

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

FELIPE PRADO BITTAR

OS IMPACTOS DO *HOME OFFICE* NA QUALIDADE DE VIDA DOS  
TRABALHADORES NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

UBERLÂNDIA

2021

FELIPE PRADO BITTAR

OS IMPACTOS DO *HOME OFFICE* NA QUALIDADE DE VIDA DOS  
TRABALHADORES NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca  
examinadora, no dia 03/11/2021, como requisito  
parcial para a obtenção do título de Bacharel em  
Administração, pela Faculdade de Gestão e Negócios,  
da Universidade Federal de Uberlândia.

Orientação: Prof. Henrique G. Rodrigues

UBERLÂNDIA

2021

## RESUMO

A pandemia de Covid-19 mudou a realidade de forma abrupta, forçando as empresas a mudarem suas formas de se fazer negócio, sendo o *home office* uma das ações mais utilizadas nessa nova realidade, assegurando a saúde dos trabalhadores em tempos de crise sanitária. Contudo, o *home office* necessita planejamento para ser implantado de forma correta, o curto espaço de tempo que as empresas tiveram para colocar seus trabalhadores para trabalhar de casa poderia afetar sua qualidade de vida no trabalho. No presente trabalho, teve-se por objetivo identificar de que forma o *home office* impacta na qualidade de vida dos trabalhadores, visto que a nova realidade acelerou uma tendência que já vinha anteriormente à pandemia de Covid-19. A pesquisa tem caráter qualitativo e foram realizadas cinco entrevistas com trabalhadores em *home office* para identificar a percepção deles em relação à sua qualidade de vida no trabalho em casa, a metodologia aplicada foi análise de conteúdo baseando-se no modelo do indivíduo psicossomático de Limongi-França (2010), abrangendo os domínios Biológico, Psicológico, Social e Organizacional do indivíduo para assim avaliar sua qualidade de vida no trabalho. Os resultados da pesquisa mostram que o ganho de tempo para poder realizar atividades pessoais proporcionado pelo *home office* é o que mais impacta de forma positiva a qualidade de vida no trabalho dos participantes, por outro lado, o sentimento de isolamento, agravado pela pandemia de Covid-19, e má gestão foram os pontos que mais afetaram de forma negativa. As limitações do estudo estão em relação ao grupo de participantes da pesquisa, foi descrita certa homogeneidade entre os mesmos, e novos estudos com diferentes gerações de trabalhadores em *home office* é sugerido para poder se ter uma melhor compreensão dos efeitos do *home office* para a qualidade de vida no trabalho.

**Palavras-chave:** *home office*; qualidade de vida no trabalho; pandemia de Covid-19.

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic changed the reality abruptly, forcing companies to change their ways of doing business, with the home office being one of the most used actions in this new reality, ensuring the health of workers in times of health crisis. However, the home office needs planning to be implemented correctly, the short time that companies had to put their workers to work from home could affect their quality of life at work. In the present work, the objective was to identify how the home office impacts on the quality of life of workers, as the new reality accelerated a trend that had already come before the Covid-19 pandemic. The research is qualitative and five interviews were conducted with home office workers to identify their perception of their quality of life at home office work. The methodology applied was content analysis based on Limongi-França's (2010) psychosomatic individual model, covering the Biological, Psychological, Social and Organizational domains of the individual in order to assess their quality of life at work. The survey results show that the gain of time to be able to perform personal activities provided by the home office is what most positively impacts the quality of life at work of the participants, on the other hand, the feeling of isolation, aggravated by the Covid-19 pandemic, and bad management were the points that most negatively affected. The limitations of the study are in relation to the group of research participants, a certain homogeneity was described among them, and new studies with different generations of home office workers are suggested in order to have a better understanding of the effects of home office on quality of life at work.

**Keywords:** home office; quality of life at work; Covid-19 pandemic.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Guia do roteiro de entrevista.	26
<b>Quadro 2:</b> Perfil dos entrevistados.	28
<b>Quadro 3:</b> Relatos sobre a adaptação e a rotina no <i>home office</i> .	30
<b>Quadro 4:</b> Relatos sobre os pontos positivos percebidos no <i>home office</i> .	33
<b>Quadro 5:</b> Relação dos pontos positivos que os participantes relataram.	34
<b>Quadro 6:</b> Relatos sobre os pontos negativos percebidos no <i>home office</i> .	35
<b>Quadro 7:</b> Relatos sobre a avaliação da saúde física no <i>home office</i> .	37
<b>Quadro 8:</b> Relatos sobre a avaliação da saúde mental no <i>home office</i> .	40
<b>Quadro 9:</b> Relatos sobre demanda e mensuração do trabalho em <i>home office</i> .	42
<b>Quadro 10:</b> Relatos sobre avaliação e impactos no desempenho em <i>home office</i> .	44
<b>Quadro 11:</b> Relatos sobre a relação dos participantes com seus gestores no <i>home office</i> .	47
<b>Quadro 12:</b> Relatos sobre a relação dos participantes com seus colegas de trabalho no <i>home office</i> .	50
<b>Quadro 13:</b> Relatos sobre a relação dos participantes com amigos e família durante o <i>home office</i> .	52
<b>Quadro 14:</b> Relatos sobre momentos de descanso e desconexão ao trabalho no <i>home office</i> .	53
<b>Quadro 15:</b> Relatos sobre ergonomia e materiais disponibilizados pela empresa no <i>home office</i> .	57
<b>Quadro 16:</b> Relatos sobre ações das empresas para se manter ou promover a QVT no <i>home office</i> .	58
<b>Quadro 17:</b> Relação das ações das empresas nas categorias BPSO.	59
<b>Quadro 18:</b> Relatos dos participantes sobre a avaliação de sua QVT no modelo <i>home office</i> .	62
<b>Quadro 19:</b> Relatos sobre a preferência entre modelo <i>home office</i> ou o trabalho presencial.	64

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO .....	8
1.2. OBJETIVOS .....	9
1.3. JUSTIFICATIVA.....	9
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1. TELETRABALHO: ORIGENS E DEFINIÇÃO.....	12
2.2. <i>HOME OFFICE</i> : CONCEITO, VANTAGENS E DESVANTAGENS .....	13
<b>2.2.1. <i>Home Office</i> no Brasil.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2. <i>Home Office</i> no contexto da pandemia de Covid-19 .....</b>	<b>17</b>
2.3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	18
<b>2.3.1. QVT no <i>Home Office</i>.....</b>	<b>20</b>
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>24</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....</b>	<b>29</b>
4.1. EXPERIÊNCIA E VIVÊNCIA DOS PARTICIPANTES EM RELAÇÃO AO <i>HOME OFFICE</i> .....	31
4.2. EFEITOS DO <i>HOME OFFICE</i> SOBRE O DOMÍNIO BIOLÓGICO .....	38
4.3. EFEITOS DO <i>HOME OFFICE</i> SOBRE O DOMÍNIO PSICOLÓGICO.....	41
4.4. EFEITOS DO <i>HOME OFFICE</i> SOBRE O DOMÍNIO SOCIAL .....	48
4.5. EFEITOS DO <i>HOME OFFICE</i> SOBRE O DOMÍNIO ORGANIZACIONAL .....	57
4.6. AVALIAÇÃO DA QVT NO <i>HOME OFFICE</i> .....	63
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>75</b>

## 1. INTRODUÇÃO

No final de 2019 uma nova doença surgiu e logo se espalhou pelo mundo, a Covid-19 forçou mudanças em várias relações de trabalho. Por questões de segurança, várias empresas tiveram de adotar o modelo de trabalho remoto para continuar a funcionar durante a pandemia, o que afetou as relações de trabalho e a forma como ele era feito tradicionalmente. Apesar de ter se tornado realidade de forma forçada para milhões de trabalhadores ao redor do globo, o teletrabalho não era uma novidade e estava crescendo aos poucos conforme as tecnologias digitais da informação e da comunicação (TDIC) iam se desenvolvendo (LIZOTE *et al.*, 2021).

O trabalho à distância, por meio das TDIC, tem sua origem no estado norte-americano da Califórnia em meados dos anos 1970, porém foi impulsionado pela massificação da internet e da tecnologia de comunicação durante os anos de 1990 (EUROFOUND AND THE INTERNACIONAL LABOUR OFFICE, 2017). A comunicação entre indivíduos a quilômetros de distância passou a ser feita de forma instantânea, a população passou a ter uma maior facilidade de acesso a computadores pessoais, celulares passaram a fazer parte da rotina das pessoas e a partir desse período as relações humanas não seriam mais as mesmas, novos tipos de vínculos e interações surgiram, possibilitando a criação de novas modalidades empregatícias (SOBRATT, 2015).

A mudança social causada pelas TDIC remodelou os conceitos de tempo e espaço nas relações de trabalho, como indaga Oliveira (2017), por meio dos diversos tipos de equipamentos de comunicação que o trabalhador tem em sua casa, ele passa a estar em contato constante com seu trabalho. Como pontua Duarte (2006 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015), as mudanças informacionais tornaram mais cômodas e úteis à prestação de serviços, que passam a poder ser realizados em qualquer lugar e a qualquer hora.

Novas tecnologias permitiram criar modelos mais flexíveis de trabalho, que não dependessem da presença física do funcionário no escritório, rompendo com a estrutura rígida e hierárquica do modelo tradicional de trabalho. Nesse contexto de transformações nas relações de trabalho, e nas várias possibilidades de se fazer negócios promovida pelas TDIC, que o *home office* ganha força e passa a ser uma alternativa vantajosa para as empresas que, visando de forma estratégica, poderiam diminuir os custos de manter um escritório e buscar por novos talentos em regiões que ela não se encontra presente fisicamente (GIGLIO; GALEGALE, 2016).

*Home office*, em tradução livre ‘escritório em casa’, é uma das várias vertentes do chamado teletrabalho que surgiu nas últimas décadas. O teletrabalho se caracteriza pelo uso das TDIC para que o trabalhador possa exercer suas tarefas, compartilhando as informações com os demais membros da organização de forma remota, por sua vez, o *home office* é o teletrabalho realizado estritamente na casa do indivíduo, por meio das mesmas tecnologias. Vale salientar que a definição não faz distinção entre funcionário, empreendedor, trabalhador autônomo ou *freelancer*, sendo o ambiente de trabalho o principal aspecto para a identificação do *home office* (MENDONÇA, 2010).

Considerando o contexto socioeconômico gerado pela pandemia de Covid-19, inúmeras empresas viram a necessidade de adoção do *home office* para poder manter suas atividades, essa mudança soma-se as transformações sociais e de relações humanas que se vinha tendo com os avanços das TDIC. Dados do IBGE divulgados em 2019 indicava que 3,8 milhões de brasileiros trabalhavam de casa, um aumento de 21% em relação ao ano anterior (G1, 2019). O que era apenas uma tendência para o futuro do trabalho se tornou realidade praticamente do dia para a noite para milhões de pessoas no Brasil e no mundo.

