



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

HALAN HENRIQUE CORRÊA DE ARAÚJO

**IMPLICAÇÕES DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA: a
visão dos colaboradores de um Call Center em João Pessoa- PB**

**João Pessoa
2021**

HALAN HENRIQUE CORRÊA DE ARAÚJO

A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UM CALL CENTER NO ESTADO DA PARAÍBA EM RELAÇÃO A QUALIDADE DE VIDA MEDIANTE AO FORMATO DE TELETRABALHO



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador (a):
DRA. MARIA LUIZA DA COSTA SANTOS

JOÃO PESSOA
2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa.

A663i Araújo, Halan Henrique Corrêa de.

Implicações do teletrabalho na qualidade de vida : a visão dos colaboradores de um *Call Center* em João Pessoa – PB / Halan Henrique Corrêa de Araújo. – 2021.

60 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2021.

Orientação : Profa. D.ra Maria Luiza da Costa Santos.

1. Teletrabalho. 2. Qualidade de vida. 3. Qualidade de vida no trabalho. 4. *Home office*. 5. *Call Center* – empresa. I. Título.

CDU 004.771:331.101.1(043)

Lucrecia Camilo de Lima
Bibliotecária – CRB 15/132



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS

PARECER 44/2021 - UA5/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 8 de outubro de 2021.

FOLHA DE APROVAÇÃO

DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

DISCENTE

HALAN HENRIQUE CORRÊA DE ARAÚJO

MATRÍCULA: 20152460530

TÍTULO

IMPLICAÇÕES DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA: a visão dos colaboradores de um Call Center em João PessoaPB
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 07/10/2021 ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 07/10/2021.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Maria Luiza da Costa Santos

Orientador(a)

Glauco Barbosa de Araújo

Examinador(a) interno(a)

Maria de Fátima Silva Oliveira

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Maria de Fatima Silva Oliveira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 11/10/2021 18:05:06.
- **Glauco Barbosa de Araujo, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 11/10/2021 16:13:33.
- **Maria Luiza da Costa Santos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 09/10/2021 09:20:06.
- **Amanna Ferreira Peixoto, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 08/10/2021 21:27:04.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/10/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 227733

Código de Autenticação: 8896b20c73



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

A Deus, minha família e a todos os estudantes de Administração.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade e privilégio de concluir a Graduação em Administração no IFPB. A minha família: Jose Ailton (meu pai), Isabel Cristina, (minha mãe), Thiago Vanucci (meu irmão), Maria das Neves (minha avó) pelo incentivo e suporte durante toda essa caminhada, e a minha namorada Raissa que foi muito importante nesta etapa.

Serei eternamente grato pela dedicação e empenho da Profa. Dra. Maria Luiza da Costa Santos (IFPB). A sua orientação foi essencial neste trabalho.

Tudo posso naquele que me fortalece.
(Filipenses 4:13)

RESUMO

As incertezas recentes decorrentes da pandemia da Covid 19 consolidou o formato do teletrabalho como uma alternativa para manter as organizações funcionando de forma produtiva. A adoção dessa natureza, também denominada como Home office, tornou-se uma regra e, considerando a atual realidade, a presente pesquisa teve como objetivo entender as implicações do Teletrabalho na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa de Call Center, situada na cidade de João Pessoa. Para alcançar o objetivo proposto, foi realizado um levantamento teórico sobre Teletrabalho, Qualidade de Vida e as implicações no trabalho. Quanto aos procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento do estudo e obtenção dos dados, utilizou-se a pesquisa aplicada, exploratória e descritiva. Para a análise dos dados, adotou-se a abordagem quantitativa, mediante a aplicação de um questionário, composto por 26 questões: 04 abordavam sobre as características do trabalho; 13 sobre Qualidade de Vida e 09 sobre Qualidade de Vida e Teletrabalho. A coleta de dados foi realizada através do Google Forms e baseada nos domínios do WHOQOL-Bref, instrumento que se propõe avaliar a Qualidade de Vida. A amostra do estudo envolveu 61 empregados, correspondendo a 11% do Universo. Dentro dos dados obtidos, os resultados mostram que o teletrabalho trouxe mudanças positivas, já que os empregados conseguiram manter uma rotina de trabalho adequada, com disciplina na execução das atividades, sentiram-se mais seguros por não precisarem se deslocar para o trabalho e, com isso, tiveram maior tranquilidade para desempenhar as atividades laborais no ambiente doméstico, além da redução nos gastos com combustível e alimentação, e da possibilidade de flexibilizar os horários, aumentando o tempo para lazer com a família. Por outro lado, foram apontados aspectos negativos em relação ao aumento da jornada de trabalho, da sobrecarga e da obrigação de manter contato com a empresa mesmo após o horário regular, caracterizando uma relação de trabalho integral.

Palavras-chave: Teletrabalho. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

The recent uncertainties arising from the Covid 19 pandemic consolidated the telework format as an alternative to keep organizations functioning productively. The adoption of this nature, also known as Home office, has become a rule and, considering the current reality, this research aimed to understand the implications of Telework on the quality of life of employees of a Call Center company, located in the city of João Pessoa. To achieve the proposed objective, a theoretical survey on Telework, Quality of Life and the implications for work, was carried out. As for the methodological procedures adopted for the development of the study and data collection, applied, exploratory and descriptive research was used. For data analysis, a quantitative approach was adopted, through the application of a questionnaire, consisting of 26 questions: 04 addressed the characteristics of the work; 13 on Quality of Life, and 09 on Quality of Life and Telework. Data collection was performed using Google Forms and based on the WHOQOL-Bref domains, an instrument that aims to assess the Quality of Life. The study sample involved 61 employees, corresponding to 11% of all. Within the data obtained, the results show that telework brought positive changes, as the employees managed to maintain an adequate work routine, with discipline in the execution of activities, they felt safer for not having to commute to work and, with that, they felt more relaxed to carry out work activities in the home environment, in addition to the reduction in expenses with fuel and food, and the possibility of making working hours more flexible, increasing leisure time with the family. On the other hand, negative aspects were pointed out in relation to the increase in working hours, overload and the obligation to keep in contact with the company even after regular hours, characterizing a full-time job relationship.

Keywords: Telework. Quality of life. Quality of life at work.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Sobre o Trabalho.	32
GRÁFICO 2: Horas trabalhadas em Teletrabalho.....	34
GRÁFICO 3: Rotina de trabalho.....	35
GRÁFICO 4: Execução das atividades de trabalho.	36
GRÁFICO 5: Sono.....	36
GRÁFICO 6: Acordar pela manhã.....	37
GRÁFICO 7: Produção no trabalho e distrações.	37
GRÁFICO 8: Satisfação ao realizar as atividades.	38
GRÁFICO 9: Estresse.....	39
GRÁFICO 10: Tempo para estar com família/amigos.	40
GRÁFICO 11: Segurança quanto ao deslocamento para o trabalho.	40
GRÁFICO 12: Tranquilidade para desempenhar atividades.....	41
GRÁFICO 13: Redução de gastos com combustível e alimentação.....	42
GRÁFICO 14: Alimentação.....	43
GRÁFICO 15: Tempo para atividades de lazer.....	43
GRÁFICO 16: Flexibilidade de horários.....	44
GRÁFICO 17: Horário de trabalho.....	45
GRÁFICO 18: Jornada de trabalho.....	45
GRÁFICO 19: Sobrecarga de trabalho.....	46
GRÁFICO 20: Horas extras após a adoção do Teletrabalho.....	46
GRÁFICO 21: Exigência no trabalho	47
GRÁFICO 22: Dificuldade nos horários de trabalho.....	48
GRÁFICO 23: Disponibilidade para trabalhar em qualquer horário.....	48
GRÁFICO 24: Contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho.	49

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Tempo no formato de Teletrabalho.....	33
TABELA 2: Jornada de trabalho formato de Teletrabalho.....	34
TABELA 3: Resultado do Questionário em sua totalidade.	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES:	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEFET-PB:	Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba
IFPB:	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
IBGE:	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MEC:	Ministério da Educação
OIT:	Organização Internacional do Trabalho
OMS:	Organização Mundial da Saúde
PNAES:	Programa Nacional de Assistência Estudantil
QV:	Qualidade de Vida
QVT:	Qualidade de Vida no Trabalho
TIC:	Tecnologias da Informação e comunicação
WHOQOL:	World Health Organization Quality of Life

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	OBJETIVOS.....	16
1.1.1	Objetivo Geral.....	16
1.1.2	Objetivos Específicos.....	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1	O TRABALHO REMOTO (TELETRABALHO): aspectos históricos, conceituais e evolução.....	17
2.1.1	Teletrabalho no Brasil e sua Legislação.....	19
2.2	QUALIDADE DE VIDA-QV.....	21
2.2.1	Qualidade de vida no trabalho: bem estar e saúde do trabalhador....	23
2.2.2	Modelos para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho-QVT.....	24
3	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	29
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	29
3.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	30
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	30
3.4	PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS.....	31
4	ANÁLISE DE DADOS	32
4.1	SOBRE O FORMATO TELETRABALHO.....	32
4.2	QUALIDADE DE VIDA PESSOAL.....	35
4.3	IMPACTOS DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES.....	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
	REFERÊNCIAS.....	54
	APÊNDICE.....	57

1 INTRODUÇÃO

Com a pandemia do Covid-19 que pegou todos de surpresa, as empresas precisaram se adaptar rapidamente para atender a política de distanciamento social implementada em todo o mundo. Desta forma, uma das maneiras adotadas pelas organizações para garantir a presença dos funcionários não tendo impacto na sua produtividade foi a migração do regime de trabalho para o teletrabalho ou trabalho remoto ou *home office* como é mais chamado no Brasil. De acordo com o IBGE - PNADCOVID19, em maio de 2020, eram 8.7 milhões de trabalhadores em atividade remota.

Diante deste fato, este estudo buscou estudar a relação entre o trabalho remoto, na presente pesquisa compreendida como Teletrabalho e a Qualidade de Vida dos colaboradores de uma empresa de *Call Center* da cidade João Pessoa-PB dentro das suas perspectivas.

Rosenfield e Alves (2011) elenca vários tipos de formato de teletrabalho, contudo o que tem destaque Brasil e nesta pesquisa, é o trabalho a domicílio, que pode ser identificado com o termo *small office/home office* (SOHO), que se trata do trabalho realizado na casa do trabalhador.

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

Mas será que essa mudança no regime de trabalho realmente impactou a qualidade de vida dos colaboradores? E se houve impacto, ele foi positivo ou negativo? É com este interesse que visamos verificar a percepção dos colaboradores sobre o tema. Neste trabalho abordamos a Qualidade de vida no Trabalho com foco no modelo de Walton (1973), que elenca 8 (oito) características inerentes ao trabalhador e a organização, e sobre o equilíbrio entre as esferas pessoal e profissional.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 **Objetivo Geral**

Verificar as implicações do Teletrabalho na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa de *Call Center* localizada na cidade de João Pessoa.

1.1.2 **Objetivos Específicos**

- Identificar as mudanças geradas pela adoção do Teletrabalho na vida dos colaboradores;
- Verificar se houve aumento da carga de trabalho no formato Teletrabalho;
- Avaliar a opinião dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho no atual momento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O objetivo deste capítulo é possibilitar a base teórica necessária para que o estudo possa ser desenvolvido. Nele estão tratadas breves considerações sobre Teletrabalho, teorias sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e implicações do teletrabalho no dia a dia dos colaboradores.

2.1 O TRABALHO REMOTO (TELETRABALHO): aspectos históricos, conceituais e evolução

O trabalho remoto não é tão recente como se imagina. Existem argumentos que relatam sua existência desde o século passado (XIX) nos Estados Unidos. De acordo com Goulart (2019, p. 23), uma companhia de nome Estrada de Ferro Penn, utilizava da rede de telefonia para realizar o gerenciamento das pessoas que estavam em outro local, distante da central que se localizava em Chicago, para garantir controle da mão de obra e dos equipamentos. Alguns registros mostram trabalho a distância em 1950, contudo era normal na década de 1960 e 1970 o trabalho em casa, para produção de embalagens e montagens, produção de vestuário, têxteis e calçados.

Conforme Holzimann (2011), pode-se enxergar uma diferença entre as atividades que mais se encaixam com o termo trabalho a domicílio do termo teletrabalho. O primeiro termo se identifica melhor com a produção de material industrial, que se remete ao início da Revolução Industrial onde era bem comum, que fazia uma divisão das etapas da produção nas casas dos funcionários, antes do sistema de centralização fabril.

De acordo com Serra (1996) por volta dos anos 1970, o trabalho remoto menos vinculado a atividade industrial teve suas primeiras concepções com o uso de TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação), e o surgimento do termo teletrabalho (*telecommuting* ou *telework*, em inglês), que convergiu a diferença entre o trabalho a distância do trabalho em casa. O interesse pela modalidade foi influenciado pela crise energética petrolífera, a popularização do uso e a redução do preço dos microcomputadores e demais TIC, principalmente na Europa e nos EUA, tempo onde também surgiu a telemática em 1978, termo que foi criado para unir as TIC.

No que se refere à questão de entendimento para definir o teletrabalho, se faz importante reconhecer que o trabalho pode ser feito em casa ou em escritório próximo da residência, mas longe da organização para qual se trabalha. É isso que o teletrabalho propõe: levar o trabalho aos trabalhadores onde eles estiverem, em vez de levá-los ao trabalho (LACOMBE e HEILBORN, 2008, p. 515).

Há uma diferença entre o teletrabalho e o trabalho a domicílio. O teletrabalho distingue-se do trabalho a domicílio tradicional não só por implicar, em geral, a realização de tarefas mais complexas do que as manuais, mas também porque abrange setores diversos como: tratamento, transmissão e acumulação de informações; atividade de investigação, secretariado, consultoria, assistência técnica e auditoria, gestão de recursos, vendas e operações mercantis em geral, desenho, jornalismo, digitação, redação, edição, contabilidade, tradução, além de utilização de novas tecnologias como a informática e telecomunicações, afetas ao setor terciário. (BARROS, 2008).

