

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Ana Paula Alves Caglioni

Home office: impactos do teletrabalho na vida profissional dos trabalhadores

Porto Alegre

2021

Ana Paula Alves Caglioni

Home office: impactos do teletrabalho na vida profissional dos trabalhadores

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Fernanda Tarabal
Lopes

Porto Alegre

2021

Ana Paula Alves Caglioni

Home office: impactos do teletrabalho na vida profissional dos trabalhadores

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Fernanda Tarabal Lopes

Conceito final:

Aprovado em: Porto Alegre, _____ de _____ de 2021.

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a. Dr^a. Fernanda Tarabal Lopes – Orientadora (UFRGS)

Prof. Dr. Daniel Viana Abs da Cruz (UFRGS)

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais Aldecir Caglioni e Elaine Alves Caglioni e aos meus irmãos Calazans e Jordana por toda consideração, carinho, confiança e amizade depositados em mim ao longo dessa trajetória. É importante que vocês saibam que foram a peça fundamental para que eu conseguisse chegar até aqui;

Agradeço as pessoas que me ajudaram de um jeito ou de outro nesse trabalho em especial a Analaura Centenaro. Agradeço também as pessoas que estiveram comigo quando eu estava contente e até mesmo quando estava chorando angustiada, cada um tem um lugar especial na minha memória e no meu coração;

Agradeço aos entrevistados, a Prof^a. Dr^a. Fernanda Tarabal Lopes por se disporem a me ajudar e a banca examinadora por ler o meu trabalho;

Agradeço a Deus por estar encerrando mais um ciclo da minha vida.

RESUMO

Desde a década de 90 tem se visto um aumento do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) o que levou a várias mudanças na forma de se trabalhar. Nesse contexto, surgiu o teletrabalho que nos últimos anos vinha mostrando um crescimento gradual na sua utilização e regulação, porém com o início da Pandemia do Coronavírus, as empresas se viram obrigadas a se adequar a essa nova forma de trabalho a fim de evitar a propagação do vírus e continuar suas atividades. Desde então, estudos têm sido realizados para mostrar como a utilização desse modelo se deu tanto nas organizações como na vida profissional dos trabalhadores inseridos nesse contexto. Vantagens e desvantagens para as empresas e para os teletrabalhadores têm sido destacadas em diversos trabalhos de forma a auxiliar a evolução desta modalidade de trabalho. Desta forma, o estudo se propõe a refletir sobre como esse modelo de trabalho influencia a vida dos profissionais inseridos no teletrabalho. Na etapa de coleta de dados, foram realizadas entrevistas qualitativas com cinco pessoas que realizam suas atividades remotamente, a partir de um roteiro semi-estruturado, a fim de conhecer como o teletrabalho é vivenciado pelos próprios trabalhadores em seu dia a dia e, assim, identificar fatores que podem afetar na saúde e na vida profissional dos mesmos. A análise de dados foi construída dialogando com as informações recolhidas nas entrevistas, narradas pelos próprios trabalhadores, com o referencial teórico baseado em livros e artigos. Foram percebidos seis fatores gerados pelo teletrabalho: vantagens, perdas, estresse, casa versus trabalho, a existência de suporte ao teletrabalhadores e qual a visão que outras pessoas têm desses teletrabalhadores. Por fim, destaca-se as conclusões acerca do trabalho remoto partindo das entrevistas e do referencial teórico apresentado.

Palavras-chave: *Home-office*, Teletrabalho, Pandemia, Vantagens, Desvantagens.

ABSTRACT

Since the decade of 1990 an increase in the use of information and communication technologies (ICTs) has been observed, which resulted in changes in the ways of working. In this context, remote work emerged and was increasing its usage and regulation in recent years. However, with the coronavirus pandemic, companies were forced to adopt this work methodology to avoid the dissemination of the virus and continue their operations. Since then, studies have been developed to show the impacts of the use of this model in the companies and in the professional lives of the workers. Benefits and losses for the companies and the workers have been highlighted in many researches to contribute in the development of this methodology. In this scope, this research proposes to analyze how this model affects the life of the professionals inserted in the remote work. In the data collecting phase, qualitative interviews were carried out with five candidates which perform their activities remotely, using a semi-structured script, in order to know how remote work is faced by the workers in their daily life, and thus identify factors that may affect their health and professional life. The data were analyzed by crossing the information from the interviews, narrated by the workers themselves, with the presented literature. Six factors were perceived: advantages, losses, stress, home versus work, the existence of support to the remote workers and the view that third parties have from the remote workers. Finally, conclusions about the data analysis based on the literature are presented.

Key-words: Home-office, Telecommuting, Pandemic, Benefits, Disadvantages.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. JUSTIFICATIVA.....	11
3. OBJETIVOS.....	12
3.1 Objetivo Geral.....	12
3.2 Objetivos Específicos.....	12
4. REVISÃO TEÓRICA.....	12
4.1 Conceituação do Teletrabalho.....	12
4.2 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho.....	14
4.3 Teletrabalho e Saúde.....	15
5. METODOLOGIA.....	18
5.1 Técnica para coleta de dados.....	19
5.2 Análise dos dados.....	20
6. PERFIS DOS ENTREVISTADOS.....	20
7. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	21
7.1 Vantagens do teletrabalho? “Vantagem...é a possibilidade de acesso em qualquer lugar sem a necessidade de deslocamento, além dosgastos”.....	21
7.2 As perdas do teletrabalho: “A falta de contato...”.....	23
7.3 O porquê do estresse? “As coisas simples poderiam ser resolvidas de forma rápida se a gente estivesse no laboratório, mas como não estamos tem que fazer várias ligações e explicar um problema que seria simples, mas se torna complicado ”.....	26
7.4 Casa <i>versus</i> trabalho.....	28
7.5 A existência de suporte aos teletrabalhadores.....	30
7.6 Visões do outro sobre o teletrabalhador: “...como se a gente estivesse em casa, não estivesse trabalhando né...estivesse tirando férias ou algo do tipo”.....	33
8. Conclusão.....	35
Referências.....	37
Apêndice – Roteiro das Entrevistas.....	45

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o desenvolvimento e avanço das tecnologias de informação e comunicação conduziram a muitas mudanças no cenário econômico, social, político e cultural, especialmente no que diz respeito às relações de trabalho (MISHIMA-SANTOS; RENIER; STICCA, 2020). Essas modificações têm promovido o surgimento de novas formas de organização das atividades laborais, cada vez mais aliadas às tecnologias que permitem maior mobilidade e flexibilidade nos negócios, como o trabalho à distância ou teletrabalho (FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012).

O teletrabalho pode ser caracterizado como aquele realizado em local diverso das dependências da empresa, podendo ser na própria residência do empregado. De acordo com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Televendas (SOBRATT, 2016), o teletrabalho é todo trabalho realizado à distância, com uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs), como computadores, telefonia fixa, celular e toda tecnologia que permita trabalhar em qualquer lugar, receber e transmitir informações.

No Brasil, o teletrabalho foi reconhecido como modalidade de trabalho a partir da reforma trabalhista, através da Lei n. 13.467 de 13 de junho de 2017, que alterou a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) para adequar a legislação a novos modelos de trabalho. Seu conceito foi firmado no artigo 75-B da CLT, o qual o denomina como 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).

Essa modalidade de trabalho tem-se apresentado em crescente ascensão no Brasil. Antes da pandemia, o IBGE anunciou que em 2018, um total de 3,8 milhões de pessoas estavam trabalhando remotamente no Brasil, já em 2020, esse número já havia passado para 8,6 milhões de pessoas (SENADO FEDERAL, 2020). Outro estudo, feito pelo IPEA, foi ainda mais preciso, divulgando que ao longo de 2020, 8.168.741 pessoas encontravam-se trabalhando remotamente no Brasil, sendo que o maior contingente de pessoas em trabalho remoto concentrava-se no estado de São Paulo com 2,9 milhões de pessoas, isso é 35,5% do total, seguidos pelo Rio de Janeiro com 1,1 milhões e Minas Gerais com 0,7 milhões de pessoas, o que

representa respectivamente, 13,1% e 8,2% do total de pessoas trabalhando remotamente pelos dados da PNAD Covid-2019 (IPEA, 2021).

De acordo com Boonen (2008), o trabalho a distância surge como uma alternativa de flexibilização organizacional e dos processos de gerenciamento, aumentando a eficiência na gestão. Nessa perspectiva, autores têm apontado que o trabalho remoto traz como vantagens, para os trabalhadores, maior autonomia para a organização de tarefas e maior flexibilização de horário de trabalho; já para as empresas é perceptível uma redução dos custos organizacionais, através da economia com o consumo de água e energia, e também do espaço físico (BAKER et al., 2007).

Em um estudo realizado por Filardi; Castro e Zanini (2020), foi verificado que a percepção dos teletrabalhadores estava fortemente focada em sua individualidade. Nessa perspectiva, eles consideraram como principais vantagens à redução de custo com alimentação e transporte, maior segurança, maior interação com a família e mais qualidade de vida. Por outro lado, destacaram como principais desvantagens a perda de vínculo com a empresa, maior isolamento profissional, perda de status, receio de má avaliação, falta de reconhecimento por parte da empresa, além da falta de treinamento específico para lidar com as tecnologias necessárias no trabalho em *home office*.

Desta forma, apesar desse modelo de trabalho vir acompanhado de flexibilidade e autonomia, autores como Araujo et al. (2021), identificaram que há um maior nível de responsabilidade por parte do trabalhador e aumento da pressão para que sejam atingidos os resultados esperados. Nesse sentido, esse formato de trabalho poderia produzir efeitos na motivação, no desempenho e no bem-estar dos colaboradores (BORGES-ANDRADE, 2020).

Sabe-se que o trabalho, por ter um papel ativo da vida em sociedade e na construção da identidade, pode influenciar em todos os aspectos da vida de uma pessoa (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2014). De forma geral, os teletrabalhadores têm que lidar com um contexto de trabalho ainda pouco convencional, sustentando tanto as vantagens quanto as dificuldades inerentes ao teletrabalho, além disso, precisam levar em consideração questões referentes a própria saúde, questões psicológicas, sociais, ergonômicas e fisiológicas que podem impactar na sua produtividade, desempenho e na sua saúde global (FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012).

