



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas  
Públicas

Departamento de Administração

MATHEUS CASTELO BRANCO SOUSA

**Qualidade de Vida no Trabalho: percepção de  
trabalhadores em regime de teletrabalho em uma  
montadora de veículos no Distrito Federal**

Brasília – DF

2021

MATHEUS CASTELO BRANCO SOUSA

**Qualidade de Vida no Trabalho: percepção de trabalhadores em regime de teletrabalho em uma montadora de veículos no Distrito Federal**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dr. Rodrigo Rezende Ferreira

Brasília – DF

2021

MATHEUS CASTELO BRANCO SOUSA

**Qualidade de Vida no Trabalho: percepção de trabalhadores em regime de teletrabalho em uma montadora de veículos no Distrito Federal**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

**Matheus Castelo Branco Sousa**

Doutor, Rodrigo Rezende Ferreira  
Professor-Orientador

Doutor, Diego Mota Vieira  
Professor-Examinador

Doutor, Leonardo Silveira Conke  
Professor-Examinador

Brasília, 21 de Maio de 2021

“Educação não é a preparação para a vida; educação é a própria vida” – John Dewey

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus familiares, especialmente aos meus pais, pela educação que me proporcionaram, além do apoio de sempre, na minha formação.

A Universidade de Brasília, local de grande aprendizado para mim, acadêmico e pessoal. E por também ter me proporcionado oportunidades profissionais e acadêmicas que aproveitei e sou muito grato.

Ao meu professor orientador, Rodrigo Ferreira, pela oportunidade que me deu de me conduzir nesse trabalho e por todo o apoio ao longo dessa jornada.

Aos meus amigos, Milena, Tiago e Déborah, que me ajudaram de várias maneiras no meu trabalho, sendo essenciais nessa etapa.

“Os dois guerreiros mais poderosos são a paciência e o tempo” - Leo Tolstoy

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de uma amostra de trabalhadores em uma montadora de veículos que estão em regime de teletrabalho, no Distrito Federal. Como essa modalidade de regime de trabalho vem se tornando cada vez mais comum, trazendo, entre outras vantagens, economia de custos para as organizações e mais flexibilidade para os trabalhadores, é importante verificar como a QVT está sendo abordada pelas organizações nesse contexto. A pesquisa realizada foi empírica, descritiva e quantitativa. O instrumento utilizado foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT), constituído pelos fatores Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Uso da Informática. Os dados foram coletados por meio de um *survey*, em formato online, autoaplicável, sendo a amostragem do tipo não probabilística e por conveniência. A análise dos dados se deu através do uso de estatísticas descritivas. Os resultados apontaram que a percepção da amostra sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho se encontra, globalmente, em uma zona de bem-estar moderado. Ao mesmo tempo, os resultados apontam que a percepção dos participantes sobre o fator Organização do Trabalho se encontra em uma zona crítica, de mal-estar moderado, demandando atenção da organização no sentido de atuar para evitar o adoecimento de seus profissionais. À luz dos resultados, recomenda-se que a organização estudada utilize a presente pesquisa como base para ações de gestão da QVT de seus trabalhadores, para que seja verificado os pontos negativos encontrados e, se possível, consolidados os pontos positivos. Por fim, os limites da pesquisa são analisados e é proposta uma agenda de pesquisa.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Teletrabalho. Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT).

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Gênero dos participantes: .....	16
Tabela 2 – Faixa etária:.....	16
Tabela 3 – Escolaridade:.....	16
Tabela 4 – Tempo de serviço na organização:.....	17
Tabela 5 – Tempo de serviço em regime de teletrabalho: .....	17
Tabela 6 – Resultado global de QVT: .....	20
Tabela 7 – Média dos resultados dos fatores:.....	21
Tabela 8 – Fator condições de trabalho: .....	22
Tabela 9 – Fator organização do trabalho:.....	23
Tabela 10 – Fator relações socioprofissionais de trabalho: .....	25
Tabela 11 – Fator reconhecimento e crescimento profissional: .....	26
Tabela 12 – Fator Uso da Informática: .....	27

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	1
1.1	Contextualização.....	1
1.2	Formulação do problema .....	4
1.3	Objetivo Geral .....	4
1.4	Objetivos Específicos.....	4
1.5	Justificativa .....	5
2	REVISÃO TEÓRICA .....	7
2.1	QVT e a Reestruturação Produtiva .....	7
2.2	Modelos de QVT: entre o assistencialismo e a prevenção .....	9
2.3	Teletrabalho .....	11
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	15
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	15
3.2	Caracterização da organização do estudo.....	15
3.3	População e amostra ou Participantes da pesquisa .....	15
3.4	Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa .....	17
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	19
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	20
4.1	Resultado Global de QVT .....	20
4.2	Resultado dos fatores de QVT .....	21
4.2.1	Fator Condições de Trabalho .....	22
4.2.2	Fator Organização do Trabalho .....	23
4.2.3	Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho .....	24
4.2.4	Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional .....	26
4.2.5	Fator Uso da Informática .....	27
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	29
	REFERÊNCIAS.....	30

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

Nas últimas décadas, grandes mudanças ocorreram no ambiente organizacional, desafiando constantemente organizações e trabalhadores a se adaptarem às novas demandas do mercado. A partir da década de 1970 se iniciou, nas principais economias capitalistas, uma defasagem dos modelos de trabalho taylorista e fordista, associado ao aumento do absenteísmo, da insatisfação no trabalho e da não aderência dos trabalhadores às metas definidas pela gerência (LACAZ, 2000). Dentro desses dois paradigmas de produção, que tinham força até o início da segunda metade do século passado, o trabalhador era visto apenas como um meio e a produção era o foco exclusivo.

Esse momento marcou o início da Reestruturação Produtiva (RP), caracterizada principalmente pelas mudanças em relação aos processos e relações de trabalho, implementação da tecnologia robótica nas organizações e do intenso desenvolvimento da tecnologia da informação (SILVA, 2017). O modelo de produção toyostista, desenvolvido na fábrica da Toyota, no Japão, a partir da década de 1960, se torna a referência a se seguir, possuindo como principais características a flexibilidade nos processos, qualidade, segurança e produtividade (MEDEIROS, 2009).

Desde o início da reestruturação produtiva até os dias atuais, as organizações estão exigindo cada vez mais produtividade e flexibilidade por parte de seus colaboradores, principalmente em consequência dos avanços tecnológicos nas últimas décadas, que causaram um aumento na competitividade do mercado e fizeram com que o capital intelectual dos trabalhadores seja um diferencial para as organizações (JÚNIOR; PILATTI, 2004). O ambiente de trabalho atual está se tornando mais volátil devido a esses avanços, a demanda por parte da organização e clientes pela qualidade do produto/serviço e eficiência dos processos estão em patamares elevados, aumentando a pressão sobre os envolvidos, o que pode deixar o trabalhador mais vulnerável à ansiedade, à estresse constante, e a outros efeitos

colaterais que aumentam as chances do desenvolvimento de tipos mais complexos de doenças que podem ter origem em seu trabalho (LACAZ, 2000).