Estes, por sua vez, são aqueles trabalhadores que trabalham de maneira computadorizada, isto é, por meio de um computador, mantendo distância do negócio do seu empregador ou de um contratante, e transmitindo os resultados laborais por meio de uma ligação de telecomunicação. (ALVES, ROSENFELD, 2011, p. 215)

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) utiliza o termo teletrabalho (*telework*, em inglês) e para sua conceituação reconhece as diferentes e seguintes variáveis: a) local/espço de trabalho; b) horário/tempo de trabalho (integral ou parcial); c) tipo de contrato (assalariado ou independente); d) competências requeridas (conteúdo do trabalho). Dentro dessas variáveis podem ser elencadas diversas categorias de teletrabalho.

Rosenfield e Alves (2011) consideram importante relatar a flexibilidade do teletrabalho, assim como a variedade de conceitos que o definem. Nessa linha de pensamento foi possível traçar várias categorias de trabalho inseridas nestas definições a que se convencionou chamar teletrabalho. Foi feito um estudo que foi realizado com milhares de teletrabalhadores em diversos países europeus, e em outros continentes, como a Ásia e a América, sendo mais relevantes seis modalidades principais de teletrabalho. (EUROPEAN COMMISSION, 2000). Rosenfield e Alves (2011) elencam todas essas categorias, dando o devido entendimento de cada uma:

- 1- é denominada trabalho em domicílio, mais conhecida como *small office/home office* (SOHO), ela basicamente se configura como o trabalho cuja atividade é exercida na residência do trabalhador;
- 2- a do trabalho em escritórios-satélite, na qual os teletrabalhadores atuam como uma espécie de extensão da empresa central, exercendo suas tarefas em pequenas unidades dela de forma espalhada;
- 3- os trabalhos em telecentros ou *tellecottages*; estes são estabelecimentos situados normalmente perto do domicílio ou região dos trabalhadores em que são disponibilizados postos de emprego aos funcionários de organizações ou serviços telemáticos a clientes remotos.
- 4- o trabalho móvel, que é realizado por meio de deslocações periódicas; exemplificando, através de viagens de negócios, instalações de clientes ou trabalhos de campo, feitos fora do domicílio ou centro principal do trabalho;
- 5- empresas remotas ou off-shore, que são as firmas telesserviços como call-centers, mediante as quais outras empresas estabelecem seus escritórios-satélite, ou buscam mão de obra mais barata, subcontratando empresas de telesserviço de outra região;
- 6- o modelo de teletrabalho encontrado nas 1393 Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, n. 8, p. 1387-1406, out/2020 ISSN 2358-1557 doutrinas é o trabalho informal ou teletrabalho misto, que se configura como uma espécie de acordo feito entre empregado e empregador a fim de que aquele trabalhe horas a mais, fora da empresa, do que as previstas em sua jornada.

2.1.1 Teletrabalho no Brasil e sua Legislação

Em 15 de Dezembro 2011 a Presidente Dilma Ruseff alterou o art.6º da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho. Aprovado pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e teve como objetivo fim, equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercidas por meios pessoas e diretos. Foi versado desta maneira:

Art. 1º O art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar com a seguinte redação:

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.”

Com o nivelamento em relação aos meios telemáticos a Lei 12.551/2011 afetou de maneira direta os casos onde o empregado, depois de encerrada a jornada, fica à disposição para atender um novo serviço para a empresa, seja por meio de celular, telefone fixo ou e-mail, portanto com base no art. 6º da CLT, e sobre as horas em que o empregado estiver à disposição do empregador devem ser pagas na equivalência de um terço do salário, como horas de sobreaviso, de acordo com o §2º do art. 244 da CLT.

CLT, art. 244, § 2º: Considera-se de "sobreaviso" o empregado efetivo, que permanecer em sua própria casa, aguardando a qualquer momento o chamado para o serviço. Cada escala de "sobreaviso" será no mínimo, de 24 (vinte e quatro) horas. As horas de "sobreaviso" para todos os efeitos, serão contadas à razão de 1-3 (um terço) do salário normal.

A Lei Nº 13.467, de 13 de julho de 2017 Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho.

Com a chegada das alterações, temos alguns artigos da CLT em relação ao Teletrabalho, são eles:

Art. 75-B Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização

de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Parágrafo único. O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho.

Art. 75-C A prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado.

§ 1º Poderá ser realizada a alteração entre regime presencial e de teletrabalho desde que haja mútuo acordo entre as partes, registrado em aditivo contratual.

§ 2º Poderá ser realizada a alteração do regime de teletrabalho para o presencial por determinação do empregador, garantido prazo de transição mínimo de quinze dias, com correspondente registro em aditivo contratual.

Art. 75-D As disposições relativas à responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado, serão previstas em contrato escrito.

Com a intenção de delimitar o foco quanto ao entendimento conceitual de teletrabalho, no presente trabalho, é aplicada a ideia de teletrabalho como a prestação de serviços fora das dependências da empresa, fazendo uso de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

2.2 QUALIDADE DE VIDA-QV

A falta de consenso sobre o que vem a ser Qualidade de Vida-QV leva a discussões que perduram desde a Antiguidade e ainda ocorrem até os dias de hoje. Conceitualmente, o uso do termo QV, apesar de ser amplamente empregado apresenta uma diversidade de entendimento. De acordo com Almeida et al. (2012) o senso comum usa o termo para resumir melhorias ou um alto padrão de bem estar

na vida dos indivíduos, passando por questões de saúde, moradia, lazer e alimentação, sendo no âmbito econômico, social ou emocional.

Com as evidentes mudanças ocorrendo, Fernandes (1996) afirma que o termo QV passou a ser usado dentro das pesquisas sociais relacionadas à Psicologia, Antropologia, Política, Sociologia, Economia e Medicina, aumentando ainda mais a sua abrangência.

O Grupo de QV da Divisão de Saúde Mental da OMS conceitua a QV como “[...] a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (THE WHOQOL GROUP, 1995 apud AMADEU; JUSTI, 2017, p.541).

A conceituação do Grupo *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL) é muito utilizada, pois reflete aspectos fundamentais: a subjetividade, a multidimensionalidade e a bipolaridade. A subjetividade diz respeito às questões físicas, psicológicas e sociais, considerando seu impacto no contexto da vida e como o indivíduo avalia a sua situação pessoal em cada uma das dimensões; a multidimensionalidade está ligada ao reconhecimento de que a construção do conceito continua em constante mudança e com diferentes enfoques; e por último a bipolaridade demonstra que as dimensões podem ter pontos positivos e negativos, além de poderem ser aplicadas a condições diferentes, como dor, fadiga e dependência (PEREIRA et al., 2012).

Assim como as múltiplas abordagens conceituais, há uma diversidade de instrumentos para avaliação da QV. A Organização Mundial da Saúde-OMS, no ano de 1995, desenvolveu um projeto colaborativo multicêntrico chamado WHOQOL-100 e depois a sua versão mais curta, WHOQOLBref. Nas palavras de Santos (2015, p. 29):

[...] o WHOQOL-BREF avalia os seguintes domínios da QV: 1. Domínio físico (dor e desconforto; energia e fadiga; sono e repouso; mobilidade; atividades da vida cotidiana; dependência de medicação ou de tratamentos; capacidade de trabalho); 2. Domínio psicológico (sentimentos positivos; pensar, aprender, memória e concentração; autoestima; imagem corporal e aparência; sentimentos negativos; espiritualidade/religião/crenças pessoais); 3. Domínio relações sociais (relações pessoais; suporte/apoio social; atividade sexual); 4. Domínio meio ambiente: segurança física e proteção; ambiente no lar; recursos financeiros; cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade; oportunidades de adquirir novas informações e habilidades; participação em, e oportunidades de recreação/lazer; ambiente físico: poluição, ruído,

trânsito, clima; transporte). Além destes quatro domínios, as duas primeiras questões do WHOQOL-BREF avaliam a QV global e percepção geral de saúde.

Pereira et al. (2012, p. 241) afirmam que “A forma como é abordada e os indicadores adotados estão diretamente ligados aos interesses científicos e políticos de cada estudo e área de investigação, bem como das possibilidades de operacionalização e avaliação”. Em termos práticos, os autores afirmam que o enfoque dado para o tema depende de que área ele está sendo estudado.

2.2.1 Qualidade de vida no trabalho: bem estar e saúde do trabalhador

O trabalho ocupa grande espaço na vida das pessoas e a satisfação de um profissional no trabalho não é algo que depende apenas dele, e a busca dessa satisfação também não traz benefícios apenas para ele, já que “[...] a empresa que investe na qualidade de vida de seus colaboradores está indiretamente investindo nos seus clientes” (FERNANDES, 1996, p. 35).

Chiavenato (2014) enfatiza que a QVT relaciona a satisfação dos trabalhadores no exercício das suas funções e o interesse das organizações quanto aos impactos positivos que bons funcionários podem causar na produtividade e qualidade de trabalho.

Por isso, o tema Qualidade de Vida no Trabalho é extremamente importante, pois não trata apenas das ações das pessoas dentro do trabalho, mas sim da qualidade de vida dentro e fora do ambiente organizacional. Para Gramms e Lotz (2017) o conceito da Qualidade de Vida no trabalho é utilizado para expressar a experiência que o indivíduo tem em sua vivência no trabalho e que está diretamente relacionada à satisfação da vida pessoal através do ambiente organizacional em que está inserido.

O Modelo de Walton (1973) deu um impulso sobre as pesquisas, uma vez que aborda sobre o equilíbrio entre as esferas profissional/pessoal e contempla o papel social das organizações (FERNANDES, 1996).

Para Fernandes (1996), o assunto Qualidade de Vida no trabalho iniciou-se por volta da década de 1960, quando gerentes de indústrias perceberam que seus

colaboradores, quanto mais satisfeitos e motivados em realizar tais tarefas, traziam maiores condições de lucro para organização pois produzia em grandes escalas.

Chiavenato (2014) fala que existem dois lados na QVT, são eles: o anseio dos trabalhadores em relação à saúde e ao bem estar, e, do outro, a expertise das organizações em saber dos efeitos positivos em qualidade e em produtividade.

Aquino e Fernandes (2013) conceituam a QVT como uma área de estudo que compreende as condições de vida no ambiente laboral, e analisa características de bem-estar, saúde, segurança física, mental e social. Eles também relacionam o estudo com a capacitação para realizar tarefas com precisão e o bom uso da energia pessoal.

Sobre os conceitos da QVT, existem três perspectivas que, conforme Ferreira (2016), estão relacionadas com o contexto social, organizacional e acadêmico. O social relaciona o trabalho com a vida das pessoas no contexto político, econômico, cultural e tecnológico e tem foco em garantir satisfação dos clientes/cidadãos relacionado ao bem estar dos trabalhadores; Na esfera da organização implica em aplicar a QVT e compreende que ela combate e reduz os problemas dentro das comparações; e, no aspecto acadêmico: reflete sobre o papel da e área de intervenção das ciências de saúde e do trabalho, o que é muito importante para a evolução da abordagem clássica da QVT.

Por fim, com a maior competitividade entre as empresas devido a novas tecnologias, maior facilidade de acesso a informações e troca de conhecimento, inovações constantes dos processos de produção, houve uma mudança no comportamento das empresas para alavancar a produtividade. Contudo, o ambiente produtivo não conseguiu absorver as mudanças de uma forma que os colaboradores não sentissem os impactos negativos. Ferreira (2016) e Fernandes (1996) ressaltam sobre o desgaste psicológico e físico, baixa autoestima, a pressão em relação aos resultados e insatisfação estão ligadas a este novo mundo do trabalho. A QVT entra justamente para combater estes problemas, entrando nas organizações através dos programas de qualidade de vida que buscam promover a saúde e bem estar dos trabalhadores.

2.2.2 Modelos para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho-QVT

Existem diferentes modelos para avaliação da QVT, entretanto os que possuem maior destaque nos estudos da área da administração, de acordo com Fernandes

(1996) e Chiavenato (2014) são os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974) e Nadler e Lowler (1983) que estão abaixo descritos.

O primeiro é conhecido como o **modelo de Richard Walton (1973)**, foi criado em 1973 e buscou se aprofundar nos aspectos que envolvem a QVT no ambiente organizacional. Ele correlacionou a produtividade com a satisfação e motivação dos funcionários. Para Walton (1973), a QVT é a garantia de maior eficácia e produtividade dentro da organização e, para isso, deve tornar o ambiente de trabalho um lugar mais humano com ênfase no desenvolvimento do colaborador. As tarefas devem ser adequadas e enriquecidas, o colaborador deve ter autonomia e receber feedback sobre seu desempenho. Nesse sentido, a QVT só é alcançada com a humanização do trabalho que está ligada com a responsabilidade social da organização (WALTON, 1973 apud FERREIRA. 2016).

Esse modelo deu um destaque para QVT como uma estratégia competitiva que até então não era percebida. Sauer e Rodrigues (2014, p. 100) relatam que o desenvolvimento do modelo foi visto “[...] como uma forma de resgatar valores humanos, negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

As dimensões e critérios do Modelo de Walton (1973) envolvem aspectos internos e fatores externos ligados à organização, condições físicas e financeiras, envolvendo questões relacionadas com os desejos, anseios e expectativas dos colaboradores sobre o trabalho e relacionamento interpessoal.