Nesse contexto, compreendendo a adoção dessa nova relação de trabalho, notamos que ela pode trazer impactos significativos nas atividades desenvolvidas pelo trabalhador, bem como na carga de trabalho e nas rotinas de trabalho. Ademais, faz-se necessário pesquisar e identificar como essa nova forma de apropriação do trabalho produz impactos na vida e na saúde do teletrabalhador, além de examinar os efeitos e implicações que tal transformação tecnológica pode causar na sua vida social e familiar. Nesse sentido, a questão central deste estudo se baseia em buscar respostas para a seguinte pergunta: quais as dificuldades e os desafios enfrentados pelo trabalhador que está em trabalho remoto e qual o impacto disso na sua saúde e vida profissional?

2. JUSTIFICATIVA

Desde a década de 90 tem-se visto um aumento no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e isso levou a várias mudanças na forma de se trabalhar. Nesse contexto, surgiu o trabalho remoto que nos últimos anos vinha mostrando um crescimento lento na sua utilização e regulação. No entanto, em 2020, com a Pandemia do Coronavírus, as empresas se viram obrigadas a adaptar a forma de trabalho para evitar a propagação do vírus e salvar a economia.

No Brasil, no dia 06 de fevereiro de 2020, foi publicada a Lei nº 13.979 que dispôs sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2020. Em relação ao Direito do Trabalho, as principais medidas adotadas foram a Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020 e a Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020 (BRASIL, 2020).

A Medida Provisória 936/2020 instituiu o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda dispondo sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública, já a Medida Provisória nº 927/2020, estabeleceu no seu artigo 3º que para o enfrentamento dos efeitos econômicos decorrentes do estado de calamidade pública e para a preservação do emprego e da renda, poderiam ser adotadas dentre outras medidas, o teletrabalho (BRASIL, 2020).

Por ser uma modalidade de trabalho relativamente nova, estudos têm sido feitos para verificar como ela influencia na vida dos trabalhadores, visto que nos últimos anos, e principalmente desde o início da Pandemia de COVID-19, foi vista uma ascensão dessa forma de trabalho.

Em reflexão ao crescente aumento de pessoas que estão atuando de maneira remota e, a necessidade de investigar os impactos do teletrabalho na saúde e na vida profissional dos trabalhadores este estudo mostra-se relevante na medida em que poderá fornecer dados que poderão contribuir para melhorias na implementação desse modelo de trabalho. Da mesma forma, as empresas e organizações poderão utilizar os dados como instrumento de apoio para melhorar as condições básicas para realização do trabalho remoto.

3. OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho foram divididos em Objetivo Geral e Objetivos Específicos.

3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo foi investigar os impactos do teletrabalho na vida profissional de indivíduos que vêm atuando nessa modalidade de trabalho.

3.2 Objetivos Específicos

1. Compreender os impactos da atividade remota na saúde dos trabalhadores;
2. Refletir sobre as possíveis vantagens e/ou desvantagens da atividade remota para os trabalhadores;
3. Identificar quais as dificuldades e desafios encontrados pelos trabalhadores que estão atuando em teletrabalho;
4. Abordar sobre o trabalho remoto tendo em vista seu elevado crescimento a partir da pandemia;
5. Investigar o perfil dos trabalhadores que atuam em teletrabalho.

4. REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como objetivo identificar os conceitos de teletrabalho, as vantagens e desvantagens inerentes a essa prática de trabalho, tendo como ótica de reflexão, a perspectiva da empresa, mas também, e principalmente, a perspectiva do trabalhador. Além disso, buscará analisar os impactos que o teletrabalho tem na saúde e na vida das pessoas que atuam nessa modalidade.

4.1 Conceituação do Teletrabalho

O teletrabalho vem sendo alvo de estudos há mais de três décadas, seu conceito primeiramente foi difundido por Jack Nilles, na década de 70, quando perante uma crise petrolífera, foi necessário diminuir os congestionamentos de trânsito e o consumo de combustíveis. Como alternativa para esses problemas, o autor começou a investigar de que forma uma rede de telecomunicações poderia

substituir as deslocções diárias dos trabalhadores possibilitando que os mesmos executassem suas atividades de forma remota (NILLES, 1988, 1997).

A partir da década de 1990, quando houve a popularização da internet e das ferramentas dela advindas, o estudo do teletrabalho tornou-se mais expressivo (MELLO, 2011). O crescente aumento do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), associado à possibilidade de acesso fácil a computadores, celulares, Internet e outras ferramentas tecnológicas possibilitou que os indivíduos exercessem suas atividades sem a necessidade de ocupar um local específico e determinado para a realização de tarefas (FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012).

No Brasil, o teletrabalho passou a possuir amparo expesso na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) a partir da Lei 12.551/2011, mas foi apenas em 2017 com a reforma trabalhista, através da Lei nº 13.467/2017 que ele foi reconhecido como modalidade de trabalho. No seu Art. 75-B, o teletrabalho foi definido como “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, 2011, 2017).

Atualmente, muitos são os termos utilizados para definir o teletrabalho como *telework*, *telecommuting*, *remote work*, *e-work* e *agile work* (GRANT et al., 2019). Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) o teletrabalho pode ser conceituado quanto a diferentes variáveis como local/espço de trabalho; horário/tempo de trabalho; tipo de contrato (assalariado ou independente) e competências requeridas (conteúdo do trabalho), ou ainda como uma forma de trabalho realizado em um lugar distante da sede da empresa ou do centro de produção que implica o uso de tecnologias que facilitam a comunicação (RODRIGUES, 2011; ROCHA; AMADOR, 2018). Já para Rosenfield e Alves (2011) o teletrabalho não pode ser conceituado simplesmente como trabalho a distância, mas sim como elemento de mudanças organizacionais estratégicas que apontam novas formas de trabalho sustentadas pelas tecnologias de informação e comunicação.

Desta forma, o surgimento da tecnologia da informação contribuiu para que o trabalho fosse projetado de uma forma diferente, quer por conta das inovações dos instrumentos tecnológicos, quer por conta das novas formas de trabalho (MALVEZZI, 2014). Nesse sentido, muitas definições de teletrabalho poderiam ser

enumeradas, entretanto, é inexistente um conceito único e compartilhado acerca desse tema (FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012).

4.2 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

As vantagens e desvantagens listadas na literatura estão longe de dar conta das complexidades inerentes à prática do teletrabalho (ROCHA; AMADOR, 2018). Uma grande parte da investigação sobre teletrabalho é focado nos efeitos causados pela sua implementação (BAILEY; KURLAND, 2002; BARUCH, 2000). Neste sentido, a literatura se subdivide em duas partes, apresentando tanto resultados positivos quanto resultados negativos, isto é, vantagens e desvantagens constantes nessa prática de trabalho (ALMEIDA, 2020).

Em termos de vantagens organizacionais, aponta-se uma maior produtividade e qualidade do trabalho, redução de custos para a empresa, diminuição do absenteísmo e da rotatividade (ALMEIDA, 2020; FREITAS, 2008; MELLO et al., 2014; PÉREZ; SANCHEZ; CARNICER, 2007). Paralelamente a isso, as desvantagens organizacionais estariam relacionadas à maior dificuldade por parte dos gestores de supervisionar, monitorar e até mesmo avaliar o desempenho de seus colaboradores, além de muitos gestores ainda apresentarem certa resistência à mudança e adaptação dessa forma de trabalho (ALMEIDA, 2020; KWON; JEON, 2020; PARK; CHO, 2020).

Já as principais vantagens apontadas pelo trabalhador dizem respeito à flexibilização da jornada de trabalho; a organização do tempo de modo que o trabalhador poderia conciliar melhor a rotina laboral com outras tarefas; à economia de tempo com o transporte e uma maior autonomia para a organização do modo de trabalhar referentes a espaço e tempo de trabalho (PÉREZ; SANCHEZ; CARNICER, 2007; SOARES, 1995; TREMBLAY, 2002). Como desvantagens seriam apresentadas uma maior intensificação do trabalho, já que os mesmos ficariam conectados por mais tempo ao uso das TICs; aumento do isolamento social e profissional; uma maior intromissão na vida privada, o que potencializaria o conflito trabalho-família, e o aumento do *stress* e da ansiedade do trabalhador, o que poderia resultar em danos ao seu próprio bem-estar (BARROS; SILVA, 2010; FREITAS, 2008; PÉREZ; SANCHEZ; CARNICER, 2007; SOARES, 1995; TREMBLAY, 2002).

Nesse sentido, um estudo realizado com servidores na Justiça Federal do Rio de Janeiro, verificou que a flexibilidade de horários através do teletrabalho foi tido como ponto positivo por parte dos trabalhadores. Por outro lado, uma das maiores dificuldades encontradas foi a conciliação do trabalho com o tempo dedicado ao lazer, devido a ideia de que o trabalhador, por estar em casa, deve estar sempre disponível para o empregador (MAIO, 2019).

Consoante a isso, um estudo realizado com uma servidora no Tribunal Regional Federal da 4ª Região destacou que embora o teletrabalho possa ter sido a solução para um problema específico como a conciliação de rotina laboral e estudos, ele acabou por gerar uma série de inconvenientes como a dificuldade de estabelecer uma diferenciação entre tempo de estudo e tempo de trabalho, além de alterar a própria dinâmica familiar, uma vez que atribuíam o fato da servidora estar em casa significar que a mesma estivesse disponível para fazer qualquer outra atividade (PEREIRA; BENEDETTI; DIAS, 2019).

Para Pereira, Benedetti e Dias (2019) apesar do teletrabalho evocar uma melhoria na qualidade de vida do trabalhador a partir da flexibilização de horários e uma maior economia com os deslocamentos diários, as omissões regulatórias quanto ao horário e a forma de execução do teletrabalho ainda poderiam gerar uma sobrecarga psíquica ao trabalhador, além de comprometer outras áreas da vida do indivíduo inserido nesse contexto.