Nesse contexto, a temática de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando cada vez mais espaço nas agendas das organizações (FERREIRA, 2012), pois é por meio da gestão de QVT que estas encontram meios de mitigar os efeitos negativos da RP e consolidar aspectos positivos, levando em consideração também a produtividade organizacional. A QVT, nesse cenário de mudanças constantes no trabalho, busca “amalgamar interesses diversos e contraditórios, presentes nos ambientes e condições de trabalho, em empresas públicas ou privadas” (LACAZ, 2000, p.152). O mesmo autor destaca que esses “interesses” vão além do capital e trabalho, mas englobam também aqueles relacionados ao mundo subjetivo, como desejos, vivências e sentimentos dos atores envolvidos nesse processo.

Não é possível pensar em Qualidade de Vida (QV) sem a QVT, pois o trabalho tem um papel de extrema importância na vida do indivíduo também fora do ambiente laboral. Além do grande tempo de vida que é dedicado ao mesmo, através dele a maioria das pessoas busca alcançar seus sonhos e aspirações, bem como criar seus principais vínculos sociais, ou seja, a realização profissional desempenha um papel central na felicidade do indivíduo e na sua autorrealização em geral. O desenvolvimento de uma política eficaz de QVT não é uma tarefa simples, pois há diversas variáveis que influenciam o bem-estar do trabalhador. Boas e Morin (2017) destacam que, se o indivíduo percebe seu trabalho de forma positiva, bem como as condições em que ele o executa e as relações pessoais são adequadas, ele tenderá a encontrar o sentido do trabalho e sentido no trabalho, e, portanto, sentir-se bem física e mentalmente.

Pela complexidade em relação às variáveis, envolvendo diversos aspectos subjetivos ao trabalhador e interesses sensíveis da organização, a literatura do tema destaca a dificuldade na conciliação de um programa de qualidade de vida no ambiente organizacional de maneira efetiva e correta (FERREIRA, ALVES; TOSTES, 2009). Essa dificuldade também acarreta em pouco conhecimento e pouco uso de indicadores que mensuram o desempenho de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações, fato que prejudica a perpetuidade de um programa, pois quando não se tem uma maneira eficaz de se medir e acompanhar os resultados de

uma nova prática por parte da organização, isso a fragiliza e a deixa mais passível de ser extinta em algum momento.

Esses desafios de desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas e programas de QVT se fazem ainda mais presentes para as organizações quando o colaborador não trabalha em seu ambiente físico, mas realiza teletrabalho, pois há um limite de atuação da organização, recaindo uma maior autonomia no trabalhador na condução de sua rotina de trabalho. Entretanto, um dos principais argumentos utilizados pelas organizações como benefício para o trabalhador na adoção do teletrabalho é a melhoria na sua qualidade de vida (BARROS; SILVA, 2010).

No teletrabalho em domicílio, o tipo de teletrabalho mais comum, é muito importante que as práticas de QVT estimulem a adaptação do indivíduo a esse formato de trabalho, principalmente àqueles que nunca trabalharam dessa forma antes. Mesmo que seja difundido pela maioria das organizações que o teletrabalho traz um ganho de Qualidade de Vida, devido às suas diversas vantagens para o trabalhador, é necessário que ele saiba usufruir dessas vantagens e que ajuste de uma maneira saudável à sua vida pessoal.

É neste contexto brevemente descrito que o presente trabalho se insere, pois teve por objetivo analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de trabalhadores que atuam em regime de teletrabalho no escritório de uma montadora de veículos, em Brasília (DF). Para isso, o texto a seguir está estruturado do seguinte modo: a introdução trata do tema escolhido para a pesquisa, a formulação do problema, os objetivos gerais e específicos da pesquisa, assim como as suas justificativas. O referencial teórico é composto pela revisão da literatura, para embasamento conceitual na investigação da QVT. A seção de metodologia revela os métodos e as técnicas de pesquisa utilizadas para a operacionalização do trabalho, englobando o tipo e a descrição geral da pesquisa, as características da organização, o perfil dos participantes, as especificidades do instrumento de pesquisa e a descrição dos procedimentos de coleta e de análise dos dados levantados. Por fim, serão analisados e discutidos os resultados. O estudo se encerra com a conclusão e recomendações.

## **1.2 Formulação do problema**

O teletrabalho ainda é um regime laboral relativamente pouco explorado no campo da Qualidade de Vida no Trabalho, demandando pesquisas que ampliem a compreensão do impacto desta modalidade de trabalho na percepção de QVT dos trabalhadores. Assim, o presente estudo buscou analisar a percepção dos trabalhadores em regime de teletrabalho de uma montadora de veículos no Distrito Federal.

## **1.3 Objetivo Geral**

O objetivo geral do presente trabalho foi analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de trabalhadores de uma montadora de veículos que atuam em regime de teletrabalho, no Distrito Federal.

## **1.4 Objetivos Específicos**

- ✓ Descrever a percepção dos participantes sobre suas condições de trabalho;
- ✓ Identificar a organização do trabalho percebida pela amostra de interesse;
- ✓ Descrever as relações socioprofissionais no trabalho tendo por base a percepção dos participantes;
- ✓ Caracterizar a percepção de reconhecimento e crescimento profissional da amostra de interesse;
- ✓ Descrever a percepção sobre o uso da informática da amostra de interesse;
- ✓ Discutir os pontos positivos e negativos no que diz respeito à percepção de QVT dos participantes.

## 1.5 Justificativa

O teletrabalho vem se tornando cada vez mais comum nas organizações, devido principalmente à economia que traz para as mesmas e à flexibilidade e autonomia que proporciona aos trabalhadores, que, com as tecnologias de comunicação e ferramentas de trabalho atuais, não precisam estar no ambiente de trabalho da organização para realizar a sua função. Conforme destacam Nohara et al. (2010, p. 151):

O local de trabalho, antes restrito às fronteiras organizacionais, pode ser exercido virtualmente de qualquer ponto do planeta, deixando fluidos os limites geográficos das organizações e demandando ajustes em inúmeros aspectos das práticas administrativas, tais como o planejamento das atividades, formação de equipes de trabalho, distribuição das tarefas, prazos de execução das tarefas, controle da mão-de-obra e relação dos teletrabalhadores com a empresa, a cultura organizacional e os colegas.

Nesse contexto, o presente estudo se justificativa sob o aspecto social, pois explora a QVT no teletrabalho a partir da percepção dos teletrabalhadores. Com uma política de QVT trabalhada corretamente na organização, a motivação e satisfação com o trabalho tenderá a ser maior, refletindo na prestação de um serviço de melhor qualidade para a sociedade. Como o teletrabalho se apresenta nos últimos anos e mais recentemente como uma tendência, mais serviços fornecidos/produtos serão oferecidos dessa forma, por isso a importância de ser desenvolvido da maneira correta pelas organizações.

Do ponto de vista institucional, se justifica no sentido de fornecer um diagnóstico de QVT para a organização estudada, para melhor gerir essa temática e entender os desafios que se apresentam, a partir da percepção de seus trabalhadores, que são peça-chave nesse processo.

No campo acadêmico, ainda é relativamente escassa a produção da temática de QVT no teletrabalho, apesar de ser uma modalidade de trabalho cada vez mais comum, com a intensificação do desenvolvimento da tecnologia da informação. Dessa forma, o presente trabalho colabora nesse sentido, proporcionando mais conhecimento de QVT na área do teletrabalho e fornecendo subsídios para futuras pesquisas nesse sentido.



## 2 REVISÃO TEÓRICA

Nessa seção será apresentado as bases teóricas do estudo, destacando a temática de Qualidade de Vida no Trabalho e o Teletrabalho.

