



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

KAROLINE BASTOS MOREIRA

**A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES A RESPEITO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TELETRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:**

Estudo de caso em uma empresa do ramo varejista da Praça de Feira de Santana

FEIRA DE SANTANA
2022



KAROLINE BASTOS MOREIRA

**A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES A RESPEITO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TELETRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:**

Estudo de caso em uma empresa do ramo varejista da Praça de Feira de Santana

Monografia apresentada ao curso de Administração, da Universidade Estadual de Feira de Santana, como requisito para conclusão da disciplina.

Orientadora: Prof. Me. Annita Kelly Cardoso de Andrade Souza.

FEIRA DE SANTANA

2022

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo identificar as consequências do teletrabalho na qualidade de vida do colaborador durante a pandemia da Covid-19. O teletrabalho é uma modalidade de trabalho que vem crescendo ao longo dos anos e teve que ser adotado às pressas durante a pandemia, para que os trabalhadores reduzissem o risco de contaminação pelo vírus e diminuíssem os efeitos causados na economia. Para o alcance do objetivo, a metodologia baseou-se na pesquisa exploratória, sendo aplicado um questionário com métodos qualitativos, obtendo um total de 20 respostas. Por meio das respostas, foi possível notar que um percentual maior de colaboradores concordou que o trabalho remoto em meio ao isolamento contribuiu para os sintomas de ansiedade e variações de humor, porém o trabalho em domicílio favoreceu devido à quantidade de tempo livre para cuidar de si e da família, mudando assim a percepção da qualidade de vida no teletrabalho.

Palavras-chave: Teletrabalho, Colaborador, qualidade de vida.

ABSTRACT

This research aims to identify the consequences of telework on the quality of life of employees during the Covid-19 pandemic. Telework is a work modality that has been growing over the years and had to be adopted in a hurry during the pandemic, so that the workers could reduce the risk of contamination by the virus and reduce the effects caused in the economy. To reach the objective, the methodology was based on exploratory research, applying a questionnaire with qualitative methods, obtaining a total of 20 answers. Through the answers, it was possible to notice that a higher percentage of employees agreed that remote work in isolation contributed to the symptoms of anxiety and mood swings, but working at home favored it due to the amount of free time to take care of themselves and their families, thus changing the perception of quality of life in telecommuting.

Keywords: Telework, Employee, quality of life.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modalidades de Teletrabalho e Locais de Atuação	28
Quadro 2 - Aspectos favoráveis e desfavoráveis do teletrabalho para o teletrabalhador.	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa Etária	37
Gráfico 2 - Gênero	38
Gráfico 3 - Escolaridade	38
Gráfico 4 - Tempo de atuação na empresa	39
Gráfico 5 - Acometidos pela Covid-19.	39
Gráfico 6 - Necessidade de realizar algum tratamento terapêutico.	40
Gráfico 7 - Sintomas de ansiedade.	40
Gráfico 8 - Variação de Humor.	41
Gráfico 9 - Alteração da rotina da casa.	41
Gráfico 10 - Mudança na relação com a equipe.	42
Gráfico 11 - Tempo livre para si e a família.	43
Gráfico 12 - Interferência da família no desempenho das tarefas.	43
Gráfico 13 - Adequação do trabalho remoto.	44
Gráfico 14 - Ajuda de custo pela empresa.	44
Gráfico 15 - Indução do teletrabalho ao aumento das horas dedicadas ao trabalho.	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UERJ – Universidade Estadual do Rio de Janeiro

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

RH – Relações Humanas

E-R – Estimulo Resposta

OIT - Organização Internacional do Trabalho

TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação

TI – Tecnologia de Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 AS TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SUAS RELAÇÕES COM AS TECNOLOGIAS E AS PESSOA	10
2.1.1 Teoria das Relações Humanas	10
2.1.2 Teoria Comportamental	12
2.1.3 Teoria Geral dos Sistemas	13
2.1.4 Teoria Contingencial	15
2.2 TELETRABALHO	18
2.2.1 Surgimento e conceito do teletrabalho	18
2.2.2 Características do teletrabalho	20
2.2.2.1 À distância	21
2.2.2.2 Não Presencialidade	21
2.2.2.3 Uso da Telemática	22
2.2.3 Modalidades de teletrabalho	23
2.2.3.1 Teletrabalho a domicílio	23
2.2.3.2 Teletrabalho em telecentros	24
2.2.3.3 Telecentros satélites	25
2.2.3.4 Telecentros Compartilhados	25
2.2.3.5 Telecentros Comunitários	26
2.2.3.6 Teletrabalho Móvel	26
2.2.3.7 Teletrabalho Transnacional	27
2.3 QUALIDADE DE VIDA	29
2.3.1 Qualidade de Vida no Trabalho	29
2.3.2 Qualidade de Vida no Teletrabalho	31
3 METODOLOGIA	34
4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

1 INTRODUÇÃO

Em meio à pandemia da Covid-19 e com a extrema importância do distanciamento social para evitar a disseminação do vírus, as empresas não denominadas como essenciais (farmácias, supermercados, entre outros), tiveram que interromper os serviços presenciais para evitar a aglomeração de pessoas. Com esse fator, as empresas adotaram planos de contingência, autorizando seus colaboradores a trabalharem de forma remota, reduzindo o risco de contaminação e garantindo a diminuição do impacto financeiro sofrido com essas medidas provocadas pela pandemia.

As empresas precisaram se reinventar, traçando estratégias de negócio, adotando novas tecnologias e executando estratégias de marketing digital. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) foram ferramentas de extrema importância. A internet foi indispensável para garantir a comunicação, o acesso à informação, o comércio eletrônico, a prestação de serviços públicos, o trabalho remoto e o ensino a distância. As organizações aderiram ao teletrabalho, tornando-o essencial para continuar mantendo a economia.

A expressão teletrabalho contém dois termos: tele que vem do grego e significa longe, distância, e trabalho que significa uma atividade profissional, ou seja, atividade profissional à distância, fora do ambiente organizacional. Apesar de serem sinônimos, não utilizamos o termo *home office*, pois não é mencionado na legislação, entretanto o teletrabalho precisa ser devidamente registrado em contrato, estabelecendo as responsabilidades do colaborador com a empresa.

Um grande percentual de companhias em todo o mundo adotou o teletrabalho durante a quarentena, principalmente as de serviços hospitalares, as indústrias e as grandes empresas. No Brasil, no setor de comércio e serviços, 57,5% dos empregados passaram para o teletrabalho (AGÊNCIA BRASIL, 2020). Dentro deste percentual está a empresa estudada.

Motivada pela experiência vivenciada pela autora durante a pandemia, com o fechamento do comércio, o estudo foi realizado em uma multinacional do ramo varejista, localizada na Praça de Feira de Santana, Bahia. É uma empresa composta por 125 colaboradores, porém na quarentena, apenas 20 retornaram às atividades por

meio do teletrabalho enquanto o restante estava sendo amparados pela MP 927/2020¹ estabelecida pelo governo.

Nota-se que a intensificação do teletrabalho durante a pandemia da COVID-19 veio acompanhada de grandes dificuldades e desafios, tanto para as empresas quanto para os trabalhadores e familiares. Um estudo realizado pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), diz que os casos de depressão aumentaram 90% e o número de pessoas que relataram sintomas como crise de ansiedade e estresse agudo mais que dobrou entre os meses de março e abril de 2020 (MEDICINA S/A, 2021).

O resultado desta pesquisa pode ajudar a compreender a importância da qualidade de vida relacionada ao teletrabalho, identificando soluções cada vez mais adequadas para as empresas e para seus colaboradores, principalmente ao vivenciarem situações semelhantes (já que estamos suscetíveis a pandemias posteriores), porém oferecendo melhoria na qualidade de vida dos colaboradores, sem deixar de buscar os resultados organizacionais.

A Qualidade de Vida no Trabalho, também conhecida pela sigla QVT está relacionada à satisfação do colaborador no trabalho, medida a partir da saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social, crescimento pessoal, dentre outros. O clima organizacional e o relacionamento com os colegas são fatores importantes para o aumento desse índice. Garantir a qualidade de vida dos colaboradores é muito mais do que alcançar resultados numéricos, é agir diretamente no maior ativo de uma organização: as pessoas.

A presente pesquisa busca resposta para a seguinte questão: Qual a percepção dos colaboradores a respeito da qualidade de vida no teletrabalho durante a pandemia da Covid-19?

Para tanto, o objetivo busca compreender os efeitos do teletrabalho na vida social e familiar dos colaboradores durante esta pandemia, relacionando o eixo teórico-conceitual, descrevendo as definições, bases legais, características e consequências do teletrabalho e por fim, explicando sobre a qualidade de vida, apresentando os resultados do estudo.

¹ Medida provisória que determinou as medidas trabalhistas que poderiam ser adotadas pelos empregadores para preservação do emprego e da renda durante a disseminação do coronavírus (covid-19), decretada em 03 de fevereiro de 2020.

Utilizou-se a metodologia de abordagem dedutiva, com características de pesquisa exploratória, onde através de um estudo de caso explorou-se situações da vida real: a qualidade de vida do trabalhador. A coleta de dados foi obtida através de questionários aplicados em formato de escala *Likert* para 20 colaboradores de uma empresa do ramo varejista da Praça de Feira de Santana, Bahia. Estes exerceram atividade laboral por meio do teletrabalho durante o fechamento do comércio local, em virtude da pandemia do coronavírus.

Os conteúdos foram analisados, através dos dados obtidos com a aplicação de questionários, que “consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas” (GIL, 2008, p. 121).

O estudo é dividido em cinco capítulos. O capítulo 2 é destinado a uma revisão teórica, listando as teorias da administração que têm relação com o estudo tratado. O capítulo 3 faz uma conceituação do teletrabalho, suas características e modalidades. No capítulo 4, apresentam-se as questões relacionadas à qualidade de vida, conceito, estudos empíricos e a sua importância, além de apresentar os resultados do estudo. Por fim, no capítulo 5, concluímos o estudo apontando as limitações e potencialidades encontradas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SUAS RELAÇÕES COM AS TECNOLOGIAS E AS PESSOAS

Diante da pandemia da Covid-19, surge uma nova relação homem-trabalho, exigindo das pessoas e das organizações competências e adaptações diversas, logo revisar as Teorias da Administração é extremamente necessário para o processo decisório e a elaboração de estratégias, visando a qualidade de vida do colaborador. Para nortear este estudo foram selecionadas as teorias que embasam esta pesquisa.

A Teoria das Relações Humanas (RH) tem o objetivo de fazer os gestores mais sensíveis às necessidades dos empregados, enfatizando o lado humano e social, a

Comportamental enfatiza a motivação humana, ou seja, o comportamento das pessoas é determinado por algo que as motiva. A Teoria dos Sistemas traz a relação entre o homem e a máquina, ou seja, a tecnologia passa a adotar uma forte visão sistêmica. Por fim, a Teoria Contingencial que evidencia que a estrutura organizacional varia conforme as condições tecnológicas.