De acordo com Fernandes (1996), para conseguir abordar todos esses aspectos, Walton (1973) desenvolveu um modelo conceitual baseado em oito dimensões, as quais estão descritas a seguir:

- 1- **Compensação justa e adequada (remuneração e equidade):** busca-se remuneração adequada com o trabalho desempenhado, o equilíbrio entre as remunerações internas, e também o equilíbrio com a remuneração externa do mercado de trabalho;
- 2- **Condições de Trabalho (jornada de trabalho e ambiente):** envolve o ambiente físico que deve ser adequado, a saúde e bem estar, a carga e jornada de trabalho;
- 3- **Uso e desenvolvimento de capacidades (autonomia, habilidades e informações):** envolve o aproveitamento do talento humano, aumenta possibilidade de satisfazer suas necessidades bem como a utilização dos

seus conhecimentos e habilidades, desenvolve sua autonomia, concede acesso a informações do processo de trabalho e receber o feedback sobre seu desempenho;

- 4- Oportunidades de crescimento e segurança (carreira, crescimento e segurança): possibilidade de crescimento na organização seguindo carreira, estabilidade no emprego, progressão e crescimento pessoal;
- 5- Integração social à organização (sem preconceitos, relacionamento e comunidade): cultivar bom relacionamento sem distinções de cargos, orientação sexual, idade, classe social, eliminar barreiras da hierarquia e preconceitos;
- 6- Constitucionalismo (direitos, privacidade e liberdade): estabelecimento de regras e normas dentro da organização, para que haja clima de democracia. Respeito aos direitos humanos dentro da organização;
- 7- Trabalho e espaço total de vida (valorização, imagem, responsabilidade social): o trabalho não deve consumir a maior parte do tempo e da energia dos colaboradores em virtude da sua vida pessoal;
- 8- Relevância social da vida no trabalho (valorização, imagem, responsabilidade social): identificar a organização de maneira em que o colaborador se sinta satisfeito no local em que trabalha. A empresa precisa ter responsabilidade social em relação a qualidade dos produtos e a prestação de serviços.

Ribeiro e Santana (2015) destacam que o modelo de Walton é frequentemente usado nas organizações, possuindo um caráter quantitativo e qualitativo e apresentando uma proposta com característica avaliativa de satisfação. Os resultados, obtidos com a aplicação do Modelo, devem ser trabalhados para motivar os funcionários, com fins a promover um ambiente sadio e seguro para o alcance de melhor desempenho profissional e organizacional.

O segundo modelo a ser descrito é o de **Hackman e Oldham (1975)**. De acordo com Rocha (1998), este modelo envolve três estados psicológicos críticos, que estão ligados a motivação, satisfação no trabalho, absenteísmo e baixo turnover. Ele se baseia na conscientização da qualidade de vida dos trabalhadores e na representação da responsabilidade. São três estados psicológicos:

- Percepção da significância do trabalho;
- Percepção da responsabilidade pelos resultados;

- Percepção pelos reconhecimentos reais dos resultados do trabalho.

Hackman e Oldham (1975) argumentam que a positividade pessoal e resultado do trabalho (alta satisfação no trabalho, alta motivação interna, absenteísmo e rotatividade baixos e alta qualidade no desempenho) são percebidos quando os três estados psicológicos estão presentes e apresentam resultados positivos. Assim, a Significação Percebida (SP), a Responsabilidade Percebida (RP) e o Conhecimento dos Resultados do Trabalho (CR) devem ter resultados favoráveis no que se refere à qualidade de vida.

Para os autores deste modelo os estados psicológicos críticos são formados pelas dimensões da tarefa: Variedade de Habilidade (VH), Identidade da Tarefa (IT), Significação da Tarefa (ST), Autonomia (AT), Feedback Extrínseco (FE), Feedback Intrínseco (FI) e Inter-Relacionamento (IR).

Resumidamente, a abordagem de Hackman e Oldham (1975) estabelece uma ligação entre a satisfação e a natureza da tarefa. Defendem a ideia de que os aspectos norteadores da QVT estão relacionados com as dimensões da tarefa, do estado psicológico e dos resultados pessoais e de trabalho, de acordo com a percepção do colaborador (CHIAVENATO, 2014).

Como último modelo a ser abordado, neste trabalho, apresenta-se a proposta de **Nadler e Lawler (1983)** que busca a participação de todos os funcionários de diferentes níveis da organização através de suas competências e atitudes, diante das suas atividades no ambiente de trabalho.

De acordo com Chiavenato (2014), em relação ao modelo de Nadler e Lawler a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários: a participação dos funcionários de todos os níveis hierárquicos em solução de problemas e na tomada de decisão;
- Reestruturação do trabalho através de tarefas e de grupos autônomos: o enriquecimento das tarefas, atitudes e competências na organização;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional: mudanças profundas que envolvem ao longo prazo, trazendo percepções, emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da organização.
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho: com foco em tornar o trabalho mais produtivo e compatível com as necessidades dos funcionários.

Considerando os três modelos para avaliação da QVT, neste tópico apresentado, deve-se registrar que no presente trabalho optou-se pelo uso do Modelo de Walton (1973) para fundamentar teoricamente as questões abordadas no instrumento de pesquisa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este tópico aborda os procedimentos utilizados para realizar esta pesquisa. Dessa forma, estão descritos itens como a caracterização da pesquisa quanto a sua natureza e abordagem, além da definição do universo, amostragem e amostra, o instrumento de coleta de dados e a perspectiva quanto a análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa tem como finalidade compreender assuntos e encontrar respostas para determinadas questões existentes no cotidiano em diversos sentidos. Como destacado por Gil (2010), a pesquisa envolve procedimentos que têm como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos e, sendo assim, “o leitor deve ser informado sobre o tipo de pesquisa que será realizada, sua conceituação e justificativa à luz da investigação específica” (VERGARA, 2016, p.41).

Dessa forma, esta pesquisa pode ser classificada quanto a sua natureza como aplicada, que “abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem” (GIL, 2010, p.26). Quanto a sua abordagem, pode ser caracterizada como quantitativa, uma vez que buscou coletar dados e opiniões utilizando bases estatísticas. Sendo assim, foi elaborado um questionário que possui respostas na escala Likert de 5 pontos, essas respostas passaram por análise estatística, o que permitiu identificar os resultados através das tabelas e gráficos elaborados.

Com relação aos objetivos, a pesquisa é caracterizada como descritiva e exploratória. “A pesquisa exploratória tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2010, p. 27). A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever características de uma população (GIL, 2010).

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa desenvolvida pode ser classificada como pesquisa de campo e bibliográfica. Segundo Gil (2010) A pesquisa bibliográfica tem como principal característica a leitura e análise de revistas científicas, periódicos, artigos e livros. Enquanto a pesquisa de campo é realizada no local onde

ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não.” No presente estudo, com o intuito de obter informações sobre os assuntos abordados, foi realizada uma pesquisa em livros e artigos, além disso um questionário estruturado, relacionado aos temas, que foi aplicado no local de estudo em que todos os pesquisados foram submetidos às mesmas perguntas e às mesmas alternativas de respostas do tipo survey.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

De acordo com Lakatos e Marconi (2003), o universo é um conjunto de seres vivos ou não, com características semelhantes, portanto o universo da pesquisa está formado por 569 pessoas que trabalham em uma empresa de *Call Center*, em regime de Teletrabalho. A partir do universo, foi retirada uma amostra, que nada mais é que “uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo” (LAKATOS, MARCONI, 2003, p. 223), a qual foi composta por 61 pessoas deste grupo, correspondendo a 11% do Universo e que pode ser considerada de caráter aleatório não tendenciando para fatores como sexo, idade, tempo na empresa ou cargos específicos.

Para fins estatísticos, os cálculos da pesquisa apresentaram 90 % de Nível de Confiança (tabela Z 1,64) e 9,93 % de Margem de Erro.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa foi elaborado com 26 questões, destinadas a responder aos objetivos propostos no estudo. As questões foram consideradas como fechadas e baseadas no instrumento WHOQOL-Bref, sendo apresentadas, inicialmente, 04 questões que abordavam sobre as características do trabalho; 13 questões sobre Qualidade de Vida e 09 questões sobre Qualidade de Vida no trabalho e Teletrabalho. Dessas questões, 22 foram propostas em escala tipo Likert para que o participante respondesse fazendo escolha das opções: “discordo totalmente, discordo pouco, neutro, concordo pouco e concordo totalmente”

Para atingir o objetivo proposto, o questionário foi aplicado através de um link da ferramenta *online Google Forms*, facilitando o alcance dos pesquisados já que, devido ao distanciamento social imposto pela pandemia, encontros presenciais não seriam possíveis.

3.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta de dados, é necessário analisá-los e interpretá-los. A análise tem o intuito de organizar os dados de forma que possibilite respostas ao problema proposto para o estudo. Já a interpretação tem como objetivo estabelecer uma ligação com os conhecimentos teóricos obtidos (GIL, 1999). Sendo assim, os dados obtidos através da aplicação do questionário, foram organizados em planilhas no Excel, a fim de identificar a frequência com que as respostas eram apontadas no questionário.

Em seguida, calculou-se as médias das respostas de cada afirmativa, sendo, 1. Discordo totalmente, 2. Discordo, 3. Nem concordo, nem discordo, 4. Concordo e 5. Concordo totalmente. Os dados foram coletados e analisados através da contagem das respostas para cada item, realizando um cálculo de frequência (%) referente a soma das concordâncias, soma das discordâncias e as respostas neutras, através da escala de Likert. Os dados foram trabalhados no Software *Microsoft Excel (Office16)* e foram geradas tabelas e gráficos que foram inseridas neste trabalho.

4 ANÁLISE DE DADOS

Este tópico está destinado a apresentar a análise e a discussão dos achados obtidos por meio dos instrumentos de pesquisa anteriormente descritos. A descrição dos resultados está em concordância com os itens contemplados no referencial teórico, ao mesmo tempo em através das questões exploradas no questionário buscam encontrar informações que respondam aos objetivos propostos ao estudo.

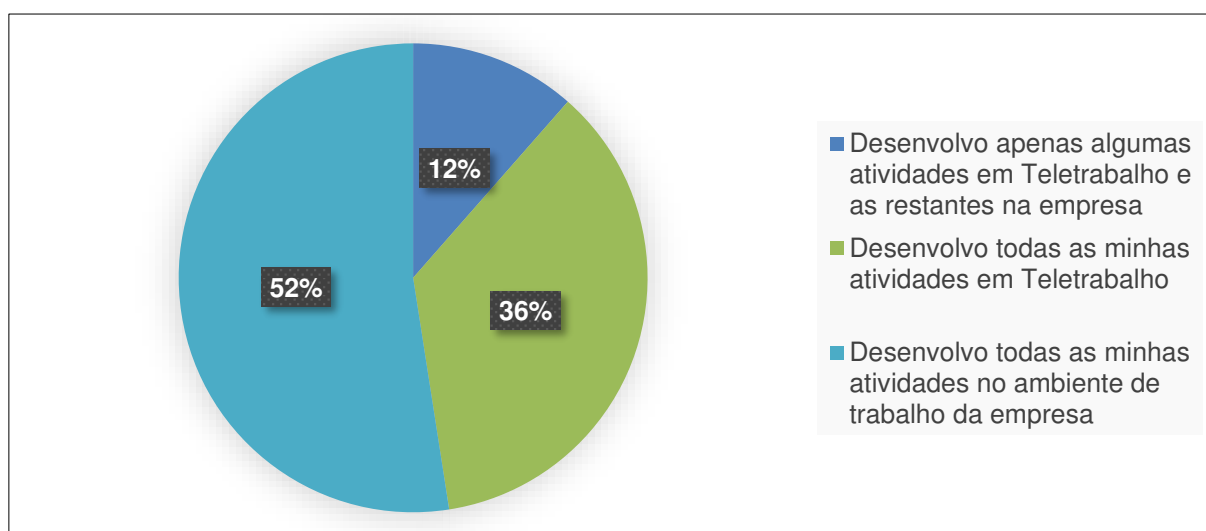
Assim, os resultados enfocam questões sobre o formato do teletrabalho; sobre a qualidade de vida pessoal e sobre a opinião dos colaboradores a respeito das implicações do teletrabalho na qualidade de vida.

4.1 SOBRE O FORMATO TELETRABALHO

Inicialmente foram abordadas 4 questões que tratavam sobre o modelo Teletrabalho, se os empregados conhecem, tempo de experiência e jornada de trabalho.

Sobre como ocorre o **desenvolvimento das atividades** profissionais foram obtidos os resultados apresentados no Gráfico 1.

Gráfico 1: Sobre o Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Como visto no gráfico, o percentual de colaboradores que trabalham totalmente em Teletrabalho corresponde a 36%, 12% de forma híbrida e 52% totalmente no

ambiente da empresa. Pode-se deduzir, que os colaboradores pesquisados já conhecem o funcionamento do teletrabalho e que este método já faz parte da rotina de trabalho.

Nesse sentido, é importante entender o conceito do teletrabalho no que se propõe a levar o trabalho aos trabalhadores onde eles estiverem, em vez de levá-los ao trabalho (LACOMBE e HEILBORN, 2008, p. 515).

Para a questão que abordou **Sobre o Tempo em que trabalha ou trabalhou no formato de Teletrabalho**, é relevante destacar que os funcionários pesquisados estiveram ou estão no formato de teletrabalho. A maior parte dos participantes da pesquisa trabalharam ou estão trabalhando mais de 01 (um) ano no formato de teletrabalho, totalizando 36%. Também participaram da pesquisa colaboradores com o período de 01 a 04 meses, 04 a 07 meses, 07 a 10 meses e 10 meses a 01 ano conforme mostra o resultado abaixo no Tabela 1.