### 2.1 A Reestruturação Produtiva e a QVT

A década de 1970 foi marcada por diversos eventos que causaram uma crise do sistema capitalista vigente, entre os principais deles: o aumento da taxa de juros, choque do preço do petróleo e a ascensão de movimentos sindicais. Além disso, Silva (2017) expõe que nesse período se intensifica o desenvolvimento e aplicabilidade nas organizações de um tipo de tecnologia que revoluciona o tradicional modelo de indústria: a tecnologia de base microeletrônica e da robótica. Teve início o processo nas organizações em que paradigmas até então predominantes, fordista/taylorista, em que o lucro e a produção eram os principais focos, sendo o trabalhador tratado como uma simples peça na engrenagem da organização a ser ajustada para os seus objetivos, doutrinado para realizar o trabalho monótono e repetitivo (SILVA, 2017), começaram a se tornarem obsoletos para as demandas do mercado. O desenvolvimento dessas novas tecnologias mudou o perfil de qualificação/formação necessária do trabalhador e do formato tradicional da divisão e organização do trabalho. Como destaca Lacaz (2000, p.156):

A cada vez mais clara percepção do esgotamento de um ciclo coloca ao capital a necessidade de pensar em novas formas de gestão, divisão e organização do trabalho, o que começa a acontecer na década de 1970, inicialmente em países do capitalismo central, inspirados no modelo japonês.

O fim desse ciclo dá lugar a uma reestruturação produtiva, em que as relações de trabalho sofrem grandes alterações e o avanço da tecnologia da informação muda a organização dos processos de trabalho. O trabalhador sai do papel de simples “operário” para assumir uma função mais flexível e participativa, tendo mais relevância nos processos organizacionais. Desse novo perfil de trabalhador é exigido além da capacidade para lidar com as novas ferramentas tecnológicas inseridas no contexto

organizacional, habilidades sociais e de comunicação para a negociação e resolução de conflitos (FERREIRA, ALVES; TOSTES, 2009). Algumas mudanças importantes ocorreram no cenário produtivo nesse período: redução do papel do Estado; políticas governamentais de valorização do capital financeiro; flexibilização dos contratos de trabalho; aumento crescente das taxas de desemprego e exclusão social (FERREIRA, ALVES; TOSTES, 2009).

É interessante notar que no caso específico do Brasil, nesse período em que eclodiu a crise do sistema capitalista no cenário internacional, a economia ainda estava vivenciando um período de grande crescimento conhecido como “milagre econômico brasileiro”. Essa reestruturação produtiva ocorreria no Brasil de maneira tardia, na década de 1980. Medeiros (2009) observa que mesmo quando houve uma aplicação do modelo toyotista na indústria brasileira, foi com o objetivo principal de reduzir custos, em contramão da orientação nos principais países capitalistas, que visava a qualidade, segurança e produtividade. Esse fato leva a crer que não houve no caso do Brasil um esgotamento do modelo taylorista/fordista, mas uma adaptação desse modelo a formas mais flexíveis de trabalho provenientes do modelo japonês (MEDEIROS, 2009).

Ao mesmo tempo em que houve esse avanço no sentido de um “assujeitamento” do trabalhador na organização, com a ascensão do modelo toyotista, como referência para atender às novas demandas do mercado, ele trouxe consigo algumas questões mais complexas para o trabalhador, como o aumento da responsabilidade e maior carga de trabalho. Segundo Borges (1996), através do método da “gestão participativa”, que tem como principal característica a “flexibilização” na organização do trabalho, as organizações buscavam envolver os trabalhadores com os seus objetivos de maneira mais integrada, reduzindo os níveis hierárquicos, pressionando mais o trabalhador no sentido de dar resultados. Borges (1996) também pontua no contexto da reestruturação produtiva que:

A desregulamentação do trabalho (a exemplo do que vem ocorrendo com o crescimento da prática dos contratos por tempo determinado), pela qual são eliminados direitos e encargos sociais; o implemento de novas formas de gerenciamento e controle sobre as formas de produzir bens e serviços; a desconcentração das grandes unidades fabris, facilitada pelos serviços terceirizados e pelo avanço tecnológico nas comunicações, são fatores que tem atingido com violência os trabalhadores.

Nesse contexto de reestruturação produtiva, a temática de QVT ganha maior relevância, tanto no âmbito da produção científica quanto na importância para as organizações, se tornando uma preocupação para os seus gestores. Os desafios para a QVT se tornam mais complexos, temos como exemplo disso que anteriormente as doenças verificadas de maneira mais comum no trabalho eram aquelas que possuíam um nexo de causalidade direto com o ambiente de trabalho, como os acidentes do trabalho. Já nesse novo paradigma, existe a prevalência de doenças crônicas, gastrocônicas, psicossomáticas (LACAZ, 2000). Assim, a preocupação da área de QVT evoluiu no sentido de discutir os agravos relacionados ao trabalho, comuns nesse novo contexto.

Ferreira (2012) destaca as consequências negativas da reestruturação produtiva, dividindo em três modalidades principais: (a) sobre a produção de mercadorias e serviços( baixa qualidade, erros, retrabalho, danificação de máquinas); (b) sobre os produtores das riquezas, os trabalhadores (absenteísmo, presenteísmo, agravos à saúde, licenças-saúde, aposentadorias precoces, suicídios); (c) sobre os clientes/consumidores e os cidadãos-usuários dos serviços públicos (queixas, reclamações, perda de fidelização, cidadania em risco, exclusão).

Fica evidente que o trabalhador é peça chave nesse processo, por isso a necessidade de uma política eficaz de QVT para combater essas questões, acompanhando o ritmo acelerado das inovações tecnológicas e mudanças nos processos de produção de bens e serviços.

## **2.2 Modelos de QVT: entre o assistencialismo e a prevenção**

Na maioria dos casos, não basta que seja oferecido pelas organizações atividades alternativas físicas e sociais na empresa para que haja uma melhora na qualidade de vida do trabalhador em seu ambiente de trabalho, principalmente quando os problemas estão relacionados a fatores subjetivos ao trabalhador. Essas práticas que visam somente minimizar o estresse e compensar o desgaste do trabalhador, como por exemplo ginásticas laborais e massagens, caracterizam uma abordagem assistencialista da QVT (COUTO; PASCHOAL, 2017).

As práticas organizacionais com esse viés, que não atacam as raízes das questões importantes de QVT na organização, podem ter suas origens na cultura da organização, nas condições e divisão do trabalho, entre outros fatores. Ferreira, Alves e Tostes (2009) destacam que não há problema em si nas atividades dessa natureza para o trabalhador, mas a QVT nas organizações não pode se restringir a essas ações, pois assim as causas institucionais do estresse, do desgaste e da fadiga, ficam fora do escopo e não são enfrentados.

Na abordagem com viés assistencialista, a organização trata o trabalhador como a variável de ajuste para os problemas de QVT, sendo que esses problemas possuem raízes mais profundas no trabalho e não são de responsabilidade do trabalhador. Dessa forma, essas práticas de caráter assistencialista buscam aliviar a tensão e aumentar a resistência dos trabalhadores em relação aos reais problemas, e assim possam continuar no exercício de sua função (FERREIRA, 2006).

