



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS - CCJE
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PRISCILA LUCIANA GARRET SIMÕES DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO (QVT):
PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES EM *HOME OFFICE* DE UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

Rio de Janeiro

2021

PRISCILA LUCIANA GARRET SIMÕES DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO (QVT):
PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES EM *HOME OFFICE* DE UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção de grau de Bacharel em Administração à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC – UFRJ).

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Maria Teresa Correia Coutinho

Rio de Janeiro

2021

CIP - Catalogação na Publicação

S586q Silva, Priscila Luciana Garret Simões da
Qualidade de Vida no Teletrabalho (QVT):
Percepções de trabalhadores em Home office de uma
instituição financeira / Priscila Luciana Garret
Simões da Silva. -- Rio de Janeiro, 2021.
84 f.

Orientadora: Maria Teresa Correia Coutinho.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
de Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em
Administração, 2021.

1. Qualidade de Vida no teletrabalho. 2. Bem
estar no trabalho. 3. Teletrabalho. 4. Trabalho
bancário no domicílio. 5. Pandemia covid-19. I.
Coutinho, Maria Teresa Correia, orient. II. Título.

PRISCILA LUCIANA GARRET SIMÕES DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO (QVT):
PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES EM *HOME OFFICE* DE UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção de grau de Bacharel em Administração à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC – UFRJ).

Prof^ª. Dr^ª. Maria Teresa Correia Coutinho - Orientadora
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

Prof^ª. Dr^º. Geraldo Nunes – Leitor
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

Rio de Janeiro, ___ de _____ de 2021.

Aos meus pais e irmã, por
estarem sempre ao meu lado
com um amor genuíno e
incondicional.

AGRADECIMENTOS

Um importante ciclo se encerra e estou certa de que não chegaria aqui sozinha. Agradeço ao meu Deus por ter me dado mais do que eu poderia sonhar e por ter me sustentado nessa jornada acadêmica e a todos os amigos e irmãos que me presentearam com orações nestes anos de caminhada.

Agradeço a Prof^a. Dr^a. Maria Teresa Coutinho, não apenas por me orientar neste trabalho, mas principalmente por todo acolhimento e carinho durante a graduação. Posso dizer que a senhora honra esta linda profissão.

Aos meus professores da graduação que me inspiraram com seu conhecimento, aprender com vocês foi um privilégio. Agradeço cada ensinamento recebido, fui formada pelo trabalho de cada um de vocês e saio com o desejo de aprender sempre e mais.

A laize Andrade, Miriam Aparecida e Prof^a. Dr^a Pantoja do grupo de pesquisas da UNB, a ajuda de vocês tornou esse trabalho possível, foi muito especial terem compartilhado seus conhecimentos comigo.

Aos amigos que fiz durante a graduação, pessoas que fizeram com que as dificuldades, comuns a este caminho, fossem vencidas. Obrigada pelas explicações dos conteúdos, pelas conversas e por compartilhar sonhos. Deixo a Universidade, mas levo em mim afetos e amigos. A Gilean Teixeira, sua ajuda naquele início foi fundamental para eu permanecer. André Ramos obrigada por dividir tantos momentos. Andreia Silva e Maira Fortunato tantas conversas, tantas superações e graças a Deus vencemos! Ao amigo Renato Curty, por conversas inspiradoras, lembrando a humanidade necessária na gestão de pessoas. Em especial agradeço ao meu querido amigo Rafael Gomes (Rafa), por acreditar e me incentivar sempre, suas palavras e gentilezas estão gravadas em mim.

Não poderia deixar de agradecer aqueles que me prepararam para entrar nesta universidade de excelência. Aquele curso preparatório oferecido pelo sindicato ajudou a mudar muitas vidas, inclusive a minha. Obrigada a todos! Obrigada Roberta Almeida e André Barbosa por estarem comigo mesmo durante a graduação.

Aos meus familiares e amigos por seu carinho e por compreenderem as ausências. Flávia Paes obrigada por estar sempre pronta a me ajudar. Obrigada por torcerem sempre por mim!

Aos meus amados pais Armando e Sheila, por serem minha base. Sem o apoio de vocês eu não teria chegado até aqui. A minha querida irmã Amanda, obrigada por todo seu afeto e ajuda. Vocês sabem que essa conquista é nossa.

“Observar o que os empregadores fazem diariamente para criar ambientes profissionais saudáveis ou prejudiciais é uma parte essencial da história do bem-estar humano”

Pfeffer, (2019 p.35)

RESUMO

Os estudos e programas a respeito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podem ter o papel de fomentar a promoção do bem-estar dos trabalhadores. Com a pandemia de covid-19 um número expressivo de trabalhadores passou a desenvolver suas atividades laborais em teletrabalho, especificamente o *home office* (trabalho em domicílio). Deste modo este estudo se propõe a averiguar as percepções de Qualidade de Vida no Teletrabalho, de um grupo de trabalhadores de uma instituição bancária que adotou o *home office* de forma compulsória. Para isso utilizou-se o instrumento escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho compulsório (e-QVT), composto por questões de livre resposta e objetivas, estas divididas em fatores. Os resultados demonstraram que no grupo estudado coexistem percepções de mal-estar e bem-estar a respeito da Qualidade de Vida no Teletrabalho compulsório. Os fatores atividades do trabalhador; gestão do trabalho; suporte tecnológico e condições físicas do trabalho apresentaram boas percepções de QVT, no entanto com pontos de atenção como a inadequação de móveis e espaço de trabalho. A percepção de mal-estar se deu no fator Sobrecarga de trabalho decorrente do teletrabalho compulsório que apresentou o pior resultado, com a visão dos respondentes de que estão vivendo maior cobrança, aumento de carga e baixo reconhecimento de seus esforços. Adicionalmente esta pesquisa demonstrou que parte expressiva dos participantes deseja permanecer em teletrabalho, em especial na modalidade híbrida.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Teletrabalho; Teletrabalho; Home office; Trabalho em domicílio; Bancários.

ABSTRACT

Studies and programs about Quality of Working Life (QWL) can play the role of promoting the well-being of workers. With the Covid-19 pandemic, a significant number of workers conducted their work activities through telework, specifically work from home. This study aims to investigate workers' perceptions of Quality of Life while Teleworking, based on a group of workers from a banking institution that made work from home compulsory. For this, we used the scale Quality of Life in Compulsory Telework (e-QWL), which consists of free-response and objective questions that are divided into factors. The results showed that in the studied group, perceptions of discomfort and well-being coexist with respect to Quality of Life in compulsory telework. The following factors found food perceptions of QWL: work activities, work management, technological support and physical conditions. However, the inadequacy of furniture and workspace were mentioned as deficiencies. The strongest negative perceptions were due to work overload from compulsory telework, with respondents' feeling that they are experiencing higher demand, increased workload and low recognition of their efforts. Additionally, this research showed that a significant part of the participants prefer to remain in telework, especially in a hybrid mode.

Keywords: Quality of life in teleworking; Teleworking; Work from home; bank officer.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplo de afirmação com escala de resposta	39
Figura 2 - Equivalência entre pontuação e classificação	51
Figura 3 – Significado da classificação	52
Figura 4 - Equivalência entre pontuação e classificação (fator sobrecarga)	57
Figura 5 - Nuvem de palavras da questão mal-estar	59
Figura 6 - Nuvem de palavras da questão bem-estar	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo.....	45
Gráfico 2 – Faixa etária	46
Gráfico 3 – Número de moradores na casa	46
Gráfico 4 – Filhos residentes no local de trabalho	46
Gráfico 5 – Cargo ocupado.....	47
Gráfico 6 – Escolaridade	48
Gráfico 7 – Modelo ideal de trabalho	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores determinantes para a QVT	22
Quadro 2 - Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a organização	33
Quadro 3 - Características e condições necessárias o teletrabalho	34
Quadro 4 - Potenciais vantagens do teletrabalho para os trabalhadores	35
Quadro 5 - Potenciais desvantagens ao trabalhador em teletrabalho	36
Quadro 6 – Atribuição dos cargos no departamento Alpha	42
Quadro 7 - Classificação dos itens do fator Atividades do trabalhador	52
Quadro 8 - Classificação dos itens fator Gestão do trabalho	53
Quadro 9 - Classificação dos itens do fator Suporte tecnológico	55
Quadro 10 - Classificação dos itens do fator condições físicas de trabalho	56
Quadro 11 - Classificação do fator Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	56

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -Distribuição de perguntas por fatores	39
Tabela 2 -Classificação dos resultados	49
Tabela 3 -Classificação dos resultados do fator sobrecarga	49
Tabela 4 -Correlação dados sociodemográficos com fatores da escala	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAMT - Associação Nacional de Medicina do Trabalho

E-QVT - Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório

EUROFOUND - Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho

FIB - índice Felicidade Interna Bruta

HPI - Índice de Planeta Feliz (Happy Planet Index)

IBEU - Índice de Bem-Estar Urbano

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

ISMA - International Stress Management Association

IVH -Índice de valores Humanos

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial de saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PNES - Pessoas com necessidades Especiais

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade

TIC - Tecnologia da Informação e da Comunicação

VPN - Virtual Private Network

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1. Formulação do problema de pesquisa	16
1.2. Objetivo	16
1.3 Justificativa.....	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1. Qualidade de vida.....	19
2.2. Qualidade de vida no trabalho	20
2.2.1. Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho	20
2.2.2. Breve histórico e referências sobre a Qualidade de Vida no Trabalho	22
2.2.3 Qualidade de Vida no Trabalho e suas práticas	25
2.3. Teletrabalho.....	29
2.3.1. Histórico e conceitos	29
2.3.2 Teletrabalho e as organizações	32
2.3.3 Teletrabalho e os trabalhadores.....	33
3. METODOLOGIA	38
3.1. Tipo de pesquisa	38
3.2. Instrumento	38
3.3. Procedimentos de coleta e análise de dados	40
3.4. Características da população e da amostra.....	41
3.4.1. Perfil da amostra	44
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	49
4.1. Correlação dos dados sociodemográficos com os fatores da escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório.....	49
4.2. Análise dos fatores e itens	51
4.2.1. Análise do fator atividades do trabalhador	52
4.2.2. Análise do fator Gestão do trabalho	53

4.2.3. Análise do fator Suporte tecnológico	55
4.2.4. Condições físicas de trabalho	56
4.2.5 Análise do fator Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	56
4.3. Análise das perguntas semiestruturadas.....	59
4.4. Mudanças no Mundo do trabalho	62
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
REFERÊNCIAS	69
APÊNDICES	79
APÊNDICE A – Questionário aplicado	79
APÊNDICE B– Médias dos fatores e itens da escala	83
ANEXOS.....	84
ANEXO A – Escala de qualidade de vida no teletrabalho compulsório.....	84

1. INTRODUÇÃO

A história do homem se funde com a própria história do trabalho. Para Krawulski (1998, p. 2) desde os tempos pré-históricos o trabalho “figurou como ocupação básica da humanidade”. No entanto, apesar de sua presença na vida humana, ele não permaneceu imutável ao longo dos séculos, pelo contrário profundas mudanças foram vivenciadas.

O trabalho predominantemente rural- agrícola- artesanal deu lugar ao trabalho industrial que por sua vez precedeu o trabalho com utilização de diversas tecnologias. E estas tecnologias tiveram um acelerado desenvolvimento e mudaram não somente a forma de executar tarefas relativas ao trabalho, como também permitiram que o local de execução do trabalho fosse outro, que não o espaço físico no qual se sedia a organização. E esse tipo de trabalho, que não é desenvolvido no espaço físico da organização, é denominado teletrabalho. Embora o teletrabalho apresente diversas categorias, de acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Teletrabalho pode ser definido, em linhas gerais, por aquele trabalho realizado distante dos escritórios centrais ou oficinas de produção no qual é empregada a tecnologia para a comunicação (EDERALDO; EDERALDO; LIMA, 2017).

Para além das mudanças que ocorreram na forma e até mesmo no local de desempenho das funções laborais, há de se ressaltar que o trabalho não é para o homem tão somente um meio de obter recursos financeiros, a fim de suprir necessidades básicas de sobrevivência como moradia e alimentação. O trabalho também é um meio pelo qual relações são estabelecidas do homem com a sociedade e no caminho inverso, da sociedade para o homem. O trabalho possibilita que ocorra a autorrealização e a construção de identidade social, sendo um instrumento que dá, em parte, sentido a vida do homem (CATANI, 1996 *apud* JACOBINA; COSTA, 2007; KRAWULSKI, 1991; ARAÚJO; SACHUK, 2007).

Diante de tamanha importância atribuída ao trabalho e ainda compreendendo que este ocupa parte considerável da vida do indivíduo torna-se importante destacar que a vivência laboral deve ser também um espaço para obter satisfação e bem-estar (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; DESSEN; PAZ, 2010).

No entanto, o bem-estar não é algo inerente ao trabalho. De acordo com a perspectiva de Dejours (2007), o trabalho pode ser fonte de prazer, mas também de sofrimento. Diante disto, as organizações têm o importante papel de contribuir para o bem-estar do funcionário, uma vez que estas demandam e gerenciam o trabalho que o funcionário deve realizar. Para Pfeffer (2019), as ações tomadas por empregadores podem criar ambientes saudáveis ou prejudiciais, influenciando o bem-estar humano.

A ideia de bem-estar tem estreita relação com o conceito de qualidade de vida, assim a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como o bem-estar relacionado ao emprego e este bem-estar pode ser promovido por boas condições de trabalho, ambiente físico adequado, relacionamentos com bons padrões e ainda por definições claras sobre procedimentos e tarefas (EDUCAPES, 2020). Para Limongi-França (2008, p. 167) a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida por um “conjunto de ações no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização”.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como estudo teve seu despontamento na década de 50 e, a partir de então, diversos estudiosos trouxeram diferentes contribuições para a área, abordando o tema com visões próprias e muitas vezes complementares. Estes estudos se desenvolveram e foram sendo incorporados pelas organizações como uma ferramenta de gestão, visando ao aumento da competitividade e também para que na organização exista o bem-estar.

O contexto apresentado revela a importância do trabalho na vida do ser humano e que é desejável que o bem-estar esteja presente no cenário laboral. Este contexto ainda considera que mudanças na sua forma e local de execução ocorreram ao longo do tempo, inclusive no que diz respeito questão espacial de execução de tarefas.

1.1. Formulação do problema de pesquisa

Conforme exposto, a partir da ótica da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), esta pesquisa buscará responder à pergunta: Qual a percepção de trabalhadores, em teletrabalho, a respeito de sua qualidade de vida no trabalho?

1.2. Objetivo

O objetivo desta pesquisa é verificar a percepção de trabalhadores, em teletrabalho, a respeito de sua qualidade de vida no trabalho.

1.3 Justificativa

Essa pesquisa justifica-se pelo fato de o Brasil figurar entre os países com maior índice de estresse relacionado ao trabalho (ANAMAT,2019), o que revela que a temática qualidade

de vida no trabalho deve ser olhada com atenção. E a escolha específica por trabalhadores em teletrabalho se deve ao fato de que esta é uma modalidade de trabalho em crescimento, e esse crescimento é apoiado pela tecnologia que se encontra em progressiva expansão, o que pode propiciar a ampliação do teletrabalho nas organizações. Nos próximos parágrafos, serão apresentados dados e informações que justificam a escolha pelo tema.

Quanto ao teletrabalho, é possível afirmar que está crescendo no Brasil. De acordo com a pesquisa Características Adicionais do Mercado de Trabalho – 2018, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o teletrabalho na modalidade *home office* (no domicílio de residência do empregado), no ano de 2018, foi realizado por 3,8 milhões de brasileiros, o que significa um aumento de 670 mil trabalhadores em teletrabalho, em relação ao ano de 2017 (IBGE, 2019).

O número de empresas que fazem uso do teletrabalho está em crescimento. De acordo com pesquisa realizada pela consultoria SAP em parceria com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade (SOBRATT) do ano de 2016 para o ano de 2018 houve um crescimento de 22%. A pesquisa apontou que 45% das empresas pesquisadas já fazem uso da modalidade de trabalho à distância e que outros 15% estão em fase de avaliação para implantação deste modelo de trabalho (SAP, 2018).

Além deste já crescente aumento da modalidade teletrabalho, o que reforçou a escolha pelo tema foi Pandemia de Covid-19, declarada emergência em saúde pública pela Organização Mundial de saúde (OMS) no início do ano de 2020. A fim de conter a transmissão, que se dá dentre outras formas por proximidade, milhares de trabalhadores passaram a exercer suas atividades em teletrabalho, o que levou há um aumento sem precedentes desta modalidade de trabalho. Na América latina com a chegada do vírus e as consequentes medidas de distanciamento social, fez com que o teletrabalho tivesse um salto de 324%. No Brasil foi constatado que no segundo trimestre de 2020, aproximadamente nove milhões de pessoas trabalhavam de forma remota (BENAVIDES, 2021; OMS, 2020).

Ainda se tratando de pandemia é possível dizer que ela também trouxe impactos tecnológicos, seja em expansão de uso ou em seu aperfeiçoamento. De acordo com Pega (2020a), 71% das empresas estão acelerando seus planos de transformação digital, em virtude desta pandemia global. E considerando que a tecnologia sempre foi aliada ao teletrabalho, uma vez que este é viabilizado por suas inovações, é possível vislumbrar que toda essa inovação e crescimento tecnológico poderá ser um instrumento que promova o aumento do número de postos de trabalho direcionados ao teletrabalho.

Outro aspecto que justifica a escolha pelo tema é o alto índice de estresse relacionado ao trabalho. Segundo a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), os trabalhadores se encontram debilitados. Em pesquisa feita em 2017, pela *International Stress Management Association* (ISMA), que visa levantar dados sobre estresse no mundo, coube ao Brasil o segundo lugar entre os países com maior índice de stress, ficando atrás somente do Japão. E uma importante informação revelada pela pesquisa foi que a maior causa de estresse para o brasileiro é trabalho (ANAMT, 2019).

No Estudo Global de Tendências de Talentos 2020, realizado pela Mercer foi indicado que somente 29% dos líderes de RH empregam uma estratégia de bem-estar de forma planejada e, ainda neste mesmo estudo, observou-se que apenas 23% destes líderes afirmaram possuir métricas para avaliar os programas de bem-estar existentes (MERCER, 2020). Estes dados apresentados possibilitam inferir que existe uma real necessidade de se construir relações de trabalho não adoecedoras que visem o bem-estar do indivíduo, e ainda que é preciso ampliar de maneira significativa, nas organizações, programas voltados ao bem-estar.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo será apresentado o referencial teórico que é a base desta pesquisa. Ele está organizado em três sessões. Na primeira serão apresentados, de forma breve, conceituação e importância da qualidade de vida. A segunda seção se dedicará ao assunto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a terceira e última seção abordará o tema Teletrabalho.

2.1. Qualidade de vida

A expressão qualidade de vida se apresentou a sociedade há cerca de um século. Inicialmente o termo foi usado em um contexto econômico, que buscava correlacionar orçamento público e apoio as classes sociais com poucos recursos financeiros (TAVARES, 2011).