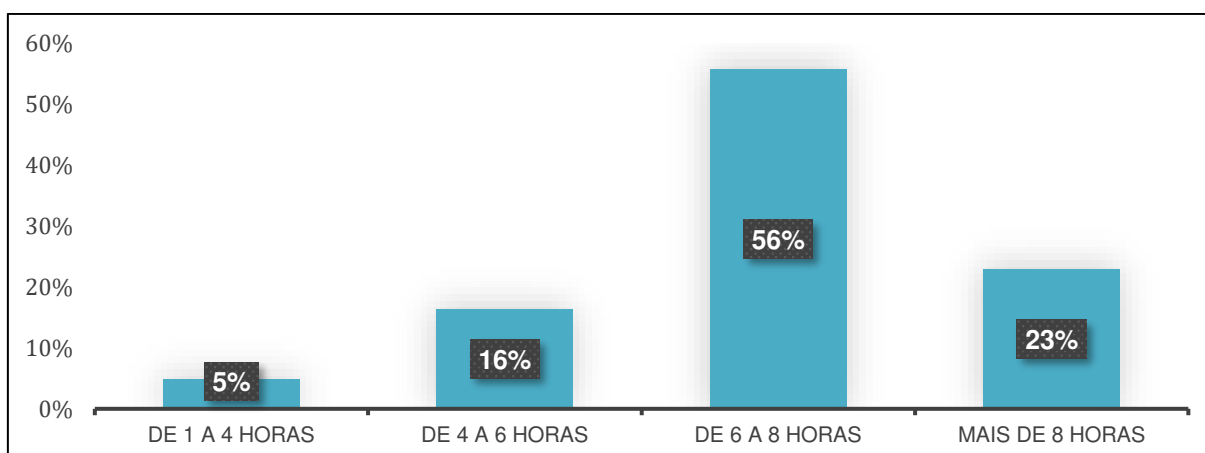
Tabela 1: Tempo no formato de Teletrabalho.

Tempo	Volume	Percentual (%)
De 1 a 4 meses	13	21%
De 4 a 7 meses	11	18%
De 7 a 10 meses	6	10%
De 10 meses a 1 ano	9	15%
Mais de 1 ano	22	36%
Total	61	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Estes dados mostram que os trabalhadores exercem suas atividades por meio de um computador, mantendo distância do negócio do seu empregador ou de um contratante, e transmitindo os resultados laborais por meio de uma ligação de telecomunicação. (ALVES, ROSENFELD, 2011).

No que se relaciona a qualidade de vida no trabalho, de acordo com Walton (1973) uma das dimensões é a carga e a jornada do Trabalho e foi abordado **sobre as horas por dia em que os empregados precisam desenvolver suas atividades no formato Teletrabalho**

Gráfico 2: Horas trabalhadas em Teletrabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O maior percentual foi de 56%, quantificando que os colaboradores que trabalham no formato de Teletrabalho (Home Office) passam de 06 a 08 horas realizando suas atividades.

Com base nas respostas, pode-se afirmar que a empresa está atenta ao critério da jornada de trabalho e mantendo um processo de trabalho que garanta uma qualidade de vida para seus colaboradores.

Ainda foi questionado sobre **quantas horas por dia tem sua jornada de trabalho** e a Tabela 2, abaixo apresentada, mostra os dados considerando um intervalo para jornada de trabalho exigida para cada funcionário executar suas atividades na empresa. O maior percentual está na faixa de 06 a 08 horas de jornada de trabalho, que corresponde a 48%, posteriormente a faixa de mais de 08 horas com 34% e a menor faixa de 04 a 06 horas com 18%.

Tabela 2: Jornada de trabalho formato de Teletrabalho.

Jornada de Trabalho	Volume	Percentual (%)
De 4 a 6 horas	11	18%
De 6 a 8 horas	29	48%
Mais de 8 horas	21	34%
Total	61	100%

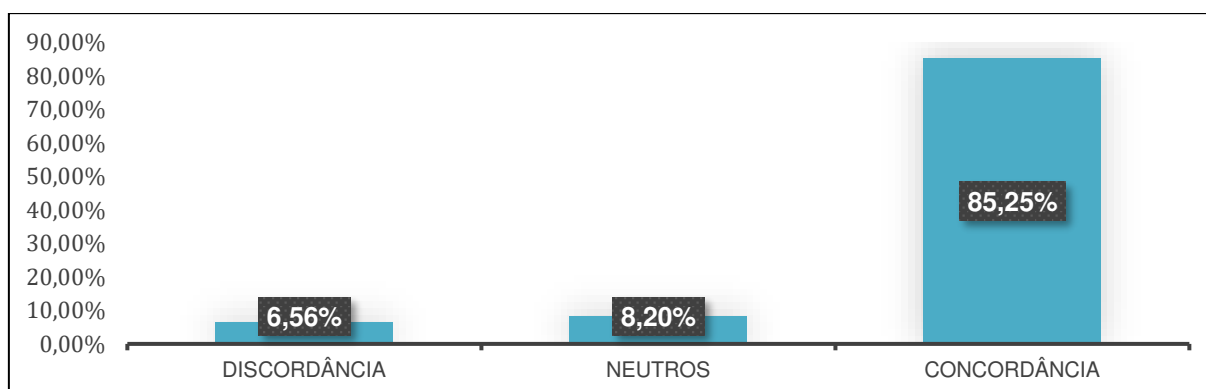
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Estes dados corroboram com a ideia de que a empresa parece se comportar de forma a manter a qualidade de vida no trabalho, o que vem como um critério também ressaltado pelo modelo de Walton (1973) e que se refere a manter uma carga horária de trabalho que permita ao trabalhador possibilidade de ter acesso a uma variedade de atividades, mas dentro de uma jornada de trabalho.

4.2 QUALIDADE DE VIDA PESSOAL

Para investigar sobre os determinantes da qualidade de vida foram investigados critérios apontados no modelo de QVT de Walton (1973) e uma primeira questão foi verificar se os colaboradores **conseguem manter uma rotina equilibrada de trabalho**. Os participantes da pesquisa tiveram as opiniões conforme mostrado no Gráfico 3. A maioria demonstrou concordância em relação ao equilíbrio da sua rotina de trabalho correspondendo a 85,25 %.

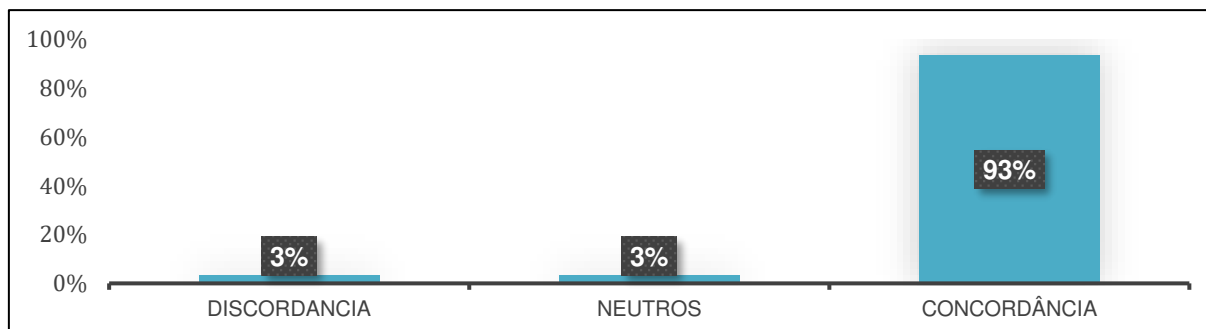
Gráfico 3: Rotina de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Manter uma rotina de trabalho equilibrada faz parte da QVT e está inserido no domínio físico (atividades da vida cotidiana e capacidade de trabalho) do WHOQOL-BREF que avalia a QV, ou seja, jornada de trabalho e ambiente são fatores que garantem a saúde e bem estar.

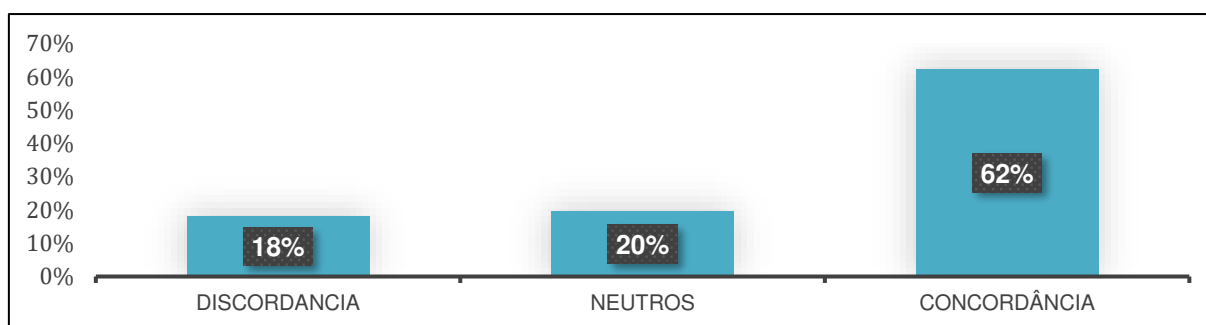
Outra questão foi **sobre ter disciplina na execução das atividades de trabalho**, que, segundo Santos (2015) atende ao domínio físico (capacidade de trabalho) do WHOQOL-BREF que avalia a QV Os colaboradores demonstram uma alta concordância em relação a sua disciplina na execução das tarefas, com 93% das respostas representadas no Gráfico 4.

Gráfico 4: Execução das atividades de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para os colaboradores pesquisados a empresa estabelece regras e normas, o que possibilita disciplina e respeito aos direitos humanos dentro da organização, o que está associado ao critério de constitucionalismo do modelo de Walton (1973) (FERNANDES, 1996).

Foi questionado **sobre ter melhores noites de sono** nesse momento de Pandemia e de acordo com as respostas, conforme apresentado no Gráfico 5, foi verificado que a maioria apontou ter mantido o sono, correspondendo a 62%. Alguns discordam correspondendo a 18% e alguns permaneceram neutros, representando 20%

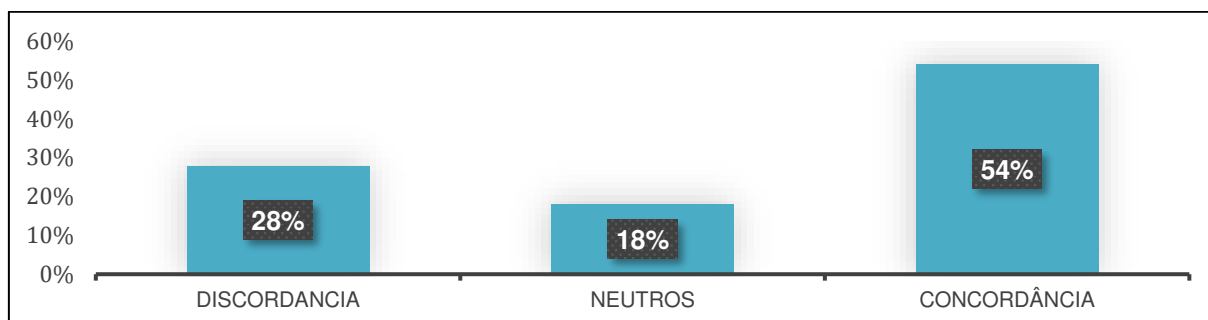
Gráfico 5: Sono.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Fernandes (1996) destaca que o trabalho não deve consumir todo o tempo e a energia dos colaboradores em virtude de que precisa ter preservada a qualidade da sua vida pessoal. O fator sono se relaciona com o domínio físico do instrumento WHOQOL-BREF que avalia a qualidade de vida (SANTOS, 2015)

Sobre **acordar mais tarde pela manhã** foi verificado que a maior parte acorda mais tarde pela manhã com 54% das respostas. Os demais foram 28% discordando e 18% ficaram neutros conforme mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6: Acordar pela manhã.

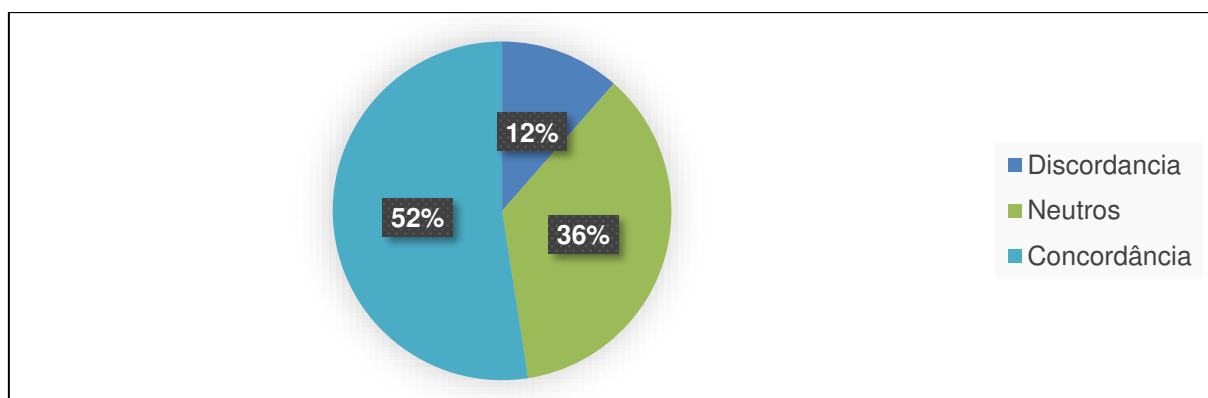


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Este aspecto pode estar associado ao horário de trabalho, mas demonstra também uma flexibilidade para negociação quanto à escolha e organização dos turnos de trabalho no sentido de atender as necessidades individuais, o que representa uma atenção à qualidade de vida no trabalho, o que caracteriza a flexibilidade do teletrabalho (ROSENFELD e ALVES (2011)).

Sobre produzir mais e ter tido menos distrações, Fernandes (1996) ressalta que quando Walton (1973) destacou o critério Condições de Trabalho envolvia oferecer um ambiente físico adequado para possibilitar concentração e, nesse quesito 52% dos colaboradores concordaram que têm tido menos distrações no ambiente, o que implica em maior produtividade e está ligado diretamente a QVT. O Gráfico 7 abaixo apresenta os dados sobre este item.

Gráfico 7: Produção no trabalho e distrações.