2.1.1 Teoria das Relações Humanas

Da necessidade de corrigir a tendência à desumanização do trabalho com a aplicação de métodos científicos e precisos, nasce a Teoria das Relações Humanas. Este movimento foi uma combinação entre teóricos e práticos para fazer os gestores mais sensíveis às necessidades dos empregados, buscando enfatizar o lado humano e social das organizações, trazendo novos enfoques e conceitos.

A Teoria das Relações Humanas caracteriza-se como um movimento de oposição à Teoria Clássica da Administração, surgindo nos Estados Unidos como consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne, realizada por Elton Mayo e alguns colaboradores.

Em 1927, o Conselho Nacional de Pesquisas iniciou uma experiência na fábrica de Hawthorne da Western Electric Company, situada em Chicago,

para avaliar a correlação entre iluminação e eficiência dos operários, medida por meio da produção. A experiência foi coordenada por Elton Mayo, e estendeu-se à fadiga, aos acidentes no trabalho, à rotatividade do pessoal (turnover) e ao efeito das condições de trabalho sobre a produtividade do pessoal. Os pesquisadores verificaram que os resultados da experiência eram prejudicados por variáveis de natureza psicológica. Tentaram eliminar ou neutralizar o fator psicológico, então estranho e impertinente, o que fez a experiência se prolongar até 1932 (CHIAVENATO, 2014, p.106).

Essa expressão se confirma em Silva (2008, p. 194), onde ele afirma que “os experimentos de Hawthorne revelaram ser a organização do trabalho um sistema social e apontaram para a necessidade de um exame rigoroso dos aspectos psicológicos e sociais do comportamento organizacional”.

Os estudiosos e pesquisadores concluíram que o aumento na produtividade não era causado por eventos físicos, mas por uma complexa reação de cadeia emocional, ou seja, suspeitavam que os indivíduos destacados pelos experimentos simplesmente tenham melhorado seu desempenho mais pela atenção recebida dos pesquisadores do que por causa de alguns fatores específicos observados.

Sobre a perspectiva de Chiavenato (2014), a Experiência de Hawthorne conclui que o nível de produção não é determinado pela capacidade física ou fisiológica do empregado (como afirmava a Teoria Clássica), mas por normas sociais e expectativas grupais. É a capacidade social do trabalhador que determina o seu nível de competência e eficiência, e não sua capacidade de executar movimentos eficientes dentro do tempo estabelecido. Quanto maior a integração social no grupo de trabalho, maior a disposição de produzir. Se o empregado apresentar excelentes condições físicas e fisiológicas para o trabalho e não estiver socialmente integrado, sua eficiência sofrerá a influência de seu desajuste social.

Para a Teoria das Relações Humanas, a motivação econômica é irrelevante referente ao rendimento do trabalhador. Para ela, as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais se relacionam.

Nota-se que desde o ano de 1927 com o experimento na prática da Teoria de Relações Humanas pode-se observar que a qualidade de vida no trabalho é fator primordial para o aumento do bem-estar do colaborador e conseqüentemente para o resultado organizacional. Em momentos de grande tensão, como é o caso da pandemia da Covid-19, estar atento às necessidades dos colaboradores é de fundamental importância.

Ao final da década de 1950, a Teoria das Relações Humanas entrou em declínio, passando a ser bastante criticada, de tal maneira que suas convicções passaram a ser alteradas. Ao receber tantas críticas, a teoria das relações humanas precisou de uma reestruturação que deu origem à teoria comportamental.

2.1.2 Teoria Comportamental

O livro “O Comportamento Administrativo”, de Hebert A. Simon, de 1947, marca o início da Teoria Comportamental, fazendo uma redefinição dos conceitos administrativos. Ao criticar as teorias anteriores, o behaviorismo na Administração além de realinhar as abordagens, amplia o seu conteúdo e diversifica a sua natureza.

A Teoria Comportamental (ou Teoria Behaviorista) da Administração trouxe uma nova concepção e um novo enfoque à teoria administrativa: a abordagem das ciências do comportamento, o abandono das posições normativas e prescritivas das teorias anteriores (Teorias Clássica, das Relações Humanas e da Burocracia) e a adoção de posições explicativas e descritivas. A ênfase permanece nas pessoas, mas dentro do contexto organizacional mais amplo (CHIAVENATO, 2014).

Silva (2008, p. 203) complementa que “o comportamentalismo aparece, assim, como um novo padrão de teoria e pesquisa, tentando se livrar das ideias preconcebidas da dinâmica de grupo e desenvolvendo uma visão analítica e experimental”.

A oposição da Teoria das Relações Humanas em relação à Teoria Clássica seguiu lentamente para a Teoria Comportamental. Esta passou a representar uma nova tentativa de síntese da teoria da organização formal com o enfoque das relações humanas.

Para explicar o comportamento organizacional, a Teoria Comportamental fundamenta-se no comportamento individual das pessoas. Para poder explicar como as pessoas se comportam, torna-se necessário o estudo da motivação humana. Assim, um dos temas fundamentais da Teoria Comportamental da Administração é a motivação humana, campo do qual a teoria administrativa recebeu volumosa contribuição. Os autores behavioristas verificaram que o administrador precisa conhecer as necessidades humanas para melhor compreender o comportamento humano e utilizar a motivação humana como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dentro das organizações (CHIAVENATO, 2014, p. 321).

O estudo da motivação explica as razões pelas quais as pessoas se comportam de certo modo, ou seja, “a escolha que as pessoas fazem de determinado curso de ação, em detrimento de outros, e porque continuam com a ação escolhida, muitas vezes por um longo período, enfrentando muitas dificuldades” (SILVA, 2008, p. 203).

O comportamento das pessoas é determinado por algo que as motiva, logo seu desempenho é determinado pelo grau de habilidade e motivação. Diante disso, se a organização deseja melhorar seu trabalho, deve-se prestar atenção ao nível de motivação de seus colaboradores, encorajando-os ao direcionamento de seus esforços para alcançar os objetivos e metas da organização.

2.1.3 Teoria Geral dos Sistemas

A ideia da teoria geral dos sistemas foi apresentada por Bertalanffy pela primeira vez em 1937 no seminário de filosofia de Charles Morris na Universidade de Chicago, porém nesta ocasião a teoria tinha má reputação em biologia e ele teve medo. Por isso deixou seus rascunhos guardados e somente após a Segunda Guerra Mundial apareceram publicações sobre o assunto.

“A Teoria Geral dos Sistemas, portanto, é uma ciência geral da "totalidade", que até agora era considerada um conceito vago, nebuloso e semi metafísico” (BERTALANFFY, 2010, p. 62).

Esta teoria tem como objetivo analisar a natureza dos sistemas e inter-relações entre eles em diferentes espaços.

Existem três aspectos principais da Teoria Geral dos Sistemas. O primeiro é a ciência de sistema - a exploração científica de todos e da totalidade. O segundo é a tecnologia de sistema - técnicas, modelos e abordagens matemáticas de engenharia de sistemas. Em terceiro lugar, vem o aspecto filosofia de sistema - a reorientação do pensamento e da visão do mundo considerando a introdução do sistema como um novo paradigma científico ou modelo ideal, em contraste com a visão da ciência clássica, que é analítica, mecanística e linear-casual (SILVA, 2008).

Esta teoria não busca solucionar problemas ou tentar soluções práticas, mas produzir teorias e formulações conceituais para aplicações na realidade empírica.

Segundo Bertalanffy (2010) a necessidade da abordagem dos sistemas resultou do fato do esquema mecanicista das séries causais isoláveis e do tratamento por partes terem se mostrado insuficientes para atender aos problemas teóricos, especialmente nas ciências biossociais, e aos problemas práticos propostos pela moderna tecnologia.

A Teoria Geral dos Sistemas fundamenta-se em três princípios básicos: os sistemas existem dentro de sistemas, os sistemas são abertos, as funções de um sistema dependem de sua estrutura. Logo, a organização deve ser estudada como um todo que não pode ser separado em partes sem que haja perda de suas características essenciais.

Os perigos desta nova criação infelizmente são evidentes e já foram muitas vezes enunciados. O novo mundo cibernético, de acordo com o psiquiatra Ruesch (1967), não se refere a pessoas, mas a "sistemas". O homem torna-se substituível e consumível. Para os novos utopistas da engenharia dos sistemas, usando uma frase de Boguslaw (1965), é o "elemento humano" que se revela ser precisamente o componente falível de suas criações. Este elemento ou tem de ser eliminado de todo e substituído pelos equipamentos dos computadores, pela maquinaria autorregulável e coisas semelhantes, ou tem de ser tornado tão digno de confiança quanto possível, isto é, mecanizado, conformista, controlado e padronizado. Em termos mais ásperos, o homem no grande sistema tem de ser - e em larga extensão já é - um débil mental, um idiota amestrado ou dirigido por botões, isto é, altamente treinado em alguma estreita especialização ou então tem de ser simples parte da máquina (BERTALANFFY, 2010, p. 29).

Silva (2008) afirma que a intenção da Teoria de Sistemas nas organizações é desenvolver um ambiente objetivo e compreensível para a tomada de decisão; isto é, se o sistema dentro do qual os administradores tomam decisões pode ser provido de uma estrutura de trabalho explícita, então as decisões poderiam ser tomadas de maneira mais fácil.

É necessário estudar não somente partes e processos isoladamente, também resolver os decisivos problemas encontrados na organização, resultante da interação dinâmica das partes, tornando o comportamento das partes diferente quando estudado isoladamente e quando tratado no todo.

A concepção básica em psicologia costumava ser o "modelo robô". O tinha de ser explicado pelo esquema mecanicista estímulo-resposta (E-R). O condicionamento, de acordo com o padrão das experiências em animais, era julgado ser o fundamento do comportamento humano. O "significado" devia ser substituído pela resposta condicionada e a especificidade do comportamento humano devia ser negada, etc. A psicologia da Gestalt fez uma primeira invasão no esquema mecanicista há cerca de cinquenta anos

atrás. Mais recentemente foram feitas muitas tentativas no sentido de se obter uma "imagem do homem" mais satisfatória e o conceito de sistema vem ganhando importância (BERTALANFFY, 2010, p. 25).

Os sistemas estão presentes em toda a parte. Após a Segunda Guerra Mundial, as tecnologias passaram a adotar uma forte visão sistêmica deixando de ser termos de máquinas isoladas para sistemas. Diante das relações entre o homem e a máquina, tornou-se necessário um enfoque sistêmico para solucionar os problemas financeiros, econômicos e sociais, examinando de forma eficiente, ou seja, de maneira mais rápida e otimizada.

2.1.4 Teoria Contingencial

Na década de 1970, ocorreu uma grande quantidade de pesquisas que investigavam os fenômenos organizacionais a partir de uma nova perspectiva. Diversos escritores formularam teorias de administração das organizações que projetavam estruturas organizacionais e ações gerenciais apropriadas para situações mais específicas. Na literatura administrativa, o termo 'contingência' implica que uma coisa está relacionada a outra. Isso é a aceitação do caráter altamente complexo e inter-relacionado das características organizacionais. (SILVA, 2008).

