



**Universidade de Brasília - Campus Darcy Ribeiro
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração**

MATHEUS DA SILVA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de
trabalhadores em regime de teletrabalho**

Brasília - DF

2022

MATHEUS DA SILVA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de
trabalhadores em regime de teletrabalho**

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

2022

MATHEUS DA SILVA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de
trabalhadores em regime de teletrabalho**

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

Matheus da Silva Soares

Dr, Rodrigo Rezende Ferreira
Professor-Orientador

Dra, Tatiane Paschoal,
Professor-Examinador

Dr, Marcus Vinicius Soares Siqueira,
Professor-Examinador

Brasília, 03 de maio de 2022.

Dedico este trabalho aos meus pais que, desde cedo, me ensinaram os valores da paciência, da humildade e da perseverança.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, pela minha vida, e por me permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da minha jornada na Universidade de Brasília.

Quero agradecer à minha família e aos meus amigos, que me incentivaram nos momentos mais difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

Agradeço ao meu orientador, Professor Rodrigo Ferreira, pelas valiosas contribuições dadas durante todo o andamento da pesquisa.

Também sou grato a todas as pessoas que dedicaram um pouco do seu tempo para responder a essa pesquisa, pela gentileza e a sinceridade.

Por fim, agradeço a todas as pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica.

“A saúde e o prazer são para o homem o
que o sol e o ar são para as plantas.”
Jean Baptiste Massillon

RESUMO

Esta pesquisa se propôs a analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de uma amostra de trabalhadores que desenvolvem suas atividades profissionais remotamente em empresas do Distrito Federal. A QVT é um dos principais tópicos de investigação no campo da Gestão de Pessoas em Administração, especialmente em razão dos efeitos que a Reestruturação Produtiva ora em curso nas organizações, tem sobre a saúde física e mental dos trabalhadores e, em consequência, sobre a produtividade organizacional. O teletrabalho é um exemplo de modelo de trabalho derivado da flexibilização da produção que vem ocorrendo no mundo das organizações, pelo menos, ao longo das últimas 5 décadas. Neste contexto, é necessário investigar como esta modalidade laboral pode impactar na percepção de QVT dos trabalhadores. A presente pesquisa, é empírica, descritiva, transversal e quantitativa. Os dados foram obtidos com a aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), por meio de um *survey* auto aplicável, portanto, são de origem primária. O tratamento dos dados se deu por meio de estatística descritiva. Em termos de resultados, foi possível identificar que, em relação à percepção global de QVT, os participantes expressam bem-estar dominante, o que pode ser considerado um resultado satisfatório. Todavia, em termos críticos, alguns fatores como a Organização do Trabalho e o Reconhecimento e Crescimento Profissional apresentaram resultados abaixo da média entre os fatores que afetam a percepção de QVT, indicando que tais aspectos precisam ser aprimorados no contexto de trabalho remoto. Ao final, são apresentadas possibilidades de intervenção e sugestões de pesquisas futuras baseadas na abordagem preventiva de QVT.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; mal-estar no trabalho; teletrabalho; abordagem preventiva de QVT; QVT no teletrabalho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento nas Organizações.	21
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Argumentos a favor do Home Office.	12
Tabela 2 - Argumentos contra o Home Office.	14
Tabela 3 - Média e desvio padrão do fator Condições de Trabalho.	23
Tabela 4 - Média e desvio padrão do fator Organização do Trabalho.	24
Tabela 5 - Média e desvio padrão do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	25
Tabela 6 - Média e desvio padrão do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	26
Tabela 7 - Média e desvio padrão do fator Uso da Informática.	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos Participantes.	18
Gráfico 2 - Escolaridade dos Participantes.	18
Gráfico 3 - Estado Civil dos Participantes.	19
Gráfico 4 - Média e desvio padrão dos fatores de QVT.	22

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Formulação do problema	4
1.2. Objetivo geral.....	4
1.3. Objetivos específicos	4
1.4. Justificativas	4
2. REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1. Reestruturação Produtiva	6
2.2. Qualidade de Vida no Trabalho e o viés preventivo na promoção do bem-estar e da saúde	7
2.3. Teletrabalho: Bases Histórica e Legal no Brasil	9
2.3.1. A expansão e atual situação do teletrabalho no Brasil	11
2.3.2. Limites do teletrabalho.....	14
2.4. Qualidade de Vida no Trabalho e o Trabalho Remoto.....	15
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	17
3.1. Tipo e descrição geral da pesquisa	17
3.2. Caracterização dos participantes.....	17
3.3. Instrumento de pesquisa.....	19
3.4. Procedimento de análise dos dados	21
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	22
4.1. Análise da percepção de Qualidade de Vida no Trabalho.....	22
4.1.1. Fator Condições de Trabalho	23
4.1.2. Fator Organização do Trabalho	24
4.1.3. Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	25
4.1.4. Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional	26

4.1.5. Fator Uso da Informática	27
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	30
6. REFERÊNCIAS	31

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos séculos, o mundo vem passando por grandes transformações nos métodos de produção organizacional. Desde então, pode-se dizer que houve, pelo menos, quatro revoluções industriais: a primeira aconteceu no século XVIII e perdurou até meados do século XIX, a partir da mecanização dos equipamentos e da rapidez na produção; a segunda iniciou ao final do século XIX, com a implementação da eletricidade e da produção em massa; a terceira teve início com a popularização dos computadores nos escritórios de empresas na década de 1960, sendo marcada pela automação industrial, produção flexível e nanotecnologia (SILVA, 2018 apud ACKOFF, 1974); a quarta, por sua vez, foi reconhecida em meados de 2011 e tem como principais características a integração entre tecnologias de informação e comunicação que permitiram desenvolver novos modelos de negócio com mais flexibilidade, qualidade e melhor gerenciamento, incluindo operações realizadas por meio de inteligência artificial (SACOMANO, J. B.; SÁTYRO, W. C. 2018).

Sendo assim, computadores ultra rápidos, documentos compartilhados em nuvem e a internet estão cada vez mais presentes no dia a dia. A conectividade e a transformação digital estão afetando profundamente a forma como as pessoas contribuem para a sociedade, seja vivendo ou trabalhando. Essa transformação é uma das bases do mundo do trabalho atual (SACOMANO, J. B.; SÁTYRO, W. C., 2018). De forma geral, a transformação digital trouxe à tona um novo rol de oportunidades para o mercado e para o setor público, que passou a exigir, cada vez mais, profissionais com alta qualificação e flexibilidade, além de valorizar aqueles que detêm competências relacionadas a tecnologia e inovação (JACINTHO, 2018).

A partir do desenvolvimento e da popularização dos meios de comunicação nos últimos anos também surgiram novas formas de flexibilização das relações de trabalho, dentre elas, o teletrabalho. De acordo com o Art. 75-B da Lei nº 13.467/2017 (BRASIL, 2017), é considerado teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e comunicação. O trabalho remoto não é recente, os primeiros indícios datam de 1857 quando Edgard Thompson, proprietário da empresa ferroviária *Penn Railroad*, nos Estados Unidos, descobriu que poderia usar

o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerenciar o uso dos seus equipamentos à distância (JUNIOR, I. F. B; SILVA, J. M. S., 2015).

O teletrabalho se popularizou nos últimos anos devido ao distanciamento social provocado pela pandemia de Covid-19. Em 2020 cerca de 11% do total de trabalhadores estiveram em trabalho remoto no Brasil, segundo o IPEA (GÓES, G. S. *et al.*, 2020).

O teletrabalho é visto por muitos trabalhadores como uma oportunidade de tornar o dia a dia mais fácil (VITTERSO *et al.*, 2003). Entretanto, segundo o estudo feito pela *startup* Orbit Data Science (2020), a satisfação com o teletrabalho no Brasil caiu de 71% em fevereiro de 2020 para 45% em junho desse mesmo ano. Segundo a *startup*, essa mudança ocorreu a partir do momento em que os trabalhadores perceberam um aumento na jornada de trabalho.