No entanto, no decorrer do tempo, o tema qualidade de vida passou a ser estudado por diversos campos de conhecimento como as ciências humanas e biológicas, dessa forma a noção de qualidade de vida foi se expandindo e ganhando diferentes conceitos, que variam de acordo com a abordagem eleita (PEREIRA *et al.*, 2012).

Apesar de existir multiplicidade de conceitos é possível dizer que a Qualidade de Vida está relacionada à autoestima e ao bem-estar pessoal, abrangendo inúmeros aspectos. Para a OMS qualidade de vida é “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013). Na visão de Vecchia *et al.* (2005) a qualidade de vida engloba fatores como: capacidade funcional, nível socioeconômico, estado emocional, interação social, atividade intelectual, autocuidado, suporte familiar, próprio estado de saúde, valores culturais, éticos e a religiosidade, estilo de vida, satisfação com o emprego e/ou com atividades diárias e o ambiente em que se vive (VECCHIA *et al.*, 2005).

Diante disso é possível perceber que a ideia qualidade de vida pode contemplar tanto questões de ordem econômica e social como salário, habitação, saneamento básico, educação e saúde, como também questões subjetivas relacionadas assuntos de ordem psicológica, espiritual, emocional e relacional do indivíduo para com o meio que o cerca (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013).

A noção de qualidade de vida, no sentido de que existem determinadas condições que proporcionam o bem-estar global do ser-humano, com o passar do tempo não foi apenas se

ampliando, mas também adquiriu grande relevância social. Tal relevância pode ser evidenciada pelo desenvolvimento de instrumentos de medição de qualidade de vida de pessoas e populações como, por exemplo, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Este índice foi criado pela Organização das Nações Unidas (ONU) com a finalidade de verificar o grau de desenvolvimento dos países considerando dimensões como educação, saúde e renda. Assim a partir do resultado destas medições é possível aos gestores públicos investir e alocar recursos nas áreas que apresentam baixos índices de desenvolvimento (SCARPIN e SLOMSKI, 2007).

Outras ferramentas, além do IDH, são utilizadas com o propósito de medir a qualidade de vida das sociedades, como o Índice de valores Humanos (IVH); o Índice de Planeta Feliz (Happy Planet Index - HPI); o índice Felicidade Interna Bruta (FIB) e ainda o Global Well-Being Index (Índice Global do Bem-estar) (OLIVEIRA *et al.*, 2016).

A existência desta variedade de instrumentos revela a importância do tema qualidade de vida para governos, instituições e pesquisadores, porém não apenas estes desenvolveram interesse pelo assunto. Indivíduos, que não se relacionam com o meio científico ou de gestão de governos, também passaram a dar atenção a este tema e atribuir a ele importância. As pessoas, cada vez mais, demonstram preocupação com seu próprio bem-estar e desejam ter um estilo de vida saudável que inclua bons hábitos alimentares, exercícios, lazer, descanso, cuidados com a saúde física e mental. Além disso, existe, por parte dos indivíduos, a percepção de que o meio em que vivem influencia o seu bem-estar (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2014).

2.2. Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho será discutida nesta seção. Serão apresentados conceitos, breve histórico, principais estudos, abordagens e práticas.

2.2.1. Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

A ideia de qualidade de vida foi formada, ao longo do tempo, pela união de diversos aspectos objetivos e subjetivos que envolvem, por exemplo, questões que vão desde condições de moradia a relacionamento com o semelhante, revelando desta forma que em sua construção existem conceitos de diversas áreas de conhecimento.

O mesmo ocorre com a concepção da qualidade de vida no trabalho, pois atualmente é formada por ideias e princípios oriundos da área de saúde, psicologia, ergonomia, engenharia,

administração, sociologia e economia, demonstrando assim sua multidisciplinariedade, além disso, a sua conceituação está relacionada a visão que cada autor possui sobre QVT (JORGE; CORRÊA; GIULIANI, 2007). Em alguns trabalhos a ideia de QVT aparece com nomenclaturas como felicidade no trabalho e bem-estar associado no trabalho (BENDASSOLI, 2007; FERREIRA, 2011), o que faz com que o conceito seja amplo e diverso.

Considerando esta diversidade conceitual é interessante apresentar o que pode ser entendido como bem-estar e mal-estar associados ao trabalho:

O **bem-estar** no trabalho é um sentimento agradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do bem-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas seguintes modalidades: alegria, amizade, ânimo, confiança, conforto, disposição, equidade, equilíbrio, estima, felicidade, harmonia, justiça, liberdade, prazer, respeito, satisfação, segurança, simpatia. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de promoção da saúde nas situações de trabalho e indica a presença de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (FERREIRA, 2011, p. 179)

O **mal-estar** no trabalho é um sentimento desagradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do mal-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas seguintes modalidades: aborrecimento, antipatia, aversão, constrangimento, contrariedade, decepção, desânimo, desconforto, descontentamento, desrespeito, embaraço, incômodo, indisposição, menosprezo, ofensa, perturbação, repulsa, tédio. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de risco para a saúde nas situações de trabalho e indica a ausência de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (FERREIRA, 2011, p. 181).

Como é possível perceber a QVT está estreitamente associada aos conceitos de bem-estar e mal-estar no trabalho, por isso muitas vezes os termos acabam por ser utilizados como expressão de sentido aproximado, pois a ideia contida em cada conceituação converge para o sentido de bem-estar associado ao trabalho, como será exposto nos próximos parágrafos.

Walton (1973) defende que a QVT está relacionada a valores ambientais e humanos. Para ele a QVT é resultado da combinação tanto de dimensões básicas da tarefa quanto de dimensões não relacionadas diretamente com a tarefa, o que resultaria em motivação e satisfação do indivíduo na organização (WALTON, 1973, apud RODRIGUES, 1999).

Para Fernandes (1996 p. 3) “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-lo não tem qualidade de vida no trabalho”. De acordo a autora, a qualidade de vida no trabalho significa que se estabeleça uma gestão dinâmica e contingencial de elementos tecnológicos, físicos e sociopsicológicos que acabam por influenciar a cultura e o

clima organizacional, com reflexo no bem-estar do trabalhador e na produtividade da empresa (FERNANDES, 1996).

Na visão de Limongi-França (2004), a QVT deve ser resultante de ações integradas que levem ao crescimento organizacional e pessoal. Para isso é preciso buscar, no contexto organizacional, equilíbrio físico/biológico, psíquico e social dos trabalhadores.

De acordo com Ferreira (2011) o conceito de QVT engloba duas perspectivas interdependentes: a das organizações e a dos trabalhadores.

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.

Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (Ferreira, 2011, p. 173).

Considerando as especificidades do teletrabalho, Andrade (2020) afirma que a Qualidade de Vida em Teletrabalho deve conciliar o bem-estar do trabalhador com o desejo de produtividade das organizações. A autora define a Qualidade de Vida em Teletrabalho como:

“o trabalho realizado fora das dependências físicas da organização, com o uso de tecnologias da comunicação e informação, produzindo com qualidade, com a prevalência de emoções e humores positivos, proporcionando satisfação, realização pessoal e profissional.” (ANDRADE, 2020, p.55)

Conforme exposto, e sem a pretensão de esgotar as possibilidades de conceituação do tema, existe ampla diversidade conceitual a respeito da QVT. No entanto é possível perceber que em sua essência está contida a ideia de que os interesses organizacionais devem ser alcançados levando em conta o verdadeiro bem-estar do indivíduo, ainda que este esteja distante espacialmente da organização.

2.2.2. Breve histórico e referências sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com Monteiro *et al.* (2011), o interesse a respeito do bem-estar do homem na execução de seu trabalho é milenar. Para os autores princípios da geometria e da física foram usados, desde 300 a.C, com a finalidade de melhorar métodos de trabalho e diminuir o esforço físico do homem, o que resultava em uma melhor qualidade de vida.

Embora, para alguns estudiosos, a busca pelo bem-estar no trabalho seja considerada milenar, a expressão “Qualidade de vida no trabalho” passou a ser usada somente a partir de 1950 quando, na Inglaterra, Erick Trist e sua equipe passaram a estudar as relações existentes entre indivíduo-trabalho-organização. Desde então diversas abordagens e métodos foram propostos sobre a QVT e neste percurso conhecimentos de diversas áreas foram sendo incorporados (ERICK TRIST, 1976 *apud* MONTEIRO *et al.*, 2011).

Múltiplos estudos foram realizados nesta área, com a finalidade de examinar os fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho. Contudo, esses fatores variam de estudo para estudo, uma vez que cada autor sugere que determinado conjunto de fatores são os responsáveis pela QVT. Alguns nomes se destacam por sua contribuição ao desenvolvimento do tema. Dentre eles Walton (1973); Hackman e Oldman (1974); Westley (1979); Davis e Werther (1983). Estes estudos são utilizados para avaliação de QVT e embora tenham sido produzidos nas décadas de 70 e 80, ainda exercem influência na atualidade.

No quadro 1 é possível conhecer os fatores considerados determinantes pelos autores citados:

Quadro 1- Fatores determinantes para a QVT

Autores	Fatores Determinantes para a QVT
Walton (1973)	Compensação justa e adequada; condições de trabalho; oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social no trabalho; constitucionalismo; trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.
Hackman e Oldhan (1974)	Variedade da tarefa; identidade da tarefa; significação da tarefa; autonomia e <i>feedback</i> .
Westley (1979)	Enriquecimento das tarefas, trabalho auto-supervisionado; distribuição de lucros e participação nas decisões.
Davis e Werther (1983)	Projeto de cargos segundo a habilidade; disponibilidade e expectativas sociais do empregado; práticas de trabalho não mecanicistas; autonomia; variedade, identidade da tarefa e retro informação.

Fonte: Adaptado de Rocha (1998).

Como se pode notar, cada modelo apresenta diferentes fatores e estes demonstram o que é determinante para cada autor no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho. Walton tem um amplo modelo, considerado o mais abrangente, que propõe um equilíbrio entre o trabalho e outras esferas da vida.

Hackman e Oldhan através da eleição de seus fatores revelam que é importante a valorização e o significado do trabalho executado, percepção do trabalhador sobre suas responsabilidades e que este deve ser informado dos resultados de seu trabalho.

Westley defendia que, os problemas no trabalho eram provenientes de questões externas a ele. E estes eram de ordem política, econômica, psicológica e sociológica e assim os fatores por ele elencados seriam uma forma de dirimir estas questões no âmbito do trabalho, tornando-o mais humanizado.

Davis e Werther entendiam que muitos fatores podem influenciar a qualidade de vida no trabalho, mas o fator principal estaria relacionado ao cargo. Por isso um projeto apropriado de cargos seria fundamental para que as atividades laborais não se tornassem enfadonhas, levando a insatisfação na relação estabelecida entre a organização e a trabalhador (WALTON, 1973; HACKMAN E OLDHAN, 1974; WESTLEY 1979; DAVIS E WERTHER, 1983 apud PEDROSO E PILLATI, 2010).

Além destes outros estudos são considerados relevantes para a área como o de William Westley, K., E. Huse e T. Cummings e D. Nadler e E. Lawer, considerados autores clássicos no tema. (Rodrigues 1999).

Outros estudos na área ainda estão em desenvolvimento, no Brasil, podem-se citar os estudos de Ferreira, que defendem que os fatores a serem considerados como determinantes para a avaliação da qualidade de vida no trabalho são: condições do trabalho, organização do trabalho, relações sócio - profissionais de trabalho, crescimento e reconhecimento profissional e o elo trabalho-vida social. Para Ferreira o que faz com que a QVT seja realmente satisfatória é o ato de perguntar ao trabalhador como eles avaliam a sua qualidade de vida no trabalho, ou seja, a QVT deve ser construída coletivamente (FERREIRA, 2011, 2015).

Os estudos de Andrade (2020) e Pantoja *et al.* (2020) possuem raízes nos estudos de Ferreira e apesar disto cada uma das pesquisadoras estabeleceu novos fatores, desta vez específicos para qualidade de vida no teletrabalho e no teletrabalho compulsório/ emergencial. Os fatores considerados para a análise da Qualidade de Vida em Teletrabalho foram: Autogestão do trabalho; contexto do trabalho; Infraestrutura de trabalho; Estrutura Tecnológica; Sobrecarga de trabalho. Os fatores determinantes a Qualidade de Vida em teletrabalho Compulsório serão os utilizados para esta pesquisa e se encontram apresentados no capítulo 3.

É notório que diversas concepções coexistem quando se trata de QVT, no entanto estas concepções podem ser diferenciadas por seu cunho assistencialista ou por seu cunho preventivo. A concepção assistencialista de QVT é vista como aquela na qual não se busca conhecer as causas dos problemas vivenciados pelos indivíduos no trabalho, apenas tenta promover o bem-estar através de ações que promovam alívios dos sintomas causados pelos problemas. Nesta

concepção os trabalhadores é que devem se ajustar ao trabalho de forma a manter a produtividade. Na concepção preventiva é defendido que é preciso que se atue nas causas que impedem o bem-estar no trabalho, para isso se deve permitir ao indivíduo opinar e intervir nos problemas e questões geradoras de incomodo no trabalho, dessa forma o trabalho é que se ajustaria a o trabalhador. Neste estudo acadêmico será adotada esta última concepção a respeito de QVT (FERREIRA 2011; LACAZ 2000; PADILHA, 2010).

2.2.3 Qualidade de Vida no Trabalho e suas práticas

A promoção da qualidade de vida dos indivíduos se dá, também, pelo bem-estar vivenciado na experiência laboral, assim torna-se importante que se olhe com atenção para o tema qualidade de vida no trabalho. Se a qualidade de vida no trabalho é capaz de proporcionar o bem-estar a sua ausência pode trazer consequências negativas para os indivíduos, como o desenvolvimento de doenças ocupacionais de ordem física ou psíquica. As pressões vivenciadas no ambiente organizacional estão associadas a doenças e ao estresse. (ALBUQUERQUE E LIMONGE- FRANÇA, 1998). Segundo Albuquerque e Limonge-França (1998 p.41) “Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas psicológicas sociais, que respondem simultaneamente às condições da vida”. Assim, torna-se importante que o indivíduo seja visto como um ser integral, o qual possui interdependência em seus aspectos biológicos, psicológicos e sociais. Essa abordagem biopsicossocial é vista como uma importante base para as intervenções em QVT nas organizações (FERREIRA, 2011).

É importante dizer que, não apenas os indivíduos são suscetíveis a ausência de bem-estar, as organizações e a sociedade também precisam lidar com essas consequências desfavoráveis. Estas podem se manifestar de muitas maneiras como a desmotivação com o trabalho, baixo compromisso organizacional, baixo desempenho, absenteísmo e rotatividade, elevação dos custos com assistência médica tanto privada quanto pública e ainda elevação dos gastos com a previdência social (JORGE; CORRÊA; GIULIANI, 2007).

Inúmeros estudos foram e ainda são realizados sobre a QVT. E pode-se dizer que os trabalhos em torno do tema tiveram como estímulo fatores que surgiram no meio gerencial das organizações e também no meio social.

A busca constante, por parte dos indivíduos, por formas melhores e mais seguras de exercer suas atividades laborais, a fim de garantir seu bem-estar, foi um importante fator. Dessa forma as reivindicações da sociedade, as preocupações relacionadas aos direitos civis e a

atribuição da responsabilidade social às empresas, estimularam os trabalhos a respeito da QVT (SANT'ANA, 1998 apud VELOSO; SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2007).

No meio gerencial das organizações, a alta competitividade foi o fator que fez com que a prática da QVT fosse impulsionada. Nos anos 60 e 70 observou-se um acentuado aumento da competitividade internacional, motivado dentre outras coisas pela crise do modelo de acumulação Taylorista- Fordista e pelo surgimento de novos modelos gerenciais, como o modelo japonês Toyotista. Ocasionalmente a busca pelo aumento da produtividade a fim de garantir o bom desempenho econômico e financeiro. Deste modo a QVT passou a ser considerada, pelas organizações, como uma forma de aumentar a produtividade, uma vez que, de acordo com estudos da época, um funcionário teria sua produtividade aumentada se em seu ambiente de trabalho a QVT estivesse presente, o que conseqüentemente poderia levar a organização a ser mais competitiva (LIMONGI-FRANÇA, 2001; MCGREGOR 1960 apud MONTEIRO *et al.*, 2011; MONTEIRO *et al.*, 2011).

A alta competitividade enfrentada no passado, pelas organizações, não arrefeceu na atualidade, pelo contrário tem se mostrado cada vez mais proeminente. Décadas depois, estas, precisam lidar com um mundo em constante e acelerada mudança, muitas delas desencadeadas pela profusão tecnológica, assim a necessidade de obter êxito e se mostrar positivamente competitiva se aprofunda cada vez mais. Diante deste cenário, Limonge-França (2004), defende que a QVT se apresenta como uma importante estratégia gerencial, uma vez que através dela é possível alcançar o crescimento tanto organizacional quanto do indivíduo.

Considerando que a QVT pode ser significativa ao êxito organizacional, ao longo do tempo foram adotados práticas e programas que visassem à promoção da qualidade de vida no ambiente laboral. E estas, que possuem o intuito de promover o bem-estar, receberam diferentes denominações, como por exemplo, a atual expressão “*wellness programs*”.

Embora a prática da QVT seja reconhecida como importante pelas organizações, em realidade, ela, muitas vezes é abandonada por não apresentar, para a organização, resultados visíveis em curto prazo e também porque podem significar o uso de recursos, já escassos. Em pesquisa realizada pela Mercer (2020), o bem-estar foi apontado como a maior preocupação dos executivos, no entanto somente 20% deles estabelecem metas e programas para alcançar o bem-estar organizacional. Esta mesma pesquisa revela que para 73% dos altos executivos esse tipo de investimento em bem-estar não traz retorno comercial. A prática da QVT, muitas vezes, é considerada importante apenas “filosoficamente, mas na prática prevalece o imediatismo, e

os investimentos de retorno de médio e de longo prazo ficam esquecidos” (ALBUQUERQUE E LIMONGE, 1998 p.43).

Para que a QVT seja, realmente, um instrumento de gestão nas organizações é preciso que dirigentes e gestores tenham a clara percepção de que atuar em QVT é uma necessidade e que sua ausência está relacionada aos demais indicadores da organização, podendo influenciá-los. E ainda que a prática da QVT seja considerada, por eles, como um valor ético e não permitindo que a prática seja apenas como um modismo organizacional (FERREIRA, 2011).

Muitas das práticas relacionadas com a QVT promovidas pelas organizações estão direcionadas a questões de segurança, promoção da saúde física e mental do trabalhador, como ginástica laboral, shiatsu, orientação nutricional, suporte psicológico, corais e passeios (FERREIRA, 2011). Muitas dessas atividades foram impossibilitadas pelo fato de os trabalhadores estarem distantes das organizações, desenvolvendo suas atividades laborais em Teletrabalho, no entanto foram criadas pelos gestores outras práticas a fim de promover o bem-estar, como a entrega de lanches nas casas dos funcionários, distribuição de brindes, palestras motivacionais e gincanas/ atividades recreativas on-line.

Estas, embora tenham importância, frequentemente essas práticas não conseguem atingir os resultados esperados pela organização e pelos próprios trabalhadores. E isto pode estar relacionado ao fato de que estas ações não mudam os problemas enfrentados pelos trabalhadores na execução de suas tarefas e ainda não trazem mudanças significativas ao relacionamento com seus superiores e colegas.