Os programas de QVT devem promover atividades que favoreçam a prevenção e a promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores, como vem sendo defendido pela literatura do tema há algumas décadas, e isso leva a ser necessário conciliar os interesses dos empregados aos da organização (ANDRADE; VEIGA, 2012). Essa abordagem é a de caráter preventivo ou contra-hegemônica, segundo a qual é necessário o comprometimento de toda a organização na condução do plano, da base ao topo hierárquico, para que colaboradores e gestores consigam determinar os reais problemas e questões que devem ser trabalhadas na área, e assim consigam criar e conduzir as melhorias necessárias em sua política de QVT.

Ferreira, Alves e Tostes (2009, p. 326) colocam alguns quesitos estratégicos para o desenvolvimento de um programa de QVT de caráter preventivo na organização apoiado em bases sólidas:

- a) Mudança da mentalidade que preside os modelos de gestão do trabalho, ou seja, novas práticas em QVT necessitam que os protagonistas organizacionais removam valores, crenças e concepções, muitas vezes petrificados, que podem estar na origem dos obstáculos para a QVT. A premissa é clara, mudança de mentalidade implica em “pensar diferentemente para agir diferentemente”. Não se mudam práticas, de forma consequente, sem mudança de consciência;
- b) Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar significa resgatar o papel ontológico do trabalho como um vetor histórico de construção da identidade individual e coletiva. A indissociabilidade implica em conceber produtividade na sua acepção positiva, ou seja, um meio de exercício do bem-estar;

- c) A prática de QVT deve se apoiar em um modelo antropocêntrico de gestão do trabalho que, entre outras tarefas, preconize: valorizar os trabalhadores como principais protagonistas dos resultados, promover o reconhecimento individual e coletivo, estimular a criatividade e a autonomia na execução de tarefas, proporcionar o desenvolvimento pessoal e coletivo com base na cooperação intra e intergrupar e possibilitar a participação efetiva, principalmente, nas decisões que afetem o bem-estar individual e coletivo;
- d) A implementação de QVT requer uma política de comunicação que dissemine, estimule e consolide uma cultura organizacional centrada em valores, crenças e ideias voltadas para o bem-estar individual e coletivo, dando visibilidade para práticas bem sucedidas, bem como promovendo a reflexão coletiva dos problemas existentes que comprometem a QVT;
- e) A implantação de um programa de QVT não deve ser uma medida tópica, isolada e circunscrita a uma fração do organograma da organização. Ela deve ser transversal a toda estrutura organizacional e conduzida com base em uma sinergia organizacional que implique efetivamente no compromisso de dirigentes e gestores, cooperação interdisciplinar de todos os especialistas envolvidos e, sobretudo, parcerias intersetoriais e sindicais.

Essas práticas de caráter preventivo devem ter como foco todos os cargos e funções da organização, não podendo haver exclusão por conta de fatores como hierarquia ou área de atuação (FERREIRA et al., 2009). Apesar do envolvimento do topo da administração ser o ponto de partida, se grupos de trabalhadores não forem incluídos e não assumirem junto com o resto da organização o compromisso, será improvável que o PQVT tenha um impacto efetivo na cultura da organização e gere os resultados esperados. Apesar da produção acadêmica da temática de QVT apontar a ineficácia de ações nas organizações de caráter assistencialista, é predominante nas organizações essa abordagem, o que demonstra um descompasso nesse sentido.

Na perspectiva preventiva, QVT é definida como uma busca de equilíbrio entre bem-estar, a eficiência e a eficácia no ambiente organizacional, tendo como foco a remoção de indicadores críticos responsáveis por causar mal-estar nos trabalhadores (FERREIRAS; ALVES; TOSTES, 2009). Ou seja, a QVT preventiva deve ter um comprometimento de todos, consistindo em um trabalho contínuo na cultura organizacional.

## 2.3 Teletrabalho

Segundo a definição da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho é atividade realizada mediante recursos de tecnologia facilitadora de

informação e comunicação, a partir de um lugar distante da empresa ou estabelecimento, que permite a separação física entre o local de produção ou prestação de serviço e o local de funcionamento da empresa. Precursor nos estudos de teletrabalho, Nilles (1997) o define como sendo a realização de atividades do trabalho de maneira remota, utilizando a tecnologia da informação, em tempo integral ou parcial. Nohara *et al* (2010) o define relacionando ao seu contexto e mudanças:

Viabilizado pela massificação das tecnologias de informática e telecomunicações (TICs), o teletrabalho é, antes de tudo, uma inovação organizacional que dissolve o espaço e o tempo. O local de trabalho, antes restrito às fronteiras organizacionais, pode ser exercido virtualmente de qualquer ponto do planeta, deixando fluidos os limites geográficos das organizações e demandando ajustes em inúmeros aspectos das práticas administrativas, tais como o planejamento das atividades, formação de equipes de trabalho, distribuição das tarefas, prazos de execução das tarefas, controle da mão-de-obra e relação dos teletrabalhadores com a empresa, a cultura organizacional e os colegas.

Como citado acima, o teletrabalho tem uma definição ampla, e pode na prática ser realizado de formas diferentes, Nilles (1997) destaca quatro principais modalidades de teletrabalho: o realizado em domicílio; em telecentros comunitários ou locais; em telecentros satélites e em telecentros móveis. O teletrabalho em domicílio, se destaca por ser o mais comum, por possuir maiores vantagens de custos e ser mais prático, tanto para a organização quanto para o trabalhador. Os telecentros comunitários são espaços devidamente equipados para o exercício do teletrabalho e à disposição de funcionários de várias empresas. Os telecentros satélites são instalações da própria empresa do trabalhador disponíveis para o mesmo próximo a sua residência. Já os telecentros móveis são equipamentos tecnológicos que permitem ao trabalhador executar e comunicar seu trabalho de qualquer lugar em trânsito.

O teletrabalho vem se desenvolvendo recentemente com o avanço e o aumento do uso de tecnologias da informação pelas organizações, contrastando com a realidade tradicional de trabalho no ambiente da organização (TREMBLAY, 2002). Apesar de ser um fenômeno cada vez mais comum, o teletrabalho ainda é uma modalidade que é difícil de se mensurar. Tremblay (2002) aponta como os principais motivos a falta de uma definição única para o teletrabalho e a falta de uma definição clara para o teletrabalhador. No caso dessa última, a mesma autora destaca que pode englobar o trabalhador que trabalha em domicílio em tempo integral, podendo incluir

também o trabalhador autônomo; o trabalhador que trabalha em domicílio parcialmente, ou seja, alternando com o ambiente da organização; e o trabalhador que exerce sua função ocasionalmente em casa.

O teletrabalho pode trazer diversas vantagens tanto para a organização quanto para o trabalhador, Giglio, Galegale e Azevedo (2018) destacam a diminuição dos custos das empresas com seus funcionários; aumento na qualidade de vida do trabalhador, que dispõe de mais tempo para dedicar à sua vida pessoal/familiar, além de uma maior autonomia e flexibilidade; redução de custos ao trabalhador, economizando com o deslocamento até o ambiente organizacional. Tremblay (2002) observou também como vantagens através de seu estudo com teletrabalhadores o ganho de produtividade, escalas mais flexíveis e a melhora na qualidade do trabalho. Essas vantagens proporcionadas pelo teletrabalho se fazem ainda mais importantes nas últimas décadas, em que principalmente nos grandes centros urbanos, problemas de locomoção e segurança são mais comuns, podendo ser amenizados pelo trabalhador que tem a oportunidade de aderir a esse formato de trabalho.