O curioso fenômeno de descontentamento com o teletrabalho é explicado e estudado por áreas do conhecimento que se interessam pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Ferreira (2009), ao afirmar que as mudanças do trabalho contemporâneo são acompanhadas do aumento da responsabilidade das tarefas, da aceleração do ritmo de trabalho e da radicalização do controle gerencial por meio dos artefatos informatizados, deixa isso claro. Esses fatores afetam negativamente a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e são eles os principais responsáveis pela insatisfação com o modelo de teletrabalho no Brasil. Segundo Ferreira (2011), a QVT pode ser visualizada a partir da perspectiva dos trabalhadores e das organizações.

Sob o ponto de vista dos trabalhadores, a QVT se apresenta mediante as percepções individuais e coletivas que estes têm do contexto de trabalho no que diz respeito às suas condições físicas, relações socioprofissionais, reconhecimento e crescimento no trabalho, uso da informática, práticas de gestão, entre outros. Para o autor, a QVT está diretamente relacionada a um ambiente de trabalho mais harmonioso, respeitoso, com possibilidade de ascensão profissional e condições de trabalho adequadas. Nas organizações, a QVT se manifesta por meio de políticas e programas organizacionais destinadas à gestão de fatores como condições de trabalho, relações socioprofissionais, elo trabalho e vida social, entre outros, visando promover o bem-estar individual e coletivo, além do desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e a ética no ambiente de trabalho (FERREIRA, 2011).

O conceito de QVT possui diversas definições e, por vezes, pode ser aplicado de maneira ineficaz em organizações que não realizam uma gestão da QVT de maneira preventiva. Ferreira (2009) cita algumas soluções paliativas comumente adotadas como uma espécie de “kit QVT” em organizações públicas e privadas, tais como: yoga, hidroginástica, capoeira, dança, etc. Para o autor, essas atividades de caráter assistencialista são positivas, mas não atuam nas causas reais dos problemas de insatisfação e mal-estar no trabalho, principalmente no contexto do teletrabalho onde o colaborador atua de forma remota.

Desse modo, é fundamental que o tema QVT seja considerado na implementação de um programa de teletrabalho como um conjunto de práticas de caráter preventivo, para promover o bem-estar e a satisfação com base na perspectiva dos trabalhadores. Além disso, a política de QVT deve estar devidamente incorporada ao planejamento estratégico da organização, dispondo de recursos financeiros e estrutura operacional para que se sustente ao longo do tempo (FERREIRA, 2011).

Tendo em vista o descontentamento por parte dos trabalhadores com o teletrabalho, é imprescindível identificar e adotar práticas gerenciais alinhadas com a abordagem preventiva da QVT para tornar a experiência de trabalho remoto mais responsável e humana.

O presente relato de pesquisa está dividido em 5 seções: Introdução, Referencial Teórico, Métodos e Técnicas de Pesquisa, Resultados e Discussão, e Conclusão. Esta Introdução tem por objetivo apresentar a motivação, os objetivos almejados e a estrutura da pesquisa. A segunda seção, Referencial Teórico, aborda os principais conceitos relacionados à QVT e ao teletrabalho, além de justificar teoricamente o questionamento que motivou essa pesquisa. Na terceira seção, Métodos e Técnicas de Pesquisa, são detalhadas todas as ferramentas utilizadas na obtenção e análise dos dados da pesquisa. A quarta seção, Resultados e Discussão, apresenta analiticamente ao leitor os resultados da pesquisa, acompanhados de uma explicação e recomendações para a solução dos problemas encontrados a longo prazo. Para finalizar, a Conclusão avalia de forma geral os resultados da pesquisa e apresenta as limitações deste estudo.

1.1. Formulação do problema

O questionamento que motivou esta pesquisa é: “Qual é a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de trabalhadores que atualmente estão em regime de teletrabalho em empresas do Distrito Federal?”.

1.2. Objetivo geral

Nesta pesquisa, o objetivo geral é analisar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de trabalhadores que atualmente estão em regime de teletrabalho em empresas do Distrito Federal.

1.3. Objetivos específicos

- a) Descrever as condições de trabalho a partir do ponto de vista dos trabalhadores participantes;
- b) Diagnosticar a organização do trabalho segundo a percepção dos participantes;
- c) Identificar a percepção das relações socioprofissionais dos colaboradores participantes;
- d) Identificar a percepção dos participantes no que diz respeito ao reconhecimento e crescimento profissional no trabalho;
- e) Descrever a percepção dos participantes acerca do uso da informática no contexto de trabalho.

1.4. Justificativas

A realização desta pesquisa se justifica tendo em vista o seu potencial de contribuir no âmbito social, institucional e acadêmico.

Em relação à contribuição social desta pesquisa, tem-se a possibilidade de diminuição do preço dos produtos oferecidos pelas empresas devido a possível diminuição dos custos operacionais a partir da ampliação do modelo de teletrabalho nas organizações. Além disso, esta pesquisa reforça o debate a respeito da QVT

apresentando-a como uma maneira das empresas reforçarem a sua postura positiva para com a sociedade (TACHIZAWA, 2019). O conceito de QVT é indissociável do dever de responsabilidade social uma vez que se baseia no respeito, na ética e na promoção do bem-estar individual e coletivo, estando diretamente relacionado à melhoria da saúde e da satisfação dos trabalhadores na sociedade.

No âmbito institucional, esta pesquisa permite que os trabalhadores possam identificar pontos positivos e negativos relacionados à QVT remoto da organização em que trabalham. A partir disso, será possível discutir possíveis intervenções para estimular a prática do teletrabalho na organização e usufruir dos benefícios e da flexibilidade desse modelo, como por exemplo: a redução de custos com transporte de pessoal, energia elétrica, manutenção das instalações, entre outros.

Por fim, no meio acadêmico da Administração há necessidade de mais estudos a respeito dos impactos da flexibilização das relações de trabalho na saúde e no bem-estar dos trabalhadores. Ademais, a presente pesquisa mostra-se relevante ao passo que aborda o tema QVT em um cenário de pandemia no qual muitos trabalhadores migraram para o modelo de teletrabalho sem a devida orientação, por parte dos gestores, sobre o conceito de QVT aplicado ao contexto de trabalho remoto.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Reestruturação Produtiva

Desde o final dos anos de 1960 o mundo do trabalho vem passando por um processo de Reestruturação Produtiva (RP). Esse processo se iniciou em meio a uma crise do sistema Taylor-Fordista de produção e gestão, implicando em disfunções do capital, reivindicações sindicais, aumento do preço do petróleo e das taxas de juros, por exemplo. Diante de tal cenário, a reestruturação produtiva se apresentou como um conjunto de práticas consideradas mais adequadas para um novo modelo de produção, baseando-se na substituição das técnicas Taylor-Fordistas de gestão por modelos mais flexíveis de feição Toyotista-Volvoísta. Assim, foram desenvolvidas novas estratégias de produção a partir do uso de tecnologias da informação e da comunicação (FERREIRA, 2012).

Sendo assim, a RP acabou por incentivar uma modificação na estratégia de organizações públicas e privadas, que passaram a adotar uma produção com base na demanda, além de realizar o acompanhamento da performance dos colaboradores visando mais produtividade, ao mesmo tempo em que questões relacionadas à saúde física e mental dos indivíduos foram pouco consideradas (FREIRE, 2015). Dessa forma, percebe-se que os princípios da flexibilidade e da eficiência norteiam a lógica produtivista incentivada pela reestruturação produtiva, independentemente se trata-se de organização pública ou privada. É justamente a partir desses princípios que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e de flexibilização das relações de trabalho ganham relevância, ainda em meados dos anos de 1970.

A relevância do tema QVT nas últimas décadas se deve às consequências negativas da reestruturação produtiva. Nos dias de hoje, é cada vez mais comum relações de trabalho mais flexíveis, provisórias e precárias. As mudanças nas relações de trabalho exigem do trabalhador contínuo aperfeiçoamento técnico além de dedicação total ao trabalho. Além disso, a instabilidade empregatícia obriga o indivíduo a trabalhar sob ameaça de demissão ou medo de tornar-se obsoleto (ALBRECHT & KRAWULSKI, 2011). Tais fatores reafirmam a necessidade de promover a QVT nas organizações.