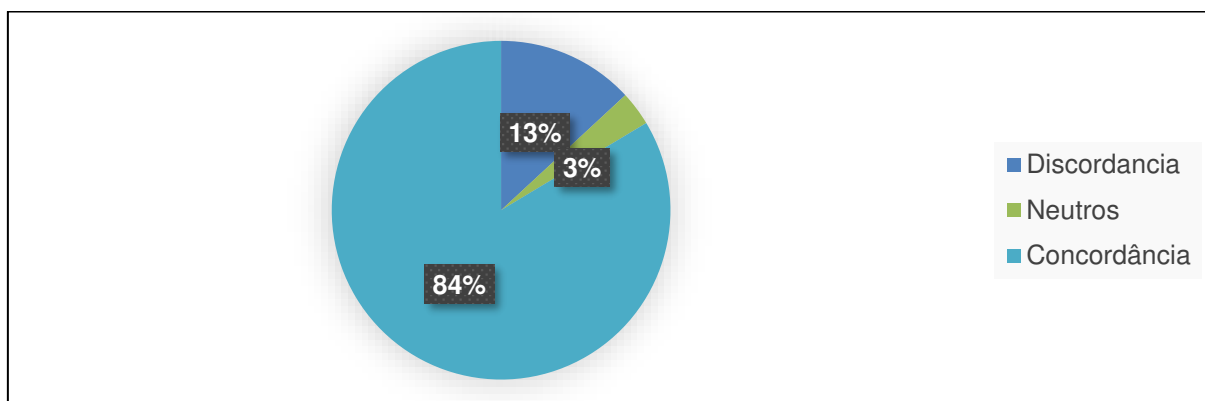


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Como citado por Rosenfield e Alves (2011) o teletrabalho basicamente se configura como o trabalho cuja atividade é exercida na residência do trabalhador, mas que precisa ter um ambiente que possibilite sua realização de forma satisfatória. Como destacado por Santos (2015) o WHOQOL-BREF avalia enquanto Domínio psicológico a memória e concentração como um fator que indica qualidade de vida nesta dimensão

Para a questão que abordava sobre **satisfação com o trabalho** foi constatado, como demonstrado no Gráfico 8 que 84% dos colaboradores se sentem satisfeitos ao realizar suas atividades de trabalho no modelo de teletrabalho. 13% discordam da satisfação e 3% se mantiveram neutros em suas respostas.

Gráfico 8: Satisfação ao realizar as atividades.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

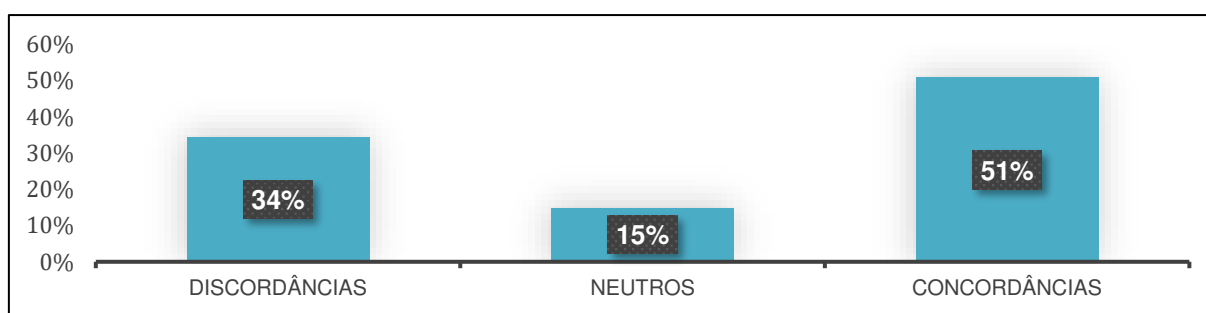
Quando associamos a satisfação dos colaboradores e sua relevância para a organização, Fernandes (1996) relata que quando os gerentes percebem que seus colaboradores estão satisfeitos e motivados em realizar as tarefas, apresentam maiores condições de lucro para organização pois aumentam a produtividade. A satisfação com o trabalho é uma dimensão que o WHOQOL-BREF avalia como domínio psicológico e que se relaciona com autoestima; e domínio de segurança física e proteção, relacionados com oportunidades de adquirir novas informações e habilidades; participação, fatores esses determinantes da qualidade de vida (SANTOS, 2015).

Ainda foi verificado se os colaboradores tinham estado mais estressados na modalidade de teletrabalho no *call center* em que fazem parte e, **sobre ter ficado**

menos estressado, Ferreira (2016) e Campos (2016) ressaltam que desgaste psicológico e físico, baixa autoestima, pressão em relação aos resultados e insatisfação estão ligadas a este novo mundo do trabalho. Para Fernandes (1996), a QVT entra justamente para combater estes problemas, adentrando nas organizações através dos seus projetos.

O modelo de Walton (1973) elenca a saúde e bem estar como parte dos seus pilares da Qualidade de vida no Trabalho e a pesquisa mostrou que 51% dos funcionários estão menos estressados neste formato de trabalho. 34% discorda e 15% se mantiveram neutros conforme mostrado no Gráfico 9 abaixo:

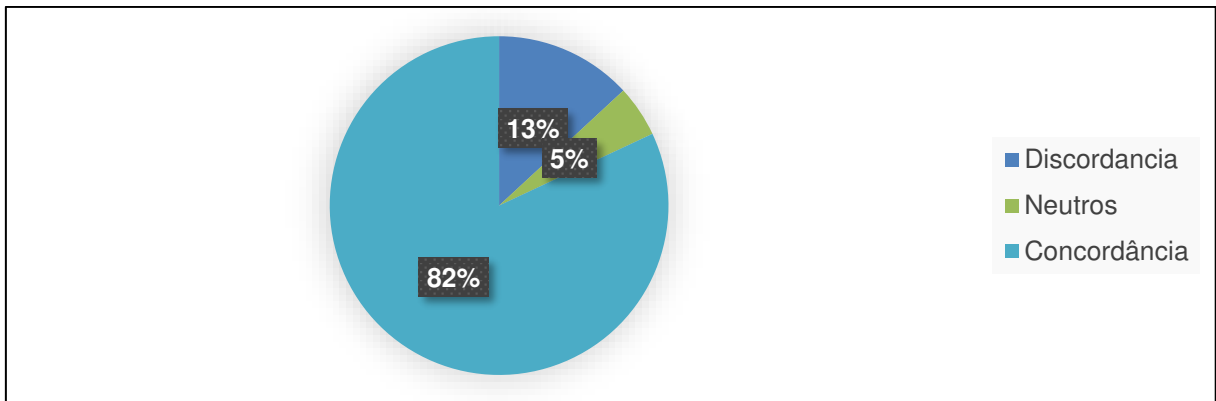
Gráfico 9: Estresse.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No que se refere à questão sobre o entendimento do teletrabalho, este propõe: levar o trabalho aos trabalhadores onde eles estiverem, em vez de levá-los ao trabalho (LACOMBE e HEILBORN, 2008) e, desta forma, existe uma relação com o deslocamento para ir até a empresa, que não é mais necessário, e é uma medida de qualidade de vida.

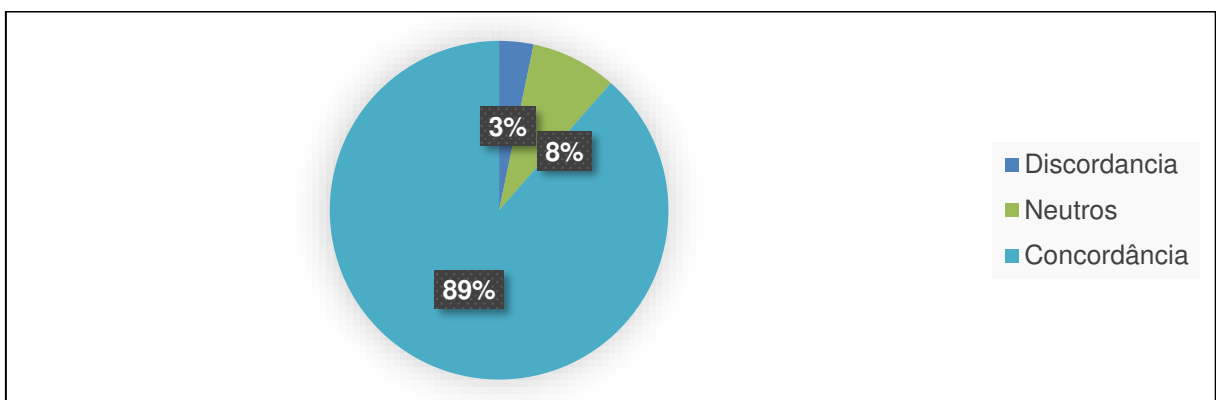
Sobre ter tido mais tempo para estar com família/amigos, o resultado obtido foi que 82% dos colaboradores desta pesquisa responderam que têm tido mais tempo de estar com a família conforme mostra o Gráfico 10.

Gráfico 10: Tempo para estar com família/amigos.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Desta maneira, por estarem trabalhando em casa, o tempo de deslocamento não existe, promovendo uma maior possibilidade de estar mais tempo com a família. e como destacado no modelo de QVT de Walton (1973), o trabalho não deve consumir a maior parte do tempo a modo de interferir na vida pessoal dos colaboradores. O instrumento WHOQOL-BREF avalia como domínio 4 da QV, aspectos que se referem a oportunidades de recreação/lazer; ambiente físico: poluição, ruído, trânsito, clima; transporte (SANTOS, 2015)

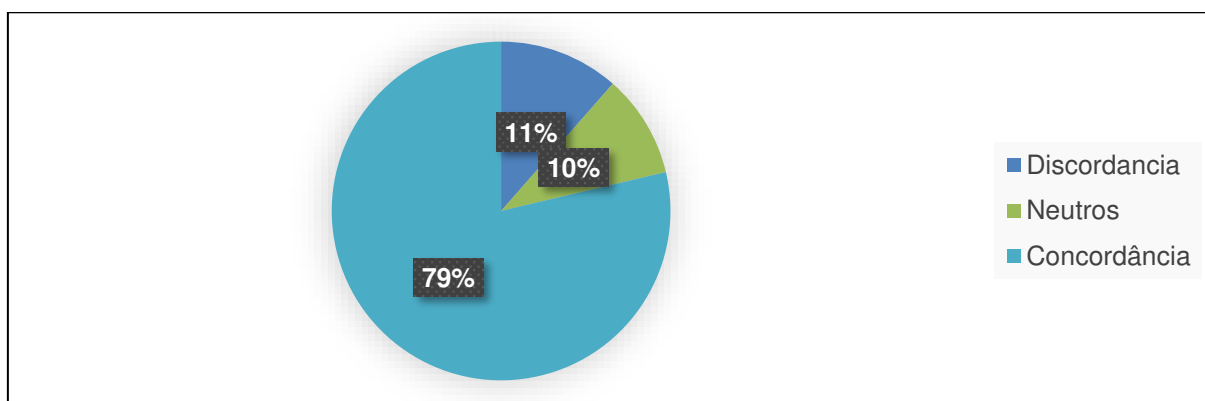
Sobre sentir-se mais seguro por não precisar se deslocar para o trabalho conforme falado anteriormente, a distância e deslocamento é um fator que tem relação direta ao formato de Teletrabalho. 89% dos colaboradores contemplados nesta pesquisa concordaram que se sentem mais seguros já que não precisam se deslocar para a empresa conforme evidenciado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Segurança quanto ao deslocamento para o trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Rosenfield e Alves (2011) apresentam que não ter deslocamento para o trabalho é considerado como vantagem do teletrabalho, mas que precisa ter um ambiente que possibilite sua realização de forma satisfatória. Como ressaltado por Fernandes (18996), para Walton (1973) o ambiente de trabalho é um dos fatores que interferem na Qualidade de Vida e deve ser adequado para o trabalhador desenvolver suas atividades de forma a atender as necessidades da empresa. Visando verificar **sobre ter maior tranquilidade para desempenhar atividades laborais no ambiente doméstico**, a pesquisa mostrou que 79% dos colaboradores sentiram maior tranquilidade para fazer as atividades laborais em sua residência. O Gráfico 12 abaixo mostra os resultados desta abordagem.

Gráfico 12: Tranquilidade para desempenhar atividades.

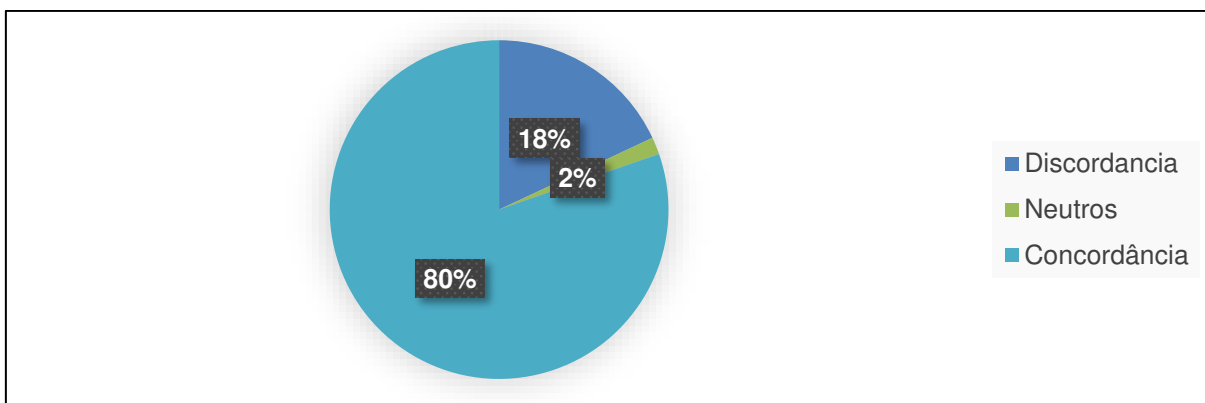


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Ainda sobre este tema, Lacombe e Heilborn (2008) relata que o Teletrabalho propõe levar o trabalho até a pessoa. Desta forma os funcionários não precisam se deslocar para a empresa e, a tranquilidade para desempenhar as atividades de trabalho é um fator avaliado pelo WHOQOL-BREF (SANTOS, 2015).