Em um contexto em que a intensificação do trabalho está cada vez mais presente nas organizações, processo que ganhou força com o advento da reestruturação produtiva, o teletrabalho se faz uma alternativa interessante para o trabalhador, para amenizar seus impactos. Apesar de ser improvável que a carga de trabalho ou a pressão diminua, o fato dele ser exercido em casa, em um lugar menos estressante que o ambiente de trabalho, pode servir de ajuda para o trabalhador lidar com a pressão e o estresse da atividade (TREMBLAY, 2002).

Mas há também desvantagens que devem ser trabalhadas pela área de QVT, como o isolamento do trabalhador, aumento da jornada de trabalho por falta de controle e menor possibilidade de faltar devido motivo de doença (MANN; VAREY; BUTTON, 2000). O isolamento seria causado principalmente pela falta de contato humano diário com os colegas de trabalho; o aumento da jornada de trabalho pode ocorrer quando não há uma boa gestão do tempo e uma separação adequada com a esfera doméstica e familiar; o presenteísmo causado por motivo de doença é causado quando o trabalhador sente constrangimento em faltar o trabalho em casa, por parecer mais difícil de justificar. Barros e Silva (2010) também apontam desvantagens relacionadas à aspectos físicos, como a falta de uma estrutura apropriada em casa para o trabalho, principalmente em relação à falta de recursos disponíveis

tradicionalmente do ambiente de trabalho, como impressoras, máquinas de xerox, etc. Nesse ponto é importante um suporte da empresa, pois mesmo com o avanço da tecnologia da informação para a execução do teletrabalho, os recursos necessários para a execução apropriada do mesmo muitas vezes não são baratos, e o suporte técnico também se faz importante para que não haja percalços que atrapalhe o trabalhador em sua rotina.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Nesta seção será apresentado a metodologia utilizada no presente estudo, assim como a caracterização da organização, da amostra/população e dos instrumentos de pesquisa e o procedimento utilizado para a coleta de dados.

#### **3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa**

A pesquisa foi desenvolvida de forma empírica, descritiva, quantitativa, com recorte temporal transversal e amostragem não probabilística. Com esse formato, a pesquisa teve como finalidade analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de profissionais que trabalham em uma montadora de veículos em regime de teletrabalho.

#### **3.2 Caracterização da organização do estudo**

A organização de estudo é uma montadora de veículos multinacional, com tradição no mercado com mais de um século de existência. Não foi autorizada pela organização a sua identificação. Recentemente, muitos trabalhadores dessa organização, que não exercem atividades essencialmente presenciais na fábrica, como a montagem de veículos, passaram a trabalhar em regime de teletrabalho, por conta das medidas restritivas da pandemia no início do ano de 2020.

#### **3.3 População e amostra ou Participantes da pesquisa**

A amostra do estudo foi selecionada por conveniência e acessibilidade, através do envio de questionários no formato online, por e-mail, para funcionários da área comercial. A coleta de dados teve início após autorização da organização e teve duração de uma semana, obtendo 43 respostas válidas.

Seguem abaixo as tabelas com as características do perfil dos participantes da pesquisa:

**Tabela 1 – Gênero dos participantes**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Quantidade</b>
Masculino	32
Feminino	11

Fonte: do autor, 2021.

Analisando o perfil dos participantes, em relação ao gênero, a amostra é majoritariamente masculina, 32 participantes (74,4%) e 11 do sexo feminino (25,6%).

**Tabela 2 – Faixa etária**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Quantidade</b>
18 a 35	18
36 a 60	25
Mais de 60	0

Fonte: do autor, 2021.

Dos respondentes, 18 (41,9%) estão na faixa etária de 18 a 35 anos e 25 na faixa de 36 a 60 anos (58,1%).

**Tabela 3 – Escolaridade**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Quantidade</b>
Segundo grau	1
Superior incompleto	3
Superior completo	19
Especialização/mestrado/doutorado	20

Fonte: do autor, 2021.

Vinte respondentes possuem Especialização/Mestrado/Doutorado (46,5%), 19 curso superior completo (44,2%), 3 superior incompleto (7%) e 1 segundo grau (2,3%). Em relação ao estado civil dos respondentes, 20 se declararam solteiros (46,5%), 20 casados (46,5%), 2 separados (4,7%) e 1 outros (2,3%).

**Tabela 4 – Tempo de serviço na organização**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Quantidade</b>
1 ano ou menos	1
2 a 5 anos	25
6 a 9 anos	5
10 a 13 anos	5
Mais de 14 anos	7

Fonte: do autor, 2021.

No quesito tempo de serviço na organização, 1 respondente trabalha há 1 ano ou menos (2,3%), 25 de 2 a 5 anos (58,1%), 5 de 6 a 9 anos (11,6%), 5 de 10 a 13 anos (11,6%) e 7 há mais de 14 anos (16,3%).

**Tabela 5 – Tempo de serviço em regime de teletrabalho**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Quantidade</b>
Menos de 2 anos	39
Entre 3 e 5 anos	1
Mais de 6 anos	3

Fonte: do autor, 2021.

Da amostra, a maioria, 39 respondentes, trabalham há menos de 2 anos em regime de teletrabalho (90,7%), 1 entre 3 e 5 anos (2,3%) e 3 há mais de 6 anos (7%).

### **3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa**

O instrumento de pesquisa utilizado no presente trabalho foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT), desenvolvido e validado por Ferreira (2009). Possui uma parte quantitativa, com itens associados à escala tipo Likert, e outra qualitativa, com questões abertas. No presente estudo, será realizado o uso somente da parte quantitativa do instrumento.

O IA\_QVT é um instrumento capaz de realizar um diagnóstico sobre o que pensam os respondentes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) da organização em que trabalham, com um alto grau de confiabilidade, servindo ao

propósito desse estudo. Além disso, é um instrumento muito importante para a gestão de QVT.

O IA\_QVT tem quatro objetivos principais:

- (1) Realizar um diagnóstico rápido, com rigor científico de QVT pela visão dos trabalhadores.
- (2) Gerar subsídios fundamentais à concepção de uma política de QVT e um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) com base nas expectativas e nas necessidades apontadas pelos respondentes (apesar de não ser esse o objetivo do presente projeto de pesquisa).
- (3) Identificar indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) de QVT que auxiliam na gestão do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT).
- (4) Monitorar, longitudinalmente, a evolução da QVT na organização. (FERREIRA, 2009)

A parte quantitativa do IA\_QVT é constituída pelos seguintes tópicos:

- a) Condições de Trabalho (alfa = 0,89): expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam na atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Esse fator é constituído por 5 itens. Exemplo: “O mobiliário existente no local de trabalho é adequado”.
- b) Organização do Trabalho (alfa = 0,81): expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam na atividade de trabalho. Esse fator é constituído por 5 itens. Exemplo: “Posso executar o meu trabalho sem pressão”.
- c) Relações sócio-profissionais (alfa = 0,86): interações sócio-profissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), relações com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão), ambiente harmonioso e conflitos que influenciam na atividade de trabalho. Esse fator é constituído por 5 itens. Exemplo: “Há confiança entre os colegas”.
- d) Reconhecimento e Crescimento profissional (alfa = 0,92): expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam na atividade de trabalho. Esse fator é constituído por 6 itens. Exemplo: “No (a) [nome da organização], o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido”.
- e) Elo Trabalho-Vida Social (alfa = 0,80): Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. (FERREIRA, 2009)

### 3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A coleta de dados foi realizada com o envio online do IA\_QVT no formato de questionário autoaplicável para a amostra de profissionais da organização escolhida para a pesquisa, sendo respondido individualmente pelos participantes. Os dados foram tratados de maneira confidencial.