A Teoria Contingencial pode ser vista como um desenvolvimento da Teoria de Sistemas, porém em uma etapa seguinte no que diz respeito ao relacionamento com o ambiente e outras variáveis para estruturas específicas de organização.

Esta teoria ressalta que nada é absoluto nas organizações. Tudo é relativo. Explica também que existe uma relação funcional entre as condições do ambiente e as técnicas administrativas apropriadas para alcançar os objetivos da organização.

Para a abordagem contingencial, são as características ambientais que condicionam as características organizacionais. É no ambiente que estão as explicações causais das características das organizações. Assim, não há uma única maneira de se organizar. Tudo depende das características ambientais relevantes para a organização. As características organizacionais somente podem ser entendidas mediante a análise das características ambientais com as quais se defrontam (CHIAVENATO, 2014).

Para Silva (2008, p. 332) a abordagem contingencial pode ser vista como uma matriz de relações *se-então*. Se certos fatores situacionais existem, então certas variáveis na estrutura da organização e certos sistemas de gerenciamento são mais apropriados [...].

Na conceituação de Silva (2008) os teóricos desta época tinham em comum o interesse pelo papel da tecnologia na estrutura das organizações, também um comprometimento com relação às variações tecnológicas como uma variável contingencial.

Os teóricos desta época concordaram que não existe um único modo melhor de estruturar organizações, que a estrutura deve variar de acordo com determinadas condições tecnológicas. Embora eles enfatizem aspectos diferentes da tecnologia em seu conceito de variações tecnológicas, as teorias são muito mais parecidas do que diferentes.

Vivenciamos um mercado que passa por mudanças constantes e cada vez mais rápidas, sendo este um ponto que precisa ser levado em consideração pelas empresas que desejam manter-se competitivas e atuantes, logo é fundamental se basear em teorias e conhecimentos, que vão contribuir para uma performance mais aprimorada de uma forma geral.

Diante disso, podemos notar que as teorias se relacionam entre si e o quanto elas influenciam até hoje no mercado de trabalho. No enfoque da Teoria das Relações Humanas podemos notar que os colaboradores não são motivados apenas por fatores externos, ou seja, pagamento e condições físicas de trabalho, mas por fatores psicológicos, emocionais, que favorecem o bem-estar. Já a Comportamental, também chamada de uma nova Teoria das Relações Humanas trouxe uma maior valorização do comportamento do indivíduo, ou seja, o objetivo da administração não deve ser “maximizar” ou “otimizar” a atividade, e, sim, alcançar a condição que “satisfaça” os colaboradores, melhorando a qualidade de vida no trabalho.

A abordagem da Teoria Geral dos Sistemas vê as organizações como um todo e envolve as relações entre variáveis técnicas e variáveis sociais dentro do sistema, porém mudanças realizadas em uma parte técnica ou social vão afetar outras partes e, conseqüentemente, todo o sistema. Uma crítica relacionada a esta Teoria é a de o homem se tornar substituível e consumível. Com a cibernética passa-se a não se referir a pessoas, mas a “sistemas”.

A Teoria Contingencial, também vista como um desenvolvimento da Teoria dos Sistemas, ressalta que nada é absoluto nas organizações, tudo é relativo, ou seja, são as características ambientais que condicionam as características organizacionais. Os estudiosos concordaram que a estrutura organizacional deve variar de acordo com determinadas condições tecnológicas. Essas variações podem ser notadas nesta pesquisa, onde devido aos efeitos causados pela pandemia da COVID-19 adota-se a modalidade de teletrabalho nas organizações.

2.2 TELETRABALHO

2.2.1 Surgimento e conceito do teletrabalho

O processo de reorganização da economia concedido pelo desenvolvimento tecnológico está levando as organizações para as relações de mundo virtual, alterando as formas de vida e de trabalho. Manifesta-se a necessidade de uma nova definição de tempo e de espaço, resultando em novos métodos na organização e no desenvolvimento do trabalho em si.

O trabalho remoto, menos vinculado à produção industrial e necessariamente ligado ao uso de Tecnologias de informação e comunicação tem suas primeiras concepções apresentadas nos anos 1970, com o surgimento do termo teletrabalho (*telecommuting* ou *telework*, em inglês) e a convergência das noções de "trabalho a distância" e "trabalho em casa" (SERRA, 1996).

A forma de organização das empresas, desde a década de 70, vem sofrendo enormes modificações, devido ao surgimento das novas tecnologias da informação e comunicação. Estas proporcionam ao trabalhador o cumprimento de suas tarefas externamente às instalações empresariais, através da utilização das tecnologias inovadoras, a exemplo da internet, e-mail, áudio e videoconferências.

Em 1970, Jack Nilles começou a construir o conceito de teletrabalho. Sua intenção era criar uma alternativa para facilitar a locomoção dos trabalhadores nos grandes centros que eram submetidos a idas e voltas constante do trabalho, o que acarretava em um enorme desperdício de tempo e contribui com o problema da poluição e o gasto de combustível (MACHADO, 2002).

Pode-se dizer que o teletrabalho surge como um novo modelo de trabalho flexível e origina-se da introdução das novas tecnologias da telemática no processo produtivo da organização. O computador assume o lugar imprescindível como instrumento de trabalho por grande parte dos colaboradores, sendo que em alguns casos, a prestação de trabalho passa a ser executada exclusivamente através dos instrumentos da telemática. Ao invés de encaminhar os colaboradores até o local de trabalho, no teletrabalho é o próprio trabalho que é encaminhado ao colaborador, modificando o fluxo natural e fazendo com que o local de trabalho comece a acompanhar o colaborador. Além de contradizer o conceito paternal e presencial da

relação de trabalho, o teletrabalho reflete a implantação de uma estratégia organizacional que visa redução de custos indiretos, através da flexibilização no que se refere ao local, horário, hierarquia e subordinação.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) o teletrabalho é qualquer trabalho executado em um local onde, distante da organização, o colaborador não mantenha contato pessoal com o colega de trabalho, podendo se comunicar por meio de tecnologias inovadoras (THIBAUT ARANDA, 2001).

Com base nesta definição da OIT, o teletrabalho, também conhecido como trabalho remoto, é uma espécie de trabalho desempenhado em diversos locais, implicando na utilização de tecnologias da informação e de comunicação.

Inúmeros são os sinônimos atribuídos ao termo teletrabalho. Gallardo Moya (2011) afirma ser frequente encontrar na literatura diversas expressões para o mesmo significado, usadas como sinônimos: trabalho à distância, trabalho remoto, trabalho flexível, trabalho virtual, trabalho fora da empresa, trabalho não presencial.

Os autores americanos costumam utilizar *telecommuting* e os europeus *telework*; o que reflete o foco de atenção das diversas definições desenvolvidas até hoje: localização (*telecommuting*, trabalho fora do escritório) e processo (*teleworking*, uso de Tecnologias de Informação e Comunicação –TICs ou TIs) (SAKUDA; VASCONCELOS, 2005).

O conceito de teletrabalho está em constante evolução. Diariamente um grande número de atividades profissionais e empresariais se unem ao teletrabalho. Progressivamente são associados em seu significado novas medidas de definir suas várias formas.

"Teletrabalho é o fato de se trabalhar fora das instalações da organização e de com ela se comunicar por meio de computador pessoal equipado com modem e software de comunicação" (TROPE, 1999, p. 88).

Segundo Kugelmas (1996), o teletrabalho é um modelo de trabalho flexível que permite aos trabalhadores exercerem suas atividades de forma remota, seja em casa, ou em centros já existentes, garantindo assim flexibilidade também em seus horários de trabalho.

Para Pedreira (2000), teletrabalho é a atividade do trabalhador desenvolvida total ou parcialmente em locais distantes da sede principal da empresa, de forma

telemática. Total ou parcialmente, porque há teletrabalho exercido em parte na sede da empresa e em parte em locais dela distantes.

Martino (2001) ressalta que a ideia de teletrabalho está se desenvolvendo, assim como o seu conceito está se expandindo. De acordo com seu entendimento, o local de trabalho atual pode ser em qualquer lugar, especialmente onde seja possível uma rede de conexão. Em outras palavras, o conceito de um local de trabalho único começa a desaparecer. Qualquer lugar possui potencial para assumir esse papel, desde que a natureza do trabalho seja necessária.

Inúmeras outras definições de teletrabalho poderiam ser listadas. Porém, embora haja diferentes conceitos existentes, prevalecem os seguintes requisitos que caracterizam o teletrabalho: o trabalho é desenvolvido à distância do centro de atividades da empresa e se faz necessário o uso das novas tecnologias da informática e da comunicação. É sob essa perspectiva que se norteia o nosso estudo.

2.2.2 Características do teletrabalho

O teletrabalho tem alimentado a produção de trabalhadores com um entendimento de si como indivíduos maduros, responsáveis, independentes, proativos e flexíveis, o que os faz trabalhar de maneira automotivada, aliando a experiência do teletrabalho à lógica que sustenta o controle na organização contemporânea (COSTA, 2013).

Desta forma podemos dizer que o teletrabalho é caracterizado pelo desenvolvimento da atividade laboral de forma telemática em um local distante da organização. O colaborador utiliza-se de um novo modelo de trabalho, através de uma base de dados conectada ao computador central da organização.

O teletrabalho expõe uma mudança nas condições de execução dos serviços, do qual sua dimensão espaço-tempo tradicional, modifica-se devido ao uso de ferramentas telemáticas. Existem muitas possibilidades para o teletrabalho, dado que as empresas estão cada vez mais usando ferramentas de informática de alta tecnologia.

Segundo Breton (1994), o teletrabalho é caracterizado por três elementos. O primeiro refere-se a uma atividade realizada à distância fora do âmbito onde os resultados são esperados. O segundo, a pessoa que gere não pode controlar

presencialmente a execução da tarefa. Terceiro, as tarefas são cumpridas pelo uso de computadores e outros equipamentos de informática e telecomunicações.

Estudaremos a seguir a diferença desses três elementos.

2.2.2.1 À distância

A distância refere-se ao local da execução do trabalho. O lugar do trabalho onde a atividade laboral é realizada pode variar entre teletrabalho a domicílio, teletrabalho em telecentros e trabalho móvel.

Escudero Rodríguez (1999) indica que o elemento espacial (distância) é a marca atípica do teletrabalho, pois há um lugar de trabalho identificado ou identificável, porém não convencional, configurando uma dispersão espacial.

A prestação de serviço, normalmente, acontece na residência do colaborador. Também pode ser realizada em parte no domicílio e em parte na organização, em local remoto distante da empresa, em centros satélites, inclusive fora do país. Por fim, é o trabalho flexível desenvolvido em local distinto da organização, configurando o trabalho externalizado.

2.2.2.2 Não Presencialidade

Esta perspectiva constata que o teletrabalho é caracterizado pela realização do trabalho sem a presença física do colaborador na organização, seja durante toda a jornada ou em parte do horário de trabalho. Não há exigência da presença, do contato direto, pessoal e contínuo do trabalhador com a organização ou superiores hierárquicos.