## 1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Essas mudanças repentinas no trabalho por conta da pandemia trouxeram algumas consequências ao trabalhador, tanto no âmbito profissional com o distanciamento de colegas e chefes do trabalho e a mudança de rotinas, quanto na esfera pessoal com o distanciamento de familiares e amigos. Essa nova realidade possui elementos que afetam diretamente a saúde e a qualidade de vida do trabalhador, podendo gerar ansiedade, desgastes físicos e mentais e estresse (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2020). Além disso, trabalhar de casa pode ser um desafio enorme para muitos, a falta de uma rotina bem definida de trabalho somado as distrações do lar como filhos, *pets* e afazeres domésticos levam ao trabalhador ao estado de fadiga física e mental, o que interfere diretamente na sua motivação e produtividade (GORLIK, 2020; ROUTLEY, 2020 apud TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021).

Apesar dessa inevitável adoção do teletrabalho no contexto da pandemia de Covid-19, podemos enumerar algumas vantagens que o *home office* pode trazer aos trabalhadores, como a oportunidade de eles estarem mais próximos da família, horários mais flexíveis de trabalho e redução no tempo de deslocamento. Entretanto, o que parecia ser uma relação de duplo ganho mostrou-se negativa se mal planejada e mal executada, com trabalhadores se



sentindo isolados e inseguros no trabalho e gestores sem experiência não sabendo lidar com a distância de seus subordinados (OLIVEIRA; TOSTA, 2020). Além disso, a falta de planejamento e controle dos funcionários criam jornadas extensivas de trabalho, afetando diretamente na saúde, na satisfação e na qualidade de vida (SOUZA JUNIOR; CUNHA, 2021).

Os desafios de se adaptar a essa nova realidade são diversos e muitas organizações não estavam preparadas, sem o devido suporte e o desgaste de trabalhar em casa podem levar a uma queda na motivação e na produtividade do trabalhador, o que inflige diretamente no seu bem estar e saúde mental (TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021). Diante do exposto fica a pergunta da pesquisa: Como o *home office* afeta a qualidade de vida dos trabalhadores?

## 1.2. OBJETIVOS

No presente trabalho, teve-se por objetivo principal identificar de que maneira o *home office* afeta a qualidade de vida de trabalhadores.

Os objetivos específicos do presente trabalho são:

- a) Descrever as maneiras que os trabalhadores se adaptaram ao *home office* e se a organização auxiliou de alguma forma nessa adaptação;
- b) Conhecer a percepção dos indivíduos em *home office* sobre sua qualidade de vida após adotado o modelo remoto;
- c) Identificar os principais fatores que levam a uma queda na qualidade de vida ou que auxiliam o trabalhador a manter uma qualidade de vida no contexto da pandemia de Covid-19;
- d) Analisar os impactos do *home office* na qualidade de vida dos trabalhadores;

## 1.3. JUSTIFICATIVA

Para evitar da Covid-19 de se espalhar cada vez mais e com isso causar uma sobrecarga no sistema de saúde, foi orientado para que a população em geral fizesse um distanciamento e isolamento social, nesse cenário várias empresas viram no *home office* uma saída para manter seus negócios ativos. Apesar de algumas empresas já terem certa experiência com o modelo *home office*, para várias outras era algo novo e sua adoção de forma incorreta poderia causar efeitos negativos em seus trabalhadores. Quando implementado de forma correta,

o *home office* pode trazer vários ganhos aos trabalhadores, porém em tempos de pandemia no qual as empresas tiveram de adotar o modelo às pressas, vários trabalhadores relataram alguma dificuldade em se adaptar ao novo modelo, como dificuldade de separar vida familiar da atividade profissional, um aumento na quantidade de interrupções, receber demanda de trabalho em horários fora do habitual e o sentimento de falta de contato com os colegas de trabalho (BRIDI; BOHLER; ZANONI, 2020).

Nesse momento de incertezas causada pela Covid-19, o *home office* mal implementado pode levar ao esgotamento físico e mental dos trabalhadores, sendo essencial manter o bem estar dos mesmos nesse período de insegurança (MUNIZ, 2020 apud LIZOTE *et al.*, 2021). De acordo com pesquisa da FGV (2020), metade dos trabalhadores que foram para o regime de *home office* por conta da pandemia relataram algum nível de dificuldade em se adaptar à nova rotina, além disso, boa parte deles disseram que houve um aumento na carga de trabalho. Para reduzir esse desgaste, algumas empresas adotaram medidas a fim de preservar a saúde e o bem estar de seus trabalhadores, de acordo com reportagem publicada na UOL (2020), empresas como a Gerdau e a Ambev desenvolveram apoio psicológico a seus funcionários.

Essas implicações tem efeito diretamente na qualidade de vida no trabalho (QVT), que é definida por Albuquerque e Limongi-França (1998) como um conjunto de ações adotadas por uma organização a fim de possibilitar uma melhor condição de desenvolvimento humano, sendo um programa vasto que vai desde a identificação do problema até a implementação de novas atividades, seja dentro ou fora da empresa e durante ou fora do expediente. De acordo com Pessoa e Nascimento (2008), ações que fomentam a QVT trazem resultados benéficos tanto a empresa quanto ao trabalhador, com melhora na motivação, produtividade e satisfação com o trabalho. O estresse gerado pela pandemia deveria ser mitigado e não somado a outros possíveis transtornos que uma má gestão de *home office* pode acarretar (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Considerando a nova realidade que o mundo se encontra, a relevância dessa pesquisa está em seu objetivo, o *home office* como regime de trabalho é um tema bastante oportuno e que, mesmo após a pandemia, deverá encontrar-se em alta. Como mostra a pesquisa feita por Bridi, Bohler e Zanoni (2020), parte considerável dos trabalhadores pretendem seguir trabalhando em *home office* mesmo após a pandemia, e seguindo a tendência anterior ao isolamento social, esse modelo estará cada vez mais presente dentro das

organizações (LOSEKANN; MOURÃO, 2020), para tanto é importante compreender os mecanismos que afetam positivamente e negativamente ele.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. TELETRABALHO: ORIGENS E DEFINIÇÃO

As origens para o que se entende hoje por *home office* e teletrabalho se dá na Califórnia dos anos 1970, com a ascensão das empresas de base tecnológica na região. Muitas das empresas de tecnologia começaram na própria casa dos fundadores e, com o advento das TDIC que surgiram à época, foi-se possível o trabalho remoto (NILLES, 1975 apud *EUROFOUND AND THE INTERNACIONAL LABOUR OFFICE*, 2017). Nilles, um dos primeiros pesquisadores sobre o assunto, afirma que o crescente número de empresas de tecnologia, assim como o aumento da capacidade e da sofisticação das telecomunicações, permitiu surgir novas formas flexíveis de organização, algo até então nunca visto na história (1975 apud BERGAMASCHI; FILHA; ANDRADE, 2018).

Outra razão para o crescimento do trabalho remoto é explicada por Castells (1999 apud OLIVEIRA, 2017), o autor diz que o teletrabalho é consequência da ascensão da organização em rede, retirando o mérito único das TDIC e concluindo que não basta a presença da tecnologia para desenvolver o trabalho a distância, é necessária uma cultura e políticas que favoreçam o avanço dessa prática. De acordo com Ikeda (2013 apud PEREIRA; RACHID, 2017), com a massificação das TDIC, somada a necessidade de um contato direto com o cliente e os problemas de deslocamento nas grandes cidades, propulsionaram as empresas a incentivar formas mais flexíveis de trabalho, como o *home office*.

O conceito de teletrabalho ou trabalho remoto é amplo e diverso, para Charalampous *et al.* (2018) ele seria o trabalho que pode ser realizado em qualquer ambiente a partir da utilização das TDIC. Para Rabelo (2000, apud FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2020) o teletrabalho é aquele que chega até o trabalhador, invertendo a lógica clássica do trabalho, onde o indivíduo se deslocava até seu emprego. Com base na definição que a Organização Internacional do Trabalho (OIT, em português) dá ao trabalho remoto, conceituando-o como uma relação de trabalho mediada pelo uso de TDIC, Rosenfield e Alves (2011) relacionam quatro variáveis que auxiliariam identificar o conceito para o teletrabalho analisado, são elas: local, horário, tipo de contrato e conteúdo do trabalho. As várias possibilidades de combinações entre tais categorias justifica o aspecto flexível do trabalho a distância. Apesar das diferenças conceituais, conforme pesquisa de Oliveira (2017), as pessoas que trabalham com a modalidade

de trabalho a distância não faziam menções aos mais diversos nomes para tal prática, resumindo os termos em apenas *home office* ou trabalho em casa.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade (SOBRATT, 2015), pode ser considerado teletrabalho todo e qualquer trabalho realizado a distância e fora dos locais tradicionais de trabalho, por intermédio da tecnologia da informação e comunicação, os trabalhadores devem receber e transmitir os seus feitos laborais. Para Amigoni e Gurvis (2009 apud NOGUEIRA; PATINI, 2012) o teletrabalho é assim caracterizado por sair dos escritórios tradicionais e estar presente no que os autores cunharam de ‘escritório virtual’, com esse escritório fazendo conexão ou comunicação com um escritório central, no qual há trocas de informações.

Jaakson e Kallaste (2010 apud ROSENFELD; ALVES, 2011) afirmam que a flexibilização proveniente do teletrabalho está estritamente relacionada à competitividade organizacional exigida no mercado atual, fazendo com que a definição de teletrabalho seja mais complexa do que simplesmente ‘trabalho a distância’ e passe a ser interpretada como elementos de flexibilidade relacionados a mudanças estratégicas sustentadas pelas TDIC. De acordo com a *Eurofound and the Internacional Labor* (2017), a flexibilização do trabalho promovida via tecnologia e que vem crescendo nas últimas décadas, vai ao encontro das necessidades organizacionais de flexibilização da produção com o desejo dos trabalhadores de poderem balancear o trabalho com compromissos pessoais, tais como família e lazer.

## 2.2. *HOME OFFICE*: CONCEITO, VANTAGENS E DESVANTAGENS

*Home office*, em tradução livre ‘escritório em casa’, é a forma mais conhecida de teletrabalho, ela acontece quando a empresa disponibiliza de tecnologia, tais como computador, acesso remoto à rede interna da empresa e mecanismos de comunicação, assim como estrutura e outros materiais que podem ser necessários para a função, para que o empregado possa realizar as tarefas designadas a ele de sua própria casa, podendo ele ser adotada de forma contínua (todos os dias em casa) quanto flexionada (alternância e necessidade em trabalhar em casa ou na empresa mesmo) (AMIGONI; GURVIS, 2009; GOURLART, 2009, apud NOGUEIRA; PATINI, 2012). Em outra perspectiva, o *home office* pode ser considerado uma prática que estimula os trabalhadores a organizar seu próprio tempo e ritmo de trabalho, possibilitando-os a planejar suas atividades diárias e elaborar estratégias que evitem que a vida pessoal interfira no desenvolvimento das atividades de trabalho, fazendo com que o próprio trabalhador gerencie

seu tempo e espaço (TACHIZAWA; MELLO, 2003; BLOOM *et al.*, 2013 apud OLIVEIRA, 2017).