Ferreira (2011) considera que estas práticas são voltadas ao relaxamento e as classifica como antiestresse, no entanto pontua que ao término dessas atividades relaxantes, o trabalhador retorna as suas atividades e precisa lidar, por exemplo, com más condições de trabalho, falta de reconhecimento e relações precárias de trabalho. O autor considera que este tipo de prática é apenas compensatória ao desgaste sofrido, mas que não agem na fonte dele e tampouco buscam eliminá-lo.

Para que a QVT se constitua de forma satisfatória nas organizações é preciso que se estabeleça comunicação com os trabalhadores, a fim de compreender os problemas e dificuldades que estão interferindo em seu bem-estar e a partir disto estabelecer práticas. De acordo com Limonge-França (2004), os trabalhadores são o ponto primordial para o êxito da QVT e por isso é fundamental seu envolvimento e a participação.

A promoção de uma QVT sustentável passa necessariamente pelo ato de perguntar aos trabalhadores como eles avaliam a qualidade de vida no trabalho nos seus contextos de trabalho (FERREIRA, 2015). Ferreira (2011) entende que:

O modo mais apropriado para se construir uma concepção, baseada na realidade das organizações contemporâneas, é perguntar aos próprios trabalhadores, a todos os que atuam numa dada organização, sobre o que eles pensam sobre QVT. Essa é a mais importante e estratégica questão que opera uma inversão de pressuposto no trato da questão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). As respostas que dela nascem é que devem servir de espinha dorsal para as práticas de QVT nas organizações. O ponto de vista que emerge, tomando forma e conteúdo, deve ser compromisso de referência, bússola para o fazer e a âncora de sustentabilidade de uma abordagem mais sólida em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Sólida, tanto nos seus fundamentos éticos, nos conceitos que emprega e no seu método de manejo, quanto na formulação de políticas e de programas de QVT no campo da gestão com pessoas (Ferreira, 2011 p.110).

Atuar em QVT é complexo e não se reduz apenas as, mencionadas, atividades antiestresse. É fundamental que ocorram transformações, sobretudo nas dimensões consideradas como principais fontes de problemas para os indivíduos, que são: as Relações socioprofissionais; as condições de trabalho e a organização do trabalho.

As transformações devem ocorrer no sentido de que as relações socioprofissionais se tornem mais saudáveis e humanas; as condições de trabalho atendam, de fato, aos trabalhadores; a organização do trabalho seja eficiente e justa (FERREIRA, 2011).

Uma QVT baseada na abordagem biopsicossocial e cujas políticas e programas sejam frutos da participação dos indivíduos é considerada um fundamental instrumento para a gestão das organizações. Dessa forma a QVT pode ser benéfica tanto para os indivíduos quanto para as organizações. Para os indivíduos porque terão suas questões e necessidades consideradas, resultando na promoção de seu bem-estar. Para as organizações, pois uma vez que sejam removidos os fatores que causam desgastes no trabalho, será possível que as atividades sejam realizadas de uma melhor forma, uma vez que são as pessoas é que são capazes de garantir, dentre outras coisas, o grau e a velocidade de adaptação da empresa, o nível de flexibilidade e a inovação, dessa forma a organização alcançaria uma maior competitividade (FERREIRA 2011).

2.3. Teletrabalho

2.3.1. Histórico e conceitos

Em 1857, nos Estados Unidos, a empresa “Pennsylvania Railroad”, descentralizou seu gerenciamento implantando divisões remotas, através de um sistema privado de telégrafos. Talvez tenha sido este o primeiro registro de teletrabalho. Mais de um século depois, na Inglaterra no ano de 1962, foi criado um negócio na área de programação por Stephane Shirley, no qual um pequeno grupo de programadores era gerido por ela à distância.

Estas foram experiências isoladas na qual o trabalho não era executado no espaço físico de uma organização, podendo ser consideradas como o início do que viria a ser o teletrabalho. Considera-se que o começo do teletrabalho no meio das organizações, se deu nos anos 70, quando Jack Nilles realizou um projeto denominado “*telecommuniting*”, no qual eram usados recursos de tecnologias de comunicação e informação para que as tarefas laborais fossem executadas, a fim de eliminar a necessidade de deslocamento entre a casa e o trabalho (NILLES, 1998; WARD 1997 apud SPRITZER, 2008).

Décadas depois do experimento de Nilles, o teletrabalho se expandiu e se tornou cada vez mais usado pelas organizações se apresentando uma nova forma de trabalhar. No Brasil o início do teletrabalho se deu algumas décadas depois, nos anos 90, quando a intensificação da globalização e dos processos de reestruturação produtiva ocorreram no país (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

Em uma análise internacional realizada pela Universidade de Chicago, foi feito um levantamento de quantas ocupações permitem que o trabalho possa ser realizado remotamente, em casa. E dentre os 86 países avaliados Luxemburgo se destacou, com 54,4% dos empregos que podem ser realizados no espaço da residência dos empregados, enquanto em Moçambique este número ficou em 5,24%. No Brasil a metodologia desta pesquisa foi adaptada e replicada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que apontou que este formato de trabalho poderá ser adotado em 22,7% das ocupações nacionais, o que significaria que 20 milhões de trabalhadores poderão estar na modalidade teletrabalho. E isto poderia significar um grande aumento no número de teletrabalhadores no Brasil, uma vez que o IBGE apontou que no ano de 2018 o número de brasileiros em teletrabalho estava em 3,8 milhões (GÓES; MARTINS; NASCIMENTO, 2020; IBGE, 2019).

Como é possível perceber, por estes dados, o teletrabalho tem potencial de crescimento no Brasil e no mundo. Têm-se a expectativa de que com a visibilidade recebida pelo teletrabalho

durante o período da Pandemia de Covid-19, ele passe a ocupar um lugar mais relevante no mundo do trabalho. De acordo com PNAD-Covid-19, realizada pelo IBGE, 8,5 milhões de pessoas passaram a realizar seu trabalho em casa, representando 13% dos trabalhadores brasileiros. No entanto, segundo o IPEA, ainda que o trabalho em domicílio seja uma realidade anterior a pandemia, não é possível apontar com segurança se o crescimento registrado na pandemia se manterá ao seu término (IPEA 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020; IBGE, 2020).

Conforme visto o teletrabalho se expandiu e possui expectativas de crescimento e é importante destacar que o desenvolvimento da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) e permanece sendo primordial, uma vez que esta tecnologia é capaz de garantir que funcionários que estejam distantes fisicamente, consigam se comunicar e ter acesso a informações que possibilitam a realização de atividades concernentes ao trabalho. De acordo com Chaparro (1996, apud MELLO, 2011) a TIC fez uma verdadeira revolução em nossa sociedade, pois possibilitou uma nova forma de organização da produção, do trabalho, consumo e também do entretenimento.

Essa nova possibilidade de organização do trabalho, o teletrabalho, pode ser conceituada, de forma geral, como “conjunto de atividades profissionais realizadas fora do escritório/da empresa, sem contato pessoal com colegas de trabalho, mas com a possibilidade de se comunicar com estes por meio de tecnologia de qualquer tipo” (MARTINO; WIRTH, 1990 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015)

A lei brasileira considera “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.” (BRASIL, 2017).

Outra conceituação sobre teletrabalho é a de Mello e Tachizawa (2003), que acrescenta a sua definição a intenção de seu uso: “o teletrabalho consubstancia o ato de exercer atividades que podem ser realizadas em um domicílio ou local intermediário, visando a competitividade e flexibilidade nos negócios”.

A pandemia fez com que o teletrabalho fosse adotado de forma emergencial. É provável que devido à proximidade temporal, não se encontre atualmente variadas definições para o teletrabalho emergencial. Nas pesquisas de Pantoja et al. (2020) encontra-se a expressão “Teletrabalho compulsório”, que foi definido pelas autoras como:

Modalidade de trabalho flexível, realizado fora do local de trabalho, com uso das tecnologias da informação e comunicação, adotado de forma imediata e contingencial como alternativa para garantir isolamento social e produtividade, em contextos de crise tais como, crise energética, desastres naturais, recessão econômica, calamidade pública e/ou pandemia (PANTOJA; ANDRADE; OLIVEIRA, 2020, p. 83).

Na visão de Rosenfield e Alves (2011) o conceito de teletrabalho vai além de um trabalho realizado a distância. Para as autoras ele se tornou “um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam novas formas de trabalho flexível sustentadas por TICs”. Estas mesmas autoras reforçam que o teletrabalho possui diversas dimensões possibilitando relações de trabalho flexíveis, uma vez que pode ser realizado tanto por trabalhadores sem vínculos empregatícios quanto por trabalhadores assalariados (com vínculo empregatício).

Existe diversidades de nomenclaturas utilizadas para se referir ao teletrabalho, sendo também conhecido como trabalho remoto ou trabalho a distância. Ainda é possível encontrar os termos estrangeiros como o *telecommuting*, usado nos Estados Unidos e o *telework*, usado em países Europeus.

É significativo dizer que existem diversas categorias teletrabalho. E estas foram descritas por Rosenfield e Alves (2011):

-Trabalho em domicílio: também identificado com o termo *small office/home office* (SOHO), trata-se do trabalho realizado na casa do trabalhador;

-Trabalho em escritórios-satélite: os trabalhadores executam o trabalho em pequenas unidades espalhadas de uma empresa central;

-Trabalho em telecentros: o trabalho é realizado em estabelecimentos normalmente instalados próximo ao domicílio do trabalhador que oferecem postos de trabalho a empregados ou várias organizações ou serviços telemáticos a clientes remotos;

-Trabalho móvel: fora do domicílio ou do centro principal de trabalho, compreendendo viagens de negócios ou trabalho de campo ou em instalações do cliente;

-Trabalho em empresas remotas ou *off-shore*: *call-centers* ou teleserviços por meio das quais firmas instalam seus escritórios-satélite ou subcontratam empresas de telesserviços de outras zonas do globo com mão de obra mais barata;

-Trabalho informal ou teletrabalho misto: arranjo com o empregador para que se trabalhe algumas fora da empresa (Rosenfield e Alves, 2011 p.216)

Neste trabalho foi considerado teletrabalho, aquele no qual o trabalhador mantém o vínculo formal com a organização (assalariamento), necessitando se reportar a superiores e realizando suas atividades laborais em domicílio de forma integral (*home office*).

2.3.2 Teletrabalho e as organizações

Uma organização pode ser entendida como um conjunto de pessoas reunidas para alcançar um objetivo em comum. Maximiano (2000) entende a organização como a união de empenhos individuais com o intuito realizar propósitos coletivos. Assim é possível compreender que por meio das organizações objetivos inatingíveis individualmente podem ser alcançados. E isto favorece o desenvolvimento e o enriquecimento social, uma vez que através delas quase tudo que é necessário ao corpo social é gerado, seja em prestação de serviços ou pela produção de bens (VIEIRA *et al.*, 2012).

O meio no qual as organizações precisam atuar está em constante transformação, sejam elas políticas, econômicas e sociais. E ainda existe a alta competitividade que combinada as constantes transformações do meio, leva as organizações a buscarem novas formas de gestão que possam trazer resultados positivos e relevantes. E o teletrabalho, como forma de gestão de pessoas, é visto como um instrumento que permite a adaptação às constantes mudanças.

Para Boonen (2003) algumas organizações descentralizam suas forças de trabalho a fim de buscar competitividade, fazendo o uso de modernos sistemas de comunicação à distância. Ainda sobre o teletrabalho, Mello e Tachizawa (2003), afirmam que é uma “alternativa moderna de gestão empresarial, sob o enfoque das alternativas de trabalho flexível para tornar as empresas mais competitivas e dinâmicas”.

Diversas razões levam uma organização a aderir ao teletrabalho e uma primordial é a ideia de que através dele a produtividade é aumentada, o que conseqüentemente poderia melhorar sua competitividade. Segundo Trope (1999 apud OLIVEIRA, 2007 p.31) “Uma das motivações principais para as empresas adotarem o teletrabalho e a melhoria da produtividade do trabalho realizado”.

Além do aumento da produtividade existem outras vantagens possíveis na adesão ao teletrabalho para as organizações. E apesar de a ideia do aumento da produtividade e demais vantagens serem atrativas, as desvantagens também estão presentes nesta modalidade de trabalho. No quadro 2 são apresentadas algumas hipóteses sobre as vantagens e desvantagens para a organização, de acordo com a literatura sobre o tema.

Quadro 2: Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a organização

VANTAGENS	<ul style="list-style-type: none"> - Redução de custos imobiliários - Redução de custos indiretos - Possibilidade de crescimento sem mudanças estruturais - Facilidade de expansão geográfica - Diminuição do absenteísmo - Diminuição do <i>turn-over</i> - Possibilidade de buscar funcionários em outras regiões geográficas - Maior capacidade de adaptação às mudanças ambientais - Maior resiliência a perturbações de climas extremos ou terremotos.
DESVANTAGENS	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de perda de confidencialidade de dados da empresa - Dificuldade de supervisão - Dificuldade de motivar os funcionários - Aumento dos custos com treinamento e suporte aos funcionários - Dificuldade de socializar novos funcionários na organização - Maior dificuldade em absorver e se identificar com a cultura da empresa - Conflitos entre os teletrabalhadores e os presenciais - Dificuldade de assegurar a lealdade do teletrabalhador à empresa. - Custos associados ao desenvolvimento de novos planejamentos e medidas de desempenho - Aumento do custo com equipamentos de tecnologia da informação e telecomunicação.

Fonte: Bergamaschi; Netto Filha; Andrade (2018); Mello; Tachizawa (2003); Nohara *et al.*(2010).

Conforme foi exposto, a adesão ao teletrabalho pode trazer benefícios e dificuldades para a organização. Assim cabe a organização avaliar todos os aspectos envolvidos no uso do teletrabalho ao decidir usar este modelo. Apesar de ser necessário planejamento para a implantação do teletrabalho, a pandemia de Covid-19 surpreendeu as organizações e acabou por empurrá-las em direção ao teletrabalho, mesmo sem preparo e sem a possibilidade de avaliar os potenciais vantagens e desvantagens, se tornando para muitas a única saída para continuar suas operações. Assim o teletrabalho se tornou compulsório/emergencial para muitas organizações.

Bergamaschi (2018) defende que é importante que se estabeleçam práticas de gestão que assegurem a produtividade ao mesmo tempo em que se garanta a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores e é possível acrescentar que a busca por produtividade permaneceu mesmo diante deste cenário pandêmico, do mesmo modo espera-se que nesta busca a satisfação e o bem-estar do teletrabalhador sejam garantidos.

3.3 Teletrabalho e os trabalhadores

O trabalho sempre esteve presente na vida do homem, para Migliaccio Filho (1994 p. 22) “o homem trabalhou sempre e não existirá momento, na terra, em que não será necessário

trabalhar”. E este trabalho foi transformado de forma profunda no decorrer da história, nos primórdios o trabalho do homem estava relacionado à colheita e a caça exclusivamente e com o passar dos séculos o tipo do trabalho foi se ampliando e modificando chegando ao trabalho industrial e ao atual pós-industrial.

Assim o homem teve que lidar com inúmeras mudanças na forma de trabalhar passando de coletor- caçador a agricultor e com a chegada das revoluções industriais e a migração do trabalho do campo para as cidades teve que lidar com os maquinários a vapor, posteriormente a eletricidade e por fim com a chamada revolução digital (TESSARINI JUNIOR, 2018). E foi esta revolução, através das TIC's, que possibilitou o teletrabalho como uma nova forma de trabalho, no qual as organizações não estavam mais restritas ao seu espaço físico podendo funcionar em qualquer lugar, inclusive na casa daquele que trabalha.

A implantação do teletrabalho, além de exigir determinadas condições da organização, também leva em consideração questões relacionadas a quem vai desempenhar esta função (e aqui é preciso salientar que isto não foi possível no teletrabalho emergencial/ compulsório). Os funcionários são escolhidos ou aceitos para desempenharem suas funções em teletrabalho considerando certas especificidades (Costa, 2013). Essas se manifestam em algumas características e condições elencadas por Gauthier e Dorin (1996 apud Trope 1999) e são apresentadas a seguir, no quadro 3:

Quadro 3: características e condições necessárias o teletrabalho

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PARA OS CANDIDATOS AO TELETRABALHO		
Características Pessoais	Atitudes e aptidões ao teletrabalho	Ambiente Pessoal
-Flexível -Confiável -Adaptável -Autodisciplinado -Confiante -Bom senso -independente	-Capaz de trabalhar sem supervisão e sem pressão hierárquica -Boa aptidão para a comunicação -Bem organizado -Boa gestão de tempo -Eficácia para solucionar problemas -Autonomia -Saber trabalhar em equipe -Experiencia no trabalho -Vários anos de experiencia na organização	-Espaço na residência para escritório -Cuidados adequados com crianças e pessoas idosas -Possuir amigos fora do trabalho -Família solidária -Desejo e razão para iniciar o teeltrabalho

Fonte: Gauthier e Dorin (1996 apud Trope 1999).

Ainda que para as organizações o teletrabalho exija algumas características e condições, o que poderia dificultar o seu uso, esta modalidade é vista como algo que veio para ficar, sobretudo após seu uso de forma ampla durante a pandemia de covid-19. Acredita-se que esta modalidade de trabalho possa ser benéfica para a sociedade e para os trabalhadores. A sociedade

possivelmente se beneficiaria do teletrabalho, uma vez que ele promoveria o descongestionamento do tráfego urbano; economia de combustíveis; redução da poluição; redução de investimentos em infraestrutura de transportes e ainda a inclusão de forma mais abrangente no mercado de trabalho de Pessoas com necessidades Especiais (PNES), uma vez que estas não precisariam se deslocar. Apesar desta importante possibilidade de inclusão, dados apontam que nas empresas que adotam o teletrabalho (home office) regularmente apenas 31% possuem funcionários PNES e um percentual ainda menor (17%) possui programas de desenvolvimento voltados ao teletrabalho para esse público. E isto pode ser indicativo de que este benefício gerado por trabalhar de casa, não esteja sendo usado em sua potencialidade no país. (MELLO; TACHIZAWA, 2003; SAP, 2020; SILVA, 2018).

No que diz respeito ao benefício aos trabalhadores a literatura sobre o tema indica que o teletrabalho pode oferecer potencialmente numerosas vantagens ao trabalhador, que serão relacionadas no quadro 4:

Quadro 4: Potenciais vantagens do teletrabalho para os trabalhadores

VANTAGENS	<ul style="list-style-type: none"> - Horários de trabalho mais flexíveis, permitindo conciliar vida profissional e familiar. - Redução de gastos com locomoção, vestimentas e alimentação. - Possibilidade de reduzir ou mesmo eliminar o tempo gasto no deslocamento casa-trabalho, resultando em menos fadiga. - Mais tempo livre - Mais tempo para o lar e para a família - Menos distúrbios e interrupções enquanto trabalham - Maior autonomia no trabalho, ocasionando diminuição de constrangimentos hierárquicos - Escolha pessoal do ambiente de trabalho - Adaptação do trabalho à vida e a vida ao trabalho - Clima de trabalho mais confortável
------------------	---

Fonte: Bergamaschi; Netto Filha; Andrade (2018); Nohara *et al.* (2010); Silva (2018).