A análise dos dados quantitativos foi feita com o uso do aplicativo SPSS (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais) que gerou resultados descritivos, por exemplo média, frequência e desvio padrão.

Na figura abaixo, é apresentada a escala de avaliação e cartografia psicométrica para a interpretação dos resultados:

Discordo totalmente				Concordo totalmente						
0,0	1	1,9	3	3,9	5	5,9	7	7,9	9	10
----	---	--	-	Tendência Negativa	Tendência Positiva	+	++	+++	++++	
Mal-Estar Intenso		Mal-Estar Moderado		Zona de Transição		Bem-Estar Moderado		Bem-Estar Intenso		
Mal-Estar Dominante				Bem-Estar Dominante						
Resultado <b>negativo</b> que evidencia a predominância de representações de <b>mal-estar</b> no trabalho. Representações que devem ser transformadas no ambiente organizacional.				Resultado <b>mediano</b> . Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho.		Resultado <b>positivo</b> que evidencia a predominância de representações de <b>bem-estar</b> no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional.				
Risco de Adoecimento				Estado de alerta		Promoção de Saúde				

Fonte: (Ferreira, 2012)

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão apresentados os resultados e suas relações com a temática e outros estudos abordando as questões tratadas no presente trabalho.

### 4.1 Resultado Global de QVT

O resultado global de QVT na organização estudada, ou seja, a média total dos 5 fatores do IA\_QVT, “condições de trabalho”, “organização do trabalho”, “relações socioprofissionais”, “reconhecimento e crescimento profissional” e “Uso da Informática, apontou que a percepção dos profissionais da amostra se encontra na zona de bem-estar moderado, pois a média total dos resultados dos fatores de QVT resultou em um valor de 6,5, com um desvio padrão de 1,34. Segue abaixo na tabela os resultados.

**Tabela 6 – Resultado Global de QVT**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	6,51
Desvio Padrão	1,34
Mínimo	4,23
Máximo	9,09

Fonte: do autor, 2021.

Com esse resultado, é verificado, globalmente, um contexto de promoção da saúde no ambiente organizacional. Por isso, é importante que na organização se busque manter e consolidar as representações de bem-estar que se foi verificado (FERREIRA, 2012). É importante destacar que o resultado é muito positivo, considerando que a grande maioria dos respondentes, 90,7%, trabalham há menos de 2 anos em regime de teletrabalho, o que mostra uma rápida adaptação positiva à essa modalidade de trabalho.

Mesmo com uma média global positiva de QVT verificada, é importante a organização buscar manter e melhorar a promoção do bem-estar em sua organização. Cabe lembrar que o resultado obtido não se distancia muito da zona de transição (média entre 3,9 e 5,9), exigindo por isso uma atenção especial a temática.

Conforme verificado por Ferreira, Alves e Tostes (2009), os trabalhadores e gestores da organização em que realizaram o estudo desconheciam sobre uma conceituação correta de QVT, o que prejudica a elaboração de programas nesse sentido e construção de indicadores. A conceituação e entendimento correto de QVT é essencial para todos na organização, para um melhor alinhamento dos programas com os seus objetivos e melhor percepção pelos trabalhadores.

Nas seções seguintes será analisado os resultados dos fatores individualmente, o que é importante para um diagnóstico mais aprofundado das principais questões que exigem atenção.

## 4.2 Resultado dos fatores de QVT

A tabela abaixo apresenta as médias encontradas nos resultados da pesquisa para cada fator do IA\_QVT:

**Tabela 7 – Média dos Resultados dos Fatores**

<b>Fator</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Condições de Trabalho	7,87	1,93
Organização do Trabalho	3,50	1,83
Relações Socioprofissionais de Trabalho	6,94	2,04
Reconhecimento e Crescimento Profissional	6,26	2,11
Uso da Informática	7,98	1,42

Fonte: do autor, 2021.

Fica evidente que a média mais discrepante é a do fator “Organização do Trabalho”, fato que será explorado mais adiante, e as médias mais positivas foram a dos fatores “Condições de Trabalho” e “Uso da Informática”. A média dos outros 2 fatores, não se distanciaram muito da média global verificada na pesquisa.

#### 4.2.1 Fator Condições de Trabalho

O fator “condições de trabalho” teve resultado positivo, com média de 7,87, se inserindo praticamente na zona de bem-estar intenso (média a partir de 7,9), com um desvio padrão de 1,93. Apesar disso, vale destacar que houve uma média muito baixa desse fator com um dos respondentes, de 3,50, que exige atenção.

**Tabela 8 – Fator Condições de Trabalho**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	7,87
Desvio Padrão	1,93
Mínimo	3,50
Máximo	10

Fonte: do autor, 2021.

Sendo o segundo fator com a maior pontuação da pesquisa, esse resultado mostra que a questão de adaptação do indivíduo a um ambiente de trabalho em casa não apresentou grandes obstáculos, mostrando até uma significativa satisfação dos participantes com seu posto de teletrabalho. Nohara *et al* (2010), em sua pesquisa sobre a percepção da qualidade de vida de profissionais em teletrabalho, verificou que quanto ao ambiente físico do teletrabalho os entrevistados não pontuaram nenhuma reclamação, verificando inclusive que a amostra se adaptou ao seu local de trabalho em casa de acordo com as suas preferências e comodidades do lar, o que causou um maior bem-estar.

O item com menor média e maior desvio padrão, 6,84 e 3,07, respectivamente, foi o item “O mobiliário existente no local de trabalho é adequado”, indicando aqui a particularidade de cada lar, e talvez uma falta de suporte da organização no fornecimento de mobiliários que auxiliem na execução do teletrabalho pelo seu teletrabalhador.

Apesar de não ter sido abordado especificamente em um item do questionário no presente estudo, outras vantagens comumente destacadas na literatura relacionadas a condições de trabalho e verificadas por Barros e Silva (2010) em sua pesquisa com teletrabalhadores, são as vantagens de segurança e de não ter que enfrentar o trânsito diário para o deslocamento ao trabalho, questões ainda mais

relevantes nas grandes metrópoles. Possivelmente seja um fato também presente na amostra do presente estudo, em que os teletrabalhadores trabalham em domicílio.

Esses resultados evidenciam que possivelmente as condições de trabalho do indivíduo em teletrabalho seja um fator talvez menos desafiador para a promoção da QVT do profissional.

#### 4.2.2 Fator Organização do Trabalho

Dentre os 5 fatores do IA\_QVT, “organização do trabalho” teve o resultado mais negativo na pesquisa, apresentando média de 3,50 e desvio padrão de 1,83. Esse resultado traz um ponto crítico em relação a QVT da organização, pois mesmo a média global de QVT do presente trabalho se enquadrando na zona de bem-estar moderado, há uma espécie de “ponto fora da curva” nesse fator, que, isolado, se encontraria na zona de mal-estar moderado, em que há grande risco de adoecimento do trabalhador, sendo urgente uma transformação no ambiente organizacional no sentido de mudar esse cenário crítico (Ferreira, 2012).