O local em que a atividade é realizada é o fator principal que determina o *home office* que, de acordo com Mendonça (2010), é o ambiente de escritório inserido na habitação do indivíduo, ou seja, o trabalho acontecendo em sua própria residência por meio das TDIC. Mendonça (2010) ainda afirma que não há distinção entre proprietário da empresa, empregado ou *freelancer*, sendo o foco o ambiente de trabalho. Mann *et al.* (2000 apud PEREIRA; RACHID, 2017) fizeram um estudo e apresentaram várias vantagens e desvantagens para o *home office*. Dentre as vantagens pode-se elencar o afastamento do jogo político e de interesse presente nos escritórios das empresas e uma maior liberdade ao indivíduo, que passa a gerir seu próprio tempo e ter maior poder de decisão sobre seu trabalho. Por outro lado, os autores apontaram algumas desvantagens, tais como isolamento, ausência de suporte e maiores dificuldades em obter promoções.

Outra vantagem que se tem para a sociedade, de acordo com Nohara *et al.* (2010) é a possibilidade da inclusão de pessoas com necessidades especiais ou que não podem sair de casa por motivos de saúde. Daniels, Lamond e Standen (2001 apud BERGAMASCHI; FILHA; ANDRADE, 2018) por sua vez, apontam como vantagem do *home office* a possibilidade de indivíduos incapacitados de saírem de suas casas, seja por questão de saúde ou relacionada a família, continuarem trabalhando e produzindo, e, assim como os autores supracitados, encontra como dificuldade para os trabalhadores em *home office* a possibilidade de promoção. A utilização do *home office* em substituição a licença médica reforça a tese da intensificação do trabalho (PEREIRA; RACHID, 2017).

Relacionado a satisfação, encontra-se um paradoxo associado à autonomia do tempo, por depender menos de outros membros da equipe a satisfação geral do trabalho tende a aumentar, por outro lado, devido à falta de restrição no tempo, as jornadas de trabalho tendem a serem maiores que as jornadas tradicionais, e essa extensão da dedicação ao trabalho tende a causar insatisfação no empregado (SILVA, 2008; TIETZE, 2005; GOLDEN; VEIGA, 2005 apud PEREIRA; RACHID, 2017). A dificuldade relacionada à carreira pode estar associada à falta de visibilidade que os trabalhadores a distância têm, somada a inexperiência de gestores com o modelo de trabalho remoto, atribuindo metas irreais e sem o devido mecanismo para se avaliar o desempenho de tais empregados, tornando mais difícil que um trabalhador em casa receba o mesmo aumento ou oportunidade de carreira que um trabalhador tradicional de escritório (MANN *et al.*, 2000; MARTINEZ-SANCHES *et al.*, 2007; TREMBLAY,

2002 apud PEREIRA; RACHID, 2017). A percepção de gerentes em não ter os subordinados próximos todos os dias fez com que algumas empresas que passaram a adotar o *home office* voltassem atrás (PEREIRA; RACHID, 2017).

Na perspectiva das organizações, o *home office* apresenta algumas vantagens segundo Nohara *et al.* (2010), ele permite que a empresa se expanda geograficamente sem maiores custos estruturais, permite o acesso áreas de difícil penetração mercadológica e possibilita uma maior gama de opções na busca por talentos. O *home office* proporciona melhores prazos de entrega e reduz o absenteísmo dos trabalhadores. Em contrapartida, as empresas que adotam o trabalho em casa encontraram maiores dificuldades na motivação de seus funcionários, além da hierarquia da organização ficar fragilizada. Ikeda (2013 apud PEREIRA; RACHID, 2017), comenta que a busca por reduzir os custos estruturais levou as empresas a adotarem e a incentivar o modelo de *home office*.

O sentimento de isolamento social é um problema recorrente para trabalhadores em *home office*, de acordo com Ward e Shabba (2001 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015) existem dois aspectos que podem influenciar o comportamento organizacional, o psicológico e o social, sendo que no modelo de trabalho em casa, o distanciamento do indivíduo para com os demais funcionários da empresa gera uma sensação de isolamento. Segundo Ramussen e Corbett (2008 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015), uma má gestão na adoção do *home office* pode causar como consequência o mal planejamento das atividades e a sensação de isolamento social e distanciamento da empresa, fazendo com que o indivíduo sinta insegurança em relação ao trabalho. Para Barros e Silva (2010) a distância física cria dificuldades para a comunicação, atrelado a isso, por se faltar recursos ao trabalho em *home office*, há um empobrecimento da comunicação em face das conversas cotidianas e informais que o contato presencial possibilita.

Rafalski e Andrade (2015) questionaram a trabalhadores em *home office* o que era mais desafiador no processo de transição entre escritório e trabalho em casa, os pesquisadores obtiveram como resposta a família, rotina, relacionamento interpessoal e o relacionamento com o mercado. Os autores colocam ainda que o suporte da família foi considerado fundamental para que os trabalhadores se adaptassem para o *home office*, o que vai de encontro ao que postulava Ng (2010 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015), deve haver um comprometimento entre o trabalhador e a família para que o ambiente de trabalho doméstico não atrapalhe o ambiente familiar, e vice-versa, pois a coexistência desses ambientes pode auxiliar ou prejudicar a satisfação do trabalhador, dependendo de como o trabalhador e a família se

comportam. Rafalski e Andrade (2015) colocam que há dificuldades em se estabelecer limites entre o ambiente profissional e o pessoal, citando o trabalho de Frone, Russel e Cooper (1997), em que a mistura entre trabalho e vida pessoal tiveram impactos negativos na saúde mental e física dos trabalhadores.

### 2.2.1. *Home Office* no Brasil

O modelo de trabalho em *home office* chegou ao Brasil durante os anos de 1990, quando houve uma expansão da internet no país, levando pesquisadores da área de gestão e engenharia de produção a avaliarem as várias formas de trabalho remoto no país (OLIVEIRA, 2017). Em 1999 surge a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teletividade (SOBRATT), uma sociedade civil sem fins lucrativos e que, por meio de pesquisas constantes, é a fonte para muitos dados sobre o teletrabalho no país. De acordo com seu institucional, seu objetivo é desenvolver e disseminar o mundo do trabalho a distância, por meio de pesquisas e no desenvolvimento de pessoas e organizações (SOBRATT, 2015).

Contudo, apenas em 2011 se tem a primeira legislação regulatória de *home office* no país, a Lei Nº 12.551 de 15 de dezembro de 2011 regulamenta o teletrabalho de maneira geral no país. Tal lei altera o artigo sexto da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452 de 1º de Maio de 1943, passando a vigorar da seguinte forma:

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.” (BRASIL, 2011)

Entretanto, com a Lei Nº 13.467 de 13 de julho de 2017, as condições para a execução do *home office* ficam mais claras, além disso, o teletrabalhador não está sujeito mais ao controle de jornada, retirando a obrigatoriedade do pagamento de horas extras e permitindo maior flexibilidade a empresa e ao trabalhador. As atividades que o empregado realizará em *home office* precisa estar definidas previamente em contrato, além das diretrizes para aquisição ou a concessão para o uso de equipamentos de tecnologia para que o empregado possa exercer sua função, assim como políticas de reembolso a despesas arcadas pelo funcionário. Por fim, determina que o empregador deva instruir seus funcionários sobre saúde e ergonomia no



trabalho, sendo que o trabalhador deve assinar um termo de responsabilidade comprometendo a seguir as instruções de saúde (BRASIL, 2017).

Apesar do modelo vir em uma constante alta no país anteriormente a pandemia de Covid-19 (G1, 2019), existem alguns entraves que dificultavam a prática do *home office* no Brasil, como é apresentado por Rafalski e Andrade (2015), segundo os autores o suporte da família e uma cultura organizacional que estimule a formulação de rotinas e o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal são de fundamental importância para o sucesso do trabalho em casa, entretanto, no Brasil, a falta de apoio, reconhecimento e de incentivo a adaptação torna mais difícil o processo de consolidação do *home office*. A atividade do trabalho em casa tende a ser vista por nossa cultura como algo temporário e desqualificado, reduzindo a aceitação por parte dos familiares, das empresas e dos próprios trabalhadores (RAFALSKI; ANDRADE, 2015).

### 2.2.2. *Home Office* no contexto da pandemia de Covid-19

No final de 2019 uma nova doença surgiu, a Covid-19 é uma doença viral com uma capacidade enorme de transmissão, forçando o mundo a se adaptar rapidamente para conter seu avanço, sendo uma das formas mais eficazes o isolamento social (BRIDI; BOHLER; ZANONI, 2020). Perante esse novo cenário de pandemia, as empresas de diversos setores ao redor do globo tiveram que se adaptar ao teletrabalho para que fosse possível continuar suas atividades laborais e assim cumprir prazos e contratos, de forma quase instantânea os lares se transformaram em postos de trabalho e escola (OLIVEIRA; TOSTA, 2020).

Se em tempos normais a adoção do modelo *home office* necessita estudo e planejamento por parte da empresa e do trabalhador para minimizar as possíveis dificuldades, então em momentos delicados como o da pandemia, no qual esse modelo de teletrabalho fora adotado de forma compulsória quase que de imediato por questões de saúde e segurança global, as adversidades poderão ser mais frequentes (MARTINS, 2020 apud LIZOTE *et al.*, 2021). Essas mudanças repentinas no trabalho necessitam de atenção de toda a organização, pois vão além de questões óbvias como tecnologia de comunicação e exigências ergonômicas, impõe a empresa responder a demandas estratégicas de coordenação e organização do trabalho coletivo remoto (PORTO; PUENTE-PALACIOS; NEIVA, 2020).

Segundo Yang (2020), a tecnologia tem tido um papel crucial para o enfrentamento da pandemia, entretanto, apesar dela fornecer as ferramentas necessárias para a possibilidade do isolamento social a partir da utilização do trabalho remoto, a sua adoção pavimenta o caminho

para vários outros problemas. A falta de experiência com essa modalidade somado ao contexto da pandemia, no qual escolas foram fechadas e os indivíduos começaram a ter de lidar com o compartilhamento de espaço com outro familiar, pode gerar um desgaste psíquico se não houver uma capacitação dos trabalhadores de como administrar o tempo e conciliar trabalho-família nesse período (MARTINS, 2020 apud LIZOTE *et al.*, 2021).