As vantagens listadas mostram que o teletrabalho pode significar maior controle do trabalhador sobre seu trabalho, tempo e vida pessoal.

A autonomia e a flexibilidade são vantagens realmente valorizadas pelos teletrabalhadores (Trembley, 2002). Contudo estas vantagens não devem ser vistas como inerentes ao teletrabalho, pois a presença delas depende da relação de trabalho estabelecida (se autônomo ou com vínculo empregatício); do tipo de atividade desenvolvida, uma vez que ocupações que envolvam criação e inovação são consideradas mais autônomas e flexíveis. Enquanto em trabalhos subordinados a autonomia pode ser eventual e até inexistente, uma vez

que o controle é feito por monitoramento eletrônico e por resultados (ROSENFELD E ALVES, 2011)

Relatório divulgado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound) em conjunto com a OIT (2017) mostra que o teletrabalho é uma tendência que aumenta a produtividade, reduz o tempo de deslocamento e a ainda tem o potencial de melhorar o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional. No entanto neste mesmo relatório é exposto que o limite entre casa e o trabalho fica indefinido, além disso, adverte que isto pode resultar em maior intensidade do trabalho e mais horas de trabalho e estas podem ser desvantagens do teletrabalho para o trabalhador. As desvantagens a cerca do teletrabalho para o trabalhador, a partir da literatura sobre o tema, estão apresentadas a seguir no quadro 5.

Quadro 5: Potenciais desvantagens ao trabalhador em teletrabalho

DESVANTAGENS	<ul style="list-style-type: none"> - Isolamento social - Enfraquecimento das defesas contra o sofrimento pela falta do entorno social laboral - Redução dos contatos com os colegas de trabalho e a hierarquia - Menores chances de ser promovido e de desenvolvimento profissional - Menor segurança na empregabilidade - Possibilidade de condições de emprego menos favoráveis - Maior dificuldade de defesa dos seus interesses laborais e profissionais - Enfraquecimento da representação coletiva - Controle invisível e onipresente pelo “computador central” - Rotinização de tarefas - Mais tempo gasto com trabalho - Presenteísmo (mesmo que em precárias condições físicas, cognitivas ou emocionais para a realização do trabalho) - Desenvolvimento da precariedade de emprego (condições de trabalho insalubres ou com limitadas configurações ergonômicas) - Redução da movimentação pode provocar sedentarismo e refletir negativamente na saúde do teletrabalhador - Apagamento da diferenciação entre trabalho e lazer - Aumento de conflito entre trabalho e casa (devido à intrusão do trabalho no lar).
---------------------	--

Fonte: Bergamaschi; Netto Filha; Andrade (2018); Nohara *et al.* (2010); Silva (2018).

As desvantagens apontadas a respeito do teletrabalho para o trabalhador contemplam diferentes aspectos como as condições de trabalho, sejam elas de natureza física, instrumental ou técnica; Questões relacionadas a organização das tarefas que podem resultar em sobrecarga de trabalho; Relações sócio- profissionais que envolvem dentre outras coisas cooperação e diálogo entre pares e superiores; Questões relacionadas ao Desenvolvimento da carreira e ainda as desvantagens alcançariam a sua vida pessoal, uma vez que o teletrabalho envolve o espaço físico familiar.

No que diz respeito ao teletrabalho pode-se dizer que o cenário de alta competitividade faz com que as organizações busquem se tornar mais eficientes e competitivas. E o teletrabalho se apresenta como um instrumento e a adesão ao seu uso tem se mostrado crescente ao longo do tempo, no entanto este instrumento, embora útil, pode trazer também desvantagens para a organização. Para os indivíduos o teletrabalho se apresenta com uma nova forma de trabalhar que pode significar autonomia e flexibilidade, mas também pode exigir mais horas ou maior carga de trabalho, assim as vantagens e desvantagens também se mostram aos teletrabalhadores.

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de pesquisa

Esta pesquisa, quanto ao seu objetivo, é descritiva. De acordo com Prodanov e Freitas (2013) este tipo de pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador, procurando descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos, esta é uma pesquisa mista, pois usa como procedimento o estudo de caso e o levantamento (*survey*). O estudo de caso pode ser entendido como uma “estratégia que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto” (YIN, 1981 apud ROESCH, 1999, p. 155). Para Pradanov e Freitas (2013), o levantamento (*survey*) é adequado aos estudos descritivos e esse tipo de pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento desejamos conhecer através de algum tipo de questionário. E este foi realizado a fim de se ter ciência das percepções dos teletrabalhadores a respeito de sua qualidade de vida no teletrabalho.

A pesquisa adotou uma abordagem quali- quantitativa. De acordo com Creswell (2007, p. 29) as pesquisas que usam dados quantitativos e qualitativos “trabalham para oferecer um melhor entendimento de um problema de pesquisa”. Essa pesquisa é quantitativa, pois abordou numericamente as respostas dadas pelos indivíduos por meio de análises estatísticas e é qualitativa, pois o questionário contou com perguntas dissertativas.

3.2. Instrumento

A pesquisa utilizou como instrumento: escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório (e-QVT), constante no anexo A, este é um instrumento validado por Pantoja *et al* (2021). A escala se divide em duas partes uma quantitativa e outra qualitativa e estas são complementares. Esta característica confere ao instrumento alta confiabilidade. A parte quantitativa conta com 34 itens, sendo estes afirmações, como por exemplo o item 4: “Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do trabalho compulsório”. As respostas foram dadas em uma escala tipo Likert de 11 pontos (0= discordo totalmente; 10 = concordo totalmente), conforme a figura 1. Aos respondentes bastava selecionar um desses pontos na escala de acordo com sua percepção a respeito da afirmação apresentada.

Figura 1 – Exemplo de afirmação com escala de resposta.

4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo totalmente Concordo totalmente

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Os itens são divididos em cinco fatores, conforme apresentado na tabela 1:

Tabela 1 - Distribuição de perguntas por fatores

FATORES	Nº de ITENS
Atividades do trabalhador	13
Gestão do trabalho	7
Suporte tecnológico	6
Condições físicas de trabalho	3
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	5

Fonte: Adaptado de Pantoja; Andrade e Oliveira (2020).

Estes fatores de acordo com Pantoja, Andrade e Oliveira (2020) possuem por definição:

Atividades do Teletrabalhador (alfa 0,94): Ações realizadas pelo trabalhador com vistas ao alcance dos objetivos e as habilidades cognitivas e afetivas requeridas no teletrabalho compulsório.

Gestão do Trabalho (alfa 0,87): Ações gerenciais e dos demais integrantes da equipe de trabalho com o intuito de fomentar a realização do teletrabalho compulsório.

Suporte Tecnológico (alfa 0,88): Percepções do trabalhador quanto aos recursos de informática necessários para a realização do teletrabalho compulsório

Condições Físicas do Trabalho (alfa 0,89): Aspectos relativos ao suporte físico que o trabalhador possui em sua residência para realizar o teletrabalho.

Sobrecarga Decorrente do Teletrabalho Compulsório (alfa 0,70): Exigências percebidas pelo trabalhador para a realização do trabalho decorrentes do teletrabalho compulsório.

No que diz respeito a parte qualitativa, esta conta com duas perguntas que foram respondidas de forma discursiva pelos participantes:

- 1- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que causa mais mal-estar é...
- 2- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que mais causa bem-estar é...

O instrumento de coleta de dados foi composto pela escala desenvolvida por Pantoja *et al* (2021) e ainda por sete questões relativas a dados sociodemográficos e profissionais, sendo estas: Cargo que ocupa; Modelo ideal de trabalho; sexo; faixa etária; escolaridade; número de moradores na residência e se possui filhos que residem no local em que trabalha.

3.3. Procedimentos de coleta e análise de dados

Os dados para esta pesquisa foram coletados de forma digital através do *Google Forms*®. O link de acesso às questões foi disponibilizado, para os funcionários em teletrabalho do escritório alvo desta pesquisa, através de um aplicativo de troca de mensagens. As respostas puderam ser enviadas através de smartphone ou computador. O questionário, apresentado no apêndice A, era autoexplicativo e contava com as questões do instrumento e ainda com sete questões de caráter sociodemográfico. Os respondentes foram informados de que a participação seria anônima e voluntária. O link ficou disponível entre os dias 1º e 18 de setembro de 2021. Neste período foram enviadas mensagens de lembrete e reenvio do link a fim de que houvesse o maior número de respondentes possível. O questionário foi concebido de forma que para avançar em seu preenchimento era necessário responder os itens anteriores, assim todos os questionários foram respondidos por completo.

O procedimento de análise de dados se deu considerando que o instrumento possui uma parte quantitativa (32 questões) e uma parte qualitativa (2 questões). Para a parte quantitativa foi utilizado o *software* Excel 365 e neste os dados brutos obtidos pelo *Google forms*® foram separados em fatores, segmentados e aplicada técnicas estatísticas para que se conhecesse a média e desvio padrão de cada item e fator.

Na parte qualitativa o procedimento de análise foi feito a partir da análise de conteúdo que segundo Bardin (2016 p. 15) consiste em “um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”. Realizou-se a leitura “flutuante” com o intuito de tomar ciência do conteúdo (BARDIN, 2016). As respostas discursivas foram reunidas a fim de se obter o *corpus textual*. Foi utilizado para esta tarefa o *software* Excel 365 e para a nuvem de palavras criada a partir do *corpus* foi utilizado o aplicativo online *TagCrowd*¹. Para análise no aplicativo foram excluídas palavras indesejadas (as; com; da; de; do; em; me; não; nas; pelo; por; que; são; ser; ter), assim ficaram em destaque na nuvem as palavras que apareceram mais vezes.

¹ <https://tagcrowd.com/>

3.4. Características da população e da amostra

Os bancos são as instituições financeiras mais conhecidas pelos brasileiros e podem atuar como bancos de câmbio, comercial, desenvolvimento, investimento ou de forma múltipla e como parte do sistema financeiro tem um importante papel na economia do país (ALENCAR, 2014; BACEN, 2021). De acordo com Araújo e Cintra (2011) os bancos públicos Federais atuam em diferentes dimensões. Uma dessas dimensões se refere a concessão crédito a setores da economia representado, por exemplo, pelos setores industrial, agropecuário. Outra forma de atuação é no fomento ao desenvolvimento regional, uma vez que direcionam crédito com a finalidade de promover o desenvolvimento econômico e a infraestrutura de determinadas regiões. E por último pode-se citar a atuação no que diz respeito a ofertas de crédito, que quando sofre retração por parte dos bancos privados, em momentos de crise econômica, é sustentada pelos bancos federais, tornando possível a mitigação dos efeitos recessivos. A partir da visão dos autores é possível perceber que os bancos públicos estão presentes e atuantes em diversos setores da sociedade e o quanto eles podem influenciar o meio social.

O banco público federal², da qual os participantes desta pesquisa são funcionários, é uma sociedade de economia mista, constituída de capital público e privado e pertence a administração pública indireta. E sua atuação se dá um como um banco múltiplo. A instituição está presente em quase todos os municípios do país através de agências ou postos de atendimento, possuindo ainda ampla atuação no exterior. Este banco figura entre os maiores do Brasil no que diz respeito a número de clientes e lucro, sendo Considerada uma das empresas mais lucrativas na B3³ (FAYA, 2021; LÁZARO JÚNIOR, 2020).

Este banco público realiza investimentos em cultura, educação e esporte patrocinando atletas e eventos esportivos. A instituição bancária afirma atuar de forma sustentável e com preocupação com a inclusão social e ainda defende que mantêm sólido compromisso com a ética e a integridade. Seu propósito está em torno da ideia de ter proximidade e auxiliar não apenas a clientes e *stakeholders*, mas a sociedade como um todo. Em seu código de ética é divulgado como visão a sua intenção de proporcionar a melhor experiência para as pessoas e ainda promover através de inovação, da eficiência e da sustentabilidade o desenvolvimento da sociedade. Alguns dos valores divulgados são o foco no cliente, inovação, ética, confiabilidade

² As informações a respeito da organização foram coletadas no site institucional

³ A B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) é a bolsa de valores do Brasil desde 2017. É uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro no mundo, atuando em ambiente de bolsa e de balcão. (B3, 2021; ONZE, 2021).

e o espírito público, sendo este entendido como o levar em consideração os interesses coletivos nas tomadas de decisão da organização.

O banco possui uma ampla e complexa estrutura organizacional que inclui o conglomerado e sua estrutura interna, com diversos conselhos, comitês, diretorias e departamentos. Para esta pesquisa o foco se manteve em um grupo de trabalhadores que estão em teletrabalho domiciliar e desempenha suas atividades laborais em um determinado setor/departamento que aqui, a fim de manter o sigilo e preservar os respondentes, será chamado de “Departamento Alpha”⁴.

Dessa forma a amostra desta pesquisa foi composta por 16 funcionários do departamento Alpha de um banco público federal brasileiro. A escolha deste departamento ocorreu considerando o critério de acessibilidade, que de acordo com Vergara (1998, p. 49) se “seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”.

Este departamento surgiu após uma reestruturação da organização que transferiu os gerentes de conta e assistentes das agências bancárias e os reuniu em um escritório físico. Neste os gerentes passaram a atender uma carteira de clientes amplificada e não apenas clientes da agência a qual trabalhavam anteriormente.

A estrutura do departamento Alpha é formada pelo gerente geral, os gerentes de conta e os assistentes (quadro 7). Ao gerente de contas cabe o cuidado e fidelização da carteira de clientes, o que inclui dentre outras coisas resolução de problemas com depósito, roubo de cartões, ajuste de limites de crédito e a oferta de produtos como seguros de vida, capitalização e empréstimos. O assistente, apesar de não possuir uma carteira de clientes sob sua responsabilidade, também realiza a oferta de produtos, além de dar suporte as atividades de três ou mais gerentes, que demandam tarefas como contactar clientes para a atualização de cadastro. As atividades destes funcionários são guiadas por metas pré-estabelecidas.

Quadro 6 – Atribuições dos cargos no Departamento Alpha

Cargo	Atribuições
Gerente Geral	Administrar atividades; analisar indicadores; gerenciar a equipe (gerentes e assistentes)
Gerente	Administrar a carteira de clientes; fidelizar clientes; ofertar produtos (seguro de vida, capitalização, empréstimos).
Assistente	Apoiar as atividades dos gerentes; vender produtos.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

⁴ As informações a respeito do Departamento Alpha foram fornecidas por funcionário da organização.

Com a transferência da agência para o departamento o atendimento ao cliente que era feito de forma presencial ou telefônica, passou a ser feito por *chat*⁵ e ligação mediada por aplicativo quando demandada pelos clientes ou por ligação ativa quando a demanda era proveniente do banco, como a oferta de produtos.

O acesso a carteira de clientes se deu através de uma nova plataforma, no entanto o uso dos equipamentos e *softwares* permaneceu sem grandes mudanças. As atividades também não sofreram muitas transformações, a mais expressiva foi o atendimento via *chat*. Existe uma regra de que o contato do cliente feito através deste canal deve ser respondido dentro de um tempo previamente estabelecido, caso contrário o funcionário sofre algum tipo de penalização. Este atendimento, via *chat*, possui um padrão e é marcado por um tipo de roteiro que consiste em escrever com correção gramatical, sem uso de linguagem coloquial, iniciando as respostas com saudações (bom dia / boa tarde), demonstrar cordialidade, além de sempre oferecer um produto ao cliente. As conversas via *chat* são monitoradas e geram um relatório no qual a pontuação da qualidade do atendimento é zerada se o roteiro não for estritamente obedecido. Pelo atendimento no *chat* os funcionários também são avaliados pelos clientes, através de uma pesquisa de satisfação enviada ao término do atendimento.

Este departamento, que surgiu de uma reestruturação, passou por outra mudança. Desta vez não gerada pela da organização, mas pela pandemia de Covid-19 que fez com que milhares de trabalhadores passassem a trabalhar a partir de suas residências. Embora a transferência para home office tenha ocorrido de forma repentina e por isso sem planejamento ou treinamento, pode-se dizer que a principal mudança no trabalho, para estes funcionários foi em relação ao local, uma vez que a carga horária diária continuou a ser controlada por ponto eletrônico e este sistema é configurado de forma a impedir seu uso após as oito horas de jornada. E a definição de que período do dia esta carga horária deve ser cumprida permaneceu sendo estabelecida pela organização, que manteve o grupo dividido em dois turnos (das 8h às 17h ou 9h às 18h). Quanto as atividades, e a forma de realizá-las também não houve alterações.

Os *softwares* que dão suporte às tarefas não foram alterados e no que se refere aos equipamentos, o funcionário poderia optar por usar o computador do banco ou o seu próprio, no entanto se optasse pelo último deveria realizar uma adaptação para que o sistema do banco (Virtual Private Network - VPN) funcionasse. Ainda se tratando de equipamentos o uso da

⁵ É uma forma de comunicação escrita realizada a distância através de computadores ou *smatphones* mediada pela internet.

impressora passou a ser impossibilitado, pois o sistema não permite que a pessoal seja habilitada.

A gestão da equipe, que é realizada pelo gerente geral, se apoia em um sistema de gerenciamento *online*. Neste são registradas automaticamente as atividades dos funcionários como o número de ligações realizadas e duração da conversa telefônica com os clientes. Os gerentes e assistentes também devem alimentar esse sistema informando os produtos vendidos e seus valores. Este sistema desempenha um papel de controle com relação as metas, estas dizem respeito essencialmente a venda de produtos.

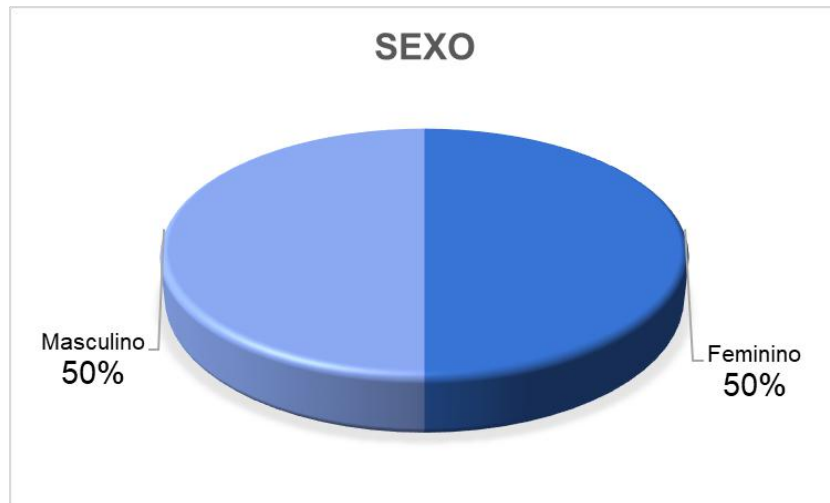
Os funcionários recebem mensalmente as suas metas individuais, que consiste em vender determinado valor em cada tipo de produto. Ao tomar ciência de suas metas o funcionário pode fazer o planejamento de como atingi-las. No entanto o cumprimento do planejamento individual sofre fortes influências ao longo do período. Isto devido a interferência nas diretrizes pela superintendência, que solicita que o foco do funcionário se volte para determinado produto que esteja com baixos resultados no dia. Dessa forma ainda que o funcionário tenha atingido sua meta individual na venda de um determinado produto e precise dar continuidade em seu planejamento para alcance de sua própria meta em outros produtos, acaba por ter que deixar de lado seu planejamento a fim de atender as novas diretrizes.