Segundo Gallardo Moya (1998), de acordo com os pressupostos simultâneos da realização do trabalho à distância e da não presencialidade, ficam excluídos da noção de teletrabalho: as atividades internas, independente dos meios e instrumentos utilizados; as atividades externas, quando a tecnologia é utilizada exclusivamente para relacionar-se com a empresa, e não para a execução dos serviços; os serviços executados mediante chamadas ou telemarketing, quando realizados fora do centro habitual de produção, mas utilizando meio comum de comunicação.

Diante disso, a característica da não presencialidade no teletrabalho traz importantes resultados: altera o modo de exercício do poder de ordem e fiscalizatório do gestor; altera a estrutura dos mecanismos de controle da prestação de serviços; ganha centralidade e auto-organização do trabalho diante da maior autonomia e responsabilidade, da necessária capacidade de iniciativa, de gestão e de decisão e solução dos problemas relacionados com o trabalho.

2.2.2.3 Uso da Telemática

O teletrabalho foi implantado devido às técnicas da telemática, que permitem que o trabalho seja realizado fora da sede da empresa. A criação das novas tecnologias da informática e comunicação, o crescimento da mão-de-obra disponível, a reestruturação produtiva, organizacional e do trabalho, assim como as dificuldades de deslocamento nas grandes cidades, são fatores que modificam as relações de trabalho: de centralizadas passaram a ser descentralizadas e de tempo integral passaram para tempo parcial.

O uso dos instrumentos da telemática é indispensável para caracterização do teletrabalho. Todo teletrabalho propõe o uso da telemática, mas nem todo trabalho realizado com ferramenta telemática pode ser conceituado como teletrabalho. O uso da telemática não é exclusivo do teletrabalho, ou seja, existem casos em que o trabalho é realizado no domicílio ou em outro local, mas que não podem ser considerados como teletrabalho porque não utilizam as ferramentas telemáticas.

Escudero Rodríguez (1999) afirma que o teletrabalho se caracteriza pela predominância do trabalho com os meios informáticos e de telecomunicações. Porém, não há um critério quantitativo legalmente fixado na utilização dos modernos meios telemáticos, para fins de qualificação do teletrabalho. Afirma, ainda, que o elemento de prevalência do uso da telemática deve ser flexibilizado, para evitar entendimento rígido. Portanto, não se deve exigir o uso exclusivo e exaustivo dos referidos equipamentos, que acredite que todas as atividades sejam realizadas através de tais métodos. Basta o emprego contínuo ou habitual dos meios telemáticos. Há casos em que o uso é somente parcial e outros em que uma porção da atividade está destinada

aos estudos e pesquisas, ou então às visitas ao cliente, como no caso do teletrabalho móvel.

Dessa forma, o teletrabalho é exercido quando, independentemente do local no qual se encontra o colaborador, recorre-se aos meios da telemática na execução das suas funções, desde que seja fora da organização. A utilização destes meios deve ser predominante e ter efeito descentralizador da atividade que era habitualmente prestada no interior da organização.

2.2.3 Modalidades de teletrabalho

O teletrabalho não é apenas uma nova forma de trabalhar, também uma mudança no estilo de vida das pessoas e nas relações sociais.

Um estudo da OIT (Organização Internacional do Trabalho), sobre o teletrabalho, publicado em 1990, evidencia quatro grandes modalidades ou formas de exercer esta atividade: o trabalho em domicílio, também chamado de home office; o trabalho nos telecentros, ou seja, centros compartilhados; o trabalho em campo, também denominado nômade ou itinerante e por fim, o trabalho em equipe transnacionais, ou seja, colaborativo (SERRA, 1996).

O local de trabalho pode ser qualquer ambiente, no qual o colaborador possa desfrutar de instrumentos de trabalho que lhe permita desenvolver suas funções.

O tipo mais conhecido e mais adotado em todo o mundo é o Teletrabalho em casa, devido a sua facilidade de aproveitamento dos recursos previamente existentes do empregado. As empresas procuram este tipo de teletrabalho, pois podem implantá-lo rapidamente, com baixo investimento e de maneira parcial (NILLES, 1997).

2.2.3.1 Teletrabalho a domicílio

O teletrabalho a domicílio consiste na prestação comum da atividade laboral pelo trabalhador no seu próprio domicílio, substituindo o ambiente organizacional.

Até pouco tempo atrás falar sobre trabalho a domicílio era sinônimo de uma atividade realizada no âmbito da precariedade, com baixos salários,

ocupações desqualificadas e sem proteção legal e previdenciária, ausência de planos de carreira e baixo nível de organização e representação de interesses dos trabalhadores. Entretanto, estudos de caso sobre teletrabalho, especialmente voltados ao setor de serviços informatizados, vem apontando para uma realidade que torna necessária uma revisão da maneira como o trabalho a domicílio tem sido tradicionalmente encarado e rotulado. Trata-se de ocupações que absorvem trabalhadores qualificados, com capacidade de geração de rendimentos elevados e capazes de introduzir contratualidades inovadoras entre clientes e fornecedores, sejam eles indivíduos ou micro-empresários. (LAVINAS; SORJ; LINHARES; JORGE, 1998, p.04)

O teletrabalho a domicílio consiste, basicamente, em receber, tratar e enviar informações abstratas por natureza, o que difere trabalho a domicílio tradicional, que é baseado na troca de bens quantificáveis e substituíveis.

2.2.3.2 Teletrabalho em telecentros

O teletrabalho em telecentros acontece em locais de trabalho localizados fora da organização, estes disponibilizam de todas as instalações de informática e telecomunicações necessárias ao desenvolvimento desta modalidade de trabalho.

Segundo Nilles (1997), as comunidades ou centros locais de telecomunicações são centros de informática e equipamentos de telecomunicações, localizados próximos das casas dos colaboradores e que podem ser utilizados por estes e por colaboradores de múltiplas empresas, para atividades profissionais.

Os telecentros são locais de trabalho distanciados da sede principal da organização, providenciados pela própria empresa em coparticipação ou não com outra, oferecendo toda estrutura básica para realização do teletrabalho. Esta modalidade é uma estratégia empresarial que se fundamenta na redução de custos e na solução do espaço físico. Ela tem o objetivo de destinar o colaborador para o local próximo de sua residência, a fim de evitar o deslocamento e congestionamento.

O telecentro pode ser de propriedade exclusiva de uma organização, compartilhado com outra organização ou posto à disposição dos usuários em geral pela iniciativa privada ou pública. Inúmeros são os tipos de telecentros. Referente a finalidade destaca-se: telecentro satélite, telecentro de uso compartilhado e telecentro comunitário.

2.2.3.3 Telecentros satélites

O telecentro satélite é definido como uma unidade separada da sede principal, ou seja, é o local descentralizado da própria organização, porém em constante comunicação telemática com esta.

As oficinas satélites são, em regra, localizadas em zonas de fácil e rápido acesso e reproduzem o equipamento tecnológico de um departamento ou seção da empresa, assim como a infraestrutura necessária, de modo a permitir a descentralização dos trabalhadores. Representa uma situação de intermediação entre o centro de trabalho tradicional e o domicílio do trabalhador. O telecentro satélite é mantido por determinada empresa para trabalhos habituais ou intermitentes. Neste último caso, cumpre, apenas, a função de ponto de apoio para os trabalhadores a domicílio ou móvel. Objetiva limitar os deslocamentos até a sede central da empresa e favorecer uma relação mais próxima dos clientes (THIBAUT ARANDA, 2001).

2.2.3.4 Telecentros Compartilhados

Os telecentros compartilhados são locais de trabalho instalados em áreas urbanas ou rurais, com instalações informáticas e de telecomunicações necessárias para o desempenho de determinado trabalho, para uso compartilhado.

“Podemos dizer que os telecentros compartilhados são locais de trabalho compartilhados por diferentes usuários. Há um inconveniente registrado pela doutrina neste tipo de centro de trabalho, onde podem ocorrer problemas com a segurança da confidencialidade de dados, que se tornam vulneráveis tendo em vista o uso compartilhado do sistema informático.” (GRAY; HODSON; GORDON, 1993, p.76)

Também são chamados de telecentros compartilhados um conjunto de empresas que são denominadas de telecentros multiempresas. Neste caso, os colaboradores se deslocam ao telecentro mais próximo de sua residência e lá executam sua atividade laboral, porém com a vantagem do não isolamento e da redução de custos indiretos das empresas.

2.2.3.5 Telecentros Comunitários

Os telecentros comunitários surgem como iniciativa de promoção das novas tecnologias entre as populações de baixa renda em diversos países, a partir da década de 80 e 90 e se intensificam nos últimos anos, principalmente com a influência da internet (WHYTE, 1999).

Pode-se caracterizar os telecentros comunitários como um espaço abastecido de equipamentos de recepção, tratamento e envio de informações, através da utilização de meios telemáticos, colocados à inteira disposição da sociedade com custo moderado ou gratuito. Estes telecentros também buscam o desenvolvimento local, regional e nacional, com a adoção de novas modalidades de trabalho, disponibilizando local e instrumento de trabalho para uso imediato por qualquer cidadão.

A disseminação da telemática contribui para a flexibilidade da organização produtiva, eliminando obstáculos e permitindo o desenvolvimento de atividades que eram reduzidas devido à distância.

Observa-se que a Revolução tecnológica além de impulsionar as mudanças profissionais, permite encontrar soluções diferentes para problemas antigos.

2.2.3.6 Teletrabalho Móvel

Os denominados móveis são na verdade equipamentos específicos que permitem ao funcionário fazer e enviar o seu trabalho em trânsito. Seja por tecnologia de comunicação sem fio ou por acesso a uma linha telefônica (NILLES, 1997).

Segundo Gallardo Moya (1998), os teletrabalhadores nômades são aqueles que realizam suas atividades na empresa, ou em um centro de trabalho tradicional, mas que passaram a ter a possibilidade de realizar suas tarefas em qualquer lugar, devido à introdução dos equipamentos informáticos e de telecomunicações nas suas relações laborais.

Nesta modalidade os colaboradores passam a maior parte do tempo fora das organizações, exercendo suas atividades laborais com o uso da telemática,

concedendo o contato rápido, em tempo real, em locais diferentes, tendo como exemplo: o seu próprio veículo, no hotel, no avião, entre outros.

“A troca de informações e dados com a sede central se faz através de um *computer-portatile* ligado a um sistema informativo através de um modem, que permite uma notável capacidade de movimento” (PIZZI, 1997, p. 247).

2.2.3.7 Teletrabalho Transnacional

O teletrabalho transnacional multinacional ou internacional envolve a reorganização do local de trabalho, porque a tarefa pode ser realizada com a ajuda da telemática em outros locais fora da sede da empresa, incluindo outros países. Ele é realizado de forma conjunta envolvendo grupos multidisciplinares e/ou internacionais na resolução de demandas e problemas organizacionais, também na execução de projetos específicos. Difere dos demais modelos devido a necessidade de grupos de trabalho para sua realização, podendo interagir de diversas maneiras, além de realizar trabalhos em diferentes lugares.