**Tabela 9 – Fator Organização do Trabalho**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	3,50
Desvio Padrão	1,83
Mínimo	0,80
Máximo	8,60

Fonte: do autor, 2021.

Nesse fator também se encontram os 2 itens do IA\_QVT que apresentaram as piores médias entre os respondentes, considerando todos os itens do questionário. Foram eles, “Na minha empresa existe forte cobrança por resultados” e “Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho”, com médias de 0,53 (DP = 1,16) e 2,77 (DP = 3,16), respectivamente.

Tremblay (2002) em sua pesquisa com profissionais em regime de teletrabalho de organizações públicas e privadas, verificou em sua pesquisa que houve uma intensificação do trabalho para os colaboradores nesse regime de trabalho, em alguns casos as organizações até mesmo exigiam uma performance maior desses colaboradores após passarem ao regime de teletrabalho. No presente estudo essa intensificação também fica evidente, estando bastante relacionada com os itens piores avaliados mencionados anteriormente.

Apesar da economia de tempo, principalmente de deslocamento, proporcionada aos teletrabalhadores, isso pode causar a falsa impressão de maior disponibilidade e prontidão dos profissionais na visão de seus gestores, ignorando as execuções de tarefas de rotina pelos seus subordinados. Nohara *et al* (2010) verificou que alguns teletrabalhadores atribuíam como principal causa de estresse a cobrança por resultados imediatos de seus gestores, através, principalmente, de ligações telefônicas.

É interessante notar que apesar da literatura sobre teletrabalho indicar as vantagens em relação as condições de trabalho, também verificadas no presente estudo, a forma como o trabalho é organizado é de suma importância e mostra que comumente está sendo negligenciada, havendo um aumento de pressão e carga de trabalho, gerando uma percepção negativa nos teletrabalhadores, sendo um ponto de atenção na temática para as organizações.

#### **4.2.3 Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho**

Esse fator apresentou média de 6,94, com desvio padrão de 2,04, se encontrando na zona de bem-estar moderado. Entre os itens desse fator, o com a média mais baixa foi o item “A comunicação entre funcionários é insatisfatória”, com média 5, sendo um item que exige atenção especial dentro desse fator.

**Tabela 10 – Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	6,94
Desvio Padrão	2,04
Mínimo	0,00
Máximo	10

Fonte: do autor, 2021.

O fato do item referente à comunicação entre os colaboradores ter sido o item avaliado de modo mais crítico dentro desse fator, aponta para um desafio em relação a uma característica inerente ao teletrabalho em domicílio, que é um certo isolamento do trabalhador em relação aos seus colegas e até mesmo em alguns casos ao contato humano, que passa a ser feito através de itens da tecnologia da informação utilizados no trabalho.

Mann, Varey e Button (2000) através de um estudo focado nas emoções e sentimentos dos teletrabalhadores, verificaram que o isolamento foi uma das principais desvantagens do teletrabalho percebida pelos trabalhadores que trabalhavam nesse regime. Segundo esses autores, essa sensação de afastamento dos outros colegas pelos teletrabalhadores se deve em parte à dificuldade de expressão e compartilhamento de emoções e sentimentos através das tecnologias que intermediam essa comunicação no trabalho, o que pode afetar até mesmo a motivação do indivíduo. Por isso é muito importante que a organização se atente em desenvolver maneiras de compensar esse isolamento, promovendo políticas que visem “socializar” seus colaboradores e melhorar a comunicação entre eles.

O segundo item que obteve a menor média dentro do fator, “a distribuição de tarefas é justa”, com média de 6,16 (DP = 2,88), demonstra um desafio no teletrabalho, pois com a distância física entre gestores e subordinados, fica mais complexo distribuição de tarefas. O gestor tem uma menor visibilidade da agenda dos colaboradores, e por isso pode tomar decisões equivocadas na delegação de tarefas.

Como verificado por Golden e Veiga (2005), os teletrabalhadores enxergam de forma positiva quando possuem uma maior autonomia de decisão em suas tarefas, o que é um fator importante a ser levado em conta pelos gestores na forma de conduzir o relacionamento e a distribuição de tarefas entre os colaboradores, de uma maneira a encontrar um equilíbrio e não sobrecarregar alguns em detrimento de outros.

#### 4.2.4 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Com média de 6,26, e desvio padrão de 2,11, o fator “Reconhecimento e Crescimento Profissional” se encontra na zona de bem-estar moderado, um pouco acima da zona de transição, em que o mal-estar e bem-estar podem estar coexistindo no ambiente organizacional, ou seja, uma situação de alerta (FERREIRA, 2012). Analisando os resultados dos itens que constituem esse fator, nenhum se distanciou muito da média geral do fator verificada.

**Tabela 11 – Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	6,26
Desvio Padrão	2,11
Mínimo	2,17
Máximo	9,50

Fonte: do autor, 2021.

Esse fator se mostra um desafio no regime de teletrabalho, pois com o distanciamento dos colegas de trabalho e da chefia, o colaborador pode se sentir menos valorizado e seu trabalho menos reconhecido. Essa situação pode ser agravada ainda mais pela ausência de sistemas de avaliação de performance/desempenho mais apropriadas ao contexto de teletrabalho, fato que pode ser o presente caso, considerando que 90,7% da amostra trabalha há menos de 2 anos nesse regime.

Essa característica também foi verificada no estudo de teletrabalho de Mann, Varey e Button (2000), que apontaram que entre os principais desafios estava a dificuldade de ascensão do profissional, por conta da menor visibilidade causada pela distância da chefia e de métodos de avaliação de desempenhos pouco adequados para esse regime de trabalho.

Em relação às barreiras subjetivas relacionadas à avaliação do teletrabalhador pelo seu gestor causadas pela distância, Felstead, Jewson e Walters (2003) verificaram que tentativas de monitoramento do teletrabalhador que resultam em um maior controle, como acompanhamento de quando o profissional está conectado, são negativas para a cultura organizacional. Dessa forma, é crucial a

organização saber identificar os limites sensatos, que não deem espaço para qualquer tipo de assédio, na hora de criar mecanismos de avaliação de desempenho.

Mesmo com o fato de as médias entre os itens desse fator não terem se distanciado de maneira significativa entre si, o item mais bem avaliado, “tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho”, com média de 7,07 (DP = 2,42), aponta um destaque positivo na percepção dos teletrabalhadores. Barros e Silva (2010), verificaram, através de entrevista com um profissional em teletrabalho, que o ambiente de casa, mais agradável ao mesmo, estimula a criatividade, em sua percepção.

#### 4.2.5 Fator Uso da Informática

Esse fator do IA\_QVT apresentou os resultados mais positivos, obtendo a média de 7,98 e desvio padrão de 1,42, se encontrando na zona de bem-estar intenso. É importante lembrar que os itens desse fator se fazem ainda mais importantes no regime de teletrabalho, pela dependência maior da tecnologia para a realização dessa modalidade de trabalho, como o uso de computadores, aparelhos celulares, entre outros.

**Tabela 12 – Fator Uso da Informática**

<b>Dado Estatístico</b>	<b>Resultado</b>
Média	7,98
Desvio Padrão	1,42
Mínimo	4,58
Máximo	9,92

Fonte: do autor, 2021.