Sobre reduzir gastos com combustível e alimentação, foram obtidos os seguintes resultados: 80% das pessoas informaram que reduziram os gastos com combustível e alimentação. 18% discordaram que houve redução e 2% ficaram neutros conforme mostra o Gráfico 13.

Gráfico 13: Redução de gastos com combustível e alimentação.

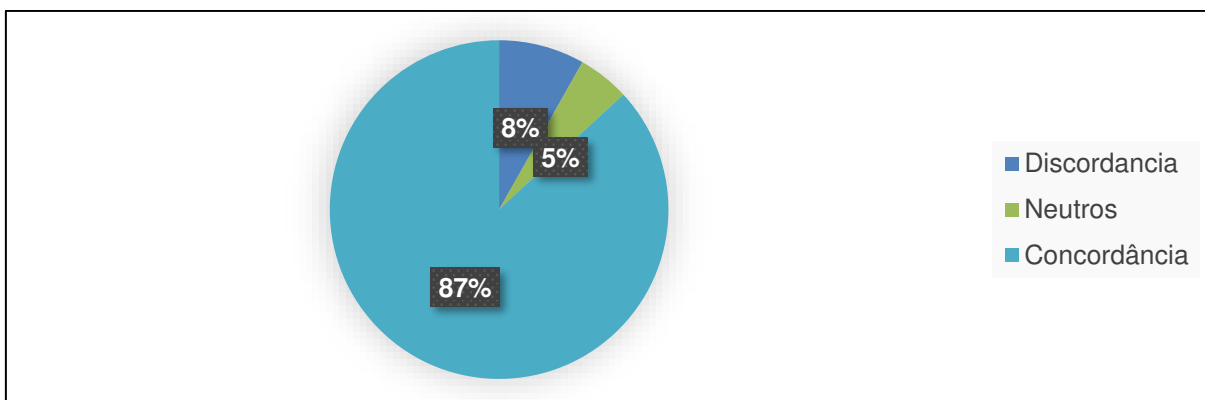


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para Chiavenato (2014), a questão de reduzir gastos também é apontada como uma vantagem do teletrabalho e promove a qualidade de vida dos trabalhadores. Além disso, de acordo com Santos (2015) é um fator que avalia os domínios da QV do WHOQOL-BR ao se referir ao Domínio meio ambiente: segurança física e proteção; ambiente no lar; recursos financeiros; cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade; oportunidades de adquirir novas informações e habilidades; participação em, e oportunidades de recreação/lazer; ambiente físico: poluição, ruído, trânsito, clima; transporte.

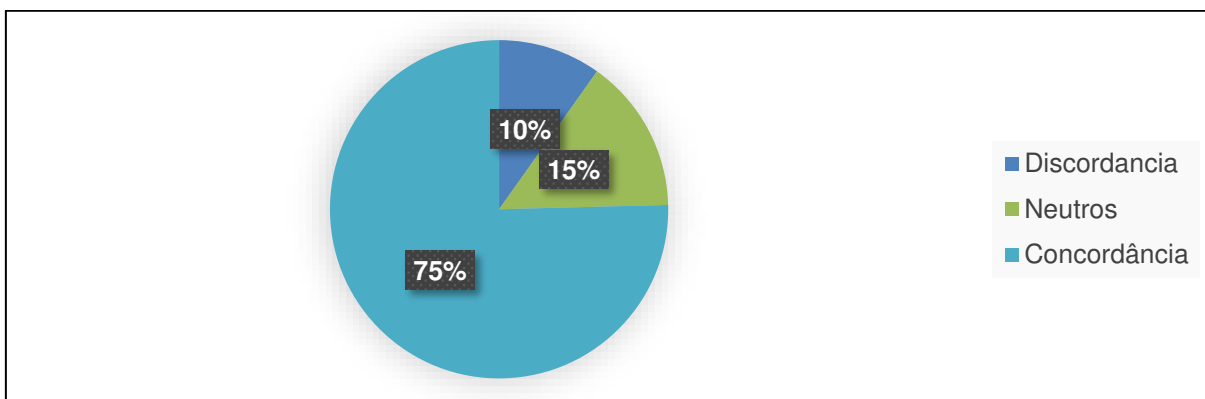
A saúde e bem estar do colaborador fazem parte da Qualidade de vida no Trabalho e tem impacto na sua vida pessoal e profissional, o que é evidenciado no modelo de QVT de Walton (1973) e defendido por Fernandes (1996).

No interesse de verificar o impacto deste formato de trabalho na vida pessoal dos funcionários, a pesquisa abordou **sobre ter conseguido se alimentar melhor, e** os resultados da pesquisa mostram que 87% das pessoas conseguiram se alimentar melhor, como apresentado no Gráfico 14.

Gráfico 14: Alimentação.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Também foi abordado **sobre ter tido mais tempo para atividades de lazer** e os resultados apontaram que 75% das pessoas nesta modalidade de trabalho tiveram mais tempo para executar atividades de lazer. A minoria representando 10% das pessoas discordaram, conforme mostra o Gráfico 15.

Gráfico 15: Tempo para atividades de lazer.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

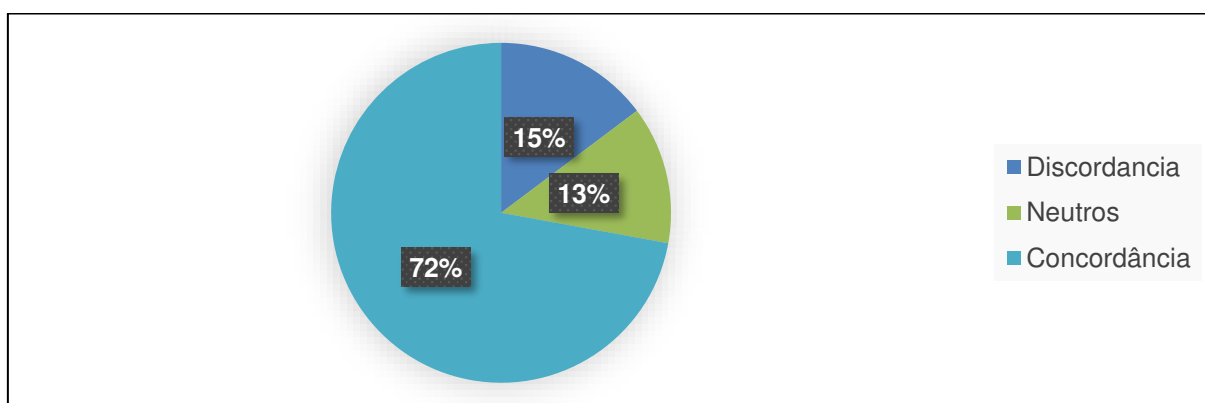
Como destacado por Fernandes (1996) o trabalho não deve interferir negativamente na vida pessoal do trabalhador conforme demonstrado pelo Modelo de Walton (1973) no critério que trata sobre o conceito e espaço total de vida da QVT. Também são fatores contemplados no instrumento de avaliação da qualidade de vida pessoal, WHOQOL-BR, no quesito de cuidados de saúde e sociais; participação em, e oportunidades de recreação/lazer. (SANTOS, 2015).

4.3 IMPACTOS DO TELETRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES

As próximas questões buscam relacionar diretamente o formato teletrabalho com os fatores de qualidade de vida no trabalho, proposto pelo modelo de Walton (1973) no sentido de verificar se esses fatores são reconhecidos pelos colaboradores.

Sobre flexibilidade de horários, foi entendido que a flexibilidade é algo bom para os colaboradores tendo em vista que podem adequar a jornada com a sua vida pessoal. Conforme a análise dos dados, a pesquisa conclui que 72% das pessoas na modalidade teletrabalho possuem uma flexibilidade de horários de trabalho demonstrada no Gráfico 16 abaixo.

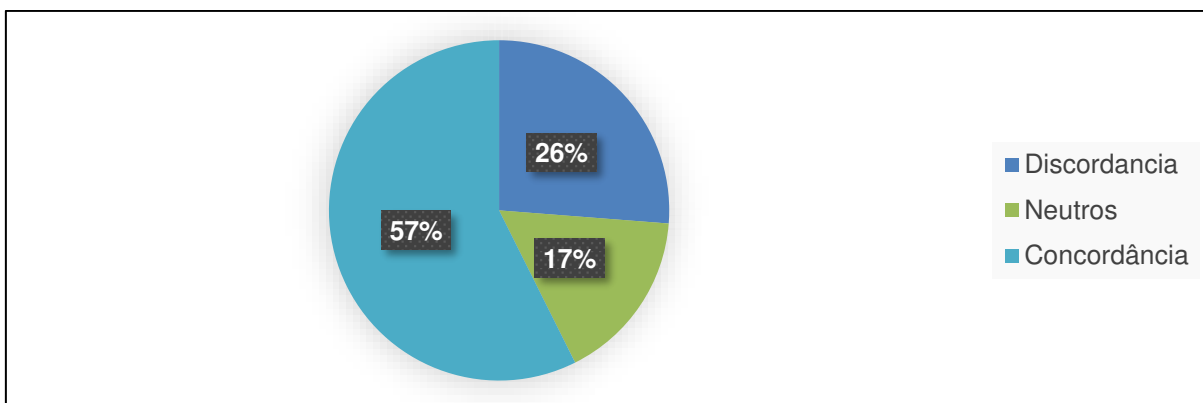
Gráfico 16: Flexibilidade de horários.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

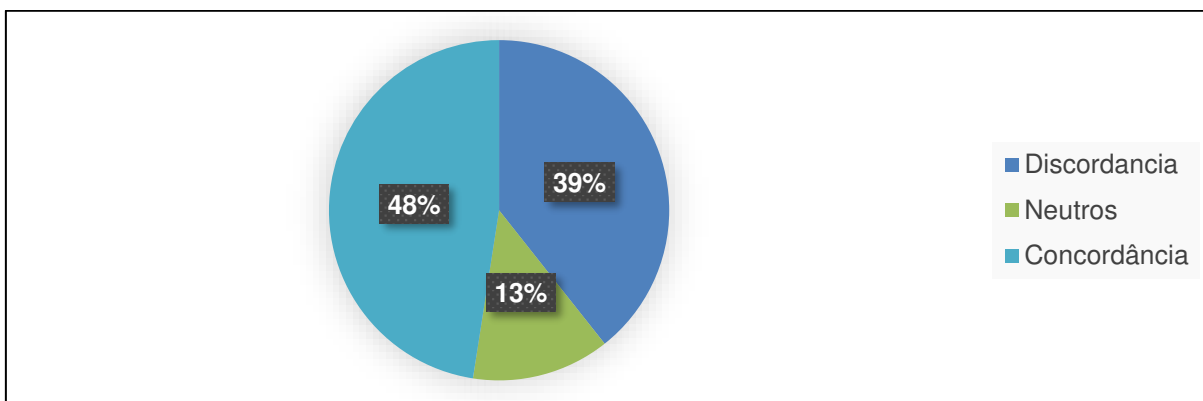
Este resultado confirma que foi citado por Rosenfield e Alves (2011) quanto ao teletrabalho trazer mais flexibilidade para os trabalhadores e está contemplado como critério de qualidade de vida no trabalho, como abordado no modelo de Walton (1973).

Sobre a mudança do horário de trabalho foi verificado que o teletrabalho implicou em mudança de horários e há uma relação entre a jornada e a QVT (FERNANDES, 1996). A pesquisa mostrada no Gráfico 17, concluiu que 57% concordam que houve mudança no horário de trabalho; 26 % discorda que houve mudança no horário de trabalho; e, 17 % foram neutros em relação à pergunta.

Gráfico 17: Horário de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

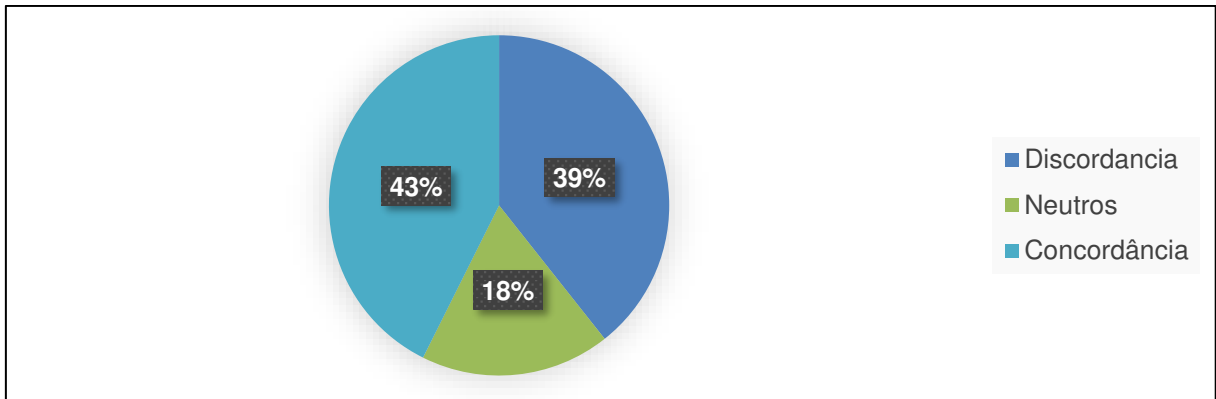
Sobre aumento de jornada de trabalho, foi constatado que 48% dos funcionários concordaram que tiveram aumento da jornada e 39% discorda que houve aumento da sua jornada de trabalho. Os resultados desta informação estão abaixo no Gráfico 18.