O controle sobre as metas é efetivado pelo gestor através de frequentes mensagens de texto, ligações telefônicas e reuniões, que possuem como objetivo principal cobrar a venda de determinado produto.

3.4.1. Perfil da amostra

A pesquisa contou com a participação de 50% dos trabalhadores do Departamento Alpha, totalizando 16 respondentes. Foi identificado que quanto ao sexo a amostra apresentou o mesmo número de respondentes com 50% de homens e 50% de mulheres conforme pode ser visto no gráfico 1.

Gráfico 1 – Sexo



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

No que diz respeito a faixa etária foi percebido que no departamento as faixas etárias predominantes são as de 40 a 49 e 50 a 59 com 37% e 31% de incidência respectivamente e a faixa com menor representação é a das pessoas com 60 anos ou mais com apenas 13%, como visto no gráfico 2.

Gráfico 2 – Faixa etária



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Foi perguntado quantas pessoas moram na residência do respondente e foi obtido com resposta que apenas 19% moram sozinhos, enquanto 81% moram com uma ou mais pessoas. Ainda a respeito dos moradores da residência se perguntou se possuíam filhos que residiam no

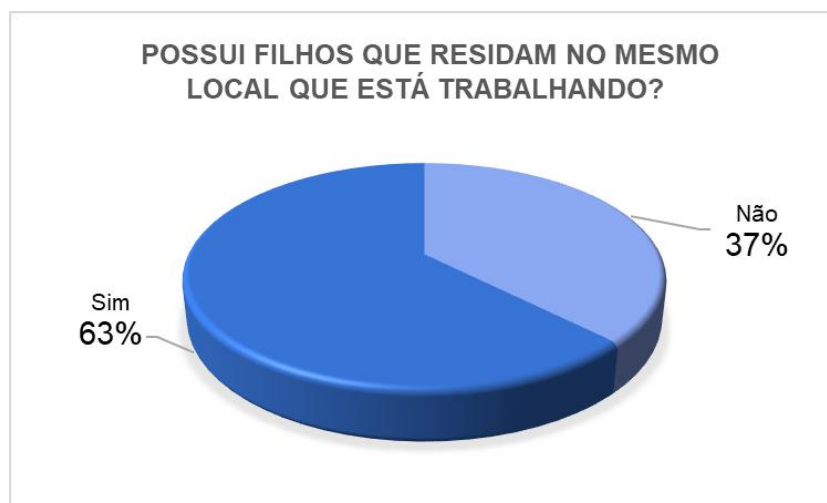
mesmo espaço que estava trabalhando e a maioria, 63%, respondeu de forma afirmativa. Estas informações estão demonstradas nos gráficos 3 e 4

Gráfico 3 – Número de moradores na casa



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Gráfico 4 – Filhos residentes no local de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O departamento conta com dois tipos de cargo o de gerente e o de assistente e o que se mostrou predominante na pesquisa, com 56% foi o de gerente. O item escolaridade demonstrou que 87% possuem nível superior e ainda que 56% dos participantes possuem pós-graduação.

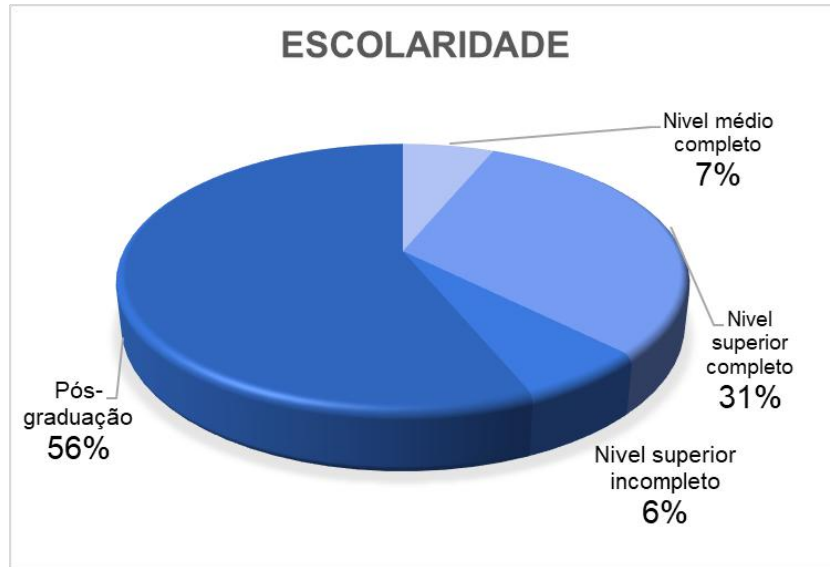
Um pequeno percentual não possui formação superior tendo como nível de escolaridade o ensino médio ou a graduação incompleta. Essa distribuição no nível de escolaridade pode ser explicada pelo fato de que o ingresso no quadro de empregados do banco se dá unicamente através de concurso público. Os concursos da instituição são destinados a um cargo único, denominado escriturário e de acordo com seus editais, o requisito mínimo exigido é o nível médio. Apesar deste requisito mínimo para entrada no banco, segundo informações de um funcionário atuante no sindicato, o plano de cargos e salários contempla aqueles que possuem maior escolaridade de forma que o aumento no nível de escolaridade cria um sistema de pontos e estes pontos são considerados nas promoções. Assim é possível compreender a presença predominante de pessoas com pós-graduação ou nível superior na amostra. O tipo de cargo e a escolaridade são demonstradas nos gráficos 5 e 6.

Gráfico 5 – Cargo ocupado



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Gráfico 6 – Escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A médias obtidas em cada um dos itens e fatores da escala foram classificados com avaliação péssima, ruim, mediana, boa e ótima. Os fatores: atividades do Teletrabalhador; Gestão do trabalho; Suporte tecnológico e Condições físicas do trabalho forma classificados de acordo com a tabela 2.

Tabela 2 – Classificação dos resultados

Média	Classificação
0 – 1,9	Avaliação Péssima
2 – 3,9	Avaliação Ruim
4 – 5,9	Avaliação Mediana
6 – 7,9	Avaliação Boa
8 - 10	Avaliação ótima

Fonte: Pantoja; Andrade e Oliveira (2020).

No fator “Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório”, a pontuação se torna inversa, ou seja, a pontuação que entre 0 – 1,9 é classificada como ótima enquanto a de 8 – 10 se classifica como péssima. Conforme tabela 3

Tabela 3 – Classificação dos resultados do fator sobrecarga

Média	Classificação
0 – 1,9	Avaliação Ótima
2 – 3,9	Avaliação Boa
4 – 5,9	Avaliação Mediana
6 – 7,9	Avaliação Ruim
8 - 10	Avaliação Péssima

Fonte: Adaptado de Pantoja; Andrade e Oliveira (2020).

4.1. Correlação dos dados sociodemográficos com os fatores da escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório

Na análise dos dados foi realizado um tratamento no qual os respondentes foram separados por cada uma das opções de resposta aos itens: sexo, idade, escolaridade, cargo que ocupa no departamento, números de moradores na residência e filhos residentes no mesmo local de trabalho. Estes itens e opções foram correlacionados com cada uma das cinco dimensões da escala: Atividades do trabalhador; Gestão do trabalho; suporte tecnológico; condições físicas de trabalho e sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório.

Neste tratamento constatou-se que não ocorreram diferenças significativas nas médias, como por exemplo, entre o sexo masculino (média= 7,89) e o feminino (média= 7,93) no fator

sobrecarga de trabalho, ambos sendo classificados como ruim. Ou ainda entre aqueles que possuem filhos que residem no mesmo local de trabalho (média = 6,90) e os que não possuem (média = 6,48) no fator gestão de trabalho, uma vez que as médias similares os classificam como uma avaliação boa.

As diferenças entre as médias de todos os itens sociodemográficos, quando comparados aos itens da escala, foram muito pequenas fazendo com que não houvesse mudanças na classificação. A exceção ocorreu com o fator condições físicas de trabalho que apresentou diferenças de média que trariam mudanças na classificação de boa para mediana. Isto sugere que os fatores sociodemográficos não tiveram influência significativa nos resultados da qualidade de vida do teletrabalhador compulsório, no grupo estudado. Na tabela 4 se encontra a correlação de forma detalhada.

Tabela 4 – Correlação dados sociodemográficos com fatores da escala

Cargo que ocupa				
Fator	Média			
	Gerente	Assistente		
Atividades do teletrabalhador	6,57	6,98		
Gestão do trabalho	6,58	6,87		
Suporte tecnológico	6,92	6,86		
Condições físicas de trabalho	5,95	6,41		
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,93	7,89		
Sexo				
Fator	Média			
	Feminino	Masculino		
Atividades do teletrabalhador	7,14	6,69		
Gestão do trabalho	6,95	6,69		
Suporte tecnológico	7,01	6,87		
Condições físicas de trabalho	6,57	6,02		
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,93	7,89		
Filhos residem no mesmo local de trabalho				
Fator	Média			
	Sim	Não		
Atividades do teletrabalhador	7,03	6,54		
Gestão do trabalho	6,90	6,48		
Suporte tecnológico	6,92	6,62		
Condições físicas de trabalho	6,56	5,64		
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,95	7,75		
Faixa etária				
Fator	Média			
	30 - 39	40 - 49	50 - 59 / 60 ou mais	
Atividades do teletrabalhador	7,72	6,71	7,03	

gestão do trabalho	6,97	6,79	6,80	
Suporte tecnológico	6,60	6,96	6,82	
Condições físicas de trabalho	6,67	6,15	6,45	
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,60	7,95	7,89	
Escolaridade				
Fator	Média			
	Ensino médio / Superior incompleto	Superior completo	Pós - graduação	
Atividades do teletrabalhador	6,51	6,71	6,93	
Gestão do trabalho	6,52	6,79	6,69	
Suporte tecnológico	6,64	6,96	6,81	
Condições físicas de trabalho	5,61	6,15	6,41	
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,87	7,95	7,85	
Número de moradores na casa				
Fator	Média			
	Moro sozinho	2	3	4 / 5 ou mais
Atividades do teletrabalhador	7,06	6,27	6,96	7,03
Gestão do trabalho	6,64	6,29	6,87	6,90
Suporte tecnológico	6,62	6,22	6,89	6,92
Condições físicas de trabalho	6,09	5,00	6,30	6,56
Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	7,75	8,06	7,89	7,89

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

4.2. Análise dos fatores e itens

Foram classificados cada um dos itens a partir de suas médias, assim como também foram classificados os fatores (apêndice B). Um item quando classificado como péssimo significa que os respondentes discordaram totalmente da afirmação, do mesmo modo quando um item é classificado como ótimo significa que os participantes concordaram totalmente com a afirmação contida no item. Dessa forma a percepção dos respondentes a respeito de sua qualidade de vida no teletrabalho compulsório pode ser entendida como péssima; ruim; mediana; boa ou ótima. Assim quanto maior a pontuação maior a percepção de qualidade de vida, conforme pode ser visualizado nas figuras 2 e 3.

Figura 2 – Equivalência entre pontuação e classificação

Péssima		Ruim		Mediana		Boa		Ótima		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discordo Totalmente									Concordo totalmente	

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Figura 3 – Significado da classificação

Péssima	Ruim	Mediana	Boa	Ótima
Mal-estar intenso	Mal-estar moderado	Coexistência De mal-estar e bem-estar	Bem-estar moderado	Bem-estar intenso
Risco de adoecimento		Zona de transição (Estado de alerta)	Promoção da saúde	

Fonte: Adaptado de Ferreira (2011).

4.2.1. Análise do fator atividades do trabalhador

Quadro 7 – Classificação dos itens do fator Atividades do trabalhador

Atividades do trabalhador	Classificação
1- Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho	Mediana
3- No teletrabalho compulsório, há menos interrupções durante a execução das atividades.	Mediana
4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório	Mediana
5- Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional no teletrabalho compulsório	Boa
6- Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho	Boa
14- Sinto que o teletrabalho compulsório melhora minhas relações de trabalho	Mediana
15- Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer	Mediana
16- Consigo manter concentração na realização do teletrabalho compulsório	Boa
17- Sou capaz de controlar meu horário quando estou em regime de teletrabalho compulsório	Boa
18- Tenho interesse em realizar o teletrabalho após a pandemia.	Boa
19- Tenho disciplina na execução das atividades	Ótima
21- Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva	Boa
30- Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho compulsório	Boa

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O fator atividades do trabalhador alcançou uma média geral de 6,69 (DP = 3,04), esta média o classifica com avaliação boa. Dos treze itens do fator, cinco foram avaliados como medianos e oito foram avaliados como bom ou ótimo (quadro 6).

Entre os itens com pior avaliação no fator se encontra o relacionado a dificuldade em manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer, o que para Silva (2018) significa um apagamento da diferenciação entre trabalho e lazer, e esta fronteira pouco definida pode se tornar prejudicial ao trabalhador. Na interpretação deste item não se pode desconsiderar que, a pandemia e a necessidade de isolamento social podem ter contribuído para esta percepção dos respondentes.

É interessante ressaltar entre os itens com melhores avaliações estão aqueles que dizem respeito a organização, boa gestão do tempo e autodisciplina, sendo estas características e atitudes consideradas essenciais por Trope (1999 apud Costa, 2013) para a realização do teletrabalho.

É possível dizer que há dois aspectos que de certa forma contribuem para que este fator tenha recebido uma boa avaliação e as respostas aos itens sejam relativamente positivas. Primeiro a natureza do trabalho, cujas tarefas não apresentam grande interdependência entre os pares para serem executadas, o que de acordo com Golden e Veiga (2005 apud Barros; Silva, 2010) faz com que os teletrabalhadores se sintam mais satisfeitos, e isto pode ser notado no item que diz respeito a satisfação pessoal com as atividades quando em teletrabalho (item 30).

O segundo aspecto a ser considerado é que não houve mudança significativa no trabalho propriamente dito, já que as atividades realizadas pelos gerentes e assistentes permaneceram as mesmas quando o trabalho migrou para o home office.

4.2.2. Análise do fator Gestão do trabalho

Quadro 8 – Classificação dos itens fator Gestão do trabalho

Gestão do trabalho	Classificação
8- Negócio a programação das minhas tarefas com meu chefe	Mediana
9- Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório	Ótima
10- Recebo feedback sobre as atividades desempenhadas em teletrabalho compulsório	Boa
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe	Boa
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho	Boa
13- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório	Boa
32- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho	Mediana

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

No que diz respeito a gestão do trabalho a média geral ficou em 6,79 (D.P.= 2,73) com boa classificação. No entanto, através do quadro 7, observa-se que no departamento Alpha dois itens tiveram pior desempenho. O primeiro deles foi o oito: “Negócio a programação das minhas tarefas com meu chefe”. A negociação da programação das tarefas com o superior, pode dizer respeito a autonomia. E esta pode ser entendida como o controle por parte do trabalhador de elementos inerentes a realização de suas atividades como o método, a programação e os objetivos (ROSENFELD; ALVES, 2011). E a ao longo deste estudo foi detectado que os superiores dos participantes interferem de forma cotidiana, naquilo que os

participantes programam a fim de realizar suas atividades. Neste mesmo fator o item que pode justificar essa percepção de falta de autonomia é o nove: “Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório”, que alcançou a maior pontuação do fator, com classificação ótima, o que significa que a quase totalidade do grupo estudado concorda totalmente com o fato de que o gestor realiza uma supervisão constante. Aparentemente esta supervisão parece ter um caráter mais de controle do que de negociação, já que em um dos itens deste mesmo fator é indicado que a negociação junto ao superior apresenta deficiências.

O controle no teletrabalho se dá, dentre outras coisas, através de monitoramento eletrônico e das exigências por resultados com fiscalização das metas (ROSENFELD, 2011). E no presente estudo foi visto que os funcionários usam um sistema no qual as ligações são monitoras e suas metas observadas em tempo real, assim é possível sugerir que este controle também influenciou na percepção de autonomia dos participantes.

O segundo item com pior desempenho é o trinta e dois: “Percebo a valorização do resultado do meu trabalho”. Esta percepção de falta de valorização pode ser correlacionada com a baixa possibilidade de negociação, pois quando essas dificuldades aparecem concomitantemente é sugestivo de que a dificuldade e a falta de fluidez nessa negociação podem estar sendo percebidas, pelos funcionários, como uma pouca valorização de seu trabalho, o que vai ao encontro do pensamento defendido por Rosenfield (2011) de que a autonomia é algo valorizado e fundamental para os teletrabalhadores, embora nem sempre existente. Além disso, para Filardi, Castro e Zanini (2020) existe, entre os teletrabalhadores, um receio de que sejam mal avaliados, receio este que ganha validade ao ser percebido que o trabalho não está sendo valorizado.

A autonomia é apontada em diversos estudos e autores como uma das vantagens percebidas pelos teletrabalhadores nesta modalidade de trabalho (BARROS; SILVA, 2010; BENAVIDES *et al.*, 2021; FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020). No entanto para este grupo é possível dizer que essa expectativa não se confirma. É interessante destacar que no teletrabalho, a autonomia geralmente é associada a flexibilidade, seja espacial ou temporal, na qual o teletrabalhador decide onde trabalhar e em que parte do dia realizar suas tarefas (ROSENFELD, 2011), entretanto pela natureza do trabalho, os participantes possuem sua jornada de trabalho (carga e turno) definidas por seus hierárquicos superiores, não desfrutando assim da flexibilidade apresentada como vantagem no teletrabalho.

Apesar de todas as questões apresentadas nos parágrafos anteriores, os respondentes têm a percepção de que a atuação do gestor apresenta bons resultados no que se refere a orientação para a realização de tarefas e a existência de *feedbacks* sobre as atividades desempenhadas em Teletrabalho. Além disso os resultados demonstram que existe boa cooperação entre os pares tornando-se necessário, apenas, melhorias na qualidade de comunicação, já que a média (6,56) deste item ficou próxima a uma classificação inferior.

4.2.3. Análise do fator Suporte tecnológico

Quadro 9 – Classificação dos itens do fator Suporte tecnológico

Suporte tecnológico	Classificação
25- Minha empresa disponibiliza ferramentas confiáveis de acesso remoto que facilitam a busca e troca de informações para teletrabalho.	Boa
26- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança	Ótima
27- No teletrabalho compulsório, a velocidade da rede de internet é satisfatória	Boa
28- A conexão com a internet atende as minhas necessidades no teletrabalho compulsório	Boa
29- Todos os softwares necessários para o desenvolvimento do meu trabalho são efetivos fora da empresa	Boa
31- Minha empresa oferece suporte para minhas atividades de teletrabalho	Boa

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Observamos que o fator suporte tecnológico apresenta a classificação boa (quadro 8), com média dos itens em 6,96 (D.P = 2,90). Dentre os itens do fator o que se destacou com a classificação ótima, foi aquele que se refere a segurança dos sistemas para a realização das atividades, essa percepção dos participantes pode ser vista como algo especialmente positivo, pois se trata da segurança de informações bancárias, que por sua natureza devem ser tratadas com extremo cuidado. E a percepção de que seu trabalho está sendo executado com segurança é capaz de influenciar positivamente no bem-estar deste trabalhador.