2.2. Qualidade de Vida no Trabalho e o viés preventivo na promoção do bem-estar e da saúde

Mesmo com os primeiros estudos surgindo ainda nos anos de 1970, o conceito de QVT é bastante discutido pelos especialistas, devido às múltiplas interpretações a respeito do objeto de estudo da QVT e os seus objetivos (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Basicamente, existem os interesses dos empregados quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho e também os interesses das organizações que visam o aumento da produtividade dos seus colaboradores. De forma geral, o tema QVT é voltado para a conciliação entre os interesses dos indivíduos e das organizações (FERNANDES, 1996).

Ferreira (2012) argumenta que o modelo de QVT apenas com foco em produtividade acaba por incentivar uma abordagem distorcida do tema por meio de ações de caráter assistencialista que não necessariamente atuam nas raízes dos problemas causados pelo mal-estar no Trabalho.

De modo geral, a lógica hegemônica no que diz respeito à QVT, é que o indivíduo deve se adaptar ao contexto de trabalho. Daí, resultam abordagens paliativas, como aquelas baseadas no oferecimento de ginástica laboral, massagem e tai chi chuan. Neste cenário, o indivíduo torna-se a variável de ajuste porque, ao invés de se atuar sobre as causas do mal-estar no trabalho (por exemplo, mobiliário inadequado), atua-se no sentido de aumentar a resistência dos trabalhadores a estes fatores, que acabam por se enraizarem no contexto de trabalho.

Ferreira (2011) defende uma abordagem de viés preventivo, também adotada na presente pesquisa, no qual fatores como condições de trabalho, relações socioprofissionais, crescimento profissional e a relação do trabalho com a vida social do indivíduo são reconhecidos como fatores contextuais a serem (i) diagnosticados por meio da visão do trabalhador e (ii) ajustados com base nas necessidades identificadas no diagnóstico anterior.

Neste cenário, busca-se, inicialmente, um diagnóstico baseado na visão do trabalhador, para, então, decidir-se sobre quais variáveis de contexto deve-se atuar para promover a Qualidade de Vida no Trabalho, sempre tendo em vista que, quase sempre, os ajustes devem ocorrer nas variáveis ambientais, e não no indivíduo.

Portanto, é prudente adotar uma visão mais humanizada do conceito a partir de autores como Ferreira (2012), Richard Walton (1973), Fernandes (1996), entre outros. Para Walton (2020), os fatores que afetam a percepção de QVT dos trabalhadores são dados por:

- **Compensação justa e adequada:** Nesse aspecto são considerados fatores como remuneração justa e compatível com os valores praticados no mercado de trabalho, além de um equilíbrio dos honorários internos, entre os colaboradores da organização;
- **Condições de saúde e de segurança no trabalho:** Considera o ambiente físico ao qual o funcionário é submetido, devendo a organização garantir o bem-estar por meio de equipamentos adequados, condições de higiene e de ventilação;
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** A organização deve incentivar e propiciar o desenvolvimento de competências para segurança do emprego;
- **Oportunidades de crescimento e segurança:** Deve-se disponibilizar oportunidades de carreira, ascensão na hierarquia da empresa e o reconhecimento dos serviços prestados pelo colaborador;
- **Integração social na organização:** O ambiente de trabalho deve incentivar os relacionamentos socioprofissionais baseados em respeito mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Garantias constitucionais:** A organização deve possuir regras, direitos e deveres bem definidos visando garantir um clima democrático e justo, além de respeitar os direitos trabalhistas e de liberdade de expressão;
- **Trabalho e espaço total de vida:** A empresa deverá respeitar a divisão entre o trabalho e a vida pessoal, preservando o tempo e a vida particular do colaborador;
- **Relevância social da vida do trabalho:** O empregado deve ter a percepção de estar trabalhando em um local íntegro e bem visto pela sociedade.

Ferreira (2011) também defende uma visão mais antropocêntrica da QVT. Segundo o autor, a produtividade não deve se dissociar do bem-estar dos trabalhadores e do compromisso social da organização. O autor ressalta o fato das

próprias organizações serem beneficiadas ao garantir a saúde e a retenção de talentos na empresa.

Arellano (2021) destaca que dentre as principais responsabilidades da equipe de gestão de pessoas está a de assegurar condições ambientais favoráveis ao bem-estar e a saúde física e mental dos colaboradores. Assim, é possível melhorar a produtividade, o clima organizacional e a imagem da empresa levando ao desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e melhores resultados corporativos.

Por fim, depreende-se que uma gestão responsável e preventiva da QVT é fundamental para o sucesso da estratégia organizacional de uma instituição. De fato, o trabalho que é realizado em condições salubres cumpre a sua função social de outorgar dignidade a um indivíduo tornando-o apto a agregar mais valor a instituição a que pertence.

2.3. Teletrabalho: Bases Histórica e Legal no Brasil

O desenvolvimento tecnológico a partir do século XXI, visando ainda mais produtividade e eficiência, acelerou o fenômeno da transformação digital, tipificado pela difusão e popularização de aparelhos portáteis, bem como do acesso à internet. Esse fenômeno viabilizou novos modelos de negócio para a indústria e permitiu alcançar novos patamares de flexibilidade na produção industrial (SACOMANO, J. B.; SÁTYRO, W. C., 2018).

A partir disso, a integração entre tecnologias de informação e comunicação trouxe novas possibilidades de trabalho que surgiram como uma forma de flexibilizar as relações tradicionais de trabalho. Como exemplo desse fenômeno podemos citar a terceirização, o teletrabalho e o autoemprego. Para Carvalho (2000) as flexibilizações nas relações de trabalho, no contexto socioeconômico atual, têm o objetivo de evitar a extinção de empresas e o de garantir a manutenção de empregos.

De fato, em 2020 o teletrabalho foi referido pela Comissão Europeia como modelo fundamental para a preservação dos empregos e da produção devido aos percalços provocados pela pandemia. Em geral, percebe-se que os novos modelos de trabalho podem contribuir substancialmente no combate ao desemprego. No

entanto, também podem se manifestar como modalidades de trabalho precárias, sub-remuneradas e desamparadas pelos direitos trabalhistas.

O teletrabalho é toda modalidade de trabalho realizado habitualmente fora das dependências do empregador ou do contratante por meio do uso de artefatos informatizados de comunicação (BRASIL, 2017). Cabe destacar, que o teletrabalhador não é necessariamente um empregado subordinado, uma vez que o conceito também abrange os prestadores de serviços que atuam de forma autônoma por meio de contrato.

No Brasil o teletrabalho não é recente. A SOBRATT (Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades) foi fundada ainda em 1999. Nessa época, os empregados em regime de teletrabalho ainda não eram devidamente amparados pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Havia a equiparação ao trabalho tradicional apenas para aqueles em regime de “home office”. Vale ressaltar que o “home office”, escritório em casa, é apenas uma forma de teletrabalho. Sendo assim, apenas em 15 de dezembro de 2011 a Lei nº 12.551 alterou o Art. 6º da CLT equiparando o teletrabalho ao trabalho tradicional presencial.

Art 6º da Lei nº 5.452 - CLT, texto antigo:

Art. 6º - Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o executado no domicílio do empregado, desde que esteja caracterizada a relação de emprego (Revogado pela Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011).

Art 6º da Lei nº 5.452 - CLT, após a alteração pela Lei nº 12.551:

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

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

A Lei nº 12.551 foi bastante criticada por juristas pois não definiu normas específicas para a realização do trabalho remoto. Devido a isso, tanto empregadores como empregados ainda permaneciam receosos com o modelo de teletrabalho. Não havia amparo da lei, por exemplo, para definir a quem pertencia a responsabilidade de garantir condições e equipamentos para o exercício do teletrabalho. Além disso, também não havia regulamentação de carga horária no contexto de teletrabalho.

Essas e outras questões só foram abrangidas pelas alterações na CLT feitas pela Reforma Trabalhista na forma da Lei nº 13.467 de 13 de julho de 2017, Artigos 75-A a 75-E. Segundo essa Lei:

As disposições relativas à responsabilidade pela aquisição, manutenção ou o fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado, serão previstas em contrato escrito (BRASIL, 2017).

A Lei nº 13.467 também incluiu na CLT por meio do artigo 62 inciso III que os trabalhadores em regime de teletrabalho não são submetidos a controle de horário. Dessa forma, os teletrabalhadores não têm direito ao recebimento de horas extras quando não houver o controle rígido da jornada por parte do empregador, mas é responsabilidade do empregador arcar com os custos do empregado com o trabalho.