4.3 Teletrabalho e Saúde

A globalização juntamente com as mudanças tecnológicas vieram por moldar novas formas de trabalho. Nessa perspectiva, o teletrabalho surge como uma nova modalidade de trabalho que pode produzir diversas alterações na dinâmica de vida do indivíduo. Uma dessas alterações, está ligada à saúde do teletrabalhador, que pode, de certa forma, ser afetada pela ausência de normas acerca do controle do ambiente de trabalho remoto e domiciliar (FINCATO; ANDRADE, 2018).

A manutenção e a promoção da saúde do trabalhador e um meio ambiente de trabalho saudável e seguro são direitos sociais constitucionalmente garantidos (PIETRE; CARVALHIDO, 2020). Nesse sentido, registra-se que a proteção ao trabalhador conforme o artigo 7º, inciso XXII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e do artigo 157 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) impõe ao empregador a obrigação de cumprir as normas de medicina e

segurança do trabalho (FINCATO; ANDRADE, 2018). Destaca-se que segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) a saúde é entendida como “um estado completo de bem-estar físico, mental e social.” Dessa forma, transformações geradas pelas mudanças na forma de trabalho podem provocar o surgimento de novas necessidades ao indivíduo que vive esse contexto (FINCATO, 2009; PIETRE; CARVALHIDO, 2020).

Segundo Dejours (2015), o modo de organização do trabalho pode provocar alterações nas condições de vida e de labor dos trabalhadores, podendo gerar cargas químicas, biológicas, físicas e mecânicas nos postos de trabalho. Nesse sentido, apesar de o teletrabalho vir como uma proposta inovadora para as organizações, contribuindo para a diminuição de custos e aumento de produtividade e trazendo maior flexibilidade como uma das suas principais vantagens, também traz em sua estrutura, algumas desvantagens como a sobrecarga de funções e atividades, o isolamento social e o ambiente laboral inadequado, os quais podem influenciar negativamente na saúde do trabalhador, gerando transtornos tais como: problemas psicológicos, depressão, ansiedade e estresse (MORENO, 2019).

O estresse vem se tornando um problema crescente nas últimas décadas, pois afeta não só o bem-estar dos trabalhadores como também o seu desempenho e é algo com o qual as empresas têm de lidar para conseguirem manter a sua produtividade. O *stress* ocorre quando o indivíduo vivencia um desequilíbrio entre as exigências com que se depara no trabalho e os recursos que dispõe para lidar com as mesmas (ALMEIDA, 2020). Neste sentido, alguns autores sugerem que o esforço do trabalhador para se adaptar ao novo modelo de trabalho, além da necessidade de cumprimento de metas e resultados, cobranças da chefia, sobrecarga de tarefas profissionais juntamente com as tarefas domésticas, poderiam encadear reações de estresse as quais levariam ao desenvolvimento de outras doenças, como a síndrome de *burnout* e a síndrome da fadiga (FINCATO, 2009; FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012).

O *burnout*, segundo Herbert Freudenberger (psicanalista alemão), é uma síndrome psicológica que consiste numa reação física ou emocional a fatores de *stress* crônicos do trabalho os quais podem gerar atitudes e emoções negativas na relação que o indivíduo tem com o próprio trabalho (ALMEIDA, 2020). Essa síndrome pode atingir qualquer trabalhador indistintamente, bastando que os agentes estressores estejam presentes no local onde o trabalhador realiza suas

atividades. Assim sendo, situações estressoras como cobrança por alta produtividade, horas seguidas de labor sem o devido descanso, um ambiente de trabalho inadequado e outros fatores como os relacionamentos no ambiente familiar poderiam desenvolver um sentimento agudo de estresse (OLIVEIRA; TOURINHO, 2020). No entanto, outros estudos têm mostrado que devido a maior flexibilidade dessa modalidade de trabalho, os teletrabalhadores têm apresentado uma queda nos níveis de estresse relacionado à redução do tempo e dos custos de deslocamentos da casa para o trabalho (ALMEIDA, 2020; FONSECA; PÉREZ-NEBRA, 2012; MISHIMA-SANTOS; RENIER; STICCA, 2020).

Apesar disso, a tendência de se trabalhar mais horas, sem limitação de jornada, juntamente com as interrupções que possam existir em casa, como interferências de familiares e amigos poderiam influenciar negativamente o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, pois pode haver um risco de sobreposição entre a vida profissional e familiar. Além disso, uma falta de estrutura adequada como cadeira, mesa, internet de qualidade potencializaria a dificuldade para o rendimento laboral e poderia influenciar desfavoravelmente na saúde física do indivíduo (ALMEIDA, 2020; OLIVEIRA; TOURINHO, 2020). Em vista disso, é importante também observar a questão ergonômica no ambiente de trabalho.

Outro risco em relação a essa modalidade de trabalho seria a sobrecarga de trabalho, a qual ocorre quando o trabalhador verifica uma falta de tempo e energia para suprir as exigências impostas pelo trabalho. Ela poderia estar associada ao excesso de informação e de trabalho causada pelo uso intensivo das TICs (ALMEIDA, 2020). Selligmann Silva, em 2011, realizou uma análise sobre a inserção das novas tecnologias na organização do trabalho, dispondo que, ao mesmo tempo em que esses novos dispositivos proporcionariam a diminuição das cargas físicas e implementariam progresso aos trabalhadores, eles também acabariam por trazer prejuízos para os mesmos.

O advento das novas tecnologias embutidas nos equipamentos utilizados na produção moderna diminuiriam as cargas do trabalho físico em muitos tipos de produção. [...] Assim, o progresso tecnológico permitiu aumentar fanaticamente a produtividade e, em tese, deveria também diminuir acidentes e adoecimentos determinados pelo trabalho. Por outro lado, as chamadas tecnologias de ponta foram também muitas vezes consideradas as responsáveis pelo acúmulo de prejuízos que atingem a classe trabalhadora – tanto no que diz respeito ao estreitamento do mercado de trabalho quanto em termos de intensidade do trabalho e, ainda, de danos de diferentes tipos ao organismo (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 165).

Sendo assim, a sobrecarga ou o excesso de trabalho é um problema que poderia afetar negativamente o trabalhador, reduzindo a sua satisfação e compromisso laboral, levando ao surgimento do estresse e diminuição de seu desempenho pela dificuldade em lidar com o excesso de exigências (ALMEIDA, 2020).

Concomitantemente a isso, alguns autores têm mostrado que o isolamento profissional também é visto como um dos principais pontos negativos do home office (FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020; MENDES; HASTENREITER FILHO; TELLECHEA, 2020). Nessa perspectiva, os teletrabalhadores têm a sensação de que estão distantes do convívio profissional, pois deixam de conviver com os colegas de trabalho, e também que o resultado de seu trabalho é pouco percebido pelos gestores e pela sociedade. Essas circunstâncias poderiam vir a gerar um sentimento de angústia e desamparo do teletrabalhador, trazendo efeitos sobre a motivação e satisfação, o que poderia ocasionar o surgimento de transtornos mentais como a depressão, síndrome do pânico, entre outras (FINCATO, 2009; MENDES; HASTENREITER FILHO; TELLECHEA, 2020).

A saúde e o bem-estar dos trabalhadores vêm se tornando uma preocupação cada vez maior nas organizações que desejam manter uma vantagem competitiva sustentável, uma vez que estudos comprovam que indivíduos saudáveis tendem a produzir mais (ALMEIDA, 2020; WRIGHT; STAW, 1999). Desta forma, é importante considerar e identificar os fatores que podem ter influências benéficas e malélicas sobre a saúde dos trabalhadores partindo do contexto da inserção dessa nova modalidade de trabalho.

5. METODOLOGIA

O presente trabalho consistiu em um estudo sobre os impactos do teletrabalho na vida profissional do trabalhador inserido nesse contexto. Para tanto, foi utilizada uma pesquisa de abordagem qualitativa através da realização de entrevista que objetivou conhecer melhor os entrevistados e suas percepções a cerca do tema de estudo.

Segundo os autores Godoi, Bandeira-De-Mello e Silva (2006), a pesquisa qualitativa é um conceito que abrange várias formas de pesquisa que nos ajuda a compreender e explicar o fenômeno social. Assim sendo, o objetivo da pesquisa

qualitativa é interpretar os significados e intenções dos indivíduos considerando sua subjetividade empírica, baseada na sua observação e na experiência como fator determinante.

Para Godoy (1995) a pesquisa qualitativa parte de questões amplas que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve, dessa forma, seu foco está na obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos através do contato direto do pesquisador com o fenômeno, partindo da perspectiva dos sujeitos envolvidos na situação de estudo.

5.1 Técnica para coleta de dados

A fim de explicar as questões trazidas neste estudo, a técnica utilizada para a coleta de dados foi a entrevista a partir de um roteiro semi-estruturado (vide apêndice). A entrevista semi-estruturada possibilita ao informante discorrer sobre suas experiências de maneira livre e espontânea, a partir do foco principal de estudo proposto pelo pesquisador (Triviños, 1997).

Assim, essa pesquisa foi direcionada a cinco (5) teletrabalhadores, com vínculo empregatício, que exercem as suas funções à distância, com o auxílio de recursos de telecomunicações, desobrigados do contato presencial com o empregador ou os colegas de trabalho, em parte ou em todo o tempo de execução de suas tarefas. O primeiro contato com os entrevistados foi objetivando saber se eles tinham interesse em participar desta pesquisa, uma vez que já era sabido que os mesmos se encontravam na modalidade de teletrabalho. A entrevista foi realizada de maneira remota e síncrona em um horário previamente combinado com os mesmos.

Foram escolhidos cinco entrevistados, pois entendeu-se ser esse um número suficiente de pessoas que viabilizariam a discussão do tema de forma clara a fim de evitar uma saturação de informações. Glaser e Strauss (2006) explicam a saturação como o momento em que o pesquisador percebe que as lacunas em sua teoria foram sanadas, a fim de ficar claro as principais características dos fenômenos estudados. Segundo Strauss e Corbin (2008) ao se procurar com insistência sempre serão encontradas novas informações. No entanto, a questão central da saturação é justamente encontrar o momento certo da coleta de dados em que os dados adicionais não mudarão de forma determinante os resultados encontrados

anteriormente, levando também em consideração, a necessidade de respeitar o cronograma pré-determinado para realização da pesquisa.