Gráfico 18: Jornada de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para Rosenfield e Alves (2011) o teletrabalho inevitavelmente acaba por ocasionar aumento na jornada de trabalho, o que se apresenta como mais trabalho para os empregados. Este aspecto é desfavorável à qualidade de vida no trabalho, considerando o modelo de Walton (1973).

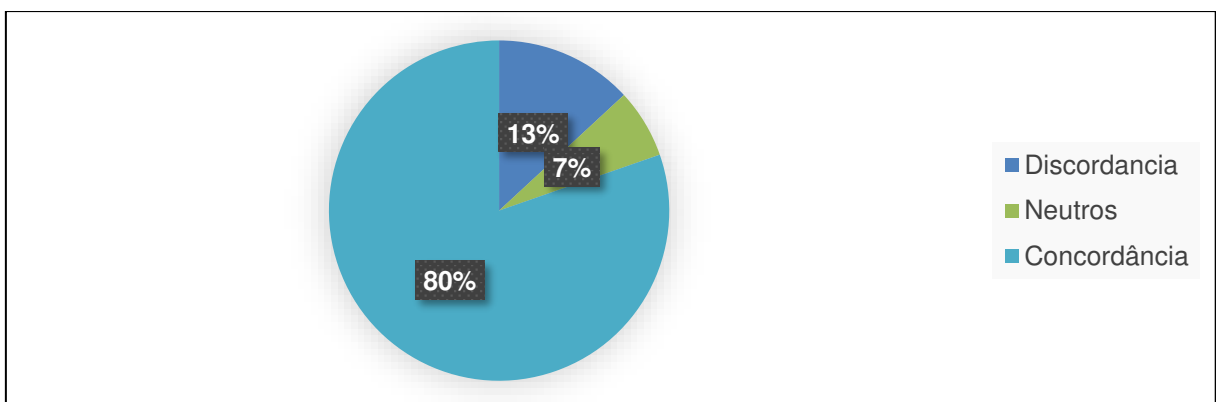
Sobre sobrecarga de trabalho, os resultados apresentados no Gráfico 19 mostram que a maioria concorda que houve sobrecarga de trabalho, totalizando 43% dos colaboradores. 38% deles discordam que houve sobrecarga.

Gráfico 19: Sobrecarga de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A percepção dos colaboradores em relação a sobrecarga de trabalho na modalidade de trabalho tem respaldo no referencial teórico, quando evidenciado o fato de que as tarefas devem ser adequadas e enriquecidas e o colaborador deve ter autonomia e receber feedback sobre seu desempenho. Nesse sentido, a QVT só é alcançada com a humanização do trabalho que está ligada com a responsabilidade social da organização (WALTON, 1973 apud FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Sobre fazer mais horas extras após a adoção do Teletrabalho, a pesquisa contemplou a informação sobre a realização de horas extras que tornam as horas de trabalho diárias maiores que a carga horária programada em seu contrato de trabalho. 80% das pessoas relatam fazer mais horas extras no regime de teletrabalho. O Gráfico 20 demonstra os resultados deste item.

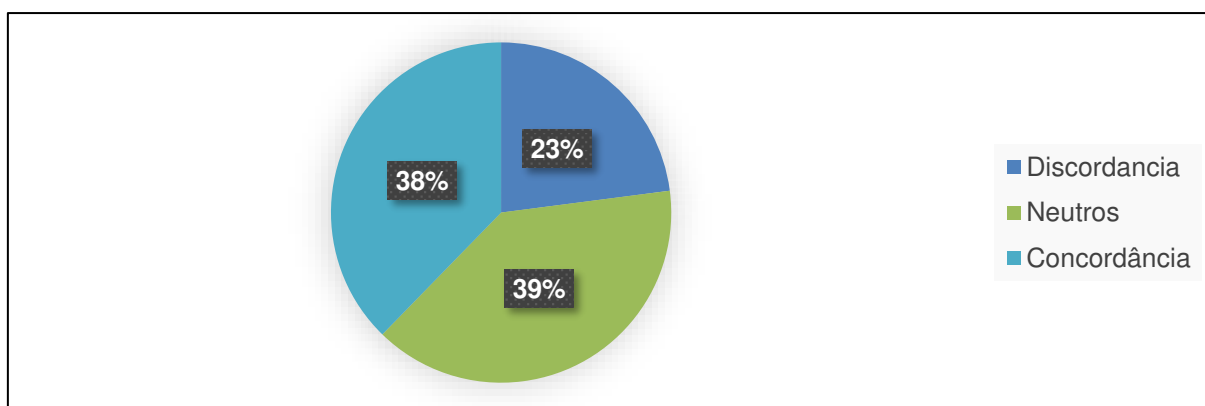
Gráfico 20: Horas extras após a adoção do Teletrabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O aumento de horas extras é uma característica do teletrabalho e como destacado por Rosenfield e Alves (2011) implica mudança na jornada de trabalho e na carga horária dos empregados. Aspectos que comprometem a qualidade de vida no trabalho, para Fernandes (1996), com base nos critérios do Modelo de Walton (1976)

Sobre a sensação de estar sendo mais exigido, a análise dos resultados deste item mostrou que a maioria permaneceu neutra em suas respostas, correspondendo a 39% da amostra. 38% concordou que houve sim uma maior sensação de exigência com o teletrabalho, e 22% discordou. Resultados mostrados no Gráfico 21.

Gráfico 21: Exigência no trabalho.

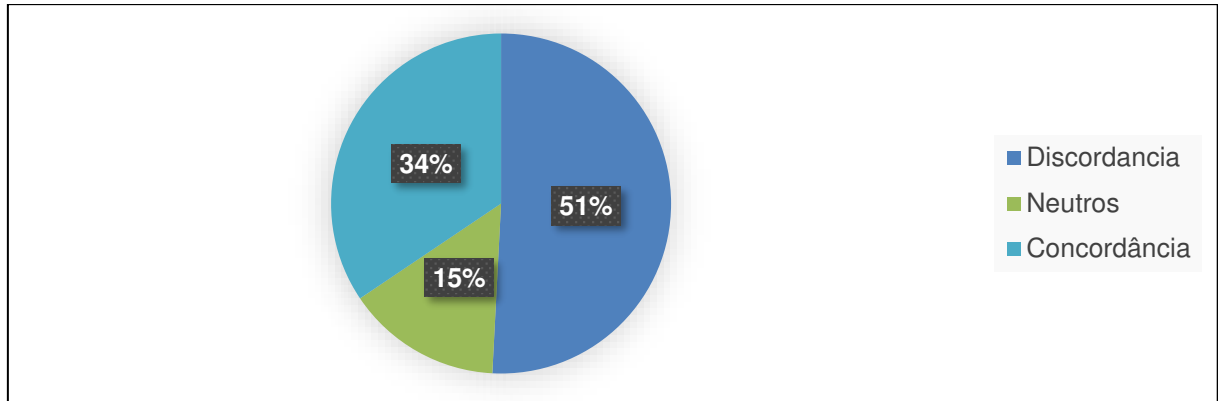


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O aumento da pressão por resultados é algo que tem acontecido nesse novo mundo do trabalho, de acordo com Ferreira (2016) e Campos (2016) e a exigência para fazer horas extras é contrária à proposta da QVT.

Sobre a dificuldade para delimitar os horários de trabalho, Walton (1973) elencou que o desenvolvimento da autonomia do funcionário é um item da Qualidade de Vida no Trabalho. Essa autonomia pode existir de várias formas como a de acesso a sistemas de informação e etc.

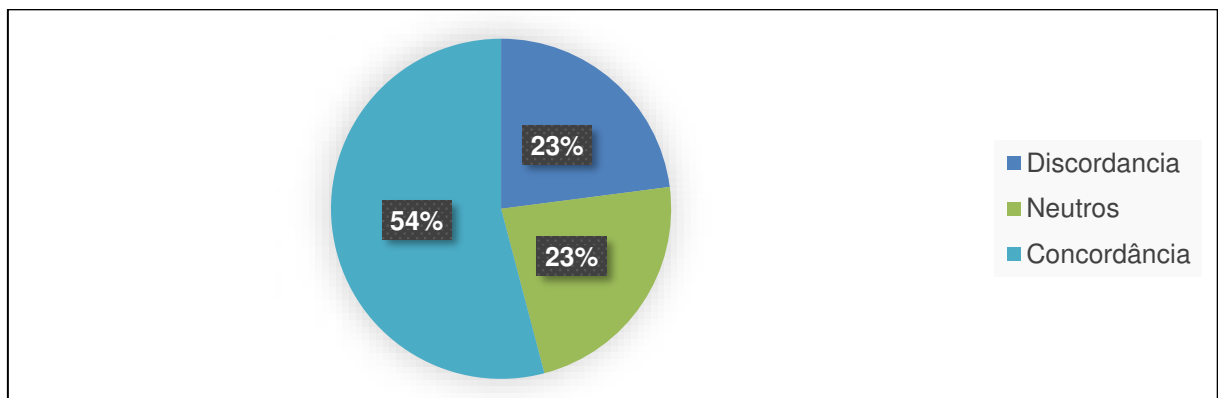
A flexibilidade para fazer horas extras e encerrar a sua jornada de trabalho pode se relacionar com a flexibilidade e autonomia do funcionário. Este item tem o intuito de verificar se na empresa em questão, os colaboradores têm dificuldade de encerrar ou delimitar seus horários das atividades de trabalho. O resultado foi que 51% da amostra discordam que havia dificuldade em delimitar os horários de trabalho conforme no Gráfico 22.

Gráfico 22: Dificuldade nos horários de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Teletrabalho conforme Rosenfield e Alves (2011), tem suas atividades exercidas na residência do trabalhador e este formato de trabalho elimina a barreira da distância e do deslocamento, e faz com que o colaborador ganhe tempo em relação ao formato de trabalho normal que necessita se deslocar para a empresa.

Sobre sentir-se disponível para trabalhar em qualquer horário, a fim de verificar se houve aumento da disponibilidade de trabalho dos colaboradores neste formato, os resultados obtidos foram que 54% da amostra concorda que se sentiram mais disponíveis para trabalhar em qualquer horário representando a maioria. 23% se mantiveram neutros e 23% discordou desta flexibilidade. Estas informações estão bem representadas no Gráfico 23.

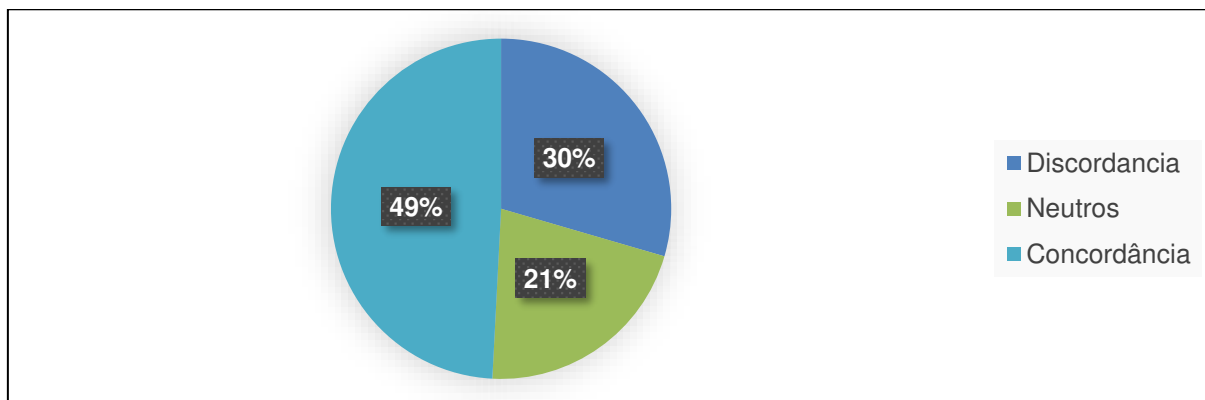
Gráfico 23: Disponibilidade para trabalhar em qualquer horário.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A disponibilidade para um trabalho integral, imposta pelo formato do teletrabalho, tem um significado desfavorável, tendo em vista que umas das premissas da QVT do modelo de Walton (1973) é garantir o espaço total de vida (valorização, imagem, responsabilidade social, ou seja, o trabalho não deve consumir a maior parte do tempo e da energia dos colabores em virtude da sua vida pessoal.

Sobre receber contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho foi revelado que no regime de teletrabalho 49% das pessoas concordam que foram sim contatados fora do horário de trabalho. 30% discorda de que foram contatados e 21% se mantiveram neutros. Resultados demonstrados de forma visual no Gráfico 24.

Gráfico 24: Contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Este item tem uma alta relevância para empresa, tendo em vista que umas das premissas da QVT de Walton (1973) é o espaço total de vida (valorização, imagem, responsabilidade social): o trabalho não deve consumir a maior parte do tempo e da energia dos colabores em virtude da sua vida pessoal.

Para finalizar o tópico da apresentação e análise dos dados foi considerado relevante apresentar os dados quantitativos obtidos para todas as questões abordadas neste estudo, uma vez que possibilita uma visão geral acerca da existência ou não de impactos do formato do teletrabalho na qualidade de vida pessoal e profissional dos trabalhadores pesquisados. O resultado do questionário em sua totalidade está representado na Tabela 3 abaixo apresentada.:

Tabela 3: Resultado do Questionário em sua totalidade.