2.3.1. A expansão e atual situação do teletrabalho no Brasil

A pesquisa realizada pela *startup* brasileira Orbit Data Science, a partir do processamento de mais de dez mil comentários em perfis brasileiros nas principais redes sociais e portais de notícia, elencou as principais opiniões favoráveis a respeito do Home Office:

Principais argumentos a favor do Home Office

Fonte: Orbit Data Science (2020)

Perspectiva	Opinião	Nº de comentários
--------------------	----------------	--------------------------

	Fico mais à vontade	55
	Trabalho com a roupa que eu quero	43
Comodidade	Tenho tempo para outras atividades	31
	Ouçó música enquanto trabalho	19
	Trabalho onde quiser	17
	Estou em casa em climas ruins	14
	Gosto de home office	108
Entendimento	Queria que meu trabalho fosse home office	30
	Não quero voltar para o escritório	29
	Home office é um privilégio	12
Jornada	Faço meus horários	12
	Posso fazer pausas	10
Deslocamento	Não perco tempo de deslocamento	12
	Não pego transporte público	5
Produtividade	Rendo mais dentro de casa	16
	Prefiro home office por estar sozinho	5
Social	Não gosto dos meus colegas	5
	Estou perto da família	5

Tabela 1: Argumentos a favor do Home Office - Adaptado de Orbit Data Science (2020).

A partir dessa Tabela, percebe-se que o principal fator a favor do trabalho remoto é a comodidade. De fato, o teletrabalho economiza tempo e recursos do trabalhador da mesma forma que reduz o estresse com o trânsito e viabiliza que o colaborador possa ficar mais à vontade para trabalhar, organizar o próprio itinerário e ficar mais próximo da família.

A cartilha de recomendação da SOBRATT(2020) também aponta o potencial do teletrabalho de realizar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, de melhorar as condições de mobilidade urbana e de reduzir o consumo de energia e a emissão de poluentes sonoros e atmosféricos.

Outro ponto destacado pela cartilha da SOBRATT (2020) é o cenário de expansão do modelo de trabalho remoto, uma vez que já não é necessário obrigar os funcionários a se deslocarem para o local de trabalho todos os dias, segundo a cartilha a quarentena causada pela pandemia acelerou ainda mais esse movimento que apanhou muitas organizações despreparadas para a implementação do modelo.

O trabalho remoto passou a ser cogitado também por muitos gerentes e gestores de empresas. Segundo o estudo feito em 2020 pela revista Harvard Business Review com diversas indústrias norte-americanas, antes da pandemia de coronavírus apenas 14% do total dos gestores dessas indústrias consideravam que suas companhias poderiam se adaptar ao trabalho remoto. Mas em abril de 2021 esse número subiu para 42%.

De acordo com a pesquisa do portal CIO (2016), 80% das empresas no setor de serviços e indústria de transformação fazem uso do modelo de teletrabalho. Ainda segundo essa pesquisa, dentre os principais benefícios obtidos com a adoção desse modelo estão o aumento da produtividade, da satisfação e do engajamento de colaboradores.

Soma-se a isso, o relatório divulgado em 2020 pelo Fórum Econômico Mundial afirmando que automatização da força de trabalho nos últimos anos está ocorrendo mais rápido do que se esperava, prevê-se que pelo menos 85 milhões de empregos serão fechados nos próximos 5 anos devido a automação e a divisão do trabalho entre humanos e máquinas. Ainda segundo esse relatório, mais de 80% dos executivos estão acelerando planos para digitalizar processos de trabalho e implementar novas práticas e tecnologias. O relatório aponta que tarefas que demandem gerenciamento, aconselhamento, tomada de decisão, raciocínio, comunicação e interação terão grande demanda. Dessa forma, é esperado que os setores de serviços e Indústria de transformação cresçam ainda mais nos próximos anos absorvendo boa parte da força de trabalho em empregos formais e informais em regime de teletrabalho.

2.3.2. Limites do teletrabalho

Na Tabela a seguir é possível observar alguns dos principais pontos negativos do home office de acordo com a pesquisa da Orbit Data Science:

Principais argumentos contra o Home Office

Fonte: Orbit Data Science (2020)

Perspectiva	Opinião	Nº de comentários
Entendimento	Não gosto de Home Office	80
	Quero voltar a trabalhar presencialmente	24
Jornada	Tenho que trabalhar mais	71
	Tenho que estar disponível o dia todo	17
	Não consigo organizar meus horários	8
	Tenho que trabalhar na folga	7
Saúde	Fiquei com dor nas costas	18
	Fiquei com dores no corpo/doenças	12
	Estou comendo mais	7
Social	Sinto falta da interação do escritório	15
	Minha família não entende que estou trabalhando	12
	Desgasta a relação em família	10
Produtividade	É fácil se distrair	23
	Rendo mais no escritório	11
Estrutura	Barulhos extremos atrapalham	20
	Minha casa não estava preparada para o home office	9
	Minha internet não suporta home office	6

Fadiga	Me canso mais no escritório	11
	Fico mais estressado	5

Tabela 2: Argumentos contra o Home Office - Adaptado de Orbit Data Science (2020).

A partir da Tabela acima, percebe-se que alguns aspectos diretamente relacionados com o mal-estar no trabalho estão sendo apontados pelos trabalhadores como pontos negativos do modelo de trabalho remoto, tais como: condições de trabalho inadequadas, ritmo de trabalho excessivo, falta de organização dos horários e comunicação insatisfatória entre os colaboradores.

Outro aspecto negativo do teletrabalho, principalmente quando se fala em home office, é a relação entre trabalho e família. Para Vitterso (2003), o teletrabalhador acaba por levar muitos dos problemas do trabalho para a esfera familiar. Além disso, o autor destaca que trabalhadores sob regime totalmente remoto sofrem ainda mais com os aspectos negativos do teletrabalho, Vitterso sugere, por exemplo, que o trabalho remoto por 2 ou 3 dias trariam mais satisfação do que uma semana inteira em home office.

2.4. Qualidade de Vida no Trabalho e o Trabalho Remoto

Tendo em vista os aspectos observados, depreende-se que o teletrabalho é um modelo promissor, com muitos fatores positivos, principalmente no que tange a comodidade e a praticidade no dia a dia. No entanto, para uma implantação responsável do modelo é necessário planejamento e adaptação. A migração para o teletrabalho altera a relação entre o empregado e a organização, podendo também interferir na relação familiar e social do indivíduo (BARROS, M. A.; SILVA, G. R. J., 2009 apud Perin, 1998).

A cartilha de orientação da Sociedade Brasileira de Teletrabalho - SOBRATT (2020) fornece algumas propostas a gestores e funcionários para auxiliar na implantação de um programa de trabalho remoto de sucesso. As recomendações vão desde questões relacionadas à segurança da informação, a equilíbrio emocional e trabalho em equipe.

O trabalho em equipe encontra-se entre os principais motivadores de bem-estar e qualidade de vida no teletrabalho, uma vez que permite realizar tarefas utilizando a cooperação mútua, diminuindo a carga individual de trabalho, aumentando a produtividade e solucionando problemas (MARTINS. C, 2021; GRAMIGNA, M. R. M., 2007).

Ferreira (2011) corrobora com a proposta de incentivar o trabalho em equipe. O autor sugere, como forma de promover a QVT dos colaboradores, a adoção de um modelo de gestão participativa do trabalho, tornando possível, assim, que a criatividade, o desenvolvimento pessoal e reconhecimento institucional sejam possíveis.

Por fim, outros fatores que ameaçam a qualidade de vida no trabalho remoto podem estar relacionados com a forma com que o teletrabalhador organiza o seu local de trabalho. A partir da reforma trabalhista, o empregado que firmar contrato para exercer sua profissão remotamente deverá ter suas despesas com equipamentos e infraestrutura ressarcidas pelo contratante (BRASIL, 2017). Porém, cabe ressaltar, que é responsabilidade do trabalhador organizar a sua própria rotina de trabalho e seguir com as normas de ergonomia da empresa.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Nesta seção serão desenvolvidas as etapas necessárias para o desenvolvimento deste trabalho, são elas:

- O tipo e a descrição geral da pesquisa;
- A caracterização dos participantes;
- O detalhamento do instrumento de pesquisa;
- A descrição do procedimento de análise dos dados.