5.2 Análise dos dados

Como a forma de pesquisa utilizada foi a entrevista através de um questionário semi-estruturado, foi utilizada a análise de conteúdo como forma de análise de dados. Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014) consideram que o foco desse método de análise é qualificar as vivências do sujeito, bem como as percepções sobre determinado objeto e seus fenômenos. Para Bardin (1977), a análise de conteúdo se constitui de várias técnicas onde se busca descrever o conteúdo emitido no processo de comunicação seja ele por meio de falas ou textos.

Para a análise de conteúdo das cinco entrevistas realizadas, todas as falas dos entrevistados foram transcritas em sua literalidade, compondo um material onde aparecem outras observações como pausas e repetições de expressões. Apesar das perguntas terem sido previamente estruturadas, cada entrevistado deu um rumo a entrevista, o tempo para tanto não foi levado em consideração.

Antes de iniciar o capítulo é importante frisar que para todas as entrevistas foi utilizado um único roteiro localizado no Apêndice – Roteiro das entrevistas neste mesmo trabalho. No entanto, ao abordar as questões do roteiro algumas perguntas ao serem dirigidas aos entrevistados acabaram por gerar mais impacto e por isso são apresentadas nesse capítulo através de tópicos. Sendo assim, os dados foram analisados em diferentes sessões. A primeira sessão teve como objetivo identificar o perfil dos teletrabalhadores. A segunda sessão buscou identificar os assuntos mais relevantes para esse estudo já associando-os com a teoria.

6. PERFIS DOS ENTREVISTADOS

O quadro abaixo apresenta uma síntese das principais características dos entrevistados tais como: sexo, idade, grau de escolaridade e área de atuação. O verdadeiro nome dos participantes permaneceu no anonimato restando um nome fictício escolhido pelos mesmos como forma de identificação. Além de mostrar o perfil dos entrevistados, o quadro ajudou a guiar as análises posteriores.

QUADRO 1: Características gerais de perfil dos entrevistados.

Entrevistado	Sexo	Idade	Grau de escolaridade	Área de atuação
Kimberley	Feminino	30	Pós Graduação	Técnica Administrativa no setor público
João	Masculino	25	Mestrado em andamento	Mestrando em Engenharia Mecânica
Ana	Feminino	31	Mestrado em andamento	Mestranda em Nutrição
Daiane	Feminino	36	Mestrado em andamento	Professora em uma escola técnica e em uma Faculdade de Ensino Superior
Ashley	Feminino	25	Graduação Completa	Gestora em uma empresa privada

Fonte: elaboração própria.

7. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As falas apresentadas aqui remetem à situação constante vivenciada pelos entrevistados que passaram a atuar em teletrabalho em decorrência da Pandemia do Coronavírus, uma vez que, até então, nenhum deles havia experienciado essa forma de trabalho (por mais que soubessem de sua existência).

7.1 Vantagens do teletrabalho? “Vantagem...é a possibilidade de acesso em qualquer lugar sem a necessidade de deslocamento, além dos gastos”

O tema das vantagens relativas ao teletrabalho foi levantado por querer abordar exatamente como o trabalhador se sentia ao realizar suas funções à distância se comparando ao trabalho que o mesmo realizava presencialmente. Através da fala dos próprios entrevistados podemos verificar algumas vantagens dessa modalidade de trabalho, como é mostrado a seguir:

Eu acho que uma das principais vantagens de tu não trabalhar na forma presencial é tu ter flexibilidade de horários porque isso te possibilita fazer

outras coisas ou conseguir se programar nos horários que tu mais precisa (se organizar melhor) tu poder trabalhar nos horários que te convém mais. Outra vantagem é a redução nos gastos que tu tem (gastos de tempo e financeiros com deslocamentos) isso é uma vantagem bem grande porque tu não precisa ficar se deslocando até o lugar presencial e assim tu não perdes tanto tempo. [Kimberley]

Vantagens... é o fato de não ter o deslocamento... a hora que tu quer começar a trabalhar tu já está ali, então isso já é um ponto positivo. [João]

Vantagem...é a possibilidade de acesso em qualquer lugar sem a necessidade de deslocamento, além dos gastos. [Daiane]

Autores como Soares (1995) e Tremblay (2002) já haviam observado que a flexibilidade de horários, a melhoria da produtividade e a redução no tempo com o deslocamento deveriam ser vistos como uma das vantagens concernentes ao teletrabalho. Duas das principais vantagens vistas através das falas dos entrevistados e que vão ao encontro dos estudos sobre teletrabalho são justamente a redução do tempo com os deslocamentos e a redução dos gastos financeiros. Nesse sentido, é possível perceber que a partir do momento em que se tira a obrigatoriedade do trabalhador em ir até a empresa, o mesmo consegue suprimir e até mesmo reduzir os custos envolvidos nesses deslocamentos de sua rotina de idas e vindas.

Já, outra entrevistada atrelou o fato de não ter que se deslocar como um fator determinante para a melhoria da qualidade de vida, uma vez que o teletrabalhador poderia dispor das horas diárias em benefício próprio seja para dormir mais ou para começar a trabalhar nos horários de melhor rendimento como se verifica na fala da Ana.

As vantagens que eu percebo é a qualidade de vida que eu acho que melhora nesse sentido de tu não ter perda de tempo com deslocamento até o trabalho...tu pode aumentar tuas horas de sono, tu pode inclusive começar a trabalhar mais cedo depois do meio dia... então tu ganha algumas horas no final da tarde...[Ana]

Verifica-se na fala acima que o fato do teletrabalhador não ter que se deslocar até o ambiente de trabalho possibilita que o mesmo consiga usufruir melhor do tempo que dispõe para a realização de outras tarefas tal como assuntos pessoais ou ao lazer (BOONEN, 2008). Segundo Kugelmass (1996) e Boonen (2008) esse é um fator que poderia levar há uma redução no desgaste físico e psicológico dos trabalhadores, e como consequência traria outros benefícios tal qual a melhoria da qualidade de vida desses indivíduos.

Outra vantagem verificada através das entrevistas refere-se ao fato do teletrabalhador poder organizar melhor o próprio espaço de trabalho estando em casa, evitando as interrupções externas frequentes no trabalho presencial e que acabavam por tirar a concentração e o foco da execução da tarefa. Segundo Boonen (2008), o indivíduo que trabalha em casa tem a tranquilidade para manifestar as suas ideias, tornando o trabalho mais eficiente e produtivo, o mesmo pode ser observado nas falas a seguir:

Eu me sinto muito mais à vontade, consigo focar bem mais porque não tem distrações, gente chegando a toda hora, até pelo ambiente de trabalho onde eu trabalho né...é muita gente e eu tenho que dar suporte para um monte de gente, então se eu tivesse lá na empresa eu seria interrompida muitas vezes...então na questão de concentração é muito melhor... [Ashley]

...Eu na verdade trabalho melhor em casa porque eu consigo montar o meu espaço sabe...do jeito que eu quero para trabalhar ao contrário do hospital ou da universidade onde já são oferecidos espaços prontos muitas vezes, espaços que tem muitas pessoas circulando, trabalhando e isso atrapalha um pouco, então pra mim eu acho que favorece essa questão da atenção, do foco no trabalho. [Ana]

As duas falas acima ilustram como essas trabalhadoras se sentem ao trabalharem no próprio lar, que é um lugar que de certo modo, proporciona uma melhor concentração para resolver problemas referentes ao trabalho ao mesmo tempo em que propicia que o teletrabalhador estabeleça e cumpra sua própria agenda de trabalho. Segundo Vicenzi (2000) *apud* Flório (2005), por causa da possibilidade de estabelecer seu próprio ritmo e horário de trabalho a atividade do teletrabalhador se torna mais fluída, uma vez que o sujeito tem uma melhor concentração para executar suas tarefas.

7.2 As perdas do teletrabalho: “A falta de contato...”

A principal desvantagem que percebo é a falta de contato, principalmente da socialização que é um problema muito sério na área em que atuo...como atuo formando pessoas a falta de socialização é um problema muito sério né...porque a gente ensina a parte técnica do conhecimento, mas a gente precisa olhar para competências comportamentais, emocionais e isso fica bem difícil longe. [Daiane]

Somos seres dependentes de outros seres, e é por isso que quando estamos dentro de uma empresa formamos laços com os que estão a nossa volta. No teletrabalho, porém, nos distanciamos do grupo, não temos a presença física dos colegas e, na maior parte das vezes, a comunicação é somente virtual (TOSE,

2005). O isolamento para trabalhar pode até ser necessário em alguns momentos, no entanto, o indivíduo tem necessidade de conviver, de falar com as pessoas, de socializar.

Malvezzi (2014), já falava das organizações virtuais e da perda de contato face a face, com interação, apenas, através de um monitor. A falta de socialização percebida pelos entrevistados foi caracterizada como um problema sério. No caso da professora, essa dificuldade foi percebida no momento em que perdeu o contato presencial com seus alunos.

Outro entrevistado referiu-se que a falta de um contato mais próximo com as pessoas que faziam parte da mesma bancada experimental acabava por muitas vezes dificultar e atrasar o trabalho, já que se dependia basicamente de reuniões por ligações e videoconferências.

[...] estando em teletrabalho com certeza é mais difícil manter contato porque qualquer coisa é sempre por ligação ou videoconferência, a comunicação é mais dificultada tanto com o orientador como com os colegas de laboratório ainda mais porque tu não está com a pessoa ali, na tua bancada experimental para poder mostrar o que está acontecendo e poder explicar bem o problema, sendo assim, acaba se tornando sempre um pouco mais complicado porque tu acaba tendo que fazer mais reuniões, mais chamadas de vídeo para poder conseguir resolver uma coisa que talvez em uma conversa presencial, uma reunião no laboratório, resolveria, então eu acho que é mais difícil sim. [João]

Para outra, a interação com outros colegas era perdida a partir do momento em que os encontros com os colegas ocorriam somente de maneira virtual, pois de certo modo, os minutos existentes antes do começo da aula para a troca de ideias já não existem mais quando se está em teletrabalho.