O teletrabalho transnacional resulta da conjugação de avançadas tecnologias, visivelmente no campo da comunicação e da ausência de fronteiras físicas.

Uma das consequências diretas de tal fenômeno é a internacionalização das relações de trabalho, na medida em que as novas tecnologias permitem ao empresário contratar mão de obra em qualquer lugar do mundo sem ter que viajar, sem estabelecimento no país de destino, e com a vantagem da prática irrelevância do tempo de transmissão do resultado produtivo. Daí, então, vamos falar sobre a imigração mascarada, cuja mais vantajosa evidente consiste em evitar problemas jurídicos e sociais ligada à imigração tradicional (OLIVARES, 2005, p.414)

Quadro 1 - Modalidades de Teletrabalho e Locais de Atuação

Modalidades	Local de trabalho
A domicílio	No próprio domicílio
Em telecentros	Centros locais de telecomunicação
Móvel	Trabalho em trânsito
Transnacional	Grupos de trabalho multidisciplinares e/ou internacionais, em diferentes lugares

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nota-se que o termo teletrabalho é dado para as atividades realizadas fora do ambiente organizacional e está dividido em 4 modalidades diferentes, porém semelhantes no que diz respeito à finalidade deste termo. Para alguns autores o teletrabalho traz melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores, enquanto outros divergem desta afirmação.

Nos próximos capítulos identificaremos como a tecnologia de informação e seu uso estratégico tem contribuído, ou não, com a promoção e com a gestão da qualidade de vida do trabalhador.

2.3 QUALIDADE DE VIDA

“Qualidade de vida foi definida pelos especialistas do Grupo de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde como a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (The Whoqol Group, 1994). Esta definição retrata que o conceito não está vinculado à natureza objetiva do meio ambiente, do estado funcional ou estado psicológico, e sim, a percepção do respondente que está sendo avaliado.

A partir do início da década de 90, parece concretizar um acordo entre os estudiosos da área referente ao aspecto importante do conceito de qualidade de vida: subjetividade. Trata-se de considerar a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não-médicos do seu contexto de vida.

Vale ressaltar que Qualidade de Vida Global e Qualidade de Vida no Trabalho possuem conceitos diferentes.

Ainda que a qualidade de vida em geral e a qualidade de vida no trabalho sejam distintas entre si, elas se relacionam e se influenciam mutuamente, de modo que aborrecimentos no trabalho podem trazer como consequências disfunção na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, bem como conflitos pessoais atrapalham a atividade laboral (SAMPAIO, 2004 apud VELOSO; SCHIRRMESTER; LIMONGI FRANÇA, 2007).

2.3.1 Qualidade de Vida no Trabalho

O Movimento de Qualidade de Vida no Trabalho tem início na Escola de Relações Humanas, com estudos e análises desenvolvidos por Elton Mayo e logo após pelos estudos e análises desenvolvidos por Maslow, Herzberg, Kurt Lewin e seus seguidores.

Os estudos a respeito da Qualidade de vida no trabalho tiveram início na década de 1950, principalmente no que se refere à satisfação do trabalhador com a organização e com a tarefa executada. Esses estudos resultaram no que se chamou de abordagem sócio técnica de organização, e podem ser considerados os pontos de partida para a democratização dos locais de trabalho, uma vez que objetivaram

analisar problemas de absenteísmo, erros de produção e conflitos interpessoais, decorrentes do processo de mecanização e reorganização do trabalho em uma mina de carvão (TRIT apud HONÓRIO; MARQUES, 2001).

O conceito de qualidade de vida no trabalho tem evoluído ao longo dos anos, deixando de ser algo passageiro para se tornar um elemento principal na obtenção do desenvolvimento humano e organizacional.

A qualidade de vida no trabalho é determinada como uma maneira de refletir a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações (NADLER apud FERNANDES,1996)

Nota-se que, de modo geral, as formas de trabalho estão mudando, e novas oportunidades estão surgindo no sentido de valorizar o potencial humano e capacitá-lo para o enfrentamento dos desafios que se apresentarão no futuro próximo. Este contexto tem obrigado muitas empresas a buscarem alternativas de envolvimento das organizações e dos trabalhadores, para que, tanto os interesses do capital, quanto os dos trabalhadores, sejam atendidos, ou seja, alcancem produtividade e competitividade, com qualidade de vida no trabalho (HONÓRIO; MARQUES, 2001).

França (1997) afirma que qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

Moraes e Kilimnik (1994) afirmam que a qualidade de vida no trabalho é resultado da combinação das dimensões básicas da tarefa, capazes de gerar certos estados psicológicos que provocam motivação e satisfação em diferentes níveis.

Para Vasconcelos (2001), realizar programas de qualidade de vida dos trabalhadores nas organizações envolve muitos desafios, mas permite descobertas, mudanças e valorização da vida na organização como um todo. Melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, implica em alterar alguns hábitos das pessoas e das rotinas das organizações, ou seja, modificar a própria cultura organizacional e avançar nas políticas de desenvolvimento dos seres humanos.

Além disso, envolve vários fatores, como por exemplo a satisfação do trabalho exercido, o reconhecimento pelos resultados obtidos, o relacionamento humano

dentro da organização, ou seja, o clima organizacional, o ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade para tomar decisões referente às suas atividades, entre outros.

A qualidade de vida no trabalho teve sua origem na esfera privada, no ambiente empresarial que, histórica e progressivamente, tem se tornado mais competitivo. Verifica-se que, em um cenário de competição global, as pessoas, principalmente aquelas que dispõem de conhecimentos e habilidades, ganham importância estratégica no projeto de desenvolvimento de vantagem competitiva das corporações, de modo que a qualidade de vida no trabalho tem sido, muitas vezes, utilizada para elevar o nível de satisfação dos colaboradores a fim de que estes se comprometam, ainda mais, com os processos e com os objetivos organizacionais (GARCIA, 2010).

Se torna evidente a aprovação por programas de qualidade de vida no trabalho nas organizações, pela importância dos resultados positivos que podem oferecer aos colaboradores e à organização.

A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que é chamado de enfoque biopsicossocial, ou seja, compreender as dimensões biológica, psicológica e social de um indivíduo. Este posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (FRANÇA, 1997).

A atividade laboral é extremamente relevante para a manutenção da vida dos indivíduos, contribuindo para sua sobrevivência e adaptação ao mundo. Tendo em conta que uma parcela significativa da vida é passada no ambiente de trabalho, é essencial que os indivíduos se sintam bem neste (DESSEN; PAZ, 2010).

2.3.2 Qualidade de Vida no Teletrabalho

Há inúmeros impactos positivos e negativos do teletrabalho sobre as organizações, os colaboradores e a sociedade.

Os efeitos do teletrabalho nas empresas e na sociedade em geral são grandes. Estes efeitos trazem como consequências algumas vantagens e desvantagens para o trabalhador, para a empresa e para a sociedade. No entanto, essas vantagens e

desvantagens devem ser consideradas como potenciais, pois a sua existência depende das reais condições oferecidas pela empresa e pela sociedade em que se desenvolve o teletrabalho (SERRA, 1995).

Assim como em qualquer outra prática coletiva, o teletrabalho envolve questões sociais, econômicas e psicológicas. Para as organizações de forma geral, a intenção de se ter uma nova forma de trabalho é a de obter do colaborador maior rendimento possível, incentivando-o a ter mais criatividade e uma melhor eficácia no desempenho de suas funções, apoiado pelo seu conforto e satisfação. No entanto, a implantação do teletrabalho traz mudanças significativas quanto à forma da empresa controlar e administrar, assim como altera também a vivência do trabalhador, tanto no seu cotidiano, quanto na sua socialização (BOONEN, 2003).

Fica evidente, a partir de diversos estudiosos, o porquê das empresas se interessarem pelo teletrabalho: aumento de produtividade, redução dos espaços de escritório e aumento da qualidade do trabalho. Porém, há uma certa ausência de estudos sobre os interesses e vantagens encontrados pelos trabalhadores nesta atividade.

No quadro a seguir, listamos os aspectos favoráveis e desfavoráveis do teletrabalho para o trabalhador na perspectiva de dois autores.

Quadro 2 - Aspectos favoráveis e desfavoráveis do teletrabalho para o teletrabalhador.

Favoráveis	Desfavoráveis
Redução do tempo no deslocamento casa-trabalho;	Isolamento social;
Flexibilidade no horário de trabalho;	Redução dos contatos com os colegas de trabalho e a hierarquia;
Clima de trabalho mais confortável;	Desenvolvimento da precariedade de emprego;
Aumento de produtividade;	Déficit de proteção jurídica;
Diminuição do estresse	Degradação da vida familiar, devido à intrusão do trabalho no lar;
Ausência de competição	Apagamento da diferenciação entre trabalho e lazer;
Maior capacidade de concentração;	Aumento do trabalho a tempo parcial;
Menos pressionado durante o desenvolvimento de suas tarefas;	Oportunidades de carreira reduzidas;

Melhoria da qualidade de vida em família;	Controle invisível e onipresente pelo computador central;
Redução de custos com alimentação, vestuário e deslocamento;	Maior dificuldade de defesa dos seus interesses laborais e profissionais;
Poder estabelecer o melhor horário e ritmo para o desenvolvimento do seu trabalho;	Aumento dos custos relacionados ao trabalho em casa;
Maior opção de organizar o tempo livre.	Problemas ergonômicos, agilizando o processo de desencadeamento de lesões por esforços repetitivos.

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Serra (1995) e Pinel (2012).

Nota-se que muitas das desvantagens apontadas ao teletrabalho em geral referem-se ao a domicílio (normalmente pouco qualificado, para um empregador exclusivo, em condições contratuais ambíguas ou claramente desfavoráveis para o trabalhador).

Teletrabalhadores assalariados tendem a possuir engajamento ambíguo, mesmo quando virtuoso, visto que, apesar de realizarem seu trabalho de forma altamente comprometida e possuírem forte autocontrole e autodisciplina sobre o tempo (menos assentada na flexibilidade, como ocorre com os teletrabalhadores por conta própria), experimentam desvantagens colaterais, quais sejam: gestão articulada entre trabalho e família, que deve compatibilizar metas da empresa e demandas familiares, situação mais penosa para os que possuem filhos pequenos que exigem maior atenção; tendência ao isolamento profissional; e desvantagens competitivas em termos de distribuição de cargos e tarefas, principalmente nos casos de teletrabalho total em domicílio (ROSENFELD; ALVES, 2011).

3 METODOLOGIA

Trata-se neste capítulo sobre os métodos que permitiram chegar aos resultados obtidos, visando entender as ferramentas que foram utilizadas para o estudo.

A metodologia utilizada neste estudo foi de abordagem dedutiva, conhecida como o método que parte do geral até chegar ao particular. “Parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica” (GIL, 2008, p. 09). Precisamente, é uma pesquisa de característica exploratória, pois tem como objetivo proporcionar uma visão geral referente a determinado assunto.