3.1. Tipo e descrição geral da pesquisa

Esta pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um instrumento de avaliação empírica com o objetivo de diagnosticar a percepção de teletrabalhadores a respeito de sua Qualidade de Vida no Trabalho. Sendo esse o objetivo, configura-se uma pesquisa descritiva do tipo *survey*, dado que se trata de uma avaliação dos pontos positivos e negativos desse modelo na visão dos empregados das empresas, a partir de levantamento feito por meio de questionário auto aplicável. Ademais, a pesquisa teve caráter exploratório, uma vez que investigou um contexto pouco conhecido até então nos estudos acessados. Os dados obtidos são de origem primária e natureza quantitativa.

3.2. Caracterização dos participantes

Os participantes desta pesquisa foram trabalhadores que exercem sua profissão de forma remota ou parcialmente remota de diversas organizações do Distrito Federal. Os participantes não foram selecionados por nenhum critério estatístico ou organizacional, sendo classificados, portanto, em amostra não probabilística por conveniência e acessibilidade.

No total, foram obtidas 30 respostas consideradas válidas. Os resultados indicaram que a média de idade dos respondentes é de 27 anos, com desvio padrão de 7,420. Quanto ao sexo dos participantes, a amostra se dividiu entre 63,3% (19) de homens e 36,7% (11) de mulheres. Mais da metade dos respondentes possui

nível superior e, aproximadamente, 70% dos participantes estão solteiros, conforme apresentam os Gráficos abaixo.

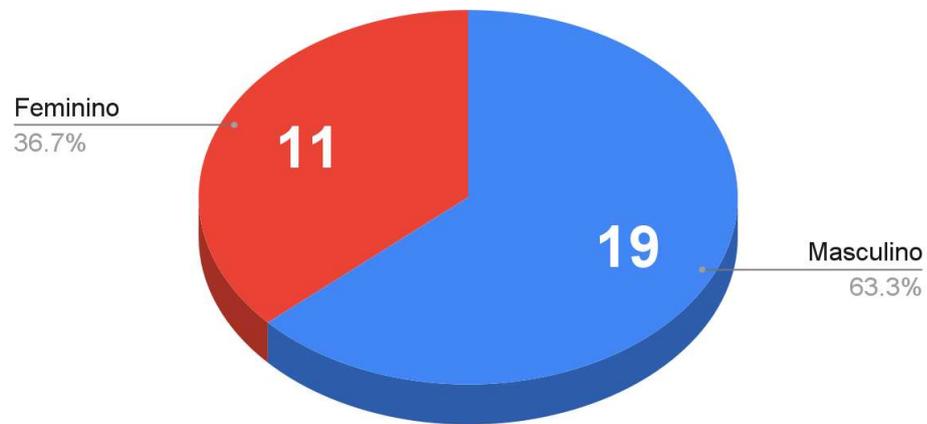


Gráfico 1: Sexo dos Participantes.

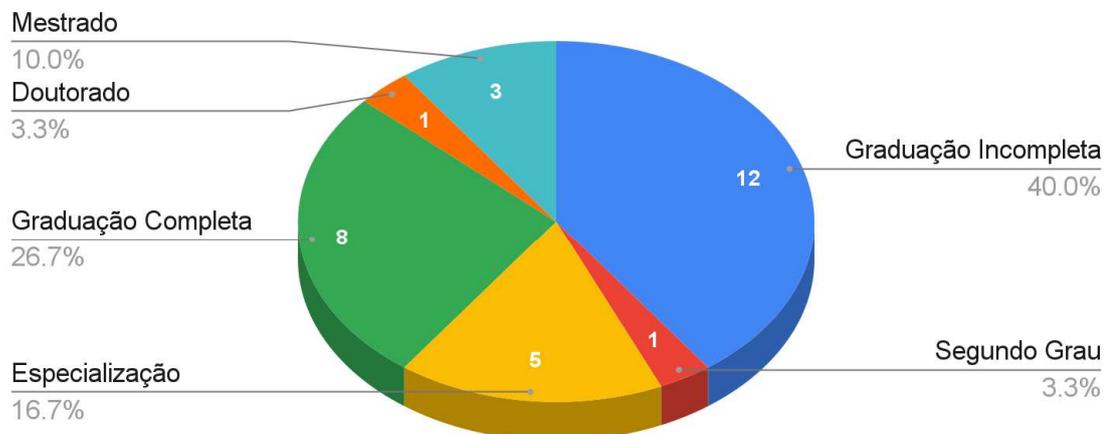


Gráfico 2: Escolaridade dos Participantes.

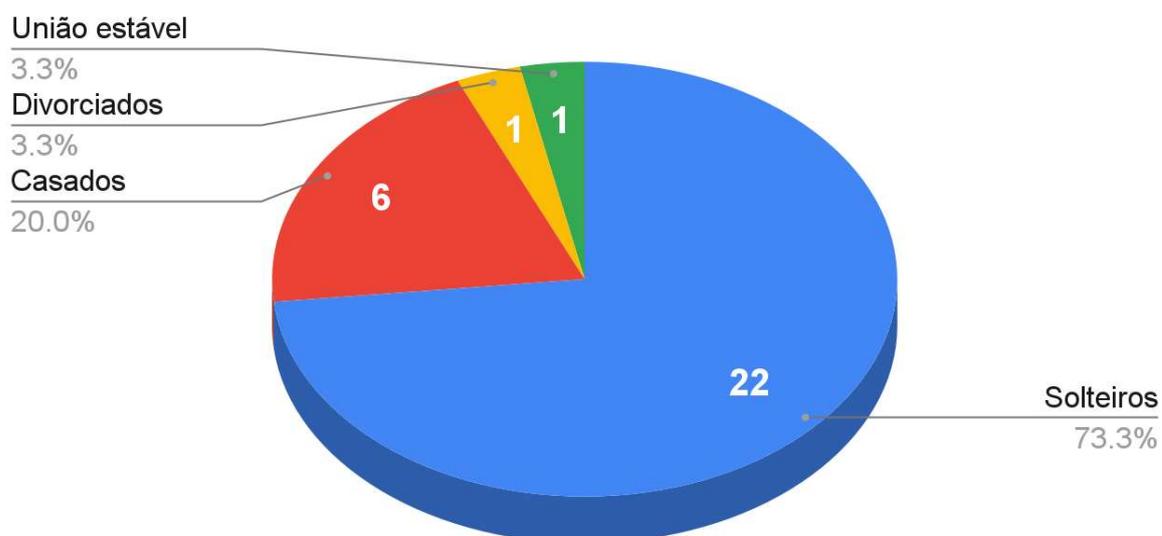


Gráfico 3: Estado Civil dos Participantes.

Tendo em vista as limitações impostas pela Covid-19, o levantamento dos dados foi realizado em um único período e todos os participantes foram abordados virtualmente para responder o instrumento de avaliação em formato digital.

3.3. Instrumento de pesquisa

Este estudo foi realizado por meio da aplicação de uma adaptação da parte quantitativa do IA_QVT - Instrumento de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (Ferreira, 2009). A adaptação do IA_QVT é um instrumento composto por um eixo quantitativo de 34 itens que utilizam a escala psicométrica do tipo Likert e são divididos em 5 fatores, são eles:

a) Condições de Trabalho

Avalia questões como políticas de remuneração, programas de capacitação dos funcionários, equipamentos de trabalho, condições do ambiente (iluminação, temperatura, acústica), entre outros. Este fator é constituído por 5 itens. Exemplo: “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”;

b) Organização do Trabalho

Observa elementos como o padrão de conduta na organização, supervisão de tarefas, divisão do trabalho, jornada de trabalho e também os procedimentos técnicos utilizados na empresa. Este fator é constituído por 5 itens. Exemplo: “Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas”;

c) Relações Socioprofissionais de Trabalho

Analisa as relações sociais que ocorrem dentro e fora da empresa, além de analisar a cadeia de comando da organização e a comunicação entre os clientes internos. Este fator é constituído de 5 itens. Exemplo: “A distribuição de tarefas é justa”;

d) Reconhecimento e Crescimento Profissional

Esse fator é baseado em elementos como empenho, satisfação, dedicação, incentivos profissionais, desenvolvimento de competências e capacitações. Este fator tem 6 itens. Exemplo: “Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho ”;

e) Uso da Informática

É composto por elementos relacionados à qualidade de funcionamento do suporte de informática disponibilizado no contexto organizacional. Esse fator é constituído de 13 itens. Exemplo: “Nos sistemas que utilizo é frequente a perda de dados/informações”.