Eu acho que a principal desvantagem assim quando a gente compara o trabalho remoto com o presencial é que tu perde assim...a questão de interação com os colegas, pois embora a gente tenha reuniões virtuais em que a gente interaja é diferente do que tu interagir pessoalmente...virtualmente normalmente se fala mais em só naquilo pra que se marcou a reunião, a aula...e quando se está no trabalho presencial na verdade, por exemplo, se alguém chega 5 minutos antes, alguém chega 10 minutos antes, tu vai conversando sobre outras coisas que não são trabalho muitas vezes...[Ana]

Outra questão levantada como desvantagem foi justamente a impossibilidade de criar laços duradouros no teletrabalho, o que mais tarde poderia suscitar a questão de como o lado emocional fica quando se está em teletrabalho.

...eu acho que o trabalho remoto dificulta muito a criação de vínculos com outras pessoas, a formação de novas amizades assim...eu acho que isso é muito mais fácil no trabalho presencial né...eu acho que a principal desvantagem que eu vejo é essa. [Ana]

O trabalho remoto impossibilita, de certo modo, a criação de vínculos duradouros com outras pessoas porque quando trabalhamos pessoalmente a gente acaba criando mais laços de companheirismo e amizade, até mesmo com pessoas de setores diferentes...porque almoçamos juntos, saímos nos intervalos...[Kimberley]

Nessa perspectiva, a longo prazo, esses sentimentos de falta criação de vínculos e interação social, poderiam vir a causar problemas de ordem psicológica, isso vai ao encontro de estudos como o de Fincato (2009); Mendes; Hastenreiter Filho; Tellechea (2020), que indicam que a falta de sociabilização e a sensação de distanciamento do convívio profissional, principalmente pela falta de contato com os colegas de trabalho, poderia gerar sentimentos de desamparo e angústia no trabalhador, o que traria efeitos sobre sua motivação e poderia ocasionar até o surgimento de depressão e outros transtornos mentais. O isolamento profissional também é visto como um dos principais pontos negativos do home office (FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020; MENDES; HASTENREITER FILHO; TELLECHEA, 2020). Segundo Boonen (2008), o teletrabalho não desafia tão somente hábitos já consolidados, como também, as interações sociais dos indivíduos com o grupo e a da sociedade com o teletrabalhador. Dessa forma, é possível que questões relacionadas ao isolamento surjam no contexto do teletrabalho.

Ademais, uma das entrevistadas relatou a confusão existente entre as horas de trabalho e as horas de lazer e que nessa confusão de horários muitas vezes, se trabalha muito mais do que se estivesse trabalhando presencialmente. Nessa perspectiva, Rocha e Amador (2018) abordaram em seus estudos justamente os riscos existentes quanto à intensificação do trabalho e a dificuldade de separação do espaço e tempo da vida laboral, pessoal, familiar e o risco do mesmo se estender indefinidamente na vida do teletrabalhador. É possível visualizar melhor isso quando a entrevistada utiliza a expressão “senão tu fica...tu fica...” na fala a seguir:

Eu acho que a gente perde um pouco a noção do tempo. Quando tu trabalha na empresa, tu tem noção de que vai chegar o teu horário e tu vai ter que ir embora, quando tu não está trabalhando na empresa, tu tem que se policiar mais porque senão **tu fica...tu fica..**tu não vê a hora então tu trabalha muito mais. É...eu acho que é uma das desvantagens, tu trabalha muito mais do que se tu tivesse na empresa...[Ashley]

O cansaço gerado quando a casa é o mesmo lugar do ambiente de trabalho, foi outro problema encontrado. Um dos entrevistados cita justamente o fato de não conseguir separar o ambiente de trabalho do ambiente de lazer, como um dos motivos do surgimento desse sentimento.

...se torna um pouco cansativo porque como eu falei antes, tu não separa muito bem o ambiente de trabalho do ambiente de lazer, de descanso, então às vezes parece ser um pouco mais cansativo do que a rotina convencional. [João]

Essas falas mostram a importância de ter um ambiente de trabalho adequado para trabalhar. Nesse sentido, alguns autores como Moreno (2019), Oliveira; Tourinho (2020) mostram que trabalhar em um ambiente inadequado, onde não se possui uma estrutura física adequada, bem como móveis e internet além de estar em um ambiente com muitas interferências de pessoas externas podem trazer malefícios como aumento da ansiedade e do estresse, afetando assim, o bem estar do teletrabalhador.

7.3 O porquê do estresse? “As coisas simples poderiam ser resolvidas de forma rápida se a gente estivesse no laboratório, mas como não estamos tem que fazer várias ligações e explicar um problema que seria simples, mas se torna complicado ”

O estresse pode ser conceituado como sendo um estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional de grande repercussão nas cognições motoras do indivíduo. Muitas vezes, ele acaba sendo gerado quando o indivíduo passa por situações que acabam fugindo do seu controle, resultando assim, em frustrações generalizadas que acabam por trazer consequências psicológicas, tais como cansaço extremo, ansiedade, dificuldade de relacionamento, desmotivação, entre outros (OLIVEIRA; TOURINHO, 2020).

Ao realizar as entrevistas pude perceber que o estresse está presente no cotidiano das pessoas de diferentes formas, mas ele não vem atrelado ao teletrabalho em si e sim a situações que limitam o nosso poder de agir em determinados momentos (falta de contato ágil com quem trabalha no mesmo setor que o nosso, demora para resolver problemas específicos referentes ao próprio trabalho, falhas na internet, depender de outros setores e pessoas para resolver determinados problemas bem como, ser incomodado através das redes sociais em

horários inoportunos). Abaixo segue trechos dos próprios entrevistados quanto ao tema.

Acho que sim, mas não sei se o teletrabalho agravou isso porque o estresse no trabalho acontece e é normal para a maioria das pessoas. Talvez o fato de não ter tanta facilidade de contato com os colegas, por exemplo, me estressa um pouco porque eu percebo que coisas simples poderiam ser resolvidas de forma rápida se a gente estivesse no laboratório, mas como não estamos, tem que fazer várias ligações e explicar um problema que seria simples, mas se torna complicado... isso é um fator que gera estresse. [João]

Eu me estresso às vezes por eu não conseguir fazer alguma coisa...ou por demorar muito mais do que eu pensava que iria demorar, por ser muito mais difícil do que eu achei que iria ser, por acabar me tomando muito tempo, mas isso no caso não difere entre o presencial e o remoto...é a mesma coisa...o que me estressa na verdade é quando a internet começa a falhar...isso sim. Muitas vezes eu estou fazendo uma coisa muito importante e aí a internet começa a cair, então acho que isso é a única coisa que me estressa muito sabe... [Ana]

Me estresso porque toda vez que eu elaboro algumas questões com relação ao meu trabalho na parte escrita eu tenho que me colocar no lugar do aluno e perceber se ele entende elas ou não né...porque muitas vezes por mais claro que elas estejam é difícil o outro lado compreender aquilo que eu quis dizer. Então eu me estresso nesse sentido...por falta de atenção, falta de proximidade com o outro (de ele ler sozinho e de pedir novamente aquilo que está óbvio, que está escrito) e me estressa o apoio que a gente tem que dar através das redes sociais como o whats porque por mais que eu estabeleça um horário para atendimento, as pessoas mandam perguntas em horários inconvenientes. Eu não respondo mais quando isso acontece, inclusive até bloqueei algumas vezes essas pessoas, isso me deixa muito enfurecida porque eu constantemente lembro eles que professor também tem uma vida fora da escola. [Daiane]

... se eu me estresso é porque às vezes tem muito trabalho ou a gente depende de outros setores para concluir as coisas que tem que fazer, mas normalmente não me estresso muito. [Kimberley]

Me estresso às vezes sim... mas não por conta de estar trabalhando longe. Eu me estresso realmente com alguma situação do trabalho que aparece, que eu não sei como resolver enfim...ou que dependa dos outros. [Ashley]

Através dos depoimentos acima se observa na fala da maioria dos entrevistados que embora os fatores estressores pudessem ser motivo de adoecimento aos teletrabalhadores entrevistados, o mesmo não se configura totalmente, uma vez que os depoentes relataram que o estresse não é um fator comum do dia a dia, mas sim uma situação que se apresenta “às vezes” devido às exigências que o próprio trabalho acaba impondo ao teletrabalhador e o qual acabaria aparecendo da mesma forma no trabalho presencial.

No entanto, um ponto que chamou atenção, foi a fala da entrevistada Daiane, a qual por talvez possuir um trabalho que exija maior interação com as pessoas ao

seu redor, apontou o que pode ser apresentado como um malefício: o uso excessivo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como o principal meio de realizar o trabalho. Ao demonstrar, que muitas vezes é importunada em horários que não o horário normal de trabalho, expõe desvantagens evidenciadas por autores como Barros; Silva, 2010; Freitas, 2008; Pérez; Sanchez; Carnicer, 2007; Soares, 1995; Tremblay, 2002, que seria a sobrecarga de trabalho, a qual poderia estar associada ao uso inadequado/demasiado das tecnologias e a não diferenciação do ambiente de trabalho com o ambiente familiar. Essa sobrecarga, a longo prazo, poderia trazer prejuízos ao trabalhador, diminuindo a sua satisfação pelo trabalho e levando ao surgimento do estresse (ALMEIDA, 2020).

Além disso, o fato da entrevistada mostrar o incômodo relacionado principalmente à dificuldade de comunicação, pode vir a mostrar que talvez o teletrabalho não seja a melhor alternativa para algumas categorias de trabalho, principalmente os que exigem maior interação para alcançar os objetivos. Esses “trabalhos” poderiam estar sendo prejudicados mais do que beneficiados pelo uso das TICs, pois ao mesmo tempo em que elas trazem grande benefício com relação à flexibilidade, ao poder se comunicar a partir de qualquer ambiente, em qualquer lugar, o excesso de seu uso, o excesso de informação, uso inadequado podem trazer prejuízos em termos de intensidade de trabalho e, ainda, causar danos de diferentes tipos ao organismo (SELIGMANN-SILVA, 2011).