Gil afirma:

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas (GIL, 2008, p. 27).

Utilizou-se os métodos de procedimentos monográficos que tem por objetivo garantir a objetividade e certeza dos fatos sociais.

“O método monográfico parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes” (GIL, 2008, p. 18).

O estudo de caso está sendo utilizado frequentemente pelos pesquisadores sociais, pois se adequa às pesquisas com finalidade de explorar situações da vida real, descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada pesquisa e explicar os fatores que causam determinado fenômeno em situações muito complexas que impossibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

O estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. É um tipo de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, podendo tratar-se de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc. São necessários alguns requisitos básicos

para sua realização, entre os quais, severidade, objetivação, originalidade e coerência (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.60).

A pesquisa foi realizada através da coleta de dados obtidos por meio de questões no formato de escala *Likert*, que por sua vez são recomendadas para se aprofundar em um tema específico e descobrir a opinião das pessoas sobre ele, de forma mais detalhada.

A coleta de dados é a fase da pesquisa que tem o objetivo de obter informações sobre a realidade. Conforme as informações necessárias, existem vários instrumentos e formas de operá-los. Nas ciências humanas, o questionário e a entrevista são os mais frequentes instrumentos para coleta de dados. As suas respostas dão ao pesquisador a informação necessária para o desenvolvimento do estudo (FONSECA, 2012).

Estudo esse que teve como característica o método de pesquisa de natureza quantitativa, ou seja todos os dados obtidos nesta pesquisa foram traduzidos numericamente em percentuais.

A população utilizada para esta pesquisa são os colaboradores de uma multinacional do ramo varejista da Praça de Feira de Santana que tiveram a experiência de exercer as atividades profissionais através do teletrabalho durante o fechamento do comércio do município, causado pela pandemia da Covid-19.

Utilizou-se o questionário como instrumentos de coleta, a fim de investigar a percepção dos colaboradores a respeito da relação entre o teletrabalho e aspectos relacionados com a qualidade de vida, tendo em vista que esse novo contexto trouxe muitos desafios para estes profissionais.

A empresa pesquisada é composta por 120 trabalhadores, porém durante o período de isolamento apenas 20 colaboradores exerceram o teletrabalho, auxiliando e direcionando os clientes nas compras online.

Os questionários foram aplicados ao total de 20 colaboradores que exerceram trabalho remoto, com o objetivo de identificar as consequências do teletrabalho na qualidade de vida destes trabalhadores durante o período.

O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com exatidão o que se deseja. A finalidade do questionário é obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação à uma população ou amostra determinada (FONSECA, 2012, p.38).

O questionário disponibilizado aos colaboradores foi dividido em 4 (quatro) partes separadas, porém interligadas para formação do todo. A primeira parte da aplicação do instrumento inicia com a identificação dos perfis pessoais dos colaboradores. Na segunda parte questiona-se sobre as características identificadas pelos colaboradores que afetaram seu psicológico e sua fisiologia durante o teletrabalho. Na terceira parte os colaboradores identificaram como o teletrabalho afetou suas relações pessoais e familiares durante este período. Por fim, identificaram as dificuldades e limitações enfrentadas para realização das atividades.

As perguntas foram construídas com a intenção de avaliar a satisfação dos colaboradores relacionada à atividade exercida, as medidas a partir da saúde e bem estar, ambiente físico, interação social, dentre outros. Sendo assim foram disponibilizadas questões em formato de escala *Likert*, usadas em pesquisa de opinião, onde os perguntados especificam seu nível de concordância, indo, por exemplo, de “discordo plenamente” a “concordo plenamente”.

Os dados foram extraídos dos questionamentos feitos através de formulário online elaborado no Google Forms e compartilhados no Whatsapp de todos os 20 colaboradores que trabalharam no período. Os gráficos pizza foram construídos para elucidar as interpretações necessárias, respondendo os questionamentos feitos na pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

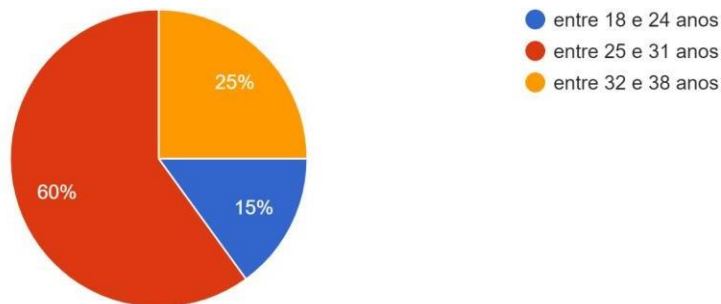
Este capítulo tem o objetivo de analisar as respostas do instrumento de pesquisa que foi aplicado aos colaboradores da multinacional da Praça de Feira de Santana - BA, que exerceram o teletrabalho, num total de 20 questionários.

Assim, será possível compreender as consequências do teletrabalho na qualidade de vida dos trabalhadores servindo como base na resolução e enfrentamento de imprevistos que possam ocorrer, gerando mudanças na atividade laboral, como o tema desta pesquisa: a pandemia da Covid-19.

O instrumento foi composto por 15 questões considerando os seguintes aspectos: características pessoais, gestão do teletrabalho, suporte tecnológico, condições físicas do trabalho e sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório.

Gráfico 1 - Faixa Etária

1° Faixa etária:
20 respostas

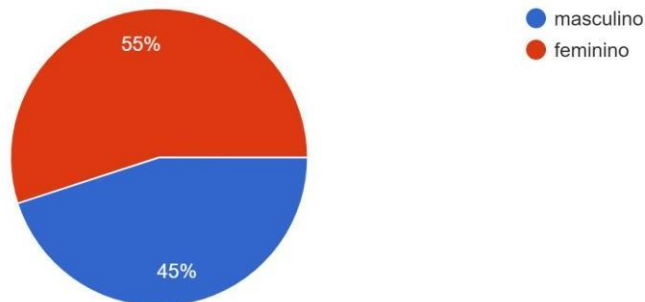


Fonte: Dados da pesquisa

Como mostra o Gráfico 1, as características da faixa etária estão divididas em seis anos cada, começando na de 18 a 24 anos e indo até 32 a 38 anos. A idade dos respondentes corresponde a 15% entre 18 e 24 anos, 60% entre 25 e 31 anos e 25% têm entre 32 e 38 anos.

Gráfico 2 - Gênero

2º Gênero:
20 respostas

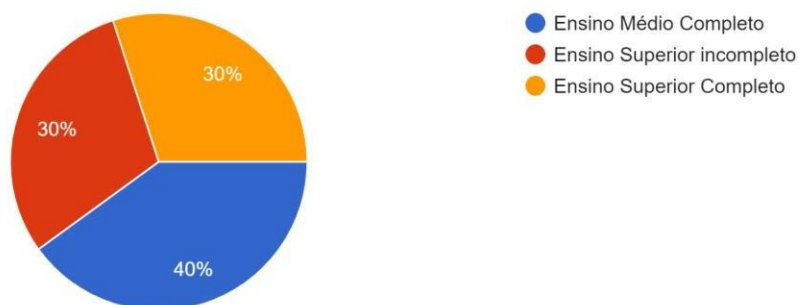


Fonte: Dados da pesquisa.

Como mostra o Gráfico 2, 55% dos respondentes são do gênero feminino e 45% do gênero masculino. Isso em dados numéricos, representa 11 mulheres e 9 homens, como apresentado.

Gráfico 3 - Escolaridade

3º Escolaridade:
20 respostas



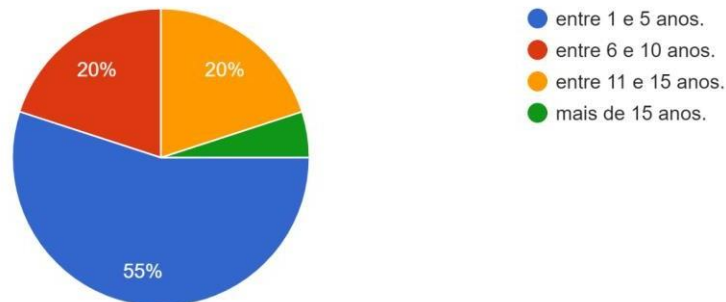
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 3, retrata a escolaridade dos questionados, onde 40% destes possuem ensino médio completo, 30% possuem ensino superior incompleto e o mesmo percentual, 30%, possuem ensino superior completo.

Gráfico 4 - Tempo de atuação na empresa

4° Tempo que atua nesta empresa:

20 respostas



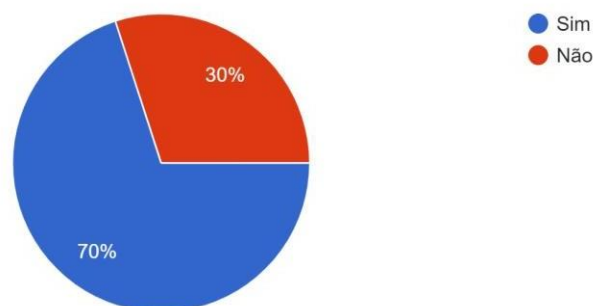
Fonte: Dados da Pesquisa.

A apresentação do gráfico 4 demonstra que 55% dos colaboradores questionados exercem atividade laboral nesta empresa entre 1 e 5 anos, 20% de 6 a 10 anos, também 20% atua entre 11 e 15 anos. Apenas 1 respondente, que corresponde ao percentual de 5% atua a mais de 15 anos nesta organização.

Gráfico 5 - Acometidos pela Covid-19.

5° Você ou algum familiar foi acometido pela Covid -19 durante este período?

20 respostas



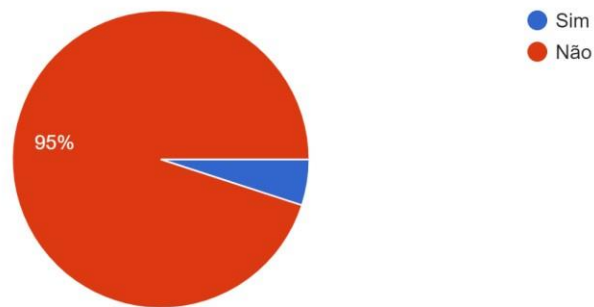
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 5 apresenta o número de respondentes que foram ou tiveram algum familiar acometido pelo coronavírus durante o período que exercia o teletrabalho. Com base nos dados, 14 pessoas afirmaram, o que corresponde em percentual a 70% dos questionados. E 6 pessoas negaram, correspondente ao percentual de 30%.

Gráfico 6 - Necessidade de realizar algum tratamento terapêutico.

6° Foi necessário realizar algum tratamento terapêutico devido a contaminação do vírus?