O estresse causado pela mudança repentina na rotina, somado ao isolamento social e a ansiedade causada por um momento sombrio leva o trabalhador ao desgaste físico e mental, em decorrência disso, o bem-estar e a saúde mental dos indivíduos precisam ser observadas (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2020). Para Porto, Puente-Palacios e Neiva (2020), em momentos como o da pandemia as organizações devem voltar as atenções para o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores, necessitando de uma cultura organizacional que se preocupe verdadeiramente com seus empregados.

### 2.3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu nos anos de 1970 nos Estados Unidos como sinônimo para as ações voltadas para a atividade física e educação alimentar dos trabalhadores, entretanto desde os primeiros estudos de gestão é perceptível condutas de QVT, como no clássico de Hawtorne (LIMONGI-FRANÇA, 2010). A QVT pode ser entendida como um conjunto de ações que uma empresa adota com o propósito de proporcionar condições plenas de um desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho, sendo essas ações vastas e com várias interpretações, compondo amplos programas de QVT, que vão desde o diagnóstico até a implementação de melhorias e inovações gerenciais dentro e fora do ambiente de trabalho (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Conforme Pessoa e Nascimento (2008), a QVT é abordada em duas grandes dimensões, a primeira enxerga a QVT como um conjunto de procedimentos, posições e práticas organizacionais, tais como cargos enriquecidos, participação dos funcionários no processo de tomada de decisão e condições seguras de trabalho, já a segunda se associa aos efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem estar dos empregados, tais como manifestação de satisfação, crescimento e desenvolvimento individual e a capacidade de atender todo o conjunto de necessidades humanas. A QVT se apoia na busca por humanização do trabalho e na valorização das pessoas que integram a organização, se distanciando de reducionismos sociais que tem como objetivo atender necessidades básicas e imediatista (BISPO; MENDES; SÁ, 2013 apud SÁ, 2015).

De acordo com Limongi-França (2012 apud OLIVEIRA; TOSTA, 2020), o caráter subjetivo e multifacetado da expressão QVT torna difícil sua conceituação, para poder compreender a QVT deve-se aceitar a existência de fatores intrínsecos e extrínsecos a cada indivíduo. Outrora a autora destacou que o alicerce da QVT se dá a partir do momento que se enxerga a empresa e as pessoas que a compõe como um único sujeito, esse enfoque seria o diferencial para a elaboração de diagnósticos e campanhas seguido pela criação e implementação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento dos funcionários durante o período de trabalho (1997 apud PESSOA; NASCIMENTO, 2018).

Sá (2015), por sua vez, entende que a QVT está intimamente ligada a uma demanda pessoal do indivíduo, visto que o equilíbrio entre as dimensões da vida (trabalho, lazer, família e religiosidade) também manifesta em experiências realizadoras dentro e fora do ambiente laboral, sendo que o descontentamento de uma dimensão pode ter consequências nas demais e ser expressado de forma negativa, como *stress* ou doenças ocupacionais. Para a autora, as práticas de QVT são conquistas de uma cidadania organizacional que altera a percepção do indivíduo do ‘*dever fazer*’ para ‘*prazer em fazer*’ (SÁ, 2015). De forma congruente, Tiecher e Diehl (2017, apud LÍRIO; GALLON; COSTA, 2020) colocam a QVT como a satisfação do trabalhador, para os autores um empregado em condições plenas de exercer suas funções, o que implica em ambiente adequado, clima organizacional e estar se sentindo bem tanto na esfera pessoal quanto na laboral, produz resultados diretos e positivos em sua percepção para com o trabalho e em sua produtividade e dedicação.

Lírio, Severo e Guimarães (2018) ao analisar as diversas concepções que os autores dão a Qualidade de Vida no Trabalho mencionam que, para alguns, a QVT sofre influência de diversas outras áreas do conhecimento, tais como psicologia, engenharia e educação, englobando informações de múltiplas áreas acerca do ser e de sua subjetividade. Esse caráter amplo da QVT faz com que a discussão a seu respeito seja mais sobre as escolhas das organizações e se elas estão de acordo com as percepções dos empregados, visto que por ser algo subjetivo difere entre as instituições (LÍRIO; GALLON; COSTA, 2020).

De acordo com Limongi-França (2010), essas demandas pessoais sempre múltiplas e complexas torna gerenciar com eficiência e prudência a QVT um desafio político e organizacional, a ausência de uma agenda, plano, metas ou mesmo de um orçamento prévio são falhas gerenciais que restringem e dificultam as práticas de gestão voltada às pessoas. A QVT representa a necessidade do cuidado com o ambiente e das condições de trabalho, da definição de procedimentos e metas e do relacionamento entre indivíduos, ao mesmo tempo que

vários impasses em relação a tempo, sobrecargas, participação, transparência e uso de tecnologia são levantados (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Segundo Limongi-França (2010), a partir do conjunto de escolhas de bem-estar, únicas e personalizadas, busca-se o equilíbrio Biológico, Psicológico, Social e Organizacional (BPSO) do indivíduo para e no trabalho, sendo esse o último estágio para a estruturação da QVT nas empresas. Limongi-França (2010) diz que o equilíbrio norteado pelos domínios de BPSO criam marcadores específicos de cada cultura organizacional, como tem apresentado estudos e práticas empresariais, a autora mostra que de maneira geral se tem:

- Dimensão Biológica: Hábitos saudáveis;
- Dimensão Psicológica: Autoestima e reconhecimento;
- Dimensão Social: Consumo e educação;
- Dimensão Organizacional: Ergonomia e Clima;

Fonte: Limongi-França (2010).

O princípio do modelo BPSO é a visão biopsicossocial do homem, que propõe uma visão integrada do indivíduo, no qual o ser é um complexo sociopsicossomático e suas dimensões se relacionam e respondem de forma simultânea ao ambiente e a condição de vida. O conjunto dessas dimensões formam a visão do indivíduo acerca do trabalho, essa abordagem se associa à ética e promoção da condição humana, com a utilização de um modelo integralizado, as demandas de todas as dimensões passam a ser valorizadas e atendidas (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

### 2.3.1. QVT no *Home Office*

O modelo de trabalho em *home office* apresenta resultados positivos quando implementado de forma conjunta entre empresa e funcionário, estabelecendo metas e objetivos a serem alcançados e determinando regras a serem seguidas, sendo o apoio da empresa crucial para a QVT, a partir de treinamentos e construção conjunta de metas, o modelo exhibe vantagens para indivíduos que se sentem motivados e produtivos com a autonomia que o *home office* proporciona e reduz a sensação de distanciamento do trabalho em casa (GATTI *et al.*, 2018). O modelo *home office* é visto também como uma alternativa para aumentar a QVT em certos setores, o trabalho em casa possibilitaria maior qualidade alimentar, melhor tempo de sono e redução de vários estresses cotidianos, como ruídos e trânsito, o que diminuiria doenças ocupacionais causadas pela baixa qualidade de vida e exaustão (BIASI; SOUZA, 2006).

O *home office* apresenta melhoras significativas no equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, além de reduzir o estresse e o assédio no ambiente laboral (GARCIA; GUEVARA; MELLA, 2008), os indivíduos nesse modelo de trabalho tendem a dar mais atenção a sua saúde (GONÇALVES; ALMEIDA; MOURA, 2018). Entretanto, apesar de bons resultados para trabalhadores que possuem um perfil autônomo e adaptável de trabalho (CHIARETTO; CABRAL; RESENDE, 2018), a flexibilidade, que é vendida como uma vantagem do *home office*, se tornou um dilema para algumas organizações, que mantem horários fixos de trabalho a fim de evitar excesso de jornada e fadiga por parte do trabalhador (MONTREUIL; LIPPEL, 2003). Gonçalves, Almeida e Moura (2018) reforçam que o *home office* possui vantagens para trabalhadores que tem um perfil autônomo e que não dependem de contato social, sendo papel da empresa identificar as pessoas com tais características, o que não ocorre normalmente.

Para se manter uma QVT em *home office*, os gestores de RH devem fazer um trabalho conjunto com o setor de tecnologia da empresa, para que seja possível efetuar de forma mais eficaz os programas de QVT e estratégias para mitigar os eventuais problemas com o trabalho em casa, como o distanciamento com a gerencia, trabalho em equipe precário, baixo desenvolvimento pessoal e ergonomia (GARCIA; GUEVARA; MELLA, 2008). Atrelado a isso, o distanciamento social representa um dos principais responsáveis por afetar de forma negativa a qualidade de vida de trabalhadores em *home office*, sendo necessárias ações preventivas ao isolamento (MONTREUIL; LIPPEL, 2003) ou processos constantes de socialização entre membros da organização, visto que o trabalhador em *home office* muitas das vezes sente que não possui as mesmas oportunidades que os funcionários que vão presencialmente a empresa (PELÁEZ; LÓPEZ, 2013).

O sentimento de isolamento também pode acontecer em relação a empresa, de acordo com Beauregard, Basile e Canónico (2019 apud PORTO; PUNTE-PALACIOS; NEIVA, 2020), o distanciamento pode levar o trabalhador a perder sua identificação com a organização, para os autores as empresas que adotarem o modelo *home office* precisam estar atentas para uma adaptação da cultura organizacional. O trabalho a distância exige a construção de um cenário mais aberto, baseado em confiança e resultado (BEAUREGARD; BASILE; CANÓNICO, 2019 apud PORTO; PUNTE-PALACIOS; NEIVA, 2020), mais além, a confiança deve ser maior entre membros de uma mesma equipe, pois somente assim poderão assumir responsabilidades e identificar uma meta comum (PORTO; PUNTE-PALACIOS; NEIVA, 2020).

Contudo, a realidade de várias empresas mudou em 2020 com a pandemia de Covid-19, sem um tempo hábil para se fazer um planejamento para o trabalho remoto, os trabalhadores

e as empresas tiveram de se adaptar abruptamente a nova realidade, mesmo sem as condições ideais para essa mudança (LIZOTE *et al.*, 2021). Os impactos da pandemia na vida das pessoas são diversos e podem ser bem negativos, a interrupção na rotina é capaz de levar o indivíduo a problemas psiquiátricos como ansiedade e depressão (*AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION*, 2020), a nova realidade tem aumentado o nível de estresse e piorado a qualidade do sono de trabalhadores dos mais diversos setores, o que prejudica também o seu trabalho (DURAN; ERKIN, 2021).

Essa mudança abrupta tem impactos na QVT, visto que o próprio trabalho mudou também na pandemia, com aumento na jornada e volume de trabalho (OLIVEIRA; TOSTA, 2020). A falta de experiência com o modelo *home office* causou certa dificuldade a gestores em equilibrar as tarefas e metas a serem atingidas, que eram mais frouxas do que o habitual ou causavam uma sobrecarga excessiva (LOSEKANN; MOURÃO, 2020), dados do Datafolha (2020) apontam uma redução na quantidade de trabalhadores que dizem conseguir trabalhar em casa, sendo um indicador da dificuldade de se adaptar ao novo modelo (SANDALL; MOURÃO, 2020). De acordo com o estudo de Bridi, Bohler e Zanoni (2020), os trabalhadores que foram compulsoriamente para o modelo remoto passaram a trabalhar mais dias por semana e tiveram um aumento na jornada diária.