7.4 Casa versus trabalho

...O que incomoda um pouco é o fato de que quando tu está trabalhando em casa as pessoas acabam entrando no teu ambiente de trabalho o que às vezes acaba atrapalhando um pouco ...[Kimberley]

Eu percebo interrupções em casa porque por mais que tu diga que tu está em aula as pessoas acham que tu pode responder, que tu pode atender... por exemplo eu dou aula para a graduação em casa, eu tenho uma salinha que eu fiz no quarto para poder dar aula, mas eu não esqueço que eu tenho mais uma pessoa em casa que precisa comer, tomar banho, fazer o estudo dela e algumas vezes ela precisa entrar no ambiente onde estou dando aula, então isso tudo interfere...eu também tenho um bichinho que as vezes vem (por mais que a gente deixe para lá), o barulho do prédio, da rua né...isso tudo acaba interferindo bastante. [Daiane]

As principais barreiras observadas quando se fala em teletrabalho dizem respeito a como conciliar tarefas profissionais, domésticas e familiares. Para Abbad e Legentil (2020) *apud* Araujo et al.,(2021) trabalhar em home office significa lidar com interrupções, ruídos e estímulos variados. Desse modo, os entrevistados

quando perguntados como conciliavam o meio doméstico com o trabalho remoto, relataram diferentes problemas tais como, interrupções externas, principalmente dos próprios familiares em momentos inoportunos.

Os sons e ruídos estão diretamente ligados ao percentual elevado de trabalhadores que moram com outras pessoas, bem como a trabalhadores que trabalham em ambientes destinados a outros fins. Autores como Steil e Barcia (1999) apontam que um ambiente adequado para o trabalho incluiria um escritório com isolamento acústico para que os ruídos existentes externamente não pudessem atrapalhar o desempenho do teletrabalhador. No entanto, essa realidade não é a realidade dos trabalhadores que entraram em teletrabalho devido à necessidade de isolamento social (TOLENTINO, 2020).

Outro problema verificado no teletrabalho por uma das entrevistadas refere-se ao fato de que muitas vezes, quando se está em teletrabalho se interrompe o trabalho que vem sendo realizado para a realização de outras atividades, no entanto a própria entrevistada diz que se não estivesse em trabalho remoto tal fato não aconteceria.

...às vezes quando tu tem alguma coisa de casa para fazer tu interrompe o trabalho e vai fazer aquela coisa de casa...só que é como eu te falei... eu acabo tendo que compensar no trabalho em outro momento, então não é que acabe prejudicando o trabalho em si, mas são coisas que eu não faria se eu não estivesse no trabalho remoto né. [Ana]

Já na fala a seguir, a professora relata a correria existente quando a casa é o mesmo ambiente de trabalho e a dificuldade que encontra para separar a vida pessoal do trabalho.

...em teletrabalho não existe um tempo específico para que a gente possa só programar as nossas aulas, programar o nosso processo de trabalho. Esse momento de programação do meu trabalho ele me exige horas pessoais, horas domésticas então as coisas que eu tenho que fazer na minha casa para mim, para o meu marido enfim... é menos tempo porque eu tenho que ocupar um pouco mais desse tempo para fazer coisas do trabalho que vão além do meu horário, então é um pouco difícil... [Daiane]

Nesta fala, é possível observar novamente a desvantagem da sobrecarga de trabalho (ALMEIDA 2020, BARROS; SILVA, 2010; FREITAS, 2008; PÉREZ; SANCHEZ; CARNICER, 2007; SOARES, 1995; TREMBLAY, 2002). Também é possível observar uma dificuldade no estabelecimento temporal de limites entre as atividades de trabalho, lazer, convivência familiar e descanso, o que poderia gerar

um aumento do tempo destinado ao trabalho e comprometimento de outras áreas da vida do trabalhador (PEREIRA; BENEDETTI; DIAS, 2019).

Apesar disso, nem todos os entrevistados viram um lado negativo quando perguntados sobre a conciliação do espaço doméstico com o trabalho e isso poderia mais uma vez ser justificado pelo tipo de trabalho que a pessoa exerce. Uma das entrevistadas relatou justamente que ficava bem e até melhor do que se estivesse trabalhando “fora” uma vez que podia se “trancar numa bolha” e focar no que realmente tinha que fazer. Já outro entrevistado, viu no trabalho remoto a possibilidade de conciliar os horários para poder fazer outras atividades uma vez que o mesmo era quem elaborava o próprio horário de trabalho.

...Bem tranquilo até porque eu tenho ambiente próprio para isso então eu realmente esqueço que eu estou em casa, eu me tranco na minha bolha ali e às vezes não saio nem para ir ao banheiro, então...eu prefiro bem mais porque eu consigo ficar sozinha e focar no que eu realmente preciso fazer. [Ashley]

Eu acho que é bem tranquilo...eu consigo conciliar bem porque o meu horário sou eu que faço, então, se eu preciso resolver alguma tarefa doméstica ou alguma coisa externa ao meu trabalho eu consigo adaptar o meu horário para resolver isso. [João]

Desta forma, estratégias para conciliação entre ambiente de trabalho e o ambiente doméstico no contexto do teletrabalho devem ser avaliadas pelos indivíduos que fazem parte do processo, para que os benefícios oferecidos por essa modalidade de trabalho possam estar acima dos fatores negativos apresentados.

7.5 A existência de suporte aos teletrabalhadores

Os teletrabalhadores foram abordados na entrevista com perguntas relacionadas ao tipo de suporte que recebiam para trabalhar remotamente (se havia algum). Três entrevistados relataram que não houve suporte tecnológico e que trabalhavam com equipamentos próprios como se observa nas falas a seguir.

Na real suporte específico não...cada servidor tinha um ramal no presencial e esse ramal veio para nós no nosso próprio celular e a princípio fazemos a mesma coisa que faríamos presencialmente, mas só. [Kimberley].

Não. Eu utilizo as minhas coisas. [Ashley]

O suporte é o suporte de processo burocrático, mas o suporte tecnológico para que eu possa trabalhar desse jeito eu não tenho nem da instituição do dia que é uma escola nem da Instituição de Ensino Superior à noite. [Daiane]

Ao passo que dois entrevistados relataram que recebiam suporte para a realização de seus trabalhos como acesso online a plataformas de ensino e comunicação bem como a possibilidade de levar material do laboratório para casa para a manutenção das atividades como se verifica nos depoimentos abaixo.

As organizações em que eu era vinculada eram a universidade e o Hospital de Clínicas então as duas forneceram suporte. Elas forneceram desde o início acesso remoto ao sistema, então eu pude acessar os dados que eu tinha necessidade, elas também forneceram plataformas para interação com as pessoas...pra gente dar aula para os alunos, ter interação com os professores...então sempre foi fornecido esse suporte, além disso claro, ofereceram suporte de TI no caso de a gente ter dúvidas de como fazer a utilização dessas plataformas. [Ana]

A UFRGS tem um convênio com o Mconf que é uma plataforma pra fazer reuniões. Eu consigo acessar artigos do meu computador sem precisar ir até a Universidade por meio da plataforma da UFRGS, então eu consigo fazer tudo sem precisar ir até lá com esses acessos remotos... e também a UFRGS liberou para que eu trouxesse material do laboratório para minha casa para que eu conseguisse seguir trabalhando completamente de casa, então com certeza eles prestaram/ofereceram esse suporte. [João]

A partir das falas é possível perceber que apesar do empregador fornecer suporte quanto aos programas utilizados para realização do trabalho remoto e suporte em TI (Tecnologia de Informação) referente a dúvidas relativas à utilização desses programas, não há um suporte quanto aos equipamentos físicos, pois os teletrabalhadores em sua maioria, utilizam seus computadores/celulares pessoais para realização do trabalho. Nesse sentido, a Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017) ao introduzir um novo capítulo na CLT dedicado especialmente ao tema (Capítulo II-A, "Do Teletrabalho" com os artigos 75-A a 75-E), dispôs em seu artigo 75-D que a responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado devem ser previstas em contrato escrito (BRASIL, 2017).

Quanto à existência ou não de um sistema de apoio a saúde física e mental dos teletrabalhadores este trabalho objetivou saber um pouco mais se de fato as empresas ofereciam esse sistema de apoio e qual o conhecimento dos teletrabalhadores sobre a existência/utilização desses canais. Desse modo, todos os trabalhadores entrevistados relataram que de fato existe sim tal sistema na organização embora nem todos conheçam ou participem de tal sistema de apoio como se percebe nos depoimentos a seguir.

Eu acho que a UFRGS tem um programa da pós graduação, mas eu nunca acessei/utilizei, eles devem ter suporte aos alunos nessa questão mental, mas não posso afirmar porque não me informei corretamente, mas me parece que eles oferecem sim esse tipo de apoio. [João]

Sim. O hospital ofereceu algumas sessões tanto no meio da manhã como no meio da tarde em diversos horários (isso era voluntário) se você quisesse você fazia senão não, eles ofereciam 15 minutos de exercícios de alongamento para quem precisasse ou tivesse interesse e suporte psicológico eu vi que eles estavam oferecendo, mas eu não cheguei a utilizar...[Ana]

Sim. Ambos. Tem Gympass que a gente pode se inscrever em academias, estúdios, enfim uma variedade de opções que tu pode escolher de acordo com o que tu está querendo e a gente também tem um programa de apoio psicológico mesmo, para quem quiser fazer sessões de terapia com psicólogo, isso também é oferecido pela empresa. [Ashley]

Sim. As duas instituições oferecem uma rede de apoio com psicólogos. A Instituição da noite oferece a cada tempo oficinas integrativas que falam sobre saúde mental em tempos de pandemia e de teletrabalho. Eu participei de várias inclusive. [Daiane]

O lugar onde trabalho tem um setor de saúde que fica disponível para todos os funcionários, mas não tem algo específico...é uma coisa que tu procura se precisar. [Kimberley]

A saúde é um fator importante a se considerar em todas as modalidades de trabalho visto que o bem estar físico e psicológico dos trabalhadores é essencial para o rendimento e garantia para manutenção de vantagem competitiva sustentável para as organizações (ALMEIDA, 2020; WRIGHT; STAW, 1999). Conforme o artigo 75-E da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) cabe ao empregador instruir os empregados, de maneira expressa e ostensiva, sobre as precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes de trabalho, e o empregado deve assinar termo de responsabilidade pelo qual se compromete a seguir essas instruções (BRASIL, 2017).