Para Mello e Tachizawa (2003) as tecnologias da informação são basilares ao teletrabalho, e as organizações devem oferecer todo o suporte tecnológico necessário para que as atividades do teletrabalho sejam bem-sucedidas. Neste aspecto é possível dizer que na percepção dos respondentes a trabalho de home office tem oferecido um bom apoio para suas necessidades, O resultado positivo do fator também pode ser atribuído ao fato de que mesmo com a mudança de local de trabalho, os funcionários continuaram fazendo uso dos mesmos tipos de tecnologia em softwares e/ou sistemas.

4.2.4. Condições físicas de trabalho

Quadro 10 – Classificação dos itens do fator condições físicas de trabalho

Condições físicas de trabalho	Classificação
22- Utilizo móveis adequados para realização do teletrabalho	Mediana
23- Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado	Mediana
24- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada	Boa

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Neste fator se considerado os valores estatísticos a classificação se enquadra como boa, com média de 6,15 (D.P.= 3,30), no entanto ao se voltar o olhar para cada um dos itens (quadro 9) percebe-se que o único item com boa classificação se refere a ter luminosidade adequada para desenvolver as atividades. Os demais itens que dizem respeito a utilização de móveis adequados e a existência de espaço apropriados para realização das atividades não foram bem avaliados.

A falta de infraestrutura, o que inclui móveis e espaço físico, é apontada por diversos autores como algo negativo para o teletrabalhador (BENAVIDES *et al.*, 2021; FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020; SILVA, 2018). Estes elementos têm influência na execução das atividades e quando são inadequados podem colocar em risco a segurança física do trabalhador. Para Ferreira (2011) as boas condições de trabalho são requisito essencial à Qualidade de Vida no Trabalho e Benavides *et al.* (2021) alerta para a necessidade de se ampliar os estudos a respeito dos efeitos do desta modalidade de trabalho na saúde teletrabalhador.

Diante disso é possível dizer que as condições de trabalho merecem atenção e precisam de ajustes no grupo estudado, a fim de que não ocorram prejuízos à sua saúde e ocorra melhoria em seu bem-estar.

4.2.5 Análise do fator Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório

Quadro 11 – Classificação do fator Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório

Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório	Classificação
2- No Teletrabalho, percebo uma maior cobrança por resultados	Péssima
7- O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento	Péssima
20- Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o teletrabalho compulsório	Ruim
33 - Com o teletrabalho compulsório, preciso trabalhar mais para ser reconhecido	Péssima
34- Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho	Ruim

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Como já explicitado no começo da seção de análises de resultados, este fator possui pontuação inversa aos demais fatores. Dessa forma a interpretação de seus dados considerou que as maiores pontuações são avaliadas como péssima ou ruim, representando assim menor percepção de qualidade de vida no trabalho. O que pode ser visto na figura 4.

Figura 4 - Equivalência entre pontuação e classificação (fator sobrecarga)

Ótima		Boa		Mediana		Ruim		Péssima		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discordo Totalmente										Concordo totalmente

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Este fator se dedica a verificar a percepção dos trabalhadores sobre as exigências para a realização do teletrabalho compulsório, o que envolve questões como cobrança, comprometimento, carga e intensidade de trabalho.

Ao ser analisado este fator foi o que mostrou resultados mais preocupantes. A média geral ficou em 7,95 muito próxima da fronteira (média ≥ 8) que o classificaria com péssimo, revelando um mal-estar intenso. Contudo, respeitando os valores e padrões estatísticos adotados nos demais fatores, este fator foi classificado como ruim. Tanto a classificação geral do fator, quanto a avaliação individual dos itens (quadro 10) demonstraram uma pior percepção de qualidade de vida no teletrabalho. Neste fator ficou evidenciado que as respostas dadas aos itens de outros fatores podem sustentar e de certa forma explicar os resultados deste

Estudos com este tema apontam uma tendência de aumento de trabalho para aqueles que desenvolvem suas atividades laborais em Home-office, os resultados dos estudos de Trembley (2002) mostraram que houve intensificação do trabalho com a exigência de aumento de *performance* entre 10% e 20%, do mesmo modo o estudo de Filardi, Castro e Zanine (2020) aponta que em determinada organização os teletrabalhadores possuem metas 15% maiores. Esta tendência de aumento de carga de trabalho também se mostrou no presente estudo, pois os respondentes mostraram alta concordância com a afirmação “Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o trabalho compulsório” (Média = 7,44). Esta percepção de maior carga pode ser conectada ao fato dos itens: “Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho” e “Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório” (fator atividades do trabalhador), terem sido classificados como medianos pelos

respondentes, o que pode demonstrar uma inadequação das metas de trabalho e a falta de momentos livres como reflexo da intensificação.

Os itens “No Teletrabalho, percebo uma maior cobrança por resultados” e “O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento” Obtiveram, respectivamente, as médias 8,38 e 8,88 o que conferiu a eles uma avaliação péssima. Essa percepção de maior cobrança e da necessidade de maior comprometimento, se alinha com a percepção dos participantes de que a supervisão da chefia é realizada de forma constante (item “Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório” do fator gestão do trabalho). Isso sugere que a supervisão traz cobranças e estas se desdobram em maior carga de trabalho. Assim estes resultados se assemelham com outros estudos, como o de Barros e Silva (2012) e Costa (2007) que identificaram através do discurso de seus grupos pesquisados o aumento da cobrança por parte de suas organizações. No estudo de Nohara *et al.* (2010) foi observado que as constantes ligações telefônicas, por parte da chefia, com o intuito de cobrar resultados imediatos são fonte de estresse para os teletrabalhadores. A partir disso torna-se possível pensar que a cobrança manifestada por frequentes ligações, mensagens ou reuniões pode fazer com que os respondentes experimentem mal-estar no trabalho.

O item “Com o teletrabalho compulsório preciso trabalhar mais para ser reconhecido” (item 33) obteve alta concordância dos participantes, o que deu a ele a classificação péssima (média = 8,50). Esta percepção pode reforçar que existe um real aumento da carga de trabalho (item 20). Além disso esta afirmação trata não apenas do aumento de trabalho, mas também da valorização deste, assim a valorização que se mostrou pouco satisfatória em um dos itens do fator gestão (percebo a valorização do resultado do meu trabalho), se reafirma neste item, sugerindo que o trabalho no departamento Alpha possivelmente precise ser mais bem reconhecido e valorizado.

O último item do fator trata da capacitação para o teletrabalho (Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho). Neste o resultado também se mostrou ruim, no entanto obteve a menor média do fator (6,56). Torna-se preciso considerar que o fator suporte tecnológico obteve boa classificação, uma vez que os participantes continuaram usando os mesmos tipos de equipamentos e *software*, o que pode demonstrar que a necessidade de capacitação percebida pelos respondentes não se refere a esse tipo de questão. Assim sendo, é possível sugerir que esta percepção de que é preciso se capacitar para o desenvolvimento de competências exigidas pelo teletrabalho compulsório está

relacionada a necessidade de lidar com a sobrecarga de trabalho demonstrada nos demais itens do fator.

Ao que os dados indicam, o teletrabalho compulsório trouxe a percepção de uma expressiva sobrecarga de trabalho. E os resultados do presente estudo coincidem com os encontrados por outra pesquisa, que também foi realizada com a utilização do instrumento e-QVT. Na apuração dos dados por Pantoja et al. (2021), foi concluído que a sobrecarga de trabalho foi o fator que apresentou predominância de mal-estar no trabalho em sua amostra.

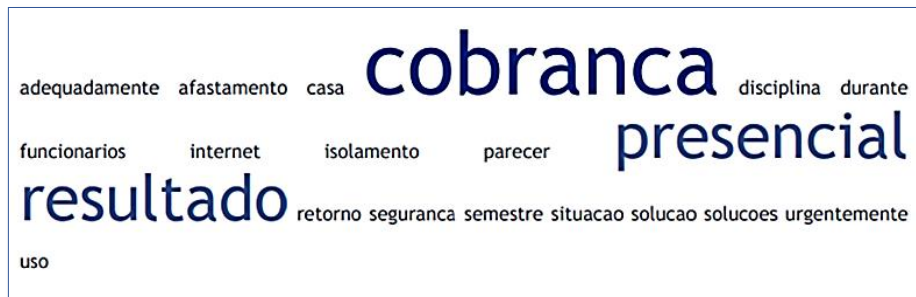
A percepção pelos respondentes da existência de sobrecarga, acende um sinal de alerta. Isto em razão de que esse aumento na carga de trabalho, faz com que o trabalhador tenha que lidar com exigências que estão além de sua capacidade biológica ou psíquicas. E esse esforço excessivo pode significar uma condição para o adoecimento, com manifestações diversas, como transtornos comportamentais e mentais, fadiga e distúrbios musculoesqueléticos (FRUTUOSO; CRUZ, 2005).

Diante disso e considerando a sobrecarga percebida, torna-se razoável dizer que seria importante que no departamento Alpha houvesse transformações no trabalho a fim de que as metas e as exigências fossem estabelecidas de forma que a carga de trabalho estivesse adequada as capacidades físicas e psicológicas de seus funcionários, e com isso garantir a promoção do bem-estar e da saúde.

4.3. Análise das perguntas semiestruturadas

a) Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que causa mais mal-estar é:

Figura 5 - Nuvem de palavras da questão mal-estar



Fonte: TagCrowd (2021).

As respostas dadas essa pergunta confirmam os resultados obtidos na parte objetiva da escala. Ainda que diversos assuntos tenham sido citados pelos participantes como fonte de mal-

estar no teletrabalho, como o sentimento de isolamento e problemas com a internet, o teor que apareceu com mais frequência foi o relacionado a cobranças, conforme pode ser evidenciado na nuvem de palavras, a qual apresenta em destaque as palavras mais usadas nas respostas (figura 5).

Os respondentes se expressaram com frases que demonstram que a cobrança por resultados e o controle sobre as atividades trazem mal mal-estar. Um deles declarou como sua principal fonte de mal-estar o “Excesso de cobrança e volume de trabalho”, outro disse “Cobrança maior de resultado” e um terceiro afirmou que é o “controle excessivo”. Estas expressões acabam por reforçar o resultado negativo obtido no fator sobrecarga de trabalho, que recebeu a pior e a mais preocupante avaliação dentre os fatores.

Esse mal-estar dominante significa um risco para o adoecimento dos teletrabalhadores participantes e por isso torna-se necessárias ações, por parte da gestão, com a finalidade de transformar esse risco em promoção da saúde (FERREIRA,2011).

b) Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que mais causa bem-estar é:

Figura 6 – Nuvem de palavras da questão bem-estar



Fonte: TagCrowd (2021).

Diversos fatores são capazes de influenciar o teletrabalho e conseqüentemente a percepção de bem-estar. como as características pessoais, da empresa e do trabalho em si. E para a pergunta sobre o que proporciona bem-estar no teletrabalho em home office os respondentes apontaram como principal causa algo que se relaciona com a infraestrutura urbana. Na figura 6 é possível perceber que as respostas se mantiveram majoritariamente ao redor do tema deslocamento, principalmente no que diz respeito a redução no tempo gasto no trânsito e não ter que usar o transporte público.

Esta predominância nas respostas pode encontrar respaldo nos dados do IPEA e do Índice de Bem-Estar Urbano (IBEU), que mostram que os congestionamentos afetam a maior parte da população dos municípios de maior porte e que o tempo médio de deslocamento casa-trabalho vem sofrendo aumento. (GALINDO; LIMA NETO, 2019; RODRIGUES, 2013).

As declarações dos participantes refletem essa realidade das grandes cidades. Para parte dos respondentes o teletrabalho proporcionou, em suas palavras “Fuga do caos do trânsito, ida e volta”; “Não precisar perder tempo no transporte público”; “Qualidade de vida por não haver deslocamento até o escritório”. Neste ponto, este estudo teve resultado semelhante aos encontrados nas pesquisas de Trembley (2002), Nohara *et al.* (2010) e Filardes, Castro e Zanine (2020), que constataram que não realizar o deslocamento é uma vantagem inquestionável para a maioria dos teletrabalhadores nos grupos estudados.

Como visto, não ter que se deslocar representa ganhos para os respondentes, que podem ser ganhos de tempo e a conseqüente redução de desgastes físico. E é possível que estes ganhos de tempo e maior disposição física sejam tão importantes aos participantes, pois podem significar a poder realizar atividades não relacionadas ao trabalho ou ainda ter um maior convívio familiar.

Foi observado por Barros e Silva (2010) e Filardi, Castro e Zanine (2010) que ter maior tempo com a família e melhoria das relações familiares também é, de acordo com os teletrabalhadores, um aspecto positivo e importante ao trabalho em casa. No presente estudo este aspecto também surgiu, especialmente no que diz respeito a proximidade com os filhos, conforme foi dito por um respondente: o que mais causa bem-estar, quando penso em teletrabalho é “Estar com as minhas filhas” ou ainda para outro “Saber que estarei perto do meu filho, enquanto está estudando em casa”.

Nohara *et al.* (2010 p.165) afirma que em sua pesquisa ficou “evidente a satisfação pela tranquilidade de estar próximo dos filhos e por poder acompanhá-los nas suas atividades diárias”. Essa tranquilidade e satisfação também se manifestaram em algumas das respostas deste estudo e é possível sugerir que esta tranquilidade é também acentuada pelo momento social vivido que é permeado pela pandemia de Covid-19. E devido a isto, estar próximo aos filhos em casa pode significar segurança e proteção. No entanto é conveniente dizer que essa tranquilidade não significa necessariamente ausência de dificuldades no cuidado com as crianças, uma vez que este estudo não se debruçou em questões relacionadas em como se dá o cuidado com filhos e que tipo de apoio ou suporte existe neste cuidado durante o expediente de trabalho.

4.4. Mudanças no Mundo do trabalho

O trabalho passou por profundas transformações ao longo da história, e a tecnologia tem sido um importante propulsor destas mudanças. As TIC's foram gradativamente sendo incorporadas aos fluxos de trabalho, a ponto de grande parte das tarefas se tornarem dependentes do seu uso. As organizações empregam tecnologias para diversas finalidades, como garantir segurança de dados; fazer gestão de equipes e promover colaboração entre elas; gestão de marketing; logística e ainda gestão financeira e contábil. O uso da tecnologia pode garantir aumento de produtividade e eficiência, o que conseqüentemente levaria a elevação dos lucros. Desenvolvedores de uma determinada ferramenta tecnológica demonstraram que seu uso trouxe um aumento de aproximadamente treze milhões de dólares no lucro líquido para as empresas usuárias. E isto devido a transformação, através da tecnologia, na maneira de como os funcionários trabalhavam (FORRESTER, 2019).

A partir da compreensão de que a melhoria de processos se desdobra em maiores ganhos, financeiros ou não, para as organizações, torna-se possível pensar que o uso da tecnologia é cada vez mais atrativo para as empresas e dessa forma a tecnologia ganharia progressivamente centralidade nas instituições. Essa transformação tecnológica que já estava em curso acabou por receber um catalisador: A pandemia. Em razão das medidas restritivas, os funcionários passaram a trabalhar longe dos escritórios das empresas e por isso o uso da tecnologia se tornou indispensável.

A pandemia de Covid-19 fez com que uma diversidade de ferramentas tecnológicas fosse introduzida nas organizações, ocasionando a aceleração dos seus planos de transformação digital. Uma pesquisa revelou que para 78% dos gestores e profissionais da área de TI a tecnologia vai, nos próximos anos, mudar de forma intensa e significativa o modo de se trabalhar (PEGA, 2020). E Estes dados indicam que a tecnologia poderá ocasionar rupturas e transformações no mundo do trabalho.

Assim é razoável depreender que parte considerável das transformações que surgirão no mundo do trabalho estarão entrelaçadas a questões tecnológicas. Conforme já exposto a tecnologia proporciona vantagens para as instituições que dela fazem uso, uma vez que podem oferecer flexibilidade, adaptabilidade e agilidade na execução das atividades e nas tomadas de decisão. E se estes benefícios são fundamentais no dia a dia, tornam-se indispensáveis diante das adversidades que se impõe a sociedade como um todo e as organizações, a exemplo da pandemia de Covid-19.

Neste período, o teletrabalho ganhou destaque se tornando para muitas organizações a única forma de sustentar a continuidade de suas atividades. Para Benavides *et al.* (2021) esta modalidade de trabalho possivelmente foi um agente que mitigou, em parte, o impacto econômico gerado pela crise sanitária. E essa adesão massiva ao teletrabalho foi viabilizada graças a existência de ferramentas tecnológicas, que fizeram que mesmo a distância os funcionários e equipes continuassem a desenvolver suas atividades

As condições tecnológicas se mostram favoráveis ao crescimento do teletrabalho e as organizações estão cada vez mais tomando ciência de sua importância e por isso investindo amplamente nesta ferramenta. E possivelmente a barreira tecnológica a ser vencida seja a cobertura de internet e sua velocidade (no domicílio dos funcionários), uma vez que em meados do ano de 2020 a velocidade de *download* (necessária ao teletrabalho) não era atingida em 44% dos países da América latina e Caribe (CEPAL, 2020).

É perceptível que as tecnologias não apenas possibilitaram a criação deste modelo de trabalho como também viabilizam o seu aperfeiçoamento e permite a sua ampliação. Para além das questões puramente tecnológicas outros fatores levam a crer que o teletrabalho realmente pode se consolidar nas organizações como forma de trabalho.

Um desses fatores é a redução de despesas que podem representar uma grande vantagem para a organização. Pesquisa conduzida pela Capgemini (2020a; 2020b), mostrou que 88% das organizações participantes do estudo, admitiram ter tido redução dos custos imobiliários. E 92% esperam que essas reduções se mantenham nos próximos dois ou três anos.

Outro importante fator é o aumento da produtividade vivenciada no período e a expectativa de que este aumento permaneça mesmo após a pandemia. Nesta mesma pesquisa, foi evidenciado que houve ganhos de 63% na produtividade no ano de 2020 e ainda que 70% das organizações projetam que estes ganhos se manterão nos próximos anos. Estes resultados positivos tornam compreensível que as organizações tenham modificado suas intenções quanto a adoção do teletrabalho. No ano de 2020 (primeiro ano da pandemia) três em cada dez das organizações pesquisadas tinham a expectativa de que 70% de seus funcionários trabalhassem a distância nos próximos anos, o que significa um aumento em relação ao período anterior a pandemia, no qual essa intenção foi registrada em apenas uma em cada dez. E 75% das organizações desejam manter pelo menos 30% de sua força de trabalho de forma remota. Os resultados da pesquisa de Capgemini (2020b) se alinham com os encontrados em pesquisa realizada exclusivamente com empresas brasileiras. O estudo mostrou que para 68% das empresas a experiência do home office atendeu totalmente a expectativa e os maiores benefícios

para a empresa foram a redução do custo de manutenção e a maior produtividade. Nas empresas que aderiram ao teletrabalho em razão da pandemia 72% programam manter esta modalidade de trabalho (SAP,2020).