O trabalho remoto compulsório apresentou um efeito positivo no compromisso com o trabalho, sendo os trabalhadores em *home office* mais propensos para trabalhar horas extras, durante a noite ou finais de semana, entretanto, esse maior engajamento ao trabalho tem consequências negativas na saúde ocupacional do trabalhador, afetando diretamente também o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho (PALUMBO, 2020). A situação da pandemia eliminou as barreiras que existiam entre vida pessoal e trabalho, além de prejudicar nas estratégias que os trabalhadores tinham para se desconectar da atividade laboral (ALLEN *et al.*, 2020), as barreiras geográficas entre lazer e trabalho deixaram de existir e ambos os domínios passaram a coexistir no mesmo ambiente, dificultando os momentos de descanso (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Indicadores habituais de avaliação do desempenho, como assiduidade e pontualidade, perderam o sentido na nova realidade, sem tais indicativos, a pressão que ocorre nos trabalhadores remotos pode ser maior sobre o desempenho, exigindo níveis maiores do que era demandado anteriormente a pandemia (SANDALL; MOURÃO, 2020). Lidar com a nova realidade requer empresa-empregado trabalhando juntos, com a empresa respeitando o momento de desconexão dos trabalhadores a fim de evitar problemas de saúde ocupacional

(NASCIMENTO; CREADO, 2020), não obstante disso, parte dos trabalhadores em trabalho remoto compulsório sentiram uma diminuição na qualidade do próprio trabalho que fazem (BRIDI; BOHLER; ZANONI, 2020). Buenano e Triska (2020) alertam também para a questão ergonômica, vários trabalhadores possuem recursos precários para efetuar o trabalho de forma adequada, Oliveira e Tosta (2020) por sua vez defendem que a ergonomia e o conforto do trabalho remoto em casa devam ser igual ao escritório físico, para que o trabalhador possa desenvolver bem suas habilidades.

Preservar o bem-estar dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, garantir que eles mantenham o ritmo de produtividade é uma responsabilidade fundamental para as empresas nesse período (VAN BUGGENHOUT *et al.*, 2020 apud TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021). Nesse contexto de pandemia e isolamento social é essencial uma comunicação clara entre empresa e empregados e que algumas estratégias sejam estabelecidas a fim de assegurar a QVT, tais como enumeração de tarefas de acordo com prioridade e incentivar a discussão das dificuldades que os empregados estão enfrentando como forma de combatê-las (TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021). Mais além, segundo Pérez-Nebra, Carlotto e Sticca (2020), as empresas devem identificar os fatores de risco psicossociais que podem levar a perda da QVT, fatores que geram estresse ou que podem levar ao adoecimento devem ser combatidos ou mitigados como forma de proteger o bem-estar do trabalhador.

### 3. METODOLOGIA

O presente trabalho tem como finalidade identificar como e por quais fatores o *home office* afeta a qualidade de vida dos trabalhadores, seja de forma positiva ou negativa, a partir de uma análise dos impactos que o mesmo trouxe para a QVT e identificar, por meio dessa análise, as causas que influenciam de forma direta a qualidade de vida. Será apresentado nessa parte o tipo de estudo escolhido para atingir o objetivo da pesquisa, assim como as estratégias de pesquisa, técnica de coleta de dados e a técnica de análise optados para chegar a uma conclusão satisfatória.

O tipo de estudo selecionado para o presente trabalho foi o estudo qualitativo, de acordo com Godoy (1995) um fenômeno será melhor compreendido se analisado no contexto que ele ocorre, sendo investigado de forma integrada com base nas percepções dos indivíduos envolvidos nele. A abordagem qualitativa afirma-se no campo subjetivo do ser, buscando o entendimento entre as relações humanas e suas percepções com o fenômeno pesquisado, realizando assim uma aproximação entre o sujeito que vivencia a situação com o evento a ser examinado (MINAYO; SANCHES, 2021). Para tanto, a escolha da abordagem qualitativa para a presente pesquisa se deve, para melhor compreensão dos efeitos do *home office* na qualidade de vida dos trabalhadores, a busca pela percepção subjetiva dos indivíduos que estão vivenciando o *home office*.

Dentro do objetivo do presente estudo, a pesquisa se enquadra nas características do tipo descritiva, pois conforme Gil (2002) a pesquisa descritiva retrata as qualidades e particularidades de determinada população ou fenômeno, incluindo nessa tipagem os trabalhos que tem como objetivo levantar opiniões e crenças de uma dada população. Ao buscar compreender como o *home office* influencia na qualidade de vida dos trabalhadores que estão vivenciando-o, busca-se um levantamento de diversas percepções de acordo com a realidade de cada trabalhador, como a organização para qual ele trabalha influencia nesse processo e como eles tem se adaptado para o novo modelo de trabalho.

A estratégia de pesquisa pode ser entendida como a metodologia definida para a coleta e análise de dados que atenda aos requisitos necessários para responder o problema proposto pela pesquisa, do nível de controle do pesquisador sobre eventos comportamentais e no grau de enfoque de acontecimentos (YIN, 2001). Para tanto, a estratégia metodológica para o presente estudo se adequa a de um estudo qualitativo básico, que de acordo com Merriam (2002 apud GODOY, 2005) são aqueles que possuem as características fundamentais de uma pesquisa



qualitativa, porém não possuem certos requisitos que os enquadrariam dentro de uma modalidade específica, sendo de ampla atuação.

Conforme Merriam (2002 apud GODOY, 2005), nos estudos qualitativos básicos o foco do pesquisador é em compreender o significado que os participantes dão ao fenômeno pesquisado, isso é, busca conhecer e entender as percepções de mundo e as experiências vividas dentro do contexto estudado, e para isso o pesquisador se torna a principal fonte de coleta e análise dos dados, feito a partir de entrevistas, observações ou análise documental, sendo o processo de condução da pesquisa indutivo, ou seja, o pesquisador coleta e organiza os dados com o propósito de construir conceitos, pressuposições ou teorias ao invés de testar hipóteses, e por fim o resultado da análise é expresso por meio de um relato descritivo, com detalhes sobre o que o pesquisador aprendeu em seu estudo. Seguindo o que foi postulado por Merriam, a escolha da estratégia de pesquisa como sendo a de estudo qualitativo básico atende as exigências para se atingir ao objetivo da pesquisa, visto que por meio de entrevistas com os trabalhadores em *home office* será possível compreender como ele influencia a QVT dos mesmos e assim responder ao problema de pesquisa proposto.

Os impactos do *home office* na QVT é algo subjetivo e diverso, pois, como apresentado na seção anterior, pode haver influências organizacionais, do ambiente residencial e da personalidade do indivíduo. Para tal, a técnica de coleta de dados definida para a presente pesquisa foi a entrevista individual com o uso de um roteiro semiestruturado. A entrevista como método para conseguir informação é utilizada para conhecer a subjetividade do indivíduo por meio de seu relato, pois se trata da forma que aquele que vivencia o objeto de estudo o está interpretando (DUARTE, 2004 apud BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017).

Existem alguns tipos diferentes de entrevista utilizadas na pesquisa qualitativa, o presente estudo utilizará do modelo semiestruturado de entrevista, definido por Flick (2005, apud RESENDE, 2016) como uma entrevista com uma estrutura prévia de assuntos e tema a serem abordados, porém permitindo uma flexibilidade para abranger toda a perspectiva do entrevistado pela forma de conversação. A utilização de um guia prévio para a entrevista, de acordo com Gomes (2007 apud RESENDE, 2016), se dá para garantir que os objetivos da pesquisa possam ser atingidos, atender as expectativas do entrevistado, evitar uma fuga do tema, adequar as perguntas a realidade e vocabulário do entrevistado e estabelecer um ordenamento claro para as perguntas. Por se tratar de trabalhadores de diferentes setores, além do fator subjetivo e volátil da realidade de cada empresa e de cada indivíduo, a entrevista semiestruturada foi preferida para se adequar ao perfil de cada entrevistado.

O perfil requisitado para participar da presente pesquisa foram de pessoas que estão ou trabalharam estritamente em *home office* durante o período de pandemia de Covid-19, preferencialmente por um período superior a seis meses. Os participantes foram escolhidos por acessibilidade e receberam o convite para participar da pesquisa via aplicativo de troca de mensagens. Foram realizadas cinco entrevistas que passaram a ser o objeto de análise do presente trabalho, a quantidade de entrevistas foi determinada a partir da repetição de certas respostas por parte dos entrevistados.

Como forma de preservar a identidade dos participantes da pesquisa não será citado seus nomes e suas identificações serão apresentadas apenas pelas iniciais do nome e de um sobrenome. As entrevistas aconteceram entre 25 de setembro e 3 de outubro de 2021 e foram realizadas via videoconferência ou presencialmente, de acordo com a disponibilidade e preferência de cada entrevistado. As entrevistas foram gravadas, com a devida autorização dos participantes, e posteriormente transcritas para análise, elas tiveram duração entre 25 a 45 minutos, variando de acordo com o caso relatado e a riqueza de detalhes que os participantes descreveram suas experiências com o *home office*.

Para analisar as informações obtidas por meio das entrevistas, foi determinada a utilização da análise de conteúdo como método para examinar os dados. De acordo com Flick (2009, apud GONÇALVES, 2016) a análise de conteúdo são procedimentos que codificam o material empírico, independentemente da origem e forma desse material, com o objetivo de categorizar ou desenvolver uma teoria, utilizando como base modelos teóricos e a literatura sobre o tema, isso é, as categorias são levadas até o material empírico e não desenvolvida por ele, para assim reduzir o material empírico e compreender a mensagem passada. Chizzotti (2010 apud GONÇALVES, 2016) definiu a análise de conteúdo como ferramentas e processos para se extrair o sentido da amostra por meio de categorias e temas, e com base nesses dados fazer inferências e extrair o significado do material com indicadores objetivos.