Conforme mencionado anteriormente, cada item do questionário está associado a uma escala do tipo Likert de 11 níveis: entre 0 (discordo totalmente) e 10 (concordo totalmente) em formato digital. A partir do cálculo da média e do desvio padrão dos itens e dos fatores, o resultado foi interpretado utilizando-se a cartografia psicométrica abaixo:

0 - 0,9	1 - 1,9	2 - 2,9	3 - 3,9	4 - 4,9	5 - 5,9	6 - 6,9	7 - 7,9	8 - 8,9	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			
Risco de Adoecimento				Estado de alerta		Promoção de Saúde			

Figura 1: Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento nas Organizações (FERREIRA, 2011).

Segundo Ferreira (2011), o resultado negativo, entre 0 e 3,9, evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho, que revelam um risco à saúde e devem ser transformadas no ambiente organizacional. Um resultado mediano, entre 4 e 5,9, indica uma “situação-limite”, em que coexistem tanto representações de mal-estar quanto de bem-estar no trabalho; esta situação se traduz em um estado de alerta, pois indica que a Qualidade de Vida no Trabalho está em uma zona de transição. Por fim, um resultado positivo, acima de 6, evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho; representações que devem ser incentivadas no ambiente organizacional, pois promovem a saúde dos colaboradores.

3.4. Procedimento de análise dos dados

O tratamento dos dados foi feito com o aplicativo SPSS (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais), por meio de estatísticas descritivas como frequências, médias e desvio padrão.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. Análise da percepção de Qualidade de Vida no Trabalho

A média da percepção dos respondentes acerca do fator Qualidade de Vida no Trabalho foi de 6,7 com desvio padrão de 1,37. Esse valor foi obtido a partir da média de todos os outros fatores, sendo assim, pode-se dizer que, de forma global, os participantes do estudo trabalham em ambientes que promovem a saúde e o bem-estar moderado, de acordo com a cartografia psicométrica (Fig. 1) proposta por Ferreira (2011).

Os demais fatores serão detalhados nas próximas seções, mas vale ressaltar que a amostra obtida nessa pesquisa reúne teletrabalhadores de diferentes organizações. Sendo assim, a análise da média obtida pelos fatores deve ser compreendida em um contexto mais amplo, ou seja, considerando que há uma diversidade de contextos organizacionais que não serão levados em conta nas análises aqui propostas, sendo, portanto, objeto de agenda para estudos futuros.

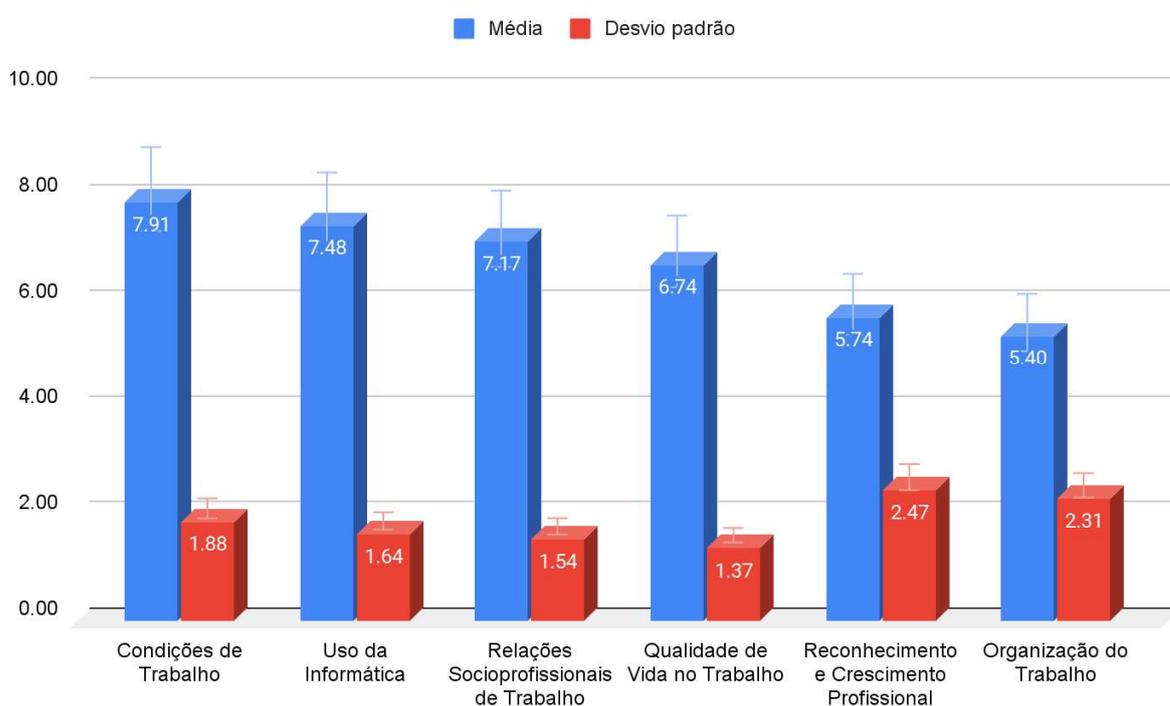


Gráfico 4: Média e desvio padrão dos fatores de QVT.

Diante do exposto pelo Gráfico 4, as avaliações dos trabalhadores sobre cada fator estão situadas entre a zona de transição e a zona de bem-estar moderado.

Dessa forma, por mais que a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores não esteja em situação crítica, é preciso mais atenção aos fatores que causam mal-estar no trabalho, como a cobrança excessiva de resultados e a falta de reconhecimento no local de trabalho, por exemplo.

O bem-estar e a percepção de QVT devem sempre acompanhar expansão e a popularização do modelo de trabalho remoto que, por ser mais uma possibilidade de flexibilização das relações de trabalho, exige cada vez mais das organizações e, principalmente, dos trabalhadores, a habilidade de se adaptar às mudanças causadas pela flutuação do sistema econômico e o surgimento de novas tecnologias.

4.1.1. Fator Condições de Trabalho

Itens do fator Condições de Trabalho		
Item	Média	Desvio Padrão
O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades.	8,67	1,768
No meu trabalho, as condições de trabalho são precárias.	7,53	3,093
O posto de trabalho é adequado para realização das tarefas.	7,53	2,921
O espaço físico é satisfatório.	8,00	2,435
O mobiliário existente no local de trabalho é adequado.	7,83	2,547

Tabela 3: Média e desvio padrão do fator Condições de Trabalho.

De todos os fatores que fazem parte do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), o fator condições de trabalho é o que apresenta melhor feedback, conforme pode-se visualizar no Gráfico 4, pois a média geral desse fator na avaliação dos itens é de 7,91. O fator condições de trabalho avalia a estrutura física do ambiente organizacional e a análise da média desse fator indica que, do ponto de vista dos respondentes, esse fator está situado na zona de bem-estar moderado.

O ótimo desempenho do item “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades” (média 8,67 e desvio padrão 1,76), na Tabela 3, se apresenta como um aspecto bastante positivo no contexto de trabalho remoto, pois teletrabalhadores comumente exercem suas atividades durante várias horas na

frente de dispositivos eletrônicos. Desse modo, ambientes mal iluminados podem causar desconforto e cansaço visual prejudicando a saúde e o rendimento do colaborador.

O zelo pelas condições de trabalho é defendido pela Reforma Trabalhista (BRASIL, 2017) e corresponde a uma das principais despesas que as empresas que implementam um programa de teletrabalho adquirem com os seus funcionários, despesas que vão desde os custos com a aquisição de equipamentos, eletricidade e internet a vistorias de residência e treinamentos de ergonomia.