Através das entrevistas, verifica-se que, na realidade dos entrevistados, a maioria das organizações possuem um setor ou programa relacionado a questões referentes à saúde do trabalhador. No entanto, observa-se também, que algumas dessas organizações aparentam ter uma preocupação maior com a saúde do trabalhador do que outras que talvez vejam a questão da saúde apenas como algo mais burocrático. Nesse sentido, é importante lembrar que no contexto trabalhista a saúde pode ensejar afastamentos e até indenizações, de tal forma que esse é um assunto que merece ser tratado com cuidado.

7.6 Visões do outro sobre o teletrabalhador: “...como se a gente estivesse em casa, não estivesse trabalhando né...estivesse tirando férias ou algo do tipo”

Eu acho que mais por uma questão cultural da nossa região as pessoas pensam que se o professor está trabalhando em casa ele não está trabalhando tanto quanto deveria, ele está meio que “sem fazer nada”, eu já ouvi muitas pessoas verbalizarem exatamente isso. Acredito que isso seja uma questão cultural muito forte da nossa região esse olhar... mas ao mesmo tempo uma pequena quantidade reconhece o trabalho dobrado e as adaptações que a gente teve que fazer para dar aula nesse sentido. Mas eu te digo assim, se fosse pensar em porcentagem eu acho que 70% pensa que o professor não é produtivo, fica assim... “sem fazer nada”, sem dedicação total para dar aula e os outros % pensam que o professor trabalha dobrado, mas eu entendo que isso é uma questão cultural e quem trabalha diretamente com esses profissionais sabe que o negócio não é bem assim né, mas é o que eu vejo e escuto...[Daiane]

Eu acho que as pessoas ao meu redor acham que quando tu não está trabalhando pessoalmente tu não faz/tem o mesmo rendimento, tu não trabalha como se tu estivesse trabalhando presencialmente né... eu acho que eles acham que tu está tipo “mais de folga”, mas não sei...eu acho que é uma visão equivocada porque tu ter a possibilidade de trabalhar remotamente te traz outros benefícios que trabalhando presencialmente tu não teria. [Kimberley]

Com as pessoas de fora a gente escuta alguns comentários irônicos né...como se a gente estivesse em casa, não estivesse trabalhando né...estivesse tirando férias ou algo do tipo. [Ana]

Eu acho que as pessoas que não estão em teletrabalho com certeza pensam que quem está trabalha menos, tem horário reduzido ou não trabalha tanto como quem está no trabalho presencial...existe esse desconhecimento de quem trabalha presencialmente pensar que o teletrabalho não funciona ou ter essa visão equivocada. [João]

As pessoas muitas vezes fazem um pré-julgamento sem saber ao certo pelo o que o outro lado passa para ter ou fazer as coisas. Quatro entrevistados quando abordados sobre a forma de como as pessoas de fora enxergavam o teletrabalho, discorreram que as pessoas que estão de fora acham que por eles estarem em casa eles não têm o mesmo rendimento, não trabalham ou estão de “férias”.

“No início acharam estranho né porque foi uma coisa nova para todo mundo ter que trabalhar de casa...às vezes eu acho que eles esquecem que eu estou trabalhando porque eu estou em casa e aí agem como se eu estivesse em casa “normal” sem fazer nada aí depois eles “Ah tá trabalhando”, mas hoje em dia eu acho que todo mundo já se acostumou com isso.” [Ashley]

No exposto acima, a entrevistada relata que as pessoas em sua casa acharam estranho no início o fato da mesma estar trabalhando de casa, no entanto, com o passar do tempo ela acredita que seus familiares se acostumaram com o fato

dela teletrabalhar, mesmo assim percebe-se na fala da Ashley que existe uma verbalização pejorativa nos termos transcritos “...em casa normal”, “sem fazer nada”.

Através das falas é possível observar que os teletrabalhadores entrevistados, no geral, têm um sentimento, pelo olhar das pessoas externas, de desvalorização quanto ao seu trabalho. No entanto, essa fala nem sempre condiz com a realidade vivenciada no dia a dia pelo teletrabalhador. Para Tremblay (2002) *apud* Mendes; Hastenreiter Filho; Tellechea (2020), a carga de trabalho de pessoas em *home office* costuma ser de 10 a 20% maior que aquela desempenhada no regime convencional de trabalho nas dependências físicas na organização no entanto, há quem ainda enxergue que pelo fato do trabalhador estar em casa isso significa que ele não trabalha ou está de “férias”, como mencionado nas falas acima.

8. Conclusão

O presente trabalho teve como objetivo averiguar através de entrevistas como o teletrabalho influi na organização de trabalho e quais os impactos gerados na vida e saúde do teletrabalhador. Através dela, foi possível perceber que embora haja uma premissa para a regulamentação desse arranjo laboral, ainda existem situações novas que podem escapar à previsão normativa gerando impactos para os teletrabalhadores tais como: confusão entre horas de descanso e horas de trabalho, isolamento social e profissional, estresse com atividades referentes ao trabalho em si e implicações na qualidade de vida dos agentes envolvidos nesta modalidade de trabalho.

O teletrabalho foi implementado no Brasil muito antes da Pandemia do Coronavírus, no entanto, sua implicação nunca foi tão fortemente objeto de estudo como é agora (visto que ele era direcionado apenas para alguns grupos específicos de trabalhadores), entretanto essa realidade foi modificada nos últimos dois anos. Tanto as empresas como os trabalhadores tiveram que se ajustar a nova realidade imposta por um surto mundial, até então desconhecido e se adequar a essa nova forma de trabalhar. Aqui, embora denota-se que a intenção de se teletrabalhar foi com o intuito de manter a economia “girando”, fica difícil mencionar se essa forma de trabalho não acabou por precarizar um sistema “antigo” que demorou tanto para ser consolidado e que garantiu direitos aos trabalhadores por um sistema completamente novo e que em nenhum momento foi contestado pelos indivíduos, mas apenas aceito.

É importante denotar que não obstante o teletrabalho traga benefícios como a flexibilização de horários, diminuição dos custos e melhoria na produtividade ele também pode ser visto pelo lado reverso desses mesmos benefícios e causador de desgastes ao teletrabalhador. Sendo assim, é importante ressaltar a importância que esse tema tem na atualidade, não só pelo fato dele ter sido bastante enfatizado com a Pandemia do COVID-19, mas também pelo fato dele ressignificar as relações de trabalho.

A partir desse trabalho foi possível perceber que a adaptação a essa forma de trabalhar é diferente para cada indivíduo. Alguns gostam enquanto outros apenas toleram por entenderem que o teletrabalho permitiu que mantivessem suas atividades mesmo estando longe do convívio social. Outro ponto mencionado nas

entrevistas e que ganhou destaque principalmente na fala da professora é que gostar ou não de teletrabalhar varia muito de acordo com o tipo de atividade que se exerce. Se para alguns esse modo de trabalhar pode ser considerado mais “fácil” pelo fato de estarem em casa e poderem dividir seus horários de acordo com as demandas, para outros, ele acaba sendo mais complicado, uma vez que consideram que interagir pessoalmente com outras pessoas, poder dialogar de forma direta sem ter que depender tanto só dos meios de comunicação acaba por tornar o trabalho muito mais eficiente do que quando ele é realizado apenas remotamente.

As entrevistas que foram realizadas com esses cinco participantes refletiram um recorte social que não exteriorizou todos os tipos de pessoas atuantes em teletrabalho e os desafios e dificuldades encontradas pelas mesmas, pois enquanto algumas pessoas dispõem de uma condição financeira melhor e conseguem separar o local de trabalho do lar, para outros, essa realidade pode se fazer pouco presente ou até mesmo nem existir e isso reflete tanto no trabalho a ser exercido como na própria dinâmica familiar. Sendo assim, mais trabalhos que levantem questões sobre o teletrabalho seriam pertinentes uma vez que ele parece ter vindo para ficar.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. L. **A influência do teletrabalho na exaustão emocional e no desempenho na tarefa**: o papel da sobrecarga de trabalho e da resiliência. 80f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Organizacional) - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10071/21549>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

ARAÚJO, I. C. et al. Teletrabalho: considerações e implicações das relações de trabalho na saúde do trabalhador. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 1, Jan 2021. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i1.11995>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BAILEY, D. E.; KURLAND, N. B. A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, n. 4, p.383–400, Jun 2002. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.144>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BAKER, E.; AVERY, G.C.; CRAWFORD, J.D. Satisfaction and perceived productivity when professionals work from home. **Research & Practice in Human Resource Management**, v. 15, n. 1, p. 37-62, 2007. Disponível em: <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/6434/1/2007000202.pdf>. Acesso em 7 mai. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 1ª ed. Lisboa: Edições 70 Ltda, 1977.

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, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1679-39512010000100006>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BARUCH, Y. Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. **New Technology, Work and Employment**, v. 15, n. 1, p. 34–49, 2000. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>>. Acesso em 10 mar. 2021.

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

<http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/104>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BORGES-ANDRADE, J. E. Work Design and Learning in the Context of the Pandemic. Home office guidelines in the COVID-19 pandemic [electronic form]. **Collection: Work and containment measures for COVID-19: contributions from Work and Organizational Psychology in the pandemic context**, Brasília, v. 1, p. 11-18, 2020. Disponível em: <<https://www.sbpot.org.br/publicacoes/livros/>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BRASIL. Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 12.551, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2011..** 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017.** 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm>. Acesso em: 7 mar. 2021.

BRASIL. Diário Oficial da União Atos do Poder Legislativo. LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020. 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>> .Acesso em: 4 out. 2021.

BRASIL. Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos. **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 927 DE 22 DE MARÇO DE 2020. 2020.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/mpv/mpv927.htm> . Acesso em: 4 out. 2021.

BRASIL. Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos. **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 936 DE 1º DE ABRIL DE 2020. 2020.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/mpv/mpv936.htm>. Acesso em: 4 out. 2021.

CAVALCANTE, R. B.; CALIXTO, P.; PINHEIRO, M. M. K. P. Análise do conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. **Inf. & Soc.:Est**, João Pessoa, v. 24, n. 1, p. 13-18, jan./abr 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92625>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2015.