Como forma de categorizar a análise de conteúdo obtida por meio das entrevistas com os trabalhadores em *home office*, foi utilizada como premissa para o desenvolvimento de categorias os indicadores de QVT de acordo com o modelo de Limongi-França (2010). Como elucidado na seção anterior, a autora propõe uma visão biopsicossocial do ser baseada nos domínios BPSO. Essa visão holística do homem parte do princípio que todo indivíduo possui potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem de forma simultânea a condição de vida, sendo os domínios uma orientação para se atingir um equilíbrio (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Os domínios biológico, psicológico e social se referem a características intrínsecas e subjetivas a cada um, o primeiro se relaciona às características físicas herdadas ou adquiridas, o segundo aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio que formam a personalidade do indivíduo e o terceiro está associado aos valores e crenças da pessoa, e visando integrar esses domínios com os elementos do ambiente laboral se tem o quarto domínio, o organizacional, que está atrelado a cultura da organização, tecnologia, segmento econômico, dentre outros aspectos (LIMONGI-FRANÇA, 2010). O conjunto desses domínios forma a visão BPSO do ser no trabalho, os domínios são interdependentes e possuem processos e demandas intrínsecos e extrínsecos, essa visão integrada atende as demandas de QVT, tais como a identificação, eliminação ou mitigação de riscos ocupacionais, avaliação de carga física e mental requerida para cada atividade, definição de padrões de relação de trabalho e valorização e melhor desempenho dos trabalhadores em suas atividades (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Além da utilização dos domínios para categorizar as informações obtidas por meio das entrevistas para análise, eles nortearam a elaboração do guia de roteiro da entrevista, com o objetivo de, a princípio, atingir todos os domínios nas entrevistas e evitar uma fuga ao tema. Não obstante, o roteiro prévio para as entrevistas prevê com que os objetivos do estudo sejam alcançados, além de organizar o roteiro de uma maneira mais clara e concisa, sem precisar fazer muitas perguntas que podem levar o interlocutor a um cansaço. No Quadro 1, há a relação das perguntas que compuseram o roteiro da entrevista, assim como o grupo maior que ela faz parte.

**Quadro 1:** Tópico-guia do roteiro de entrevista.

<b>Finalidade das perguntas</b>	<b>Perguntas</b>
Identificar a vivência e visão dos participantes em relação ao <i>home office</i>	1- Você já havia trabalhado com o modelo de <i>home office</i> anteriormente ou começou com a pandemia? Se já havia trabalhado antes, você notou alguma diferença em relação a vez anterior no trabalho remoto? 2- Conte um pouco sobre sua rotina no <i>home office</i> , foi de fácil adaptação ou você teve de fazer alguma mudança para poder trabalhar em casa? 3- Fale um pouco sobre suas percepções gerais a respeito do <i>home office</i> , quais vantagens você percebeu ao trabalhar de casa? 4- E o lado negativo do <i>home office</i> , você poderia me dizer algumas dificuldades que teve?
Identificar a visão dos participantes sobre os efeitos do <i>home office</i> em relação ao Domínio Biológico	5- Como você avaliaria sua saúde física no trabalho remoto? 6- A empresa para qual você trabalha tem elaborado algum programa para assegurar a saúde física de seus trabalhadores nesse período de pandemia? 7- Você diria que tem as competências ou habilidades necessárias para se trabalhar em <i>home office</i> ? Quais seriam os traços necessários para se trabalhar em <i>home office</i> ?
Identificar a visão dos participantes sobre os efeitos do <i>home office</i> em relação ao Domínio Psicológico	8- Agora em relação a sua saúde mental, como você avaliaria as pressões e o estresse nesse ambiente de trabalho? 9- Como tem sido a demanda de trabalho nesse período? A empresa para qual você trabalha tem algum plano de metas a ser atingido? 10- Comparando ao trabalho que você exercia anteriormente ao <i>home office</i> , você sentiu alguma alteração no seu desempenho? Se sim, quais os fatores você acredita que levou a essa alteração?

Finalidade das perguntas	Perguntas
Identificar a visão dos participantes sobre os efeitos do <i>home office</i> em relação ao Domínio Social	11- De forma sucinta, como você avalia a relação com seus gestores e colegas de trabalho nesse período de isolamento social? O que você mais sente falta do trabalho presencial? 12- Como tem sido sua relação com família e amigos nesse período de isolamento social? 13- Como você avaliaria seu momento de descanso nesse período? Ele foi afetado de alguma forma com o trabalho em <i>home office</i> ?
Identificar a visão dos participantes sobre os efeitos do <i>home office</i> em relação ao Domínio Organizacional	14- A empresa para qual você trabalha elaborou cursos ou treinamento para o trabalho em <i>home office</i> ? 15- Em relação a ergonomia e as ferramentas de trabalho, como você avaliaria seu conforto no trabalho em casa? A empresa para qual você trabalha disponibilizou materiais para manter o mesmo conforto e qualidade de trabalho que tinha no trabalho presencial? 16- Você diria que a empresa para qual trabalha tem feito esforços para manter uma qualidade de vida no trabalho de seus empregados em <i>home office</i> ? Se sim, você poderia nos dizer alguns exemplos de ações que foram ou estão sendo feitas?
Identificar a percepção geral dos participantes em relação a QVT no <i>home office</i>	17- De forma geral, como você avalia sua qualidade de vida no trabalho no modelo <i>home office</i> ? 18- Se houvesse a possibilidade, você adotaria o modelo <i>home office</i> de forma permanente?

Fonte: elaboração própria se baseando no modelo de Limongi-França (2010) para sua construção.

De forma geral, pode-se classificar as perguntas em grupos que auxiliariam na categorização e na posterior análise das respostas. As perguntas de 1 a 4 são gerais a respeito do trabalhador no *home office*, suas percepções e experiências com o modelo, as perguntas 5 a 7 são referentes ao Domínio Biológico, as perguntas 8 a 10 estão associadas ao Domínio Psicológico, as perguntas 11 a 13 são sobre o Domínio Social, as questões 14 a 16 são propostas referente ao Domínio Organizacional e, por fim, as perguntas 17 e 18 são para concluir a visão subjetiva do entrevistado a respeito da QVT no *home office* e finalizar a conversa.

#### 4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A análise das entrevistas, como mencionado na seção anterior, foi feita a partir da análise de conteúdo utilizando-se como base para a criação de categorias para estudo os domínios BPSO de Limongi-França (2010) para avaliar a QVT. O conteúdo das entrevistas foi dividido em seis grupos conforme o Quadro 1 do roteiro da entrevista apresentado na seção anterior, dois grupos são sobre as percepções gerais em relação ao *home office* e QVT e os outros quatro grupos são referentes aos domínios BPSO, sendo cada grupo um domínio diferente, para assim poder ter uma visão ampla da QVT apresentada pelo entrevistado. Com essa divisão dos dados, será possível ter clareza no conteúdo apresentado por meio das entrevistas, para assim responder as perguntas e atingir os objetivos do presente trabalho.

Foram realizadas cinco entrevistas, o conteúdo delas será analisado na presente seção e apresentado de acordo com a categoria na qual ele se enquadra. Por se tratar de entrevistas semiestruturadas o guia foi apenas um orientador para as mesmas, em algumas delas as perguntas não foram feitas na ordem apresentada pelo roteiro, sendo aproveitado ‘ganchos’ ou momentos de empolgação por parte dos entrevistados para puxar assuntos que seriam abordados em momentos distintos da entrevista. Como forma de preservar a identidade dos participantes da entrevista, não será apresentado seu nome completo, sendo sua identificação apenas pelas iniciais de um nome e de um sobrenome. No Quadro 2 temos o perfil dos entrevistados, com algumas informações gerais sobre eles, setor de atuação no mercado de trabalho e o tempo que estão em *home office*.

**Quadro 2:** Perfil dos entrevistados.

Participante	AF	LG	MF	MP	RA
Gênero	F	M	F	F	M
Idade	25	27	25	25	29
Estado Civil	Casada	Solteiro	Casada	Solteira	Solteiro
Filhos	0	0	0	0	0
Reside com quais pessoas	Com o marido	Com os pais	Com o marido	Com a mãe	Com a mãe
Escolaridade	Superior Completo	Superior Completo	Superior Completo	Superior Completo	Superior Incompleto
Setor de Atuação	Departamento Financeiro	Departamento Fiscal	Departamento Financeiro	Mercado de Capitais	Resolução de problemas de clientes

Participante	AF	LG	MF	MP	RA
Ramo da empresa	Multinacional do setor químico e farmacêutico	Multinacional do setor agrícola	Instituição financeira multinacional do setor de benefícios	Multinacional do setor de mercado de ações	Empresa nacional de <i>telemarketing</i> e serviços de telefonia
Período em HO	Desde março/2020	De março/2020 a abril/ 2021	Desde março/2020	Desde março/2020	De maio/2020 a novembro/2020

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Os participantes da pesquisa foram três mulheres e dois homens, o perfil dos participantes da pesquisa é em certo nível homogêneo, são jovens entre 25 e 29 anos, quatro deles com ensino superior completo e nenhum possui filho ou mora sozinho. Se tem também três participantes solteiros e duas casadas, todos residem com algum outro membro familiar, as duas mulheres casadas com os respectivos maridos, dois apenas com a mãe e um apenas com a mãe e o pai, e como dito anteriormente, nenhum possui filho.

Em relação a escolaridade, se tem quatro participantes com o ensino superior completo, três são formados em Administração e um em Ciências Contábeis, apenas um participante ainda não concluiu a graduação. Já em relação a área de atuação no mercado de trabalho, todos os participantes trabalhavam em departamentos internos da empresa, isso é, sem contato direto com o cliente, sendo duas trabalhando no departamento financeiro, um no departamento fiscal, outra com mercado de ações e um com resolução de problemas de clientes de um banco para qual a empresa que ele trabalhava prestava serviços, mas sem contato direto com o cliente do banco.

Acerca de quando cada participante começou a trabalhar em *home office*, quatro foram para *home office* logo que a pandemia começou de forma compulsória pela empresa, os entrevistados AF, LG, MF e MP foram para o modelo de teletrabalho ainda em março de 2020. Já o participante RA, apesar de já estar na empresa antes da pandemia começar e logo no começo alguns colegas irem para o *home office*, o modelo só se tornou obrigatório a todos funcionários em maio de 2020, quando o participante foi para o trabalho em casa.

Já no que diz respeito a quanto tempo cada um esteve trabalhando em *home office*, as participantes AF e MP mudaram de emprego durante o período da pandemia de Covid-19, ambas mudaram em maio de 2020, sendo que a AF já trabalhava no departamento financeiro da empresa anterior e continuou no setor no novo emprego e a MP, que inclusive mudou de cidade durante esse período, foi da área comercial para a área de mercado financeiro, atualmente residindo em São Paulo, é a única participante que não mora em Uberlândia, tanto AF quanto

MP entraram na empresa já em *home office* e continuam nos respectivos trabalhos desde então. Os participantes LG e RA saíram dos respectivos trabalhos durante algum momento da pandemia de Covid-19, o primeiro saiu em abril de 2021 e o segundo em novembro de 2020, ambos com o intuito de mudança de área na carreira. A única participante que não mudou de emprego durante o período de isolamento social foi a MF, que já trabalhava na empresa antes da pandemia e segue nela até o presente momento.

#### 4.1. EXPERIÊNCIA E VIVÊNCIA DOS PARTICIPANTES EM RELAÇÃO AO *HOME OFFICE*

Dentre os participantes da pesquisa, nenhum havia trabalhado em *home office* anteriormente a pandemia de Covid-19, todos adotaram o modelo de forma compulsória, sendo a experiência de trabalhar de casa algo novo para eles. Já em relação a adaptação e a rotina no *home office*, os participantes tiveram experiências diferentes, muito se deve a questões pessoais de cada um, conforme os relatos sobre a adaptação e a rotina no *home office* apresentados no Quadro 3.