20 respostas



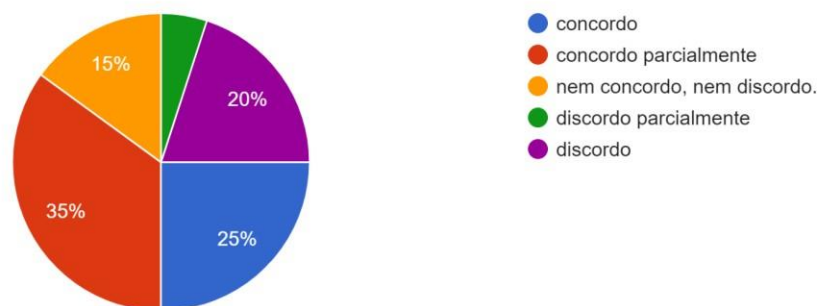
Fonte: Dados da pesquisa.

Com base no gráfico 6, 95% dos colaboradores respondentes e/ou algum familiar não necessitou de tratamentos terapêuticos devido a contaminação do vírus, apenas 1 respondente que corresponde a 5% dos questionados precisou realizar tratamentos.

Gráfico 7 - Sintomas de ansiedade.

7° Apresentou sintomas de ansiedade, tais como: taquicardia, pensamentos acelerados, dentre outros.

20 respostas



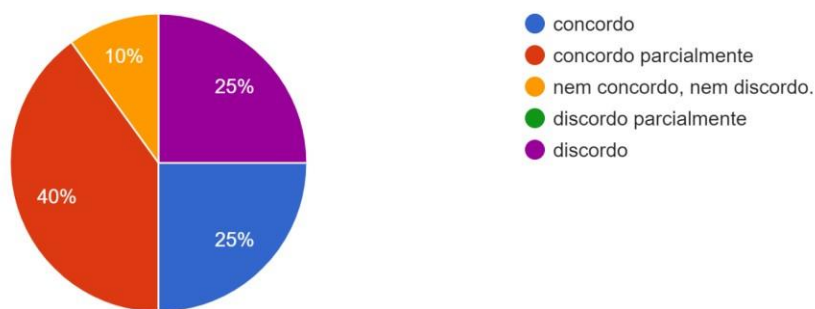
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 7 representa o percentual de colaboradores que durante o trabalho remoto no período de isolamento apresentou ou não sintomas de ansiedade. Os

dados relatam que 35% destes concordam parcialmente que apresentaram sintomas, 25% concordam que apresentaram, 20% discordam, 15% nem concorda e nem discorda e apenas 5% que corresponde a 1 respondente, discorda parcialmente em ter apresentado sintomas.

Gráfico 8 - Variação de Humor.

8° Sentiu variação de humor durante o período que exerceu esta modalidade de trabalho.
20 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

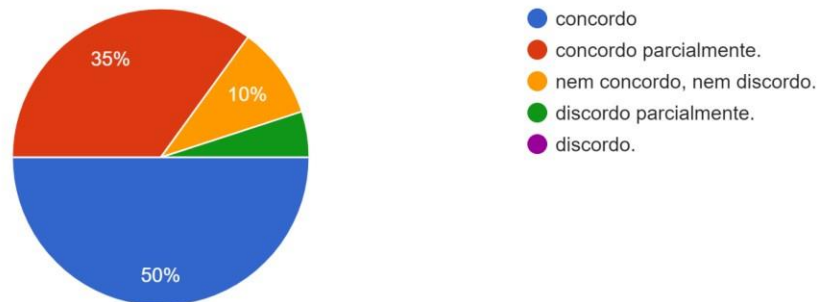
Com base no gráfico 8, 40% dos colaboradores questionados concordam parcialmente que sentiram variação de humor durante o período que exerceram o teletrabalho, 25% concordam, assim com 25% discordam, enquanto 10% dos questionados nem concordam e nem discordam.

Os estudos da Teoria das Relações Humanas nos mostra que é necessário estar atento às necessidades do colaborador. O Gráfico 7 e 8 demonstra as alterações fisiológicas causadas pelo isolamento, pelo teletrabalho, evidenciando o que a teoria defende: quanto maior a integração social no grupo de trabalho, maior o bem estar dos trabalhadores e conseqüentemente a produção.

Gráfico 9 - Alteração da rotina da casa.

9° A rotina da casa foi alterada após a migração para o teletrabalho durante a pandemia.

20 respostas



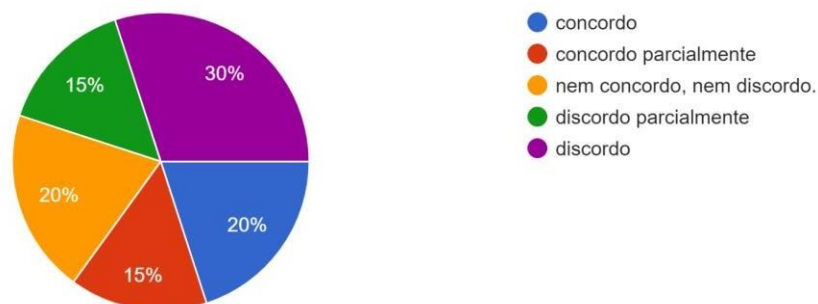
Fonte: Dados da Pesquisa.

No que diz respeito a rotina da casa, 50% dos respondentes afirmaram concordar que houve alteração, enquanto 35% concordam parcialmente com essa afirmativa, 10% nem concordam e nem discordam e novamente, apenas 1 questionado discorda parcialmente que a rotina da casa foi alterada, como apresenta o gráfico 9.

Gráfico 10 - Mudança na relação com a equipe.

10° Houve mudança na relação com os demais membros da equipe durante o período.

20 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

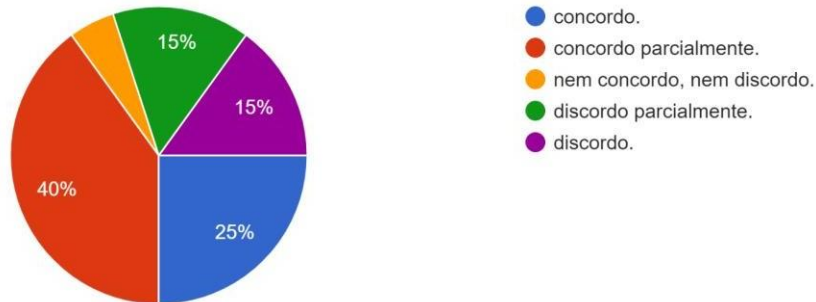
Com base no gráfico 10, 30% dos questionados discordam que houve mudança na relação com os demais membros da equipe durante o período de isolamento, exercendo o teletrabalho, porém 20% concordam que a relação foi alterada, também

20% nem concorda e nem discorda, enquanto 15% concordam parcialmente e mais 15% discordam parcialmente.

Gráfico 11 - Tempo livre para si e a família.

11° Conseguiu ter mais tempo para cuidar de si e da família.

20 respostas



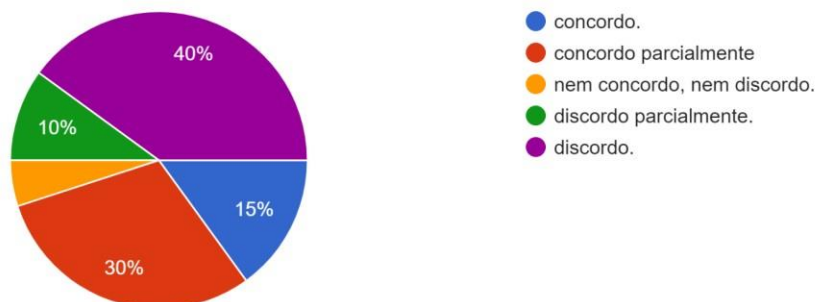
Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 11 mostra que 40% dos questionados concordam parcialmente que tiveram mais tempo para cuidar de si e da família durante este período, 25% afirmam concordar, enquanto 15% discordam, assim como 15% discordam totalmente e 5% não concorda e nem discorda, o que corresponde a 1 respondente.

Gráfico 12 - Interferência da família no desempenho das tarefas.

12° A família interferiu no desempenho das tarefas, muitas vezes por falta de delimitação de espaço na casa.

20 respostas



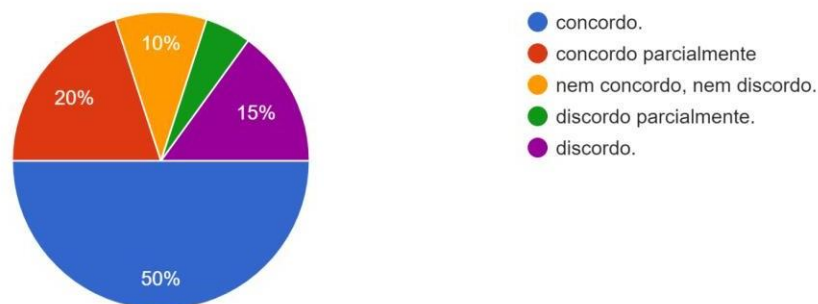
Fonte: Dados da pesquisa.

Como mostra o gráfico 12, 40% dos questionados discordam que a família tenha interferido no desempenho das tarefas, enquanto 30% concordam parcialmente, 15% concordam, 10% discorda parcialmente e 5% dos respondentes nem concorda nem discorda.

Na Teoria Contingencial tudo é relativo, ou seja, as características ambientais condicionam as organizacionais, logo trazendo para o contexto estudado podemos notar como o trabalho remoto interfere no ambiente familiar. Podemos notar essas evidências no gráfico 9, onde metade dos questionados concordam que houve alteração na rotina da casa, apesar de nos gráficos 11 e 12 a maior parte dos respondentes concordarem em ter mais tempo livre para a família e não ter havido interferência do desempenho das atividades.

Gráfico 13 - Adequação do trabalho remoto.

13° As instalações do seu trabalho remoto foram adequadas com relação a ergonomia e conforto.
20 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

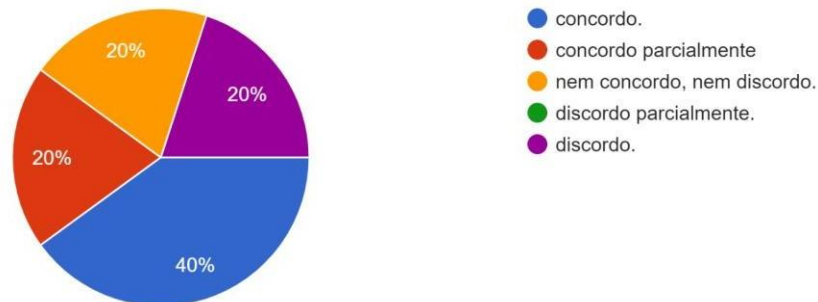
Com base no gráfico 13, metade dos respondentes, ou seja, 50% destes concordam que as instalações do trabalho remoto foram adequadas com relação à ergonomia e conforto. Porém 20% concordam parcialmente, enquanto 15% discordam, 10% nem concorda e nem discorda e 5% nem discorda parcialmente.

Nota-se a presença da Teoria dos Sistemas em todo o contexto de teletrabalho, desde as instalações, a tecnologia usada e a relação homem e máquina. Ela permite que por meio destas tecnologias os trabalhadores exerçam suas atividades de forma rápida e otimizada.

Gráfico 14 - Ajuda de custo pela empresa.