Certamente, outra justificativa para a boa percepção das condições de trabalho é a possibilidade do teletrabalhador escolher o seu local de trabalho e deixá-lo da forma que lhe convém. Infelizmente, essa flexibilidade torna o ambiente de trabalho remoto propício a possíveis acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Sendo necessário, portanto, que o profissional seja devidamente informado sobre os cuidados necessários com a saúde, o ritmo de trabalho e a postura (SOBRATT, 2020).

4.1.2. Fator Organização do Trabalho

Itens do fator Organização do Trabalho		
Item	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho, existe forte cobrança por resultados.	2,87	2,636
Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho.	4,70	3,621
Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas.	6,27	3,290
Posso executar o meu trabalho sem pressão.	6,03	2,871
No meu trabalho, disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo.	7,13	2,583

Tabela 4: Média e desvio padrão do fator Organização do Trabalho.

O fator organização do trabalho avalia elementos como tempo de descanso, nível de cobrança, ritmo de trabalho, normas e prazos. O resultado obtido da média dos itens desse fator de 5,40 e o desvio padrão de aproximadamente 2,3, conforme o Gráfico 4, sugere que o fator Organização do Trabalho é um dos que mais contribuem para o mal-estar no trabalho em algumas organizações.

A avaliação negativa se dá principalmente em relação a cobrança por resultados e a falta de pausas para descanso. O desvio padrão acima de 2,5 nos itens da Tabela 4 “No meu trabalho, existe forte cobrança por resultados.” (média 2,87 e desvio padrão 2,63) e “Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho.” (média 4,70 e desvio padrão 3,62) indica certa heterogeneidade quanto às percepções dos respondentes sobre o fator, mas certamente, a média desses itens estando abaixo de 5 é preocupante.

Em um mercado aquecido e competitivo, cada vez mais as organizações precisam cumprir prazos e realizar projetos complexos sem o tempo ideal necessário para tal. Isso aumenta a pressão nos colaboradores, especialmente naqueles indivíduos que ainda possuem pouca ou nenhuma experiência, aumentando sintomas de mal-estar no trabalho como o Burnout. Na pesquisa realizada por Trindade e Lautert (2010) observou-se que a Síndrome de Burnout pode ocorrer ainda no primeiro ano em que o indivíduo ingressa em uma organização.

Sendo assim, para suprir a necessidade de trabalhadores mais produtivos e pontuais é preciso estimular práticas de gestão compartilhada, centrada em pessoas auto-organizadas (FERREIRA, 2011), pois desempenho e felicidade são fenômenos relacionados, portanto, não se pode tratá-los como aspectos distintos e isolados do cotidiano organizacional (FOGAÇA e COELHO, 2015).

4.1.3. Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

Itens do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho		
Item	Média	Desvio Padrão
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	8,27	1,760
Há confiança entre os colegas.	7,63	1,691
É fácil o acesso à chefia imediata.	8,20	2,219
A comunicação entre funcionários é insatisfatória.	6,10	3,252
A distribuição das tarefas é justa.	5,63	3,011

Tabela 5: Média e desvio padrão do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.

O fator Relações Socioprofissionais de Trabalho, aborda percepções mais subjetivas dos respondentes como interações entre os colegas de trabalho, o

relacionamento com as chefias e a comunicação no ambiente de trabalho. Com média de 7,17 e desvio padrão de 1,54, o fator é percebido como fonte de bem-estar moderado pelos participantes.

Ainda assim, sobre esse fator, é possível notar a média de 5,63 com desvio padrão de 3,011, em estado de alerta, do último item da Tabela 5 “A distribuição das tarefas é justa.”. Esse resultado sugere que em algumas organizações não estão sendo feitas divisões proporcionais das atividades entre os colaboradores. Certamente esse item merece mais atenção por parte dos gestores, uma vez que a sobrecarga de tarefas está relacionada ao fator Organização do Trabalho, que, por sua vez, é um dos fatores que mais ameaçam o bem-estar dos teletrabalhadores conforme verifica-se no Gráfico 4.

Um planejamento de tarefas adequado deve levar em consideração a opinião de todos os envolvidos na distribuição de tarefas, bem como exigir a participação de superiores e subordinados na sua elaboração para que ocorra uma distribuição de tarefas mais justa e que promova a satisfação dos colaboradores no trabalho (FOGAÇA & COELHO, 2015).

4.1.4. Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Itens do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional		
Item	Média	Desvio Padrão
A organização em que trabalho oferece oportunidade de crescimento profissional.	4,47	3,617
No local onde trabalho, o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido.	6,13	2,897
Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho.	6,87	3,048
A sociedade reconhece a importância do meu trabalho.	5,80	3,305
No meu trabalho, recebo incentivos de minha chefia	5,87	3,246
Na organização onde trabalho, as atividades que realizo são fonte de prazer.	5,33	2,893

Tabela 6: Média e desvio padrão do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.

De forma geral, o fator Reconhecimento e Crescimento Profissional não obteve uma avaliação positiva dos trabalhadores que compõem a amostra, com média de 5,74 e desvio padrão de 2,47 no Gráfico 4. É nítido que esse fator se encontra na zona de transição e em uma tendência positiva, mas esse cenário acende um alerta, uma vez que pode indicar que variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho, como oportunidades de ascensão profissional e desenvolvimento de carreira, não estão sendo satisfatórias.

Para Ferreira (2011) o fator reconhecimento profissional é fonte incontestável de motivação e bem-estar no trabalho. No entanto, como se observa na Tabela 6, esse fator precisa de mais atenção dos gestores, pois os teletrabalhadores, geralmente, não estão satisfeitos com o plano de carreira e a organização das atividades que exercem.

Ao se falar em Reconhecimento Profissional é de senso comum práticas como promoção de carreira, bônus de desempenho e aumentos de salário. Certamente, esses recursos são importantes, mas não são os únicos meios de se reconhecer o trabalho de um profissional. Segundo Stefanini (2007), o reconhecimento não é obtido apenas por meios remunerados, mas também pode ser feito por meio de elogios, agradecimentos sinceros, estímulos à comunicação “*bottom up*”, entre outros meios.

Colaboradores motivados e satisfeitos solucionam problemas, otimizam processos, motivam outros colegas e estão mais dispostos a encarar desafios (STEFANINI, 2007). Em vista disso, gestores que promovem uma gestão transparente, participativa, meritocrática e que reconhece resultados de equipe promovem o bem-estar e obtêm melhores resultados.

4.1.5. Fator Uso da Informática

Itens do fator Uso da Informática		
Item	Média	Desvio Padrão
Os aplicativos (softwares) que utilizo funcionam sem apresentar defeitos.	6,60	3,024
Os equipamentos de informática (estação de trabalho, impressora, servidores, etc.) que uso funcionam sem apresentar defeitos.	7,23	2,096
Os aplicativos (softwares) que uso são adequados ao meu trabalho.	7,77	3,070

Os equipamentos de informática (ex. estação de trabalho, impressora, servidores etc.) que uso são adequados ao meu trabalho.	7,60	2,430
No meu trabalho, os sistemas de informação disponibilizam as informações de que necessito para a execução de minhas tarefas.	7,33	2,551
Os sistemas que uso no dia-a-dia estão sempre disponíveis.	8,00	2,349
O correio eletrônico (e-mail) que a organização em que eu trabalho disponibiliza atende as minhas necessidades de comunicação no trabalho.	8,43	2,750
O suporte técnico em informática no meu trabalho é precário.	6,73	2,803
A qualidade precária da rede elétrica prejudica o uso da informática no meu trabalho.	7,17	3,228
Nos sistemas que utilizo é frequente a perda de dados/informações.	8,07	2,888
A conexão com a internet no meu posto de trabalho é um problema.	6,63	3,508
O recebimento de dados indesejados (ex. spam) é frequente no sistema que utilizo.	7,73	2,677
O uso das mídias sociais (ex. WhatsApp, telegram, outlook, Gmail) como ferramentas colaborativas é precário no meu trabalho.	7,90	3,010

Tabela 7: Média e desvio padrão do fator Uso da Informática.