Pergunta	Total Discordância		Total de Neutros		Total de Concordâncias	
	Volume	%	Volume	%	Volume	%
2.1. Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho	4	7%	5	8%	52	85%
2.2. Tenho disciplina na execução das atividades de trabalho	2	3%	2	3%	57	93%
2.3. Tenho tido melhores noites de sono	11	18%	12	20%	38	62%
2.4. Tenho acordado mais tarde pela manhã	17	28%	11	18%	33	54%
2.5. Tenho produzido mais e tido menos distrações	7	11%	22	36%	32	52%
2.6. Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades	8	13%	2	3%	51	84%
2.7. Tenho ficado menos estressado	21	34%	9	15%	31	51%
2.8. Tenho tido mais tempo para estar com família/amigos	8	13%	3	5%	50	82%
2.9. Sinto-me mais seguro por não precisar me deslocar para o trabalho	2	3%	5	8%	54	89%
2.10. Tenho maior tranquilidade para desempenhar minhas atividades laborais no ambiente doméstico	7	11%	6	10%	48	79%

2.11. Tenho reduzido gastos com combustível e alimentação	11	18%	1	2%	49	80%
2.12. Tenho conseguido me alimentar melhor	5	8%	3	5%	53	87%
2.13. Tenho tido mais tempo para atividades de lazer	6	10%	9	15%	46	75%
3.1. Houve flexibilidade de horários	9	15%	8	13%	44	72%
3.2. Houve mudança do horário de trabalho	16	26%	10	16%	35	57%
3.3. Houve aumento de jornada de trabalho	24	39%	8	13%	29	48%
3.4. Houve sobrecarga de trabalho	24	39%	11	18%	26	43%
3.5. Faço mais horas extras após a adoção do Home Office	8	13%	4	7%	49	80%
3.6. Sinto que estou sendo mais exigido	14	23%	24	39%	23	38%
3.7. Tenho dificuldade para delimitar os horários de trabalho	31	51%	9	15%	21	34%
3.8. Me sinto disponível para trabalhar em qualquer horário	14	23%	14	23%	33	54%
3.9. Recebo contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho	18	30%	13	21%	30	49%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os resultados considerados mais significativos estão apresentados e comentados no próximo tópico deste trabalho, denominado considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implementação do regime de Teletrabalho em muitas organizações no Brasil em meio a pandemia do Covid-19, questionamo-nos qual o impacto deste formato de trabalho na Qualidade de vida dos colaboradores.

O objetivo geral desta pesquisa foi verificar as implicações do Teletrabalho na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa. A pesquisa foi realizada com 61 funcionários de uma empresa de *Call Center* no estado da Paraíba. Apesar da complexidade do tema, obtivemos informações relevantes sobre a QVT e aspectos inerentes ao Teletrabalho, que deverão ser revisitadas os conceitos para melhor compreensão, juntamente com a análise dos objetivos específicos a seguir.

Foi aplicado o questionário com perguntas fechadas e baseadas no instrumento WHOQOL-Bref, para verificar o impacto na Qualidade de Vida em relação ao formato de Teletrabalho. O primeiro objetivo específico foi **identificar as mudanças geradas pela adoção do Teletrabalho na vida dos colaboradores**. Nestes aspectos os resultados mostram que ocorreram mudanças positivas como por exemplo: conseguir ter uma rotina de trabalho adequada, ter disciplina na execução das atividades, ter produzido mais e ter tido menos distrações, sentir-se mais seguro por não precisar me deslocar para o trabalho, ter maior tranquilidade para desempenhar as atividades laborais no ambiente doméstico e a redução nos gastos com combustível e alimentação. Estes itens têm relação direta com a qualidade de vida nos quesitos mais relacionados com aspectos pessoais.

O segundo objetivo específico se propôs a verificar **se houve aumento da carga de trabalho no modelo Teletrabalho**. Neste âmbito, após as análises concluímos que alguns itens tiveram prevalências positivas e outras negativas.

Foram aspectos positivos em relação a carga de trabalho:

- Houve flexibilidade de horários;
- Não possuir dificuldades para delimitar horários de trabalho;

Foram aspecto negativos em relação a carga de trabalho:

- Houve mudança de horário;
- Se sentir disponível para trabalhar em qualquer horário;
- Realização de mais horas extras após a implementação do Teletrabalho;
- Houve aumento da jornada de trabalho;
- Houve sobrecarga de trabalho em 43% dos colaboradores;

- Receber contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho.

A pesquisa também mostrou que ao sentir-se mais exigido a maior parte dos colaboradores permaneceram neutros em relação a isso.

Como último objetivo específico da pesquisa, foi proposto **avaliar a opinião dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho no atual momento**. E, foi obtido que os resultados foram positivos em relação a estes itens: ter melhores noites de sono, ter acordado mais tarde pela manhã, ter ficado menos estressado, ter tido mais tempo para passar com a família e amigos, ter conseguido se alimentar melhor e ter mais tempo para atividades de lazer.

Assim, pode-se concluir que a relação entre o teletrabalho e a qualidade de vida é positiva, porém alguns aspectos precisam ser estudados junto a organização, pois a pesquisa concluiu que houve uma opinião negativa em relação ao aumento carga de trabalho e seria válido um estudo posterior na organização para entender tal fato.

Por fim, sugere-se a continuidade dos estudos sobre Teletrabalho e Qualidade de vida em momentos de crise. Esse tema está longe de estar totalmente explorado e pode gerar pesquisas que tragam sugestões dos empregados que se encontram na posição de frente no atendimento dos clientes das diferentes organizações. Recomenda-se ainda que seja realizado um estudo mais qualitativo para próximas pesquisas, uma vez que esse tipo de abordagem trará resultados mais profundos e detalhados sobre a percepção e sentimentos dos pesquisados. Mas, espera-se que esse estudo contribua de alguma forma para a construção do conhecimento e que possa agregar algo positivo para os leitores.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, E. **Introdução a Metodologia de Pesquisa Social**. Lavras: UFLA/FAEPE, 1999.

ALMEIDA, M. A. B. et al. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades, EACH/USP, 2012. 142p. Disponível em: http://each.uspnet.usp.br/edicoes-each/qualidade_vida.pdf. Acesso em: 03 mar. 2021.

ALVES, D. A.; ROSENFELD, C. L. Autonomia e Trabalho Informacional: O Teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, v. 54. n. 1. Rio de Janeiro: 2011, p. 207 a 233. Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, n. 8, p. 1387-1406, out/2020 ISSN 2358-1557

AMADEU, J. R.; JUSTI, M. M. Qualidade de vida de estudantes de graduação e pós-graduação em Odontologia. **ARCHIVES OF HEALTH INVESTIGATION**, v. 6, n. 11, 14 dez. 2017.

AQUINO, A. S.; FERNNDES, A. C. P. Qualidade de vida no trabalho. **Journal Health Science**, 31(1), 53-58, 2013.

BARROS, A. M. **Contratos e Regulamentações Especiais de Trabalho: Peculiaridades, Aspectos Controvertidos e Tendências**. 3. ed. São Paulo: Ltr, 2008.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Emenda ao Projeto de Lei Ordinária 4.505/2008. Disponível em: http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=758291&file-name=EMR+1+CTASP+%3D%3E+PL+4505/2008. Acesso em 11 set. 2021.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 2009.

BRIDI, M. A; BOHLER, F. R.; ZANONI, A. P.. **Relatório técnico-científico da pesquisa: o trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia Covid-19**. Curitiba: UFPR, GETS, REMIR, 2020.

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.

CAMPOS, N. M.. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico administrativos do Instituto Federal Sul Rio Grandense lotados em Pelotas (Master's thesis)**. Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, RS. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos. Rio de Janeiro: Campus, 2014.

Consolidação das Leis do Trabalho (2012). Brasília: Senado, 2012. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/linhadotempo/epocas/1943/criacao-da-consolidacao-das-leis-do-trabalho-clt>. Acesso em: 11 set. 2021.

EUROPEAN COMMISSION. Benchmarking progression new waysofworkingand new formsof business acrossEurope.ECaTT final report 2000. Bruxelas: IST, 2000. Disponível em: . Acesso em: <https://web.fhnw.ch/personenseiten/najib.harabi/publications/books/benchmarking-progress-of-telework-and-electronic-commerce-in-europe> Acesso em: 11 set. 2021.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho**: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. 3.ed. Brasília, DF: Paralelo 15. 2016

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOULART, Joselma Oliveira. **Teletrabalho**: Alternativa de trabalho flexível. Brasília: Senac, 2009.

GRAMMS, Lorena Carmen; LOTZ, Erika Gisele. **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**. Paraná: Intersaberes, 2017.

HOLZMANN, L. Trabalho a domicílio. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Zouk, 2011. p. 437-440.

LACOMBE, Francisco José; HEILBORN, Gilberto Luiz. **Administração: princípios e tendências**. 2. Edição. São Paulo, Saraiva, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. edição. São Paulo, Atlas, 2003.

Lei nº 12.551/11. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm. Acesso em: 11 set. 2021.

Lei nº 13.467, de 13 de JULHO de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm#art1. Acesso em: 11 set. 2021.

PEREIRA, A. P. S. ; CESARINO, C. B. ; PINTO, M. H. ; NETINHO, J. G. Associação dos fatores sociodemográficos e clínicos à qualidade de vida dos estomizados. **Revista Latino-Americana de Enfermagem (Online)**. v. 20, p. 93-

100, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000100013&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 23 mar. 2021.

PINSONNEAULT, A. e KRAEMER, K.L. *Survey research in management information systems: an assesment*. **Journal of Management Information System**, 1993.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, Lídia Chagas de Santana. Qualidade de Vida no Trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica** – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 75-96 , ISSN 2258-1166. Disponível em: http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALI_DADE_VIDA_TRABALHO.pdf. Acesso em: 20 mar. 2021.

ROCHA, Simone Karla. Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso no setor têxtil. 1998. **Dissertação**, 123f (Mestrado em programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/77347>. Acesso em: 15 set. 2021.

ROMAR, Carla Teresa Martins. **Direito do trabalho esquematizado**. 5. ed. São Paulo : Saraiva Educação, 2018.

SANTOS, Priscila Mari. **Principais instrumentos de avaliação da qualidade de vida de idosos no Brasil**: vantagens e desvantagens na utilização. *Corpoconsciência* (São Paulo), v. 19, p. 25-36, 2015.

SAUER, G. C.; RODRIGUEZ, S. Y. S. Da Qualidade de Vida à Qualidade de Vida no Trabalho: Um Resgate Histórico e Prático. **Revista de Psicologia da IMED**. 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155071.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2021.

SERRA, P. **O teletrabalho**: conceito e implicações. 1996. Disponível em: . Acesso em: 24 maio 2014.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**, São Paulo: Atlas, 2016.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa tem como objetivo verificar as implicações do Teletrabalho na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa de *Call Center* e todas as informações geradas pelo questionário serão usadas para o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal da Paraíba (IFPB).

Obrigado pela colaboração.

I QUESTÕES SOBRE O TELETRABALHO

1.1 Sobre suas atividades profissionais no Trabalho:

- Desenvolvo todas as minhas atividades no ambiente de trabalho da empresa
- Desenvolvo todas as minhas atividades em Teletrabalho
- Desenvolvo apenas algumas atividades em Teletrabalho e as restantes na empresa

1.2 Há quanto tempo você trabalha no formato Teletrabalho?

- De 1 a 4 meses
- De 4 a 7 meses
- De 7 a 10 meses
- De 10 meses a 1 ano
- Mais de 1 ano

1.3 Quantas horas por dia você precisa desenvolver suas atividades no formato Teletrabalho

- De 1 a 4 horas
- De 4 a 6 horas
- De 6 a 8 horas

() Mais de 8 horas

1.41.3 Quantas horas por dia você tem sua jornada de trabalho

() De 1 a 4 horas

() De 4 a 6 horas

() De 6 a 8 horas

() Mais de 8 horas

II QUALIDADE DE VIDA

Nas questões seguintes você deve marcar a opção que representa o seu grau de concordância com as afirmativas. Os níveis das respostas são mostrados no quadro abaixo.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo pouco	Neutro	Concordo pouco	Concordo totalmente

Considerando o fato de você (estar/ter estado) em Teletrabalho, responda as questões a seguir:

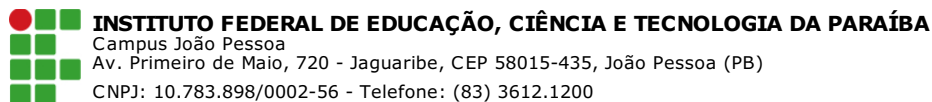
2 Em relação à sua qualidade de vida, você percebe que...	1	2	3	4	5
2.1. Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho					
2.2. Tenho disciplina na execução das atividades de trabalho					
2.3. Tenho tido melhores noites de sono					
2.4. Tenho acordado mais tarde pela manhã					
2.5. Tenho produzido mais e tido menos distrações					

2.6. Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades					
2.7. Tenho ficado menos estressado					
2.8. Tenho tido mais tempo para estar com família/amigos					
2.9. Sinto-me mais seguro por não precisar me deslocar para o trabalho					
2.10. Tenho maior tranquilidade para desempenhar minhas atividades laborais no ambiente doméstico					
2.11. Tenho reduzido gastos com combustível e alimentação					
2.12. Tenho conseguido me alimentar melhor					
2.13. Tenho tido mais tempo para atividades de lazer					

III RELAÇÃO ENTRE TELETRABALHO E QUALIDADE DE VIDA

3 Em relação à sua qualidade de vida no Teletrabalho, você percebe que...	1	2	3	4	5
3.1. Houve flexibilidade de horários					
3.2. Houve mudança do horário de trabalho					
3.3. Houve aumento de jornada de trabalho					
3.4. Houve sobrecarga de trabalho					

3.5. Faço mais horas extras após a adoção do Home Office					
3.6. Sinto que estou sendo mais exigido					
3.7. Tenho dificuldade para delimitar os horários de trabalho					
3.8. Me sinto disponível para trabalhar em qualquer horário					
3.9. Recebo contatos de pessoas da empresa após o horário de trabalho					



Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Halan Araujo
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Halan Henrique Corrêa de Araújo, ALUNO (20152460530) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 19/10/2021 01:18:40.

Este documento foi armazenado no SUAP em 19/10/2021. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 350662

Código de Autenticação: eee0bfb446