14° Obteve ajuda de custo pela empresa durante o período.

20 respostas



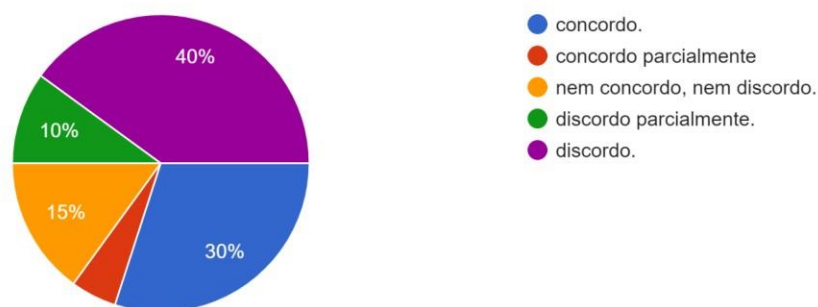
Fonte: Dados da pesquisa.

Como apresentado pelo gráfico 14, 40% dos colaboradores questionados concordam que tiveram ajuda de custo da empresa durante o período, enquanto 20% discordam, assim como 20% nem concorda e nem discorda e 20% concorda parcialmente.

Gráfico 15 - Indução do teletrabalho ao aumento das horas dedicadas ao trabalho.

15° Durante a atividade laboral o teletrabalho induziu ao aumento das horas dedicadas ao trabalho.

20 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A última pergunta realizada aos colaboradores corresponde à indução ao aumento de horas dedicadas ao trabalho quando se exerceu o teletrabalho. No gráfico 15, 40% dos respondentes discordam que tenham sido induzidos a aumentar as horas trabalhadas, enquanto 30% concordam com a afirmação, 15% nem concorda e nem

discorda e 10% discordam parcialmente. Um dos questionados concorda parcialmente, correspondendo a 5%.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O teletrabalho é uma modalidade de trabalho flexível e origina-se da introdução de novas tecnologias. Esta modalidade foi utilizada pela empresa pesquisada com o objetivo de diminuir os efeitos econômicos causados pela medida adotada para evitar a disseminação do coronavírus. O trabalho remoto foi útil e necessário em todo contexto, inclusive na empresa varejista estudada, situada no município de Feira de Santana - BA. O teletrabalho proporciona a flexibilidade de horários, maior tempo com a família, dentre outros, porém se não há uma instalação, acomodação e ergonomia adequada, ele se torna de grande complexidade. Além de o fato de se manter isolado, sem convívio social, impacta diretamente no bem estar e conseqüentemente na qualidade de vida dos teletrabalhadores.

A análise dos questionários mostra que 70% questionados ou algum dos seus familiares foram acometidos pela Covid-19, porém 95% deles afirmaram não ter necessitado de tratamentos terapêuticos.

A respeito dos sintomas de ansiedade e variação de humor, 35% e 40% respectivamente concordaram parcialmente que sentiram os sintomas e/ou variações. Sobre a mudança na rotina da casa, metade dos respondentes concordaram, 30% discordaram sobre mudança na relação com a equipe e 40% concordam parcialmente que obteve tempo livre para si para a família.

Em relação à interferência da família no desempenho das tarefas, 40% discordaram. E sobre as instalações adequadas do trabalho remoto com relação a ergonomia e conforto, 50% dos questionados concordaram.

Por fim, 40% concordaram que receberam ajuda de custo da empresa durante o período e 40% discordaram de ter sido induzido ao aumento de horas dedicadas ao teletrabalho.

Conclui-se que o teletrabalho promove mudanças profissionais e pessoais na vida do teletrabalhador, também que a implantação de ações organizacionais voltadas para a qualidade de vida dos teletrabalhadores contribui para o bem estar e a motivação destes.

Por fim, o objetivo da pesquisa foi alcançado e apesar das vantagens e desvantagens desta modalidade de trabalho o estudo mostrou que a maioria dos colaboradores que exerceu essa atividade considerou melhora na QVT, mesmo em meio uma pandemia.

O presente estudo pode servir para estudos futuros, pois muitos fatores ainda precisam ser estudados, expandindo os conceitos e aprimorando a gestão para que

seja cada dia mais humanizada, prezando pela qualidade de vida do teletrabalhador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERTALANFFY, L.V. **Teoria Geral dos Sistemas: fundamentos, desenvolvimentos e aplicações**. 5. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2010.

BOONEN, Eduardo Magno. **As várias faces do teletrabalho**. Belo Horizonte. Artigo E & G Economia e Gestão. 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/104/97>>. Acesso em: 01/06/2021.

BRETON, Thierry. **Le télétravail em France, Rapport au Ministre de l'Intérieur de l'Aménagement du Territoire ET au Ministre des Entreprise**, Paris: La Documentation Française, 1994.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri-SP: Editora Manole LTDA, 2014.

COSTA, I. S. A. **Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si**. Cadernos EBAPE.BR, v. 11, n. 3, 2013.

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, 2010.

ESCUADERO RODRÍGUEZ, Ricardo. **Teletrabajo, in Descentralización productiva e nuevas formas organizativas del trabajo. X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y La Seguridad Social, Série Relaciones Laborales**, n. 28, 1999, Madrid: Ministério de Trabajo y Asuntos Soiales.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

FONSECA, C. V. R. **Metodologia do Trabalho Científico**. . 1. ed., rev. Curitiba-PR: IESDE Brasil, 2012.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática, Rio de Janeiro, vol. 1, n. 2, abr./maio/jun. 1997.

GALLARDO MOYA, Rosário. **El viejo e El nuevo trabajo a domicilio - de la máquina de hilar al ordenador**, Madrid: Ibidem Edições, 1998.

GARCIA, E. O. P. **O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde**. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 1, n. 1, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2018.

GRAY, M.; HODSON, N.; GORDON, Gil. **Teleworking Explained**. New York: John Willey and Sons, 1993.

HONÓRIO, L. C; MARQUES, A. L. **Reforma estrutural das telecomunicações no Brasil**: um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em uma empresa de telefonia celular. Revista de Administração, São Paulo, v.36, n.2, p.57-66, abr./jun., 2001.

KUGELMASS, Joel. **Teletreabalho. Novas Oportunidades para o trabalho flexível**. ed. Atlas. São Paulo. 1996.

LAVINAS, L; SORJ, B; LINHARES, L; JORGE, A. **Trabalho a domicílio**: novas formas de contratação. Departamento de Políticas de Desenvolvimento, Organização Internacional do Trabalho, Genebra, 1º edição, 1998. Disponível em : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_123612.pdf. Acesso em 01/06/2021.

MACHADO, Cesar de Souza. **Gerenciamento da segurança da informação em sistemas de teletreabalho**. Florianópolis - Dissertação de mestrado – Universidade Federal de Santa Catarina, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84431/188664.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21/05/2021

MARTINO, Vittorio Di. **The high Road to teleworking**. Geneva: International Labour Organization, 2001. 142p.

MEDICINA S/A. **Pós-pandemia: teste avalia clima e saúde mental dos colaboradores**. 2021. Disponível em: <https://medicinasasa.com.br/teste-avalia-saude-mental/>. Acesso em: 25/08/2022

MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia**. Agência Brasil, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia?amp>. Acesso em: 02/08/2022

MORAES, L. R. F; KILIMNIK, Z. M. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte, CEPEAD/FACE da Universidade Federal de Minas Gerais, 1994.

NILLES, J.M. **Fazendo do teletreabalho uma realidade**: um guia para telegerentes e teletreabalhadores. Tradução Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

OLIVARES, Raquel Serrano. **Reflexiones en Torno a la Ley Aplicable al Ciberempleo Transnacional**. In: Relaciones Laborales y Nuevas Tecnologias. Madrid: La Ley, 2005.

PEDREIRA, Pinho. **O teletreabalho**. Revista LTr. São Paulo: LTr, v. 64, n.5, maio, 2000.

PINEL, Maria de Fátima de Lima. **Teletrabalhador**. 2012. Disponível em: <http://www.teletrabalhador.com/index.html> . Acesso em: 21/06/20

PINHEIRO, R. Meireles. **Inteligência Competitiva e Pesquisa de Mercado**. Curitiba-PR: IESDE Brasil, 2009. 284 p.

PIZZI, Paolo. Il telelavoro nella contrattazione collettiva. In: **Fessibilità e diritto del lavoro**, a cura de Guiseppe Santoro Passarelli. Turim: G. Giappichelli Editore, vol. III, 1997.

PRODANOV, C.C.; FREITAS, E.C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Teletrabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Zouk, 2011.

SAKUDA, L.O; VASCONCELOS, F.C. **Teletrabalho: Desafios e Perspectivas**. V. 12, n. 33, p. 39-49, 2005.

SERRA, Paulo. **O teletrabalho: conceitos e implicações**. 1996. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/jpserra_teletrabalho.pdf>. Acesso em: 21/05/2021.

SILVA, R.O. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

The Whoqol Group. **The development of the World Health Organization quality of life assessment instrument (the WHOQOL)**. In: Orley J, Kuyken W, editors. Quality of life assessment: international perspectives Heidelberg: Springer Verlag;1994.

THIBAUT ARANDA, Javier. **El teletrabajo: análisis jurídico-laboral**. Consejo econômico y social, Madri: 2001.

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

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.08, n.1, 2001.

VELOSO, E. F. R.; SCHIRRMESTER, 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 e Diálogo, v. 9, n. 1, 2007.

WHYTE, A. **Understanding the Role of Community Telecentres in Development - A Proposed Approach to Evaluation**, in Gomez R., Hunt P., Lamoureux E. (eds) (1999). telecentre Evaluation and Research: a global perspective, Ottawa: IDRC.

APÊNDICE

Esta pesquisa trata-se de uma coleta de dados para conclusão do curso de graduação em Administração pela Universidade Estadual de Feira de Santana. Esta tem o objetivo de identificar a percepção dos colaboradores a respeito da qualidade de vida no teletrabalho durante a pandemia da Covid-19.

1. Faixa Etária
2. Gênero
3. Escolaridade
4. Tempo de atuação na empresa
5. Você ou algum familiar foi acometido pela Covid-19 durante este período?
6. Foi necessário realizada algum tratamento terapêutico devido a contaminação do vírus?
7. Apresentou sintomas de ansiedade, tais como: taquicardia, pensamentos acelerados, dentre outros.
8. Sentiu variação de humor durante o período que exerceu esta modalidade de trabalho.
9. A rotina da casa foi alterada após a migração para o teletrabalho durante a pandemia.
10. Houve mudanças na relação com os demais membros da equipe durante o período.
11. Conseguiu ter mais tempo para cuidar de si e da família.
12. A família interferiu no desempenho das tarefas, muitas vezes por falta de delimitação de espaço na casa.
13. As instalações do seu trabalho remoto foram adequadas com relação a ergonomia e conforto.
14. Obteve ajuda de custo pela empresa durante o período.
15. Durante a atividade laboral, o teletrabalho induziu ao aumento das horas dedicadas ao trabalho.