Avaliar o fator Uso da Informática é essencial, pois a população observada exerce suas atividades em regime de trabalho remoto ou parcialmente remoto. O resultado obtido com a análise da percepção dos itens desse fator foi positivo, com média de aproximadamente 7,5 e desvio padrão de 1,64 segundo o Gráfico 4, portanto, esse fator está situado dentro da zona de bem-estar moderado.

O modelo de teletrabalho é baseado no uso de artefatos informatizados tanto para a comunicação como também para o trabalho, logo, é prudente analisar a prestação das ferramentas que são utilizadas pelos participantes. Os itens, na Tabela 7, “Os aplicativos (softwares) que uso são adequados ao meu trabalho.” (média 7,77 e desvio padrão 3,07) e “Os sistemas que uso no dia-a-dia estão sempre disponíveis.” (média 8 e desvio padrão 2,34) permitem concluir que *softwares* e demais ferramentas de trabalho não figuram entre os principais fatores que contribuem para os sintomas de mal-estar no trabalho.

No entanto, constata-se que alguns aspectos desse fator precisam ser melhor observados, como é o caso do item “A conexão com a internet no meu posto de trabalho é um problema.” (média 6,63 e desvio padrão 3,5). Dado que o teletrabalhador não necessariamente conta com a mesma infraestrutura dos demais

colegas de serviço, então é possível que determinados imprevistos prejudiquem o desempenho e a assiduidade dos trabalhadores no dia a dia.

A Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades - SOBRATT (2020) recomenda aos teletrabalhadores não deixarem de comunicar para os seus gestores e membros da equipe sobre algum imprevisto ou sobre a falta de entrega de uma determinada tarefa no prazo acordado. Além disso, a sociedade civil também recomenda que os gestores verifiquem se a sua equipe possui o conhecimento adequado das ferramentas informatizadas de comunicação e trabalho. Em alguns casos é recomendado a realização de simulações para verificar se todos os teletrabalhadores estão aptos a trabalhar e se comunicar adequadamente.

Em suma, o resultado positivo do fator Uso da Informática com base na cartografia psicométrica (Fig. 1) pode indicar que programas de capacitação e treinamento, bem como investimentos em infraestrutura de fato contribuem para o bem-estar do indivíduo na organização, ao aumentar a produtividade dos mesmos, diminuindo o estresse no dia a dia e viabilizando uma comunicação mais eficiente entre os colaboradores.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os resultados apresentados mostram de forma descritiva os principais fatores que afetam a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de teletrabalhadores do Distrito Federal. A pesquisa trouxe dados valiosos que podem orientar gestores e equipes de pessoal em momentos de tomada de decisão quando se tratar de assuntos que afetam a saúde, a produtividade e a motivação dos trabalhadores que atuam na modalidade de teletrabalho.

As avaliações dos trabalhadores, apesar de estarem em uma tendência positiva, reforçam a importância de aspectos como: a infraestrutura, a organização do trabalho, as relações socioprofissionais, o reconhecimento profissional e as ferramentas utilizadas, na saúde e no bem-estar dos colaboradores em um ambiente de trabalho remoto.

De fato, o modelo de teletrabalho concede ao trabalhador mais praticidade e conforto no dia a dia. Entretanto, é perceptível que há fatores que necessitam de atenção por parte das organizações, sendo necessário a participação dos teletrabalhadores em decisões administrativas, além do apoio organizacional na prevenção e controle de possíveis doenças ocupacionais e na rotatividade excessiva de funcionários.

Como limitações, destaca-se o tamanho da amostra que certamente não permite representar às organizações do Distrito Federal, em geral. Todavia, há de se considerar desta pesquisa as reflexões sobre a QVT dos teletrabalhadores em um momento de flexibilização da jornada de trabalho e da necessidade de adequação do mercado de trabalho a pandemia de Covid-19.

Outro aspecto que deve ser analisado, é o impacto que o mercado de trabalho estrangeiro tem no mercado de trabalho brasileiro. É um fato que o teletrabalho aproximou os trabalhadores de mercados internacionais. Mas além das possibilidades de ganho em moeda estrangeira é preciso observar como os gestores internacionais abordam aspectos como bem-estar, qualidade de vida e saúde dos trabalhadores brasileiros.

<https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf>. Acesso em: 3 set. 2021.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Como medir para melhorar. Casa da Qualidade Editora Ltda. Salvador, 1996.

FERREIRA, M. C. **A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, nº 11, p. 8 - 20, junho de 2011.

FERREIRA, M. C. **Embrutecimentopatia**. Correio Braziliense, Brasília, 14 de fev. de 2009. Disponível em: <<http://ergopublic.com.br/arquivos/1263322703.82-arquivo.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2021.

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, abr. de 2012.

FERREIRA, M. C. **Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações**. Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Manaus, 2009.

FERREIRA, M.C. **Qualidade de Vida no Trabalho - Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. LPA Edições, 1ª ed., 2011.

FOGAÇA e COELHO Jr. **A hipótese “trabalhador feliz, produtivo”: o que pensam os servidores públicos federais**. Cad. EBAPE.BR, v. 13, nº 4, Artigo 6, Rio de Janeiro, dez. de 2015.

FREIRE, L. M. B. **Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional**. Cortez, 3ª ed. 2015. Disponível em: <<https://minhabcedigital.bce.unb.br/>>.

GÓES, G. S. et al. **Trabalho remoto no Brasil em 2020 sob a pandemia do Covid-19: quem, quantos e onde estão?**. Brasília: Ipea, 2020. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/210714_notatrabalho_remoto.pdf>. Acesso em: 5 set. 2021.

GRAMIGNA, M. R. **Jogos de Empresas e Técnicas Vivenciais**. Pearson Universidades, 2ª ed. 2007. Disponível em: <<https://minhabcedigital.bce.unb.br/>>.

JUNIOR, I. F. B; SILVA, J. M. S. **Novas tecnologias e relações de trabalho na sociedade da informação: o teletrabalho**. Revista Direito e Justiça - Reflexões Sociojurídicas, nº 24, p. 21-50, maio de 2015.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial**. Atlas, 2ª ed. 2004. Disponível em: <<https://minhabcedigital.bce.unb.br/>>.

MARTINS, C. **Trabalho em equipe melhora a qualidade de vida**. BEECORP - Bem-Estar Corporativo. 4 mai. 2021. Disponível em: <<https://beecorp.com.br/trabalho-em-equipe-2/>>. Acesso em: 10 set. 2021.

ORBIT DATASCIENCE. **ORBIT REPORT - O home office nos comentários dos brasileiros**. São Paulo, out. 2020. Disponível em: <<https://www.orbitdatascience.com/estudo-home-office>>. Acesso em: 15 set. 2021.

PINTO, L. O. C. **Orientação para implantação e prática do teletrabalho e home office**. SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades, nov. 2020. Disponível em: <<https://www.sobratt.org.br/cartilha-de-teletrabalho/>>. Acesso em: 4 set. 2021.

SACOMANO, J. B.; SÁTYRO, W. C.; JACINTHO, J. C.; SILVA, M. T. **Indústria 4.0: conceitos e fundamentos**. 1ª ed. São Paulo: Blucher, 2018.

STEFANINI, C.J. **Motivando sem dinheiro**. São Paulo: Faculdade das Américas, 2007.

TACHIZAWA, T. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**. Atlas, 9ª ed. 2019. Disponível em: <<https://minhabcedigital.bce.unb.br/>>.

TRINDADE, L. L.; LAUTERT, L. **Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família**. Revista da escola de enfermagem da USP. São Paulo, 2010.

VITTESSØ, J., AKSELSEN, S., EVJEMO, B., JULSRUD, T. E., YTTRI, B., & BERGVIK, S. **Impacts of home-based telework on quality of life for employees and their partners. Quantitative and qualitative results from a European survey**. Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being, 4(2), 201–233, 2003.

Walton, R. E. **Quality of working life: What is it?** Sloan Management Review, 1973.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Preparing for the Future of Work**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/projects/future-of-work>>. Acesso em: 20 set. 2021.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Recession and Automation Changes Our Future of Work, But There are Jobs Coming, Report Says**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/press/2020/10/recession-and-automation-changes-our-future-of-work-but-there-are-jobs-coming-report-says-52c5162fce/>>. Acesso em: 20 set. 2021.