Diversos fatores motivam a adesão ou a continuidade do teletrabalho, especialmente o crescimento da produtividade, dessa forma se pode conjecturar que parte das ocupações que passaram ao teletrabalho na pandemia se manterão, mesmo após o seu término (OECD, 2020; BENAVIDES *et al.* 2021).

No entanto é necessário ter uma visão mais abrangente sobre o tema. voltando o olhar para as consequências desta modalidade de trabalho para os trabalhadores, atentando para os efeitos do teletrabalho em sua saúde e bem-estar. Estudos realizados por Bouzires *et al.* (2020, apud Benavides *et al.* 2021) e Malta (2020) demonstram que o aumento do uso do teletrabalho no começo da pandemia ocasionou incremento no número de casos de distúrbios musculoesqueléticos (devido ao uso do computador), transtornos mentais associados ao estresse e aumento maus hábitos alimentares ou relacionados ao vício.

No Brasil foi constatado o crescimento no consumo de álcool, cigarros e de comidas não saudáveis como congelados, chocolates e biscoitos doces. No, já citado, estudo de Capgemini (2020b), 55% dos funcionários relataram se sentir esgotados devido a maior carga de trabalho no ambiente remoto e 75% afirmaram que as organizações precisam respeitar os limites fora do horário de expediente. Mais da metade dos trabalhadores tem aflições a respeito de seu futuro profissional, uma vez que temem a pressão de estar sempre disponíveis, tem medo de ser penalizados mesmo por uma pequena queda de produtividade, também receiam ser facilmente substituídos, uma vez que a empresa pode contratar pessoas de qualquer cidade, e ainda tem medo que ser um teletrabalhador signifique a redução de sua rede de contatos, seja na própria organização ou fora dela.

Ainda que parte desses resultados possam carregar as peculiaridades do período vivenciado, eles podem servir como alerta sobre a necessidade de se conhecer os efeitos do teletrabalho no bem-estar do teletrabalhador, o que inclui a sua saúde tanto física quanto mental. Diante disso é possível dizer que as transformações no mundo do trabalho, ainda que movidas e influenciadas pela tecnologia e pelo desejo de eficiência, devem ter também como pilar a humanização das relações de trabalhos.

No presente estudo também foi possível perceber, através dos respondentes, as mudanças que estão ocorrendo no trabalho. No grupo estudado nesta pesquisa ficou claro que a tecnologia deu suporte a realização das atividades, mesmo distante do escritório do banco. E

possuir conhecimento prévio do uso e funcionalidades das ferramentas e *softwares* fez com que as tarefas fossem executadas com segurança e bons resultados.

E se as tecnologias possibilitam a expansão do teletrabalho, a vontade dos trabalhadores parece também ir ao encontro desse desejo de ampliação desta modalidade. Quando perguntados sobre qual seria o modelo ideal de trabalho, 87% dos participantes revelaram o desejo de manter alguma forma de teletrabalho. Trabalhar uns dias em casa e outros no escritório, modelo híbrido/misto de teletrabalho, pareceu o ideal para 50% dos respondentes, enquanto para 37% o trabalho deveria permanecer totalmente a distância, conforme gráfico 6.

Gráfico 6 – Modelo ideal de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A forma como o teletrabalho será realizado ainda está em definição. Em 58% das organizações, que pretendem continuar com a modalidade, a definição sobre quantos dias da semana se pretende praticar o teletrabalho, ainda permanece em estudo (SAP,2020). Apesar dessa incerteza, a pesquisa de Capgemini (2020b) aponta que quase metade dos funcionários acreditam que farão seu trabalho de forma remota em três ou mais dias da semana, ou que corrobora com os resultados deste estudo com os funcionários do departamento Alpha.

Torna-se interessante citar que o desejo de permanecer em teletrabalho difere dos resultados encontrados na pesquisa de Costa (2013), uma vez que o grupo alvo de seu estudo expressou o desejo de deixar o teletrabalho por um trabalho tradicional (no espaço da organização) caso recebesse uma boa proposta.

Essa divergência nos resultados pode ter por razão diversos aspectos, como o próprio contexto da pandemia; o tempo decorrido entre as pesquisas, o que sugeriria mudanças no

teletrabalho e nas expectativas ou prioridades dos trabalhadores ou ainda se relacionar ao tipo de tarefa em si realizada pelos participantes.

Apesar de não ter obtido uma porcentagem tão expressiva como as outras, existem ainda aqueles que não desejaram manter nenhuma forma de teletrabalho (13%). E aqui é possível sugerir que os motivos possam residir em características pessoais; a realidade familiar; questões ergonômicas ou ainda a sobrecarga de trabalho percebida. Independentemente da motivação para a rejeição ao teletrabalho, fica evidenciado que este modelo de trabalho não atende a todos e deve ser usado com critérios.

O teletrabalho desponta como um dos representantes do futuro do trabalho. Se no período anterior a pandemia ele era direcionado apenas a determinadas ocupações e a um seleto grupo de funcionários, no seu curso esse quadro mudou, o que poderá levar ao aumento do número de teletrabalhadores nas organizações (COSTA, 2007; CAPGEMINI, 2020b)

Apesar desta perspectiva é preciso registrar que os fatores que entusiasmam as organizações a adotar o teletrabalho sofrem modificações ao longo do tempo. Como por exemplo o aumento da produtividade registrado nos primeiros trimestres da pandemia, vem demonstrando queda, se aproximando dos níveis anteriores da pandemia. E esta redução poderia deixar o teletrabalho um pouco menos atrativo para as instituições (VELOSO *et al.*, 2021).

Além disso, as formas e as condições de teletrabalho são bastante heterogêneas e nem todas as organizações possuem características estruturais para adotar o teletrabalho ou ainda o teletrabalho pode simplesmente não ser atrativo pelo fato de desempenhar atividades altamente rentáveis, mesmo sem inovação e investimento.

Mesmo em presença de incertezas a respeito do futuro do teletrabalho ou de qual será o seu papel no mundo do trabalho, as organizações que intencionam e podem adotar o trabalho remoto, devem atentar para a escolha de um modelo sustentável, no qual as instituições ganhem agilidade e resiliência ao mesmo tempo que considere o bem-estar dos funcionários (CAPGEMINI, 2020a BENAVIDES *et al.*, 2021).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou verificar a percepção de um grupo de trabalhadores de uma instituição bancária a respeito de sua Qualidade de Vida em Teletrabalho, durante o período da pandemia de Covid-19, na qual o home office foi implantado de forma compulsória.

A Qualidade de Vida em Teletrabalho foi verificada através de indicadores e aquele que diz respeito ao suporte tecnológico revelou bons resultados, enquanto o de condições físicas no trabalho embora tenha uma média geral boa, demonstrou pontos de atenção como a falta de móveis e de local adequado ao teletrabalho. Quanto ao indicador atividades do trabalho houve a percepção de que os participantes possuem organização, boa gestão do tempo e autodisciplina, apesar de também ser percebido pontos que merecem atenção, especialmente no que diz respeito a adequação de metas. No indicador sobre gestão de trabalho foi observado que os teletrabalhadores apesar de o avaliarem com boa QVT, percebem que existe pouco espaço para a negociação na programação das tarefas e que seus superiores adotam uma supervisão com um forte caráter de controle.

Todos esses indicadores citados demonstraram um bem-estar moderado, no entanto o fator sobrecarga de trabalho decorrente de trabalho compulsório foi avaliado de forma oposta, com uma percepção de mal-estar moderado a intenso. O que gera preocupação, pois constata risco de adoecimento.

Este último fator obteve avaliação péssima na maioria de seus itens, com destaque a percepção de maior cobrança de resultados, percepção está reafirmada na pergunta de respostas livre, na qual os participantes também demonstraram mal-estar com o excesso de cobranças. Com este fator ficou evidenciado que houve aumento de carga de trabalho, maiores exigências e maior dificuldade de reconhecimento do esforço despendido por esses funcionários.

Apesar das dificuldades reveladas, os participantes declararam que o teletrabalho também os faz experimentar o bem-estar, com a proximidade da família, especialmente filhos. Além disso foi visto que não precisar fazer uso de transporte público ou lidar com o trânsito ruim é reconhecido como uma grande vantagem.

Ao se analisar por fatores ou item a item, as percepções sobre Qualidade de Vida no Teletrabalho compulsório, percebe-se que as percepções de mal-estar e bem-estar coexistem. Assim percebe-se que o teletrabalho tem aspectos que contribuem para a Qualidade de Vida no Teletrabalho. Contudo é preciso que ocorram melhorias naqueles que elevam o risco de adoecimento e aqui vale dizer que no departamento participante, esse risco é essencialmente proveniente da sobrecarga de trabalho. Assim as mudanças no trabalho devem ser no sentido

de estabelecer metas realistas e de forma compactuada, privilegiando a negociação e sobretudo considerando que a capacidade biológica e psíquica dos funcionários possui um limite e este deve ser respeitado.

Adicionalmente a pesquisa a respeito de QVT foi questionado aos respondentes sobre o modelo ideal de trabalho, como resposta foi obtido que perto de noventa por cento deseja manter alguma forma de teletrabalho e que destes a maioria deseja um modelo de trabalho híbrido. Existe uma expectativa de que o teletrabalho se expanda em comparação ao período anterior a pandemia, no entanto não é possível afirmar se essa expectativa irá se concretizar e de que forma. Apesar disso é possível dizer que este tipo de trabalho, distante fisicamente das organizações, também deve primar pela Qualidade de Vida de seus trabalhadores, desenvolvendo meios de mensurar esta qualidade de vida e atuando de forma preventiva nas causas que impedem o bem-estar no trabalho.

A presente estudo apresenta limitações como o uso de levantamento (survey), que acaba por dar ênfase em aspectos perspectivos (PRADANOV; FREITAS, 2013). Outra possível limitação é o modo de seleção da amostra, pois esta foi selecionada por conveniência, o que não é significativo do ponto de vista da estatística.

Espera-se que esta pesquisa, apesar de não possuir arcabouço estatístico, seja útil às organizações que intencionam implantar ou melhorar o método QVT em sua gestão e/ou ainda para aquelas que se utilizam ou que projetam utilizar o teletrabalho como modelo. O trabalho poderá ser relevante também para associações ligadas ao teletrabalho, sindicatos e membros da sociedade que se interessem pelo tema qualidade de vida do trabalhador, para que ocorram discussões que levem a mudanças positivas nas condições de trabalho, repercutindo em melhoria para a sociedade como um todo.

Como recomendação a futuros estudos se sugere que seja verificado, através de instrumentos, a Qualidade de Vida no teletrabalho pós-pandemia a fim de se realizar comparação entre os dois momentos. Também é sugerido que esta pesquisa seja realizada com uma amostra probalística de teletrabalhadores do setor bancário, a fim de que se conheçam de forma mais ampla a realidade do setor.

REFERÊNCIAS

- ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V. L.; LIMA, A. C. Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 15, n. spe, p. 511-533, Set. 2017. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000700511&lang=pt#B32 Acesso em: 11 jun. 2020.
- ALENCAR, D. A. Sistema financeiro, bancos e financiamento da economia: uma abordagem keynesiana. **Revista de Economia Contemporânea** [online]. Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 317-324, set./out. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rec/a/5VR4ZyFMT7t63JKR8KmHxRL/?lang=pt> Acesso em: 22 set.2021.
- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, 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> Acesso em: 29 jul. 2020.
- ANAMT, Estresse e burnout: por que a saúde emocional no trabalho importa?. **ANAMT**. 2019. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2019/07/12/estresse-e-burnout-por-que-a-saude-emocional-no-trabalho-importa/> Acesso em 1 jun. 2020.
- ANDRADE, L. L. S. **Desenvolvimento de um instrumento de medida de Qualidade de Vida no Teletrabalho**. Dissertação de mestrado (Gestão Pública), Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/38921> Acesso em maio 2021.
- ARAÚJO, R. R.; SACHUK, M. I. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão**, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/27572/os-sentidos-do-trabalho-e-suas-implicacoes-na-formacao-dos-individuos-inseridos-nas-organizacoes-contemporaneas> Acesso em: 22 maio 2020.
- ARAÚJO, V. L.; CINTRA, M.A.M. **O Papel Dos Bancos Públicos Federais Na Economia Brasileira**. IPEA, Brasília, 2011. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1620/1/td_1604.pdf Acesso em 1 set. 2021.
- B3. Uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro do mundo. **B3**,2021. Disponível em: https://www.b3.com.br/pt_br/b3/institucional/quem-somos/ Acesso em 3 out. 2021.
- BACEN. O que é um banco? (instituição financeira). **Bacen**. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas> Acesso em: 16 set. 2021.

BARROS, A. M.; SILVA, J. R. G. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 71-91, Mar. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/pB6bjbKsBNBdKk6VwGCbSRM/abstract/?lang=pt#> Acesso em 5 out. 2021.

BENAVIDES, F. G. et al. O futuro do trabalho após a COVID-19: o papel incerto do teletrabalho no domicílio. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 46, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/LhzNSwFdfBKbwLQbv3Rntmt/#> Acesso em 21 set. 2021.

BENDASSOLLI, P. F. Felicidade e trabalho. **GV EXECUTIVO**, [S.l.], v. 6, n. 4, p. 57-61, out. 2007. ISSN 1806-8979. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34637> Acesso em 29 jul. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. <https://madmunifacs.files.wordpress.com/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>

BERGAMASCHI, A. B.; NETTO FILHA W. R.; ANDRADE, A. R. Home Office: solução para aumento de produtividade no INPI. **European Journal of Applied Business Management**, V.4, Nª 3, p. 30-45, 2018. Disponível em: <http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/article/view/324> Acesso em: 4 ago. 2020.

BOONEN, E. M. As várias faces do teletrabalho. **E & G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 2 e 3, n. 4 e 5, p. 106-127, dez. 2002/jul. 2003. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/104> Acesso em: 2 ago. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm Acesso em 18 out. 2021.

CAPGEMINI. The future of work: from remote to hybrid - infographics. **Capgemini**, 2020a. Disponível em: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/12/Infographic-The-Future-of-Work.pdf> Acesso em 15 out. 2021.

CAPGEMINI. The future of work: from remote to hybrid. **Capgemini**, 2020b. Disponível em: <https://www.capgemini.com/research/the-future-of-work/> Acesso em: 15 out. 2021.

CEPAL. Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos de la COVID-19. **CEPAL**. Informe Especial COVID-19, n.7, p. 1-27, 2020. Disponível em: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19> Acesso em: 14 out.2021.

COSTA, I. de S. A. da. Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, RJ, v. 11, n. 3, p. 462 a 474, 2013. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cebape/a/JLkw6ZBDddnWbsD7t84YbXD/?lang=pt#> Acesso em: 7 out. 2021.

COSTA, I. S. A. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 105-124, Fev. 2007. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000100007&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em 11 ago. 2020.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. Disponível em:

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/696271/mod_resource/content/1/Creswell.pdf Acesso em 20 set. 2021.

DEJOURS, C. **O Fator Humano**. 5ª edição, Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

DESSEN, M. C.; PAZ, M. G. P. Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. 3, p. 549-556, set. 2010. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722010000300018&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt Acesso em: 2 jun. 2020.

EDUCAPES, unidade 06: Qualidade de vida no trabalho (qvt). **CAPES**. Disponível em:

<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/175247/25/texto%20base%20semana%2006.pdf> Acesso: em 5 jun. 2020.

FAYA, M. O que faz o Banco do Brasil e os diferenciais da instituição. **The Cap- Renda variável**, 3 jan. 2021. Disponível em: <https://comoinvestir.thecap.com.br/o-que-faz-banco-do-brasil-bbas3-e-os-diferenciais-da-instituicao/> Acesso em 2 out 2021.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho** – Como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. Disponível em:

<https://pt.scribd.com/document/270733426/Livro-Qualidade-de-Vida-No-Trabalho-Como-Medir-Para-Melhorar-Eda-Fernandes> Acesso em: 22 jul.2020

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. Brasília (DF): Edições Ler, Pensar e Agir, 2011. Disponível em:

<http://ergopublic.com.br/arquivos/1359392512.36-arquivo.pdf> Acesso em: 28 set. 2021.

FERREIRA, M.C. Qualidade de vida no trabalho (QVT): do assistencialismo à promoção efetiva. **Laboreal**, Porto , v. 11, n. 2, p. 28-35, dez. 2015. Disponível em:

http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1646-52372015000200003&script=sci_abstract&tlng=fr Acesso em: 28 jul. 2020

FILARDI, F, CASTRO, R. M. P.; ZANINI, M. T. F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 18, n. 1, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cebape/a/pJSWmhnCPvz6fGwdkcFyvLc/?lang=pt#> Acesso em: 20 set. 2021.

FORRESTER. O impacto econômico total do Google Workspace. **Forrester**, 2019.

FRUTUOSO, J. T. CRUZ, R. M. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. **Rev. Bras. Med. Trab.** Belo Horizonte, v.3, n.1, p.29-36, jan/jul. 2005. Disponível em: <http://www.rbmt.org.br/details/166/pt-BR/mensuracao-da-carga-de-trabalho-e-sua-relacao-com-a-saude-do-trabalhador> Acesso em 20 out. 2020.

GALINDO, E. P.; NETO, V.C. L. **A mobilidade urbana no Brasil: Percepções de sua população**. IPEA. 2468 - Texto para discussão, Brasília, 2019. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_2468.pdf Acesso em: 11 out. 2021.

GÓES, G. S.; MARTINS, F. S.; NASCIMENTO, A. S. Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo. **Carta de conjuntura – IPEA n°47 2º trimestre de 2020**. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/200602_nt_cc47_mercado_de_trabalho_iii.pdf Acesso em: 6 ago. 2020.

IBGE, PNAD- continua – Características adicionais do mercado de trabalho 2018. **IBGE**. 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101694_informativo.pdf Acesso em: 25 jun.2020

IBGE, PNAD- Covid-19. **IBGE**. 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/investigacoes-experimentais/estatisticas-experimentais/2988-np-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-pnad-covid19/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1.html?=&t=o-que-e> Acesso em: 07 ago. 2020.

IPEA. Teletrabalho pode chegar a 22,7% das ocupações nacionais, aponta estudo. **IPEA**. Junho 2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=35648:2020-06-02-22-54-18&catid=437:publicacoes-coronavirus&directory=1 Acesso em: 6 ago. 2020.

JACOBINA, O. M. P.; COSTA, L. F. “Para não ser bandido”: adolescentes em conflito com a lei e trabalho. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo , v. 10, n. 2, p. 95-110, dez. 2007. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172007000200008 Acesso em: 15 jun. 2020.

JORGE, S.M; CORRÊA, D.A; GIULIANI, A.C; A Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Multidisciplinar Sobre Sua Complexidade e Dimensão *in* Congresso de Pós-Graduação, 5, 2007, Piracicaba. **Ensaio** [...] Piracicaba: UNIMEP, 2007. Disponível em: <http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/5mostra/backup/5/14.pdf> Acesso em: 16 jul.2020.