Não só em relação aos equipamentos utilizados, mas o funcionamento correto dos sistemas da organização e o suporte prestado aos seus colaboradores em regime de teletrabalho são essenciais, pois influenciam diretamente na performance dos indivíduos. Como verificado por Tremblay (2002), muitos colaboradores apontam para a importância de treinamento em relação aos sistemas de informática e comunicação,

no contexto do teletrabalho, pois quando há falta da organização nesse sentido, o descontentamento aumenta.

Analisando os itens dentro desse fator, não houve significativas discrepâncias nas médias, mostrando que, em relação à conectividade no local de trabalho e às demais ferramentas tecnológicas fornecidas pela organização, não há problemas significativos evidentes. Um dos itens, que diz respeito ao suporte técnico prestado pela organização, obteve média de 7,51 (DP = 2,85), evidenciando que, apesar da distância, serviços e suportes relacionados à tecnologia não foram comprometidos para os seus teletrabalhadores.

O teletrabalho em domicílio pode acarretar em um aumento de custos relacionados à informática e a outras tecnologias, como gastos com infraestrutura tecnológica, materiais e energia (BARROS; SILVA, 2010). Não foi verificado no presente estudo, mas é importante a organização não repassar esse ônus ao indivíduo, que precisa ser suportado nesse sentido.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente estudo foi capaz de fazer um diagnóstico científico de QVT de acordo com a percepção da amostra de funcionários em regime de teletrabalho da organização estudada, através da aplicação do IA\_QVT.

Apesar do resultado da média global de QVT ter sido positivo, de acordo com o instrumento de pesquisa, indicando, no geral, um ambiente organizacional de bem-estar moderado, um dos fatores do IA\_QVT, “Organização do Trabalho” teve uma média muito incomum, sendo bastante negativa, mostrando um ponto crítico que deve ser verificado no ambiente organizacional, que provavelmente está sendo trabalhado com uma pressão e cobrança desproporcional. Especialmente em 2 itens dentro desse fator, em relação à forte cobrança por resultados e tempo de descanso do trabalho, se verificou as piores médias, indicando também um ambiente organizacional com uma grande intensificação do trabalho. Do lado mais positivo, os fatores “condições de trabalho” e “uso da informática” foram os fatores mais bem avaliados, mostrando que em relação a adaptação ao novo local de trabalho no lar e ao uso dos sistemas da informação, o teletrabalhador não está encontrando dificuldades.

O presente trabalho apresentou algumas limitações. A amostra, de 43 participantes, tem um tamanho pouco expressivo frente ao número da organização, o que dificulta em relação a generalizar o resultado para o ambiente organizacional. Outra limitação é em relação a natureza estritamente quantitativa da coleta e análise dos dados, pois através do uso de ferramentas qualitativas, seria possível verificar com mais profundidade os resultados.

Recomenda-se que em estudos futuros seja feita uma pesquisa com uma amostragem maior de teletrabalhadores, qualitativa e, na parte quantitativa, seja feito o uso de testes estatísticos inferenciais, para melhor explorar os itens relacionados à QVT no teletrabalho, especialmente aqueles ligados a condições de trabalho, que apresentou o fator mais crítico na organização estudada.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, P. P.; VEIGA H. M. S. Avaliação dos Trabalhadores Acerca de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho: Validação de Escala e Análise Qualitativa. **Psicologia: Ciência e Profissão**. Vol.32, n.2, pp.304-319, 2012.
- BARREIRO, M. F. A Qualidade de Vida no Trabalho em um Perspectiva contra-hegemônica. **Revista Visão Gestão Organizacional**. v. 7, n. 1, p. 70-79, jan./jun. 2018.
- 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, v. 8, n. 1, p. 71-91, 2010.
- BOAS, A. A. V.; MORIN, E. M. Qualidade de Vida no Trabalho: Um modelo sistêmico de análise. **Revista Administração em Diálogo**. São Paulo, v. 19, n. 2, p.62-90, mai./jun./jul./ago. 2017.
- BORGES, C. C.. Atual reestruturação produtiva e a crise econômica global. **Lutas Sociais**, n. 1, p. 89-102, 1996.
- COUTO, P. R.; PASCHOAL, T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. **Psicologia Argumento**, v. 30, n. 70, 2017.
- DA 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, p. 462-474, 2013.
- DE ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administra & ccdeil**. Universidade de São Paulo, v. 33, n. 2, 1998.
- FELSTEAD, A.; JEWSON, N.; WALTERS, S. Managerial control of employees working at home. **British Journal of Industrial Relations**, v.4, n.1-2, p.241-264, 2003.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.
- FERREIRA, R. R. *et al.* Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **R. Adm.** São Paulo, v.44, n.2, p.147-157, abr./mai./jun. 2009.
- FERREIRA, M. C. Inventário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento para diagnóstico e planejamento. **Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**, v. 11, 2009.

Ferreira, M. C. (2006a). Qualidade de vida no trabalho. Em A. D. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), **Dicionário: trabalho e tecnologia**, p. 219-222. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho: saúde e promoção do bem-estar dos trabalhadores em questão. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, v. 6, n. 2, p. 61-78, 2012.

FERREIRA, M. C.; BRUSIQUESE, R. G. Novas condições de trabalho e velhos modos de gestão: a qualidade de vida no trabalho em questão. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 10, n. 3, 2014.

GIGLIO, C. R. F. S.; GALEGAL, N. V.; AZEVEDO, M. M. Vantagens do teletrabalho: análise da produção científica nos principais congressos brasileiros. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, v. 13, n. 4, p. 128, 2018.

GOLDEN, T. D.; VEIGA, J. F. The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: resolving inconsistent findings. **Journal of management**, v. 31, n. 2, p. 301-318, 2005.

JÚNIOR, N. R. F.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In. **SIMPEP, XI.**, 2004, Bauru.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, p. 151-161, 2000.

MANN, S.; VAREY, R.; BUTTON, W. An exploration of the emotional impact of teleworking via computer-mediated communication. **Journal of Managerial Psychology**, v.15, n.7, 2000.

MEDEIROS, M. S. F. Abordagem histórica da reestruturação produtiva no Brasil. **Latitude**, v. 3, n. 1, 2009.

NILLES, J. M. Telework: enabling distributed organizations: implications for IT managers. **Information Systems Management**, v. 14, n. 4, p. 7-14, 1997.

NOHARA, J. J. *et al.* O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **INMR-Innovation & Management Review**, v. 7, n. 2, p. 150-170, 2010.

OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE eletrônica**, v. 4, n. 1, p. 0-0, 2005.

PIZZOLATO, B. P.; MOURA, G. L.; SILVA, A. H. Qualidade de Vida no Trabalho: Uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**, v.4, 2013.

SCHMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S.; MARZIALE, M. H. P. Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 21, n. 2, p. 330-337, 2008.

SILVA, R. S. Automação, taylorismo-fordismo e qualificação para o trabalho: o “apego” de Benjamin Coriat aos “grilhões” do processo de trabalho taylorista-fordista. **Revista Labor**, v. 1, n. 2, p. 131-146, 2017.

TAVARES, A. S. Intensificação do Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho: uma conciliação possível? **Revista Labor**. Fortaleza/CE, v.01, n.18, p.61-74, jul./dez. 2017.

TREMBLAY, D. G. Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. **Revista de Administração de Empresas**, v. 42, n. 3, p. 54-65, 2002.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VEIGA, J. F. The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: resolving inconsistent findings. **Journal of Management**, v.31, n.2, p.301-318, 2005