**Quadro 3:** Relatos sobre a adaptação e a rotina no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Não tive muita adaptação assim, eu trabalho da minha sala mesmo, não tenho um escritório e é perto de um roteador de <i>Wi-Fi</i> , já que o mais importante no momento é um bom sinal de internet. Eu já tinha uma cadeira estilo de escritório [...], mas precisei comprar um suporte pra notebook e um teclado [...] para melhorar a ergonomia do lugar, porque minha sala não foi feita para trabalhar, é uma mesa de jantar mesmo que eu adaptei assim. Mas assim, para mim o mais difícil da adaptação não foi a estrutura e sim a questão da rotina, porque eu me casei durante a pandemia né, então foi bem difícil desvincular agora esses dois papéis que eu tava assumindo né, de esposa e atividades de casa, que eu não tinha quando morava com meus pais, com o trabalho. Essa dificuldade foi a maior assim, de ‘há eu tenho quinze minutos de café, nesses quinze minutos vou lavar roupa ou lavar louça’, então essa mistura por causa do ambiente que eu tô trabalhando agora, essa mistura de papéis que foi o mais difícil. [...]. O equilíbrio entre as tarefas domésticas com o trabalho, foi o mais difícil.”
LG	“No início foi bem tranquilo, né? Eu levei os materiais pra casa, o computador da empresa e tudo mais, e meio que mantive minha rotina de acordar no mesmo horário, tomar meu café da manhã, ligar meu computador e começar a trabalhar. Mas com o tempo eu fui ficando um pouco mais relaxado, no sentido de acordar meio em cima da hora [...], só ligava o computador e tomava o café na frente dele e tal [...] trabalhava do meu quarto mesmo [...]. Nos primeiros meses foi bem tranquilo, para mim tava praticamente a mesma coisa, mas depois de um tempo, a partir do quinto ou sexto mês em <i>home office</i> eu comecei a sentir um aumento da minha ansiedade assim, porque eu ficava em casa, eu moro com meus pais, mas eles continuaram saindo pra trabalhar, nunca paravam dentro de casa, então eu ficava sozinho o dia inteiro, só eu e o computador [...], não ter pessoas por perto pra interagir afetou minha ansiedade. [...], mas esse aumento na ansiedade acredito estar mais ligado ao isolamento causado pela pandemia do que o <i>home office</i> em si, porque na pandemia aumenta muito suas preocupações [...], e já no final quando voltei a sair diminui muito minha ansiedade.”
MF	“Eu era muito de viajar e sair, eu ia para São Paulo com a empresa uma vez por mês, no começo eu fiquei muito apreensiva com o <i>home office</i> , e meu marido continuou saindo para trabalhar, mesmo na pandemia, então fiquei muito angustiada porque ficava muito sozinha

Participante	Relato
	dentro de casa e eu sou muito de ver gente, então isso me impactou, mas hoje prefiro o <i>home office</i> . [...] Eu adaptei um quatinho para ser escritório, mas sinceramente eu nem uso ele, fico aqui na minha mesa da copa, assim primeiro porque lá é calor e aqui tem uma visão melhor, dá pra ver o lado de fora da casa.”
MP	“O grande impacto foi a mudança de trabalho, como eu era acostumada com meu serviço anterior, já dominava o que fazia, eu já estava na minha função há mais de um ano e fazer ele em casa era tranquilo, e quando eu mudei de empresa fui para uma atividade completamente nova, sem conhecer minha equipe, sem estar trabalhando presencial com minha equipe e trabalhando com o mercado que é algo muito dinâmico [...], essa dinâmica que não tem no <i>home office</i> para o mercado financeiro principalmente, foi a maior diferença que senti. [...] No começo eu tive uma dificuldade mais pela questão de como buscar as coisas, porque quando você está no presencial, você vira pra pessoa do seu lado e pergunta e se ele não souber ele fala ‘Ah vai ali na mesa de Ciclano que ele sabe’, entendeu? E no <i>home office</i> tem o problema de que parece que tá todo mundo correndo o tempo todo, e muitas vezes a pessoa não pode parar pra te explicar aquilo ali, entendeu? Aí não conhecia ninguém da empresa, precisava resolver alguma coisa em outro setor e ficava ‘meu Deus, quem procuro?’ [...] Estruturalmente falando foi bem difícil, quando eu estava em Uberlândia usava a mesa da cozinha porque era o que tinha mesmo [...], quando vim para São Paulo aí começou a complicar porque surge a questão financeira, morar em um apartamento de dois quartos e morar em um apartamento de três quartos o valor é muito diferente, então tivemos que dar um jeito, eu e minha mãe trabalhávamos na mesa da sala ou da cozinha, com uma cadeira desproporcional e tal, então era dor na coluna e no final do dia você estava com a cabeça doendo, porque não tava em um ambiente adequado [...], mudei de apartamento por conta disso, hoje estou em um que tem um terceiro quarto que é utilizado como escritório, comprei uma escrivaninha de uma altura ok [...], a empresa me forneceu cadeira, notebook e tal, mas a estrutura em si tive que ter um gasto.”
RA	“Adaptar as coisas em casa foi bem tranquilo, porque lá em casa temos um quarto que funciona como um escritório para mim ou para minha mãe, e nesse período ficou praticamente só para mim. Levei um computador do trabalho pra casa, foi bem tranquilo [...]. (Em relação a rotina) Eu começava a trabalhar 10:30 da manhã, então acordava 10hr, acordava já perto da hora de ir trabalhar. [...] A maior dificuldade foi com o trabalho, como eu era novato no projeto, e inclusive demorei a ir para <i>home office</i> por escolha própria né, senti mais dificuldade, pois estava realizando uma atividade bem mais complexa.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Conforme os relatos apresentados no Quadro 3, os participantes da pesquisa tiveram dificuldades diferentes na adaptação ao modelo *home office*. A participante AF se casou durante o período, a entrevistada MP mudou de área de atuação e cidade, e o participante RA tinha acabado de ingressar em um projeto novo na empresa para qual trabalhava. No caso da participante MF, parte das mudanças sentidas foi decorrente da pandemia de Covid-19 e não do *home office* em si, visto que a participante estava acostumada a viajar com a empresa e teve que cessar essa rotina de viagem por questão sanitária.

No que diz respeito a execução do trabalho, apenas os participantes MP e RA relataram dificuldade na realização do trabalho em si, mas mais por serem novatos e inexperientes nos respectivos trabalhos, evidenciando uma falha no treinamento desses participantes, como será visto mais adiante nas entrevistas. A entrevistada AF, apesar de ter mudado de emprego durante o período também, não relatou dificuldade na execução do mesmo, visto que continuou no mesmo setor de atuação que estava na empresa anterior.



Em relação a estrutura física, de início apenas os entrevistados MF e RA tinham um escritório separado para a realização do trabalho, entretanto a primeira preferiu por não utilizar do mesmo, e posteriormente a entrevistada MP mudou-se para um apartamento no qual ela podia fazer um escritório separado. A entrevistada AF trabalhava a partir da mesa da sala e o entrevistado LG trabalhava do quarto. Dentre todos os entrevistados, apenas MP relatou uma dificuldade na adaptação estrutural, muito pela questão ergonômica, entretanto, em outro determinado momento da entrevista, relatou outras dificuldades, a participante passou a ter alguns dificuldades para se desligar do trabalho, relatando que não se sentia confortável em sua sala fora do horário de expediente, além disso, passou a enfrentar problemas com foco e concentração no trabalho, por diversas vezes parava o que fazia e se distraía com afazeres domésticos, além da questão ergonômica, esses foram outros fatores que levaram a entrevistada a se mudar para um apartamento maior, no qual poderia ter um escritório separado.

Em relação a rotina do *home office*, a participante AF foi a única que relatou dificuldade na conciliação entre vida pessoal e o trabalho remoto, entretanto pode-se dizer que essa dificuldade poderia estar associada ao momento que ela estava passando, visto que havia se casado recentemente. Em outro determinado momento da entrevista ela relatou que: “não sei como vai ser minha vida de casada fora do *home office*”, como o marido dela também está trabalhando em casa, o *home office* contribuiu para conciliarem rotinas para o casal, sendo a dificuldade maior conciliar o trabalho com as atividades domésticas, ela diz ter sentido um ‘acumulo de função’. Ainda sobre rotina, os entrevistados LG e RA relataram uma mudança e um ‘afrouxamento’ da rotina, acordando mais perto do horário do trabalho, visto que não precisariam pegar trânsito para irem trabalhar ou podiam ficar acordados até mais tarde, conforme relataram.

Os entrevistados LG e MF relataram dificuldades com o sentimento de solidão e isolamento, essa sensação já havia sido evidenciada por Ward e Shabba (2001 apud RAFALSKI; ANDRADE, 2015) e Montreuil e Lippel (2003). Apesar de LG e MF morarem com outros membros familiares, ambos os participantes relataram que passavam períodos longos sozinhos em casa, além do isolamento social causado pela pandemia, o que intensificou esse sentimento de solidão. Os demais participantes da pesquisa tinham outro membro familiar trabalhando de casa também, o que pode ter feito com que o sentimento de solidão não impactasse tanto, porém, como será apresentado posteriormente, AF e MP relatam sentirem falta das interações cotidianas de escritório.

Ainda sobre a percepção dos participantes da pesquisa sobre o *home office*, ao serem questionados sobre os pontos positivos que puderam avaliar, por mais que parte das respostas fossem similares, houveram algumas respostas diferentes que podem ser explicadas pelos momentos diferentes que cada participante estava vivendo, notando uma certa influência de questões pessoais e a fase da vida que cada um se encontra sobre a percepção positiva ao *home office*. O Quadro 4 que se segue mostra os relatos dos participantes aos pontos que puderam perceber como positivos ao *home office*.