KRAWULSKI, E. A orientação profissional e o significado do trabalho. **Rev. ABOP**, Porto Alegre , v. 2, n. 1, p. 5-19, 1998 . Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-88891998000100002 Acesso em: 11 jun. 2020.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1413-81232000000100013&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em 28 jul. 2020.

LAZARO JUNIOR, J. Concentração bancária? Afinal de contas, quantos clientes tem cada financeira no Brasil?. **Livre.Jor**, 19 ago. 2020. Disponível em: <https://livre.jor.br/quantos-clientes-tem-cada-banco-financiera-brasil/> Acesso em: 30 set. 2021.

LIMONGI-FRANÇA A. C. . **Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: Fatores críticos da Gestão Empresarial para uma nova competência.** Tese apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP para o título de Livre-Docência. São Paulo, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2649486/mod_resource/content/1/LIMONGI-FRAN%C3%87A%202004%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf Acesso em: 22 jul.2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais.** 1a. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARTINEZ, M.; PARAGUAY, A. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 59-78, 1 dez. 2003. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851> Acesso em: 2 jun. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais.** 1a. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LOSEKANN, R.G.C. B.; MOURÃO, H. C. **Desafios do teletrabalho na pandemia covid-19: Quando o home vira office.** **Caderno de Administração**, Maringá, v.28, Ed.Esp., jun./2020.

MALTA, D. C. et al. A pandemia da COVID-19 e as mudanças no estilo de vida dos brasileiros adultos: um estudo transversal, 2020. **Epidemiologia e Serviços de Saúde.** Brasília, 2020, v. 29, n. 4, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ress/a/VkvxmKYhw9djmrNBzHsvxrx/?lang=pt> Acesso em: 14 out.2021.

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.** 2011. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-16082011-154156/pt-br.php> Acesso em: 1 ago. 2020.

MELLO, A.; TACHIZAWA, T. **Estratégias Empresariais e o Teletrabalho: um enfoque na realidade brasileira.** Rio de Janeiro: Pontal. 2003. Disponível em:

<http://www.sobratt.org.br/index.php/estrategias-empresariais-e-o-teletrabalho-um-enfoque-na-realidade-brasileira/> Acesso em: 2 ago. 2020

MERCER. Estudo Global de Tendências de Talentos 2020. **MERCER**. 2020. Disponível em: <https://www.mercer.com.br/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html> Acesso em: 25 jun. 2020.

MIGLIACCIO FILHO, R. Reflexões Sobre o Homem e o Trabalho. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 34, n. 2, p.18-32, mar-abr, 1994. Disponível em: <https://rae.fgv.br/en/rae/vol34-num2-1994/reflexoes-sobre-homem-trabalho> Acesso em: 10 ago. 2020.

MINISTERIO DA SAÚDE. Dicas em saúde – Qualidade de vida em cinco passos. **Ministério da Saúde**. 2013. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/dicas/260_qualidade_de_vida.html Acesso em: 2 jul. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Pesquisa mostra que as pessoas querem um estilo de vida mais saudável. Ministério da Saúde. 2014. Disponível em: <http://www.blog.saude.gov.br/index.php/34892-pesquisa-mostra-que-as-pessoas-querem-um-estilo-de-vida-mais-saudavel> Acesso em 9 jul. 2020.

MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará. **Revista de Administração da UEPG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011. Disponível em: https://www.revista.ueg.br/index.php/revista_administracao/article/view/93 Acesso em: 15 jul. 2020.

NOHARA, J. J.; ACEVEDO, C. R.; RIBEIRO, A. F.; SILVA, M. M. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. *Innovation and Management Review*, v. 7, n. 2, a rt. 112, p. 150-170, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/4006/o-teletrabalho-na-percepcao-dos-teletrabalhadores> Acesso em: 12 out. 2021

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. Trabalho remoto e desafio dos gestores. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 9, n.4, p.121-152, out./dez. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79292> Acesso em 6 ago. 2020.

NOGUEIRA FILHO, J. DE A.; OLIVEIRA, M. A.; SÄMY, F.; NUNES, A. O teletrabalho como indutor de aumentos de produtividade e da racionalização de custos: uma aplicação empírica no Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Revista Do Serviço Público**, v.71, n.2, p.274 – 296,2020. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3173> Acesso em: 7 ago. 2020

OECD. **Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: How can public policies make it happen?**. 7 set. 2020. Disponível em: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/> Acesso em: 15 out. 2021.

OIT. Novo relatório destaca oportunidades e desafios na expansão do trabalho a distância.

OIT. Fevereiro 2017. Disponível em:

http://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_544296/lang--pt/index.htm

Acesso em: 10 ago. 2020.

OLIVEIRA, B. W. Qualidade de vida no trabalho: análise das

Percepções de profissionais de Teletrabalho. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em psicologia)- Faculdade de Ciências da saúde- UNICEUB, Distrito Federal, 2007. Disponível em:

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/3026/2/20311371.pdf> Acesso em: 5 ago. 2020.

OLIVEIRA P. S. *et al.*. Os índices de bem-estar e felicidade como alternativas para a mensuração do desenvolvimento dos países. **Debates interdisciplinares VII**, Palhoça, p. 61-84, Maio 2016. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/304579461_Os_indices_de_bem-estar_e_felicidade_como_alternativas_para_a_mensuracao_do_desenvolvimento_dos_paises

Acesso em: 9 jul. 2020.

OMS. Transmisión del SARS-CoV-2: repercusiones sobre las precauciones en materia de prevención de infecciones. **OMS**. 9 Julio 2020.

ONZE. B3 ou Bovespa: o que é o quê no mercado. **Onze**, 2021. Disponível em:

<https://www.onze.com.br/blog/b3-ou-bovespa/> Acesso em 3 out. 2021.

PADILHA, V. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 549-563, Nov. 2010. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1981-77462009000300009&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em 29 jul. 2020.

PANTOJA, M. J.; ANDRADE, L. L. S.; OLIVEIRA, M. A. M. Qualidade de vida no teletrabalho compulsório: percepções de trabalhadores de uma organização pública brasileira.

Revista da UiLPS Santarém, v. 8, n. 4, p. 80-94, 2020. Disponível em:

<https://revistas.rcaap.pt/uiips/article/view/21975> Acesso em set. 2021.

PANTOJA M. J. *et al.* Qualidade de vida no teletrabalho compulsório: percepções de teletrabalhadores da administração pública brasileira. *In: XIII Congresso de Administração e Inovação – CASI*, 2021, Rio de Janeiro.

PEDROSO, B.; PILLATI, L.A. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um debate necessário. **Qualidade de vida: evolução, conceitos e práticas no século XXI**, p. 197-206. 2010. Disponível em:

https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_cap21.pdf Acesso em 17 jul. 2020.

PFEFFER, J. **Morrendo por um salário**: Como as práticas modernas de gerenciamento prejudicam a saúde dos trabalhadores e o desempenho da empresa – E o que podemos fazer a respeito, Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

PEGA. Digital transformation & COVID-19. **PEGA**, 2020a. Disponível em:

<https://www.pegacom.br/pt-br/digital-transformation-covid-19> Acesso em: 13 out. 2020.

PRODANOV, Cleber; FREITAS, Ernani. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Rio Grande do Sul, Novo Hamburgo: EDITORA FEEVALE, 2013. E-book. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=zUDsAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ebook+metodologia+do+trabalho+cientifico&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjmsO4x_7hAhUoGbkGHZ59AVYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ebook%20metodologia%20do%20trabalho%20cientifico&f=false Acesso em: 14 ago. 2021.

PEREIRA, E. F. *et al.* Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Rev. bras. educ. fís. esporte**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 241-250, Jun. 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-55092012000200007&script=sci_arttext&tlng=pt acesso em: 1 jul. 2020.

RAFALSKI, J. C.; ANDRADE, A. L. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto, v. 23, n. 2, p. 431-441, jun. 2015. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2015000200013 Acesso em: 2 ago. 2020.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, Jan. 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512018000100152 Acesso em: 31 jul. 2020.

ROCHA, S. K. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Um Estudo de Caso no Setor Têxtil. 1998. 123.f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - programa de pós-graduação em engenharia de produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC – 1998. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/77347> Acesso em 17 jul. 2020.

RODRIGUES, J. M. Mobilidade urbana. In: RIBEIRO, L. C. Q.; RIBEIRO, M. G. (org.) **Índice de Bem-estar urbano (IBEU)**. 1. ed. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2013. p.40-46. Disponível em: https://ibeu.observatoriodasmetropoles.net.br/wp-content/uploads/2019/05/Indice_de_bem-estar_urbano.pdf Acesso em: 11 out. 2021.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, p. 207 a 233, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/dados/a/TmT3ZyzYNFsd4qMPfvhy6cp/?lang=pt#> acesso em: 20 set. 2021.

SAP CONSULTORIA. **Pesquisa Home Office 2018. Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teletividades**. 2020. Disponível em: <https://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2018/12/PESQUISA-SAP-REDUZIDA.pdf> Acesso em: 15 out. 2020.

SAP CONSULTORIA. **Pesquisa Home Office 2020. Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades**. 2020. Disponível em: <https://sapconsultoria.com.br/wp-content/uploads/2020/12/pesquisahomeoffice2020.pdf> Acesso em: 15 out. 2020.

SCARPIN, J. E. ; SLOMSKI, V. Estudo dos fatores condicionantes do índice de desenvolvimento humano nos municípios do estado do Paraná: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão governamental. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 5, p. 909-933, Out. 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000500006&script=sci_arttext&tlng=pt Acesso em 3 jul. 2020.

SILVA, G. E. Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores. **Revista Espaço Acadêmico**, v.18, n.209, p.44-55, out.2018. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/44709> Acesso em 10 ago.2021.

SPRITZER, T. **Uma análise empírico-exploratória acerca do impacto do teletrabalho na carreira do teletrabalhador**. FGV-EBAPE Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3809/ACF248.pdf?sequence=1> Acesso em: 4 ago. 2020.

TAVARES, F. M. B. Apontamentos sobre o conceito de qualidade de vida: revisões, cruzamentos e possibilidades críticas. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 03, n. 02, p. 23-32, Jul./dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1067/771> Acesso em: 8 jul. 2020.

TESSARINI, G.; SALTORATO, P. Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 743-769, jun. 2018. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/2967> Acesso em: 11 ago. 2020

TREMBLAY, D. Organização e Satisfação no Contexto do Teletrabalho. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 42, n. 3, jul-set, p.54-65, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/KrrGr7Kdrbfcg5SgcdCfKbB/?lang=pt> Acesso em: 6 out. 2021.

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

VECCHIA R.D. *et al.* Qualidade de vida na terceira idade: um conceito subjetivo. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, Botucatu, p. 246-252, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/rbepid/2005.v8n3/246-252/pt/#ModalArticles> Acesso em 2 jul. 2020.

VELOSO, E. F. R.; SCHIRRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: um estudo de caso sobre desligamento voluntário. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/rad/article/view/1511> Acesso em: 27 jul. 2020.

VELOSO, F et al. **Com queda na margem, produtividade do trabalho começa a se aproximar da trajetória anterior à pandemia.** FGV-IBRE, 2021. Disponível em: <https://ibre.fgv.br/observatorio-produtividade/artigos/com-queda-na-margem-produtividade-do-trabalho-comeca-se-aproximar> Acesso em: 20 out. 2020.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa.** 2 ed. São Paulo: Atlas S.A,1998.

VIEIRA, M. M. F.; ROLIM, H. L.; SIMÕES, J. M.; DARBILLY, L.V.C. Teoria Geral da Administração. Rio de janeiro: Editora FGV, 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário aplicado

Qualidade de Vida no Teletrabalho

Este questionário é parte de uma pesquisa que está sendo desenvolvida pela graduanda Priscila Garret, como Trabalho de Conclusão do Curso de Administração - FACC/UFRJ.

O objetivo é identificar as percepções dos teletrabalhadores de seu departamento a respeito de sua Qualidade de Vida no Teletrabalho.

O nome da empresa que trabalha não será identificado.

Sua participação é voluntária e anônima. E será de grande importância para esta pesquisa!

O preenchimento levará em torno de 5 minutos

Não se preocupe, não existem respostas certas ou erradas, responda baseado em sua experiência recente.

Qualquer dúvida pode ser enviada para priscilagarret@gmail.com

Agradeço imensamente a sua colaboração!

Perfil sociodemográfico e profissional

Gênero:

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

Faixa etária:

- 18 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 – 59
- 60 ou mais

Escolaridade:

- Nível médio completo
- Nível superior incompleto
- Nível superior completo
- Pós-graduação

Quantas pessoas moram na sua casa:

- Moro sozinho
- 2
- 3
- 4
- 5 ou mais

Possui filhos que residam no mesmo local que está trabalhando:

- Sim
- Não

Cargo que ocupa:

- Assistente
- Gerente

Para você qual o modelo de trabalho ideal?

- Totalmente presencial (na empresa)
- Totalmente à distância
- Híbrido (alguns dias em casa e outros na empresa)

A seguir são apresentadas afirmações e você poderá marcar o quanto concorda com ela, selecionando um ponto na escala que vai de 0 a 10.

0 - SIGNIFICA DISCORDÂNCIA TOTAL

10 - SIGNIFICA CONCORDÂNCIA TOTAL

(Para melhor visualização, no celular, recomenda-se manter a tela na posição horizontal)

1 - Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2- No Teletrabalho, percebo uma maior cobrança por resultados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3- No teletrabalho compulsório, há menos interrupções durante a execução das atividades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5- Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional no teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6- Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7- O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8- Negocio a programação das minhas tarefas com meu chefe	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9- Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10-Recebo feedback sobre as atividades desempenhadas em teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14- Sinto que o teletrabalho compulsório melhora minhas relações de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15- Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16- Consigo manter concentração na realização do teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17- Sou capaz de controlar meu horário quando estou em regime de teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18- Tenho interesse em realizar o teletrabalho após a pandemia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19- Tenho disciplina na execução das atividades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20- Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21- Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22- Utilizo móveis adequados para realização do teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23- Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25- Minha empresa disponibiliza ferramentas confiáveis de acesso remoto que facilitam a busca e troca de informações para teletrabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27- No teletrabalho compulsório, a velocidade da rede de internet é satisfatória	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28- A conexão com a internet atende as minhas necessidades no teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29- Todos os softwares necessários para o desenvolvimento do meu trabalho são efetivos fora da empresa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30- Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho compulsório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31- Minha empresa oferece suporte para minhas atividades de teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33 - Com o teletrabalho compulsório, preciso trabalhar mais para ser reconhecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

34- Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Suas percepções sobre teletrabalho

Muito obrigada por chegar até aqui!

Nestas duas últimas perguntas você pode falar sobre aspectos positivos e negativos do teletrabalho. Podendo até mesmo acrescentar algum aspecto que não tenha sido abordado nas questões anteriores.

Fique a vontade para escrever o que deseja! (É importante lembrar que todas as respostas são anônimas).

1- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que causa mais mal-estar é
2- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que mais causa bem-estar é

APENDICE B– Médias dos fatores e itens da escala

FATOR	Média	D.P.
ATIVIDADES DO TRABALHADOR	6,69	3,04
1- Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho	4,94	3,07
3- No teletrabalho compulsório, há menos interrupções durante a execução das atividades.	5,75	3,53
4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório	5,19	3,45
5- Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional no teletrabalho compulsório	6,81	2,79
6- Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho	7,50	2,45
14- Sinto que o teletrabalho compulsório melhora minhas relações de trabalho	4,88	2,53
15- Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer	5,94	2,86
16- Consigo manter concentração na realização do teletrabalho compulsório	7,75	2,21
17- Sou capaz de controlar meu horário quando estou em regime de teletrabalho compulsório	7,56	2,92
18- Tenho interesse em realizar o teletrabalho após a pandemia.	7,31	3,88
19- Tenho disciplina na execução das atividades	8,25	2,44
21- Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva	7,88	1,54
30- Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho compulsório	7,44	3,14
GESTÃO DO TRABALHO	6,79	2,73
8- Negocio a programação das minhas tarefas com meu chefe	4,81	3,41
9- Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório	8,31	2,33
10- Recebo feedback sobre as atividades desempenhadas em teletrabalho compulsório	7,56	2,31
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe	6,56	2,31
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho	7,81	1,91
13- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório	7,25	1,65
32- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho	5,19	3,12
SUPORTE TECNOLÓGICO	6,96	2,90
25- Minha empresa disponibiliza ferramentas confiáveis de acesso remoto que facilitam a busca e troca de informações para teletrabalho.	6,81	2,79
26- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança	8,13	1,82
27- No teletrabalho compulsório, a velocidade da rede de internet é satisfatória	6,44	3,48
28- A conexão com a internet atende as minhas necessidades no teletrabalho compulsório	7,25	3,09
29- Todos os softwares necessários para o desenvolvimento do meu trabalho são efetivos fora da empresa	6,75	3,24
31- Minha empresa oferece suporte para minhas atividades de teletrabalho	6,38	2,78
CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO	6,15	3,30
22- Utilizo móveis adequados para realização do teletrabalho	5,75	3,51
23- Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado	5,75	3,24
24- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada	6,94	3,21
SOBRECARGA DECORRENTE DO TELETRABALHO COMPULSÓRIO	7,95	2,55
2- No Teletrabalho, percebo uma maior cobrança por resultados	8,38	2,25
7- O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento	8,88	1,20
20- Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o teletrabalho compulsório	7,44	3,48
33 - Com o teletrabalho compulsório, preciso trabalhar mais para ser reconhecido	8,50	2,16
34- Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho	6,56	2,68

ANEXOS

ANEXO A – Escala de qualidade de vida no teletrabalho compulsório

1- Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho
2- No Teletrabalho, percebo uma maior cobrança por resultados
3- No teletrabalho compulsório, há menos interrupções durante a execução das atividades.
4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para a execução do teletrabalho compulsório
5- Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional no teletrabalho compulsório
6- Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho
7- O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento
8- Negocio a programação das minhas tarefas com meu chefe
9- Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório
10- Recebo feedback sobre as atividades desempenhadas em teletrabalho compulsório
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho
13- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório
14- Sinto que o teletrabalho compulsório melhora minhas relações de trabalho
15- Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer
16- Consigo manter concentração na realização do teletrabalho compulsório
17- Sou capaz de controlar meu horário quando estou em regime de teletrabalho compulsório
18- Tenho interesse em realizar o teletrabalho após a pandemia.
19- Tenho disciplina na execução das atividades
20- Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o teletrabalho compulsório
21- Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva
22- Utilizo móveis adequados para realização do teletrabalho
23- Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado
24- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada
25- Minha empresa disponibiliza ferramentas confiáveis de acesso remoto que facilitam a busca e troca de informações para teletrabalho.
26- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança
27- No teletrabalho compulsório, a velocidade da rede de internet é satisfatória
28- A conexão com a internet atende as minhas necessidades no teletrabalho compulsório
29- Todos os softwares necessários para o desenvolvimento do meu trabalho são efetivos fora da empresa
30- Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho compulsório
31- Minha empresa oferece suporte para minhas atividades de teletrabalho
32- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho
33 - Com o teletrabalho compulsório, preciso trabalhar mais para ser reconhecido
34- Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho

1- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que causa mais mal-estar é

2- Quando penso em teletrabalho na minha empresa, o que mais causa bem-estar é