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 EBAP.BR**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 28 – 46, Jan 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395174605>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

FINCATO, D. Saúde, higiene e segurança no teletrabalho. **Revista Brasileira De Direitos Fundamentais & Justiça**, v. 3, n. 9, p. 101-123, 2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.30899/dfj.v3i9.467>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

FINCATO, D. P.; ANDRADE, A. S. *Home Office*: direitos fundamentais, meio ambiente laboral e reforma trabalhista. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 9, n. 2, p. 281-300, maio/ago. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/direitoeconomico/article/view/22123/23139>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

FLÓRIO, A.F.M.R. **Teletrabalho**: Um estudo das percepções do teletrabalhador. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) - Centro Universitário Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2005. Disponível em: <https://bibliotecatede.uninove.br/handle/tede/751>. Acesso em: 04 out. 2021.

FONSECA, R. L. de A.; PÉREZ-NEBRA, A. R. A epidemiologia do teletrabalhador: impactos do teletrabalho na saúde mental. **Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho**, v.15, n. 2, p. 303-318, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v15i2p303-318>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

FREITAS, S. R. **Teletrabalho na administração pública federal**: uma análise do potencial de implantação na diretoria de marcas do INPI. 172f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação Getulio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10438/3522>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

GLASER B. G.; STRAUSS, A. L. **The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research**. Reprinted. New York: Aldine de Gruyter, 2006.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa Qualitativa em Organizações: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 1-13.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-36, 1995. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

GRANT, C. A. et al. Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. **Employee Relations**, v. 41, n. 1, p. 16–33, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/er-09-2017-0229>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

IPEA. **O trabalho remoto na pandemia nas Unidades Federativas brasileiras: a heterogeneidade das suas realidades**. 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/210830_cc_52_nota_20_teletrabalho.pdf>. Acesso em: 4 out. 2021.

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

KWON, M.; JEON, S. H. Do Leadership Commitment and Performance-Oriented Culture Matter for Federal Teleworker Satisfaction With Telework Programs? **Review of Public Personnel Administration**, v.40, n. 1, p. 36–55, 2020. Disponível em:<<https://doi.org/10.1177/0734371X18776049>>. Acesso em: 7 mar. 2021.

MAIO, I. S. Os impactos do teletrabalho na saúde mental dos trabalhadores: um estudo na Justiça Federal do Rio de Janeiro. In: Congresso brasileiro de assistentes sociais, 16., 2019, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília, 2019. Disponível em: <<https://brosequini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/146>>. Acesso em: 27 mar. 2021.

MALVEZZI, S. Prefácio. In: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs), **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

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**. 278f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade São Paulo, 2011. Disponível em:

<<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-16082011-154156/publico/AlvaroAugustoAraujoMello.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

MELLO, A. A. A. et al. Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de call center/contact center. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 7, n. 3, p. 373-388, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/8794/pdf>. Acesso em: 16 abr. 2021.

MENDES, D.C; HASTENREITER FILHO, H.N; TELLECHEA, J. A realidade do trabalho home office na atipicidade pandêmica. **Revista Valore**, Volta Redonda, v. 5, p. 160-191, set 2020. Disponível em: <https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/655/456>. Acesso em: 16 abr. 2021.

MISHIMA-SANTOS, V.; RENIER, F.; STICCA, M. Teletrabalho e impactos na saúde e bem-estar do teletrabalhador: revisão sistemática. **Psicologia, Saúde & Doenças**, v. 21, n. 3, p. 865-877, 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.15309/20psd210327>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

MORENO, E. L. **O teletrabalho no serviço público federal**: a percepção dos gestores do Tribunal Superior do Trabalho. 71f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Brasília, 2019. Disponível em: <<https://bdm.unb.br/handle/10483/23825>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

NILLES, J. M. Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. **Transportation Research Part A: General**, v. 22, n. 4, p. 301–317, 1988. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0191260788900088>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

NILLES, J. M. Telework: Enabling distributed organizations: Implications for it managers. **Information Systems Management**, v. 14, n. 4, p. 7–14, 1997. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/10580539708907069>>. Acesso em: 16 abr. 2021.

OLIVEIRA, L. P. F ; TOURINHO, L. O. S. Síndrome de Burnout, teletrabalho e revolução tecnológica: um estudo do adoecimento profissional em tempos de Covid-19. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, Campinas, v. 3, p. 1-37, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.33239/rjtdh.v3.83>. Acesso em: 8 mai. 2021.

PARK, S.; CHO, Y. J. Does telework status affect the behavior and perception of supervisors? Examining task behavior and perception in the telework context. **The International Journal of Human Resource Management**, 2020. Epub ahead of print. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1777183>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

PEREIRA, A. C.; BENEDETTI, A. R. M.; DIAS, M. S. L. A Fluidez do teletrabalho e os riscos à saúde do trabalhador: um estudo de caso. In: Congresso internacional de direito e contemporaneidade: mídias e direitos da sociedade em rede, 5., 2019, Santa Maria. **Anais eletrônicos...** Santa Maria: UFSM, 2019. Disponível em: <<https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/563/2019/09/12.1.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2021.

PÉREZ, M. P.; SÁNCHEZ, A. M.; LUIS CARNICER, M. P. Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. **New Technology, Work and Employment**, v. 22, n. 3, p. 208-233, 2007. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(01\)00069-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4)>. Acesso em: 10 mar. 2021.

PIETRE, M. L. M.; CARVALHIDO, A. C. M. O TELETRABALHO E A PROTEÇÃO À SAÚDE DO TRABALHADOR. **Revista Científica Fagoc - Jurídica**, v. 3, p. 40-54 Disponível em: <https://revista.fagoc.br/index.php/juridico/article/view/443/368>. Acesso em: 8 mai. 2021.

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, 2018. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>>. Acesso em: 31 mar. 2021.

RODRIGUES, A. C. B. **Teletrabalho**: a tecnologia transformando as relações de trabalho. 142 f. Dissertação (Mestrado em Direito do Trabalho e da Seguridade Social) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, São Paulo, 2011. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-14062012-112439/pt-br.php>>. Acesso em: 10 mar. 2021

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n. 1, p. 207–233, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0011-52582011000100006>>. Acesso em: 9 mar. 2021.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. 1ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SENADO FEDERAL. Teletrabalho ganha impulso na pandemia, mas regulação é objeto de controvérsia. **Agência Senado**, 2020. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2020/07/teletrabalho-ganha-impulso-na-pandemia-mas-regulacao-e-objeto-de-controversia>>. Acesso em: 4 out. 2021.

SOARES, A. Teletrabalho e comunicação em grandes CPDs. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 64-77, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a09v35n2.pdf> . Acesso em: 16 abr. 2021.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES (SOBRATT). **Pesquisa HOME OFFICE BRASIL 2016 – Teletrabalho e Home Office, uma tendência nas empresas brasileiras**. 2016. Disponível em: <http://www.sobratt.org.br/index.php/11-e-12052016-estudo-home-office-brasil_apresenta-o-cenario-atual-da-pratica-no-pais-sap-consultoria/>. Acesso em: 9 mar. 2021.

STEIL, A. V; BARCIA, R. M. Um modelo para a análise da prontidão organizacional para a implantação do teletrabalho. In: **Revista de Administração da USP-RAUS**. 1999. Disponível em: <<http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/v36n1p74a84.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2021.

STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TOLENTINO, M. J. M. **Teletrabalho durante a pandemia de COVID-19: uma análise da percepção dos teletrabalhadores e gestores sobre a experiência do Estado de Minas Gerais**. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Administração Pública) – Fundação João Pinheiro - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <http://monografias.fjp.mg.gov.br/bitstream/123456789/2719/2/Maria%20Julia%20Moura%20Tolentino.pdf> . Acesso em 4 out. 2021.

TOSE, M. G. L. S. **Teletrabalho: A prática do trabalho e a organização subjetiva dos seus agentes**. 2005. Doutorado (Ciências Sociais) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/3507/1/Marilia%20de%20Gonzaga%20Lima%20e%20Silva%20Tose.pdf> . Acesso em 4 out. 2021.

TREMBLAY, D. G. Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 54-65, 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rae/v42n3/v42n3a05.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2021.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1997.

WRIGHT, T. A.; STAW, B. M. Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. **Journal of Organizational Behavior**, v. 20, n. 1, p. 1–23, 1999. Disponível em: <[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199901\)20:1<1::AID-JOB885>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199901)20:1<1::AID-JOB885>3.0.CO;2-W)>. Acesso em: 31 mar. 2021

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

APÊNDICE – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

1. Nome:

2. Sexo:

feminino

masculino

não binário

3. Qual a sua idade?

4. Qual o seu estado civil?

solteiro

casado

outro

5. Você possui filhos? Quantos?

6. Indique seu grau de escolaridade:

2º grau completo

Graduação Completa

Graduação Incompleta

Pós-Graduação Completa

Pós-Graduação Incompleta

Outro. Qual?

7. Indique sua área de formação profissional:

8. Você sempre trabalhou remotamente?

Sim

Não

9. Você sempre trabalhou na modalidade de teletrabalho?
10. Como você descreve a sua experiência com o teletrabalho?
11. Como você se sente trabalhando dessa forma?
12. Como é trabalhar fora da empresa, sem um horário fixo? Como você se organiza para trabalhar?
13. A organização em que você trabalha fornece algum suporte para que você trabalhe remotamente?
14. A empresa em que você atua oferece algum sistema de apoio para saúde física ou mental dos trabalhadores?
15. Quais são as vantagens que você percebe ao atuar nessa modalidade de trabalho?
16. Quais são as desvantagens que você percebe ao atuar nessa modalidade de trabalho?
17. Quais as principais dificuldades que você percebe com essa modalidade de trabalho?
18. Como você se auto-motiva para trabalhar? O que faz em fases mais difíceis?
19. Como você se sente trabalhando sem ter supervisão direta?
20. Você se estressa? Por quê?
21. O que você acha do distanciamento físico dos colegas de trabalho? Como é o seu relacionamento com eles?
22. Você percebeu alguma economia depois que passou a trabalhar remotamente?
23. Como as pessoas a sua volta enxergam a sua modalidade de emprego?
24. Como é para você conciliar o meio doméstico com o trabalho?
25. Tem mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar que eu não tenha perguntado?