**Quadro 4:** Relatos sobre os pontos positivos percebidos no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Apesar de ser ruim esse fácil acesso ao trabalho estando em casa, ele também é bom para o seu controle, [...] eu por ser uma pessoa bem mais diurna do que noturna é mais fácil para mim entrar mais cedo do que ficar até mais tarde, então tendo esse controle é mais fácil para decidir deixar coisas para o dia seguinte quando estou muito cansada [...], (outro ponto positivo) poder levar o trabalho para outros lugares, igual precisamos visitar os pais do meu marido em um momento que seria durante a semana, então no caso se eu tivesse trabalhando presencialmente teria de pedir folga ou alguma coisa assim, sabe? Mas como a gente estava de <i>home office</i> , levei meu computador e trabalhamos de lá, nesse sentido essa mobilidade é bem positiva também.”
LG	“Para mim o maior ponto positivo foi a economia né, porque o meu carro ficou parado dentro da garagem a maior parte desse tempo então, com o combustível economizei muito, parei de pagar o seguro do carro, porque não tava saindo com ele de casa, e fora alimentação também [...]. Além do tempo que economizava, porque não tinha o cansaço de se locomover, acordar, tomar um banho cedo e pegar trânsito, nesse sentido foi bem melhor. [...] Minha experiência com o <i>home office</i> foi boa, de certa forma até estimula você até ser mais independente ali no seu trabalho, né? Você não tem a pessoa ali do seu lado pra servir de apoio né, então você se torna mais independente para executar aquilo que você precisa fazer [...]. Acho que um <i>home office</i> fora da pandemia assim, tem mais pontos positivos que negativos, porque tipo você consegue ter interação social fora do seu horário de trabalho da mesma forma.”
MF	“Economia de gasolina e tempo, você perde muito tempo para ir e voltar do serviço. [...] Da pra adiantar muita coisa trabalhando de casa, durante o horário de almoço já dá pra fazer algo de casa”
MP	“A flexibilidade do <i>home office</i> é algo que deixou algumas coisas mais fáceis, por exemplo, eu vou pro treino as 18hrs, se eu não tiver terminado algum relatório ainda ou tiver alguma outra coisa do serviço pra fazer, na hora que eu voltar eu termino [...]. Poder trabalhar de qualquer lugar também é uma vantagem do <i>home office</i> , recentemente precisei ir em Minas por alguns dias e levei meu <i>notebook</i> do trabalho e trabalhei daí normalmente. [...] Ainda não consegui viver aquela pegada louca de São Paulo, mas quem vive nessa correria o <i>home office</i> é uma paz de espírito.”
RA	“Para mim o maior ponto positivo do <i>home office</i> foi a economia, pra mim que tava querendo juntar dinheiro eu consegui economizar horrores [...], pude economizar com alimentação, gasolina, não tava saindo de casa, e poupava muito tempo, porque assim eu acordava meia hora só antes de começar a trabalhar [...] e como sempre gostei de ficar acordado até tarde eu podia dormir mais.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Como parte das respostas foram similares e como forma de simplificar os relatos e tornar a visibilidade do assunto mais fácil, o Quadro 5 contém a relação dos pontos positivos que os participantes puderam identificar.

**Quadro 5:** Relação dos pontos positivos que os participantes relataram.

Pontos Positivos	Participantes
Não se deslocar ao trabalho	LG, MF, MP e RA
Economia de dinheiro	LG, MF, RA
Economia de tempo	LG, MF, RA
Flexibilidade	AF, MP
Poder ser realizado de qualquer lugar	AF, MP
Independência no trabalho	LG

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Conforme demonstram os Quadros 4 e 5, o ponto positivo mais relatado entre os participantes foi de não precisar se deslocar até o trabalho, o que também tem influência e impacto nos dois pontos subsequentes, economia de dinheiro e tempo, visto que não há o gasto para ir e com o trabalho e poupava o tempo do deslocamento, sendo ‘revertido’ de outra forma. Além disso, os participantes LG e MP, essa última se referindo a São Paulo, citaram a questão do trânsito, um estresse a menos proporcionado pelo *home office*, essa visão vai de encontro ao que foi identificado por Bridi, Bohler e Zaroni (2020), em sua pesquisa 2/3 dos participantes relataram como ponto positivo ao *home office* não precisar enfrentar o trânsito para poder ir trabalhar, entretanto, na pesquisa citada ele fora o segundo aspecto positivo mais mencionado, enquanto que na presente pesquisa ele foi o principal ponto positivo.

Seguindo a apresentação dos pontos positivos, a flexibilidade e a possibilidade do trabalho em qualquer lugar foram citadas por duas participantes, AF e MP, ambas passaram por mudanças na vida pessoal durante o período da pandemia de Covid-19, a primeira se casou e a segunda se mudou de cidade, para tanto, os aspectos favoráveis ao *home office* percebido por ambas pode ter tido influência dessas mudanças, visto que, quando era necessário, a flexibilidade do trabalho contribuiu para outros aspectos da vida pessoal de cada uma. Da mesma forma, o participante RA citou a economia de dinheiro com um ponto positivo ao *home office*, algo que ele já buscava anteriormente a pandemia e o *home office* contribuiu ao seu objetivo. Diferentemente do que fora mostrado na pesquisa de Bridi, Bohler e Zaroni (2020), a flexibilidade não foi o principal ponto positivo citado pelos participantes, ficando aqui atrás da questão do deslocamento e economia de dinheiro e tempo.

Por fim, apenas o participante LG citou a independência no trabalho como algo positivo, essa independência vem junto a maior autonomia de decisão no trabalho, como pontua Mann *et al.* (2000 apud PEREIRA; RACHID, 2017). Curiosamente, outro ponto positivo citado por

um número considerável de pessoas identificado em pesquisa prévia (BRIDI; BOHLER; ZANONI, 2020) e que fora citado de forma vaga unicamente pela participante MP em um momento posterior da entrevista, é a diminuição da preocupação com a aparência física, na ocasião a participante diz: “não preciso ficar em cima de um salto com a pele cheia de maquiagem”.

Em contrapartida ao que fora apresentado nos pontos positivos, ao serem indagados sobre os pontos negativos que haviam percebido no *home office*, todos os participantes citaram a comunicação e a interação social com outros colegas de trabalho como um atributo que fica a desejar, seja pela dificuldade de se comunicar com outros membros da equipe ou a ausência das interações cotidianas de escritório, quase todos participantes relataram esse ponto como o mais negativo. O Quadro 6 que se segue tem os relatos dos pontos negativos percebido pelos participantes.

**Quadro 6:** Relatos sobre os pontos negativos percebidos no *home office*.

Participante	Relato
AF	“O que pesou mais estando em <i>home office</i> é a comunicação com o seu time, comunicação com a liderança, porque antes uma coisa que você resolveria numa conversa rápida de dez minutos com uma pessoa que estava do seu lado, agora você precisa marcar um momento na agenda da pessoa para poder falar com ela ao telefone [...], e a distância algumas coisas não ficam tão claras, entende? Aí você vai conversar com a pessoa, até contextualizar ela de tudo para fazer uma simples pergunta que se ela estivesse do seu lado ela estaria acompanhando suas atividades e saberia mais ou menos do que você está precisando, mas como agora tá a distância precisa marcar um momento, ligar... as coisas ficaram bem mais travadas nesse sentido.”
LG	“Querendo ou não a comunicação não é a mesma né? Você pode ligar pra pessoa, fazer as <i>calls</i> e tal, mas não tem aquela interação presencial, de ir na mesa da pessoa pra tirar uma dúvida ou tomar um café ali no horário de intervalo, então você perde isso aí.”
MF	“Com certeza o impacto de não ter a pessoa ali presencialmente, não ter uma interação maior, é muito grande.”
MP	“Senti falta da interação, de estar ali escudando um problema e ouvindo como a pessoa tá ali resolvendo aquele problema, ver meu chefe conversando com um banco e ver como ele tá negociando com o banco, essa dinâmica de aprendizado que faz falta no <i>home office</i> . [...] O que peca no <i>home office</i> é o que eu deixei de ver e aprender, por conta da vivência.”
RA	“Então, minha experiência com o <i>home office</i> foi negativa porque eu era novato em um projeto que tinha uma curva de aprendizado muito grande, no qual dependia muito dos outros [...], você tinha um prazo de até 48 horas para dar a resposta do problema e as vezes eu mandava a solicitação para o setor errado que demorava para me responder e nisso você já perdia um dia [...], se não desse a resposta em 48 horas a gente tinha que dar uma justificativa e como eu era novato nesse projeto eu dependia muito dos outros e acontecia muito de eu mandar para o setor errado, o que perdia muito tempo e com isso vinha a cobrança da supervisão em cima, e com o passar do tempo foi se tornando uma cobrança muito tóxica, ainda mais porque era um serviço bem mais complexo. [...] Para mim o grande problema foi da curva de aprendizado, porque se eu já tivesse a mais tempo nesse projeto, se eu dominasse tudo, tivesse um conhecimento geral das situações [...] seria diferente.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Como mostra os relatos apresentados no Quadro 6, quatro dos participantes colocaram a má comunicação e a ausência de interação com os colegas de trabalho como o aspecto mais negativo do trabalho em casa, ainda que por razões diversas que levaram a essa percepção desfavorável, e para apenas um a comunicação se tornou um problema indireto. Esse viés negativo confirma o que Bridi, Bohler e Zanoni (2020) identificaram em sua pesquisa, a ausência de interação com os colegas de trabalho foi o atributo negativo mais citado, além disso a comunicação é vista como algo falho no *home office*, como havia citado Barros e Silva (2010), faltando sincronismo e empobrecendo a comunicação cotidiana e informal.

A dificuldade de comunicação foi relatada pela participante AF como sendo um entrave para o trabalho do dia a dia, situações que normalmente se resolveriam rápido se fosse presencial, no *home office* por ter de marcar um horário para ligar para os superiores e ter de contextualizar a situação o indivíduo perde algum tempo. Não distante disso, os participantes LG, MF e MP relataram a ausência dos colegas de trabalho como o ponto mais negativo, mesmo interagindo de forma remota com eles, no modelo presencial a interação era maior e melhor, como relatou LG: “(não há como) ir na mesa da pessoa pra tirar uma dúvida ou tomar um café ali no horário de intervalo”. Já para o participante RA, apesar de não ter sido citado por ele como o principal ponto negativo, é notório que a demora de resposta por parte dos colegas de trabalho e uma falha no treinamento causou a percepção negativa do entrevistado em relação ao *home office*, ambos os fatores ligados a comunicação.

Um ponto interessante é quando a participante MP relata o que deixou de aprender sem as interações presenciais, as conversas do dia-a-dia do escritório, ver um colega ou chefe resolver algum problema e a facilidade de troca de informações passam a ser vistos como experiências e vivências que o modelo *home office* não consegue proporcionar. Em outro determinado momento da entrevista, a participante AF relatou que “(colegas de outro time) sentaria muito próximo, a gente teria um relacionamento próximo, [...], mas que por falta do contato físico presencial a gente conversa menos”. Pode-se notar que, para ambos os casos, a falta de um contato próximo se converte em experiências que estão sendo perdidas por conta do distanciamento.

Por fim, o participante RA relatou como ponto negativo do *home office* a dificuldade de aprendizado em um novo projeto, visto que, segundo o entrevistado, o novo projeto era bem mais complexo e demandava uma dependência maior de outros departamentos, somado a isso tem-se a demora de resposta dos outros setores e o prazo curto para a resolução dos problemas, o que levou a uma maior pressão e cobrança por parte da supervisão. Essa dificuldade

evidenciou uma falha no treinamento da empresa para seus funcionários em *home office*, visto o que já havia falado Garcia, Guevara e Mella (2008), os gestores de RH em conjunto ao setor de tecnologia devem buscar formas de mitigar o distanciamento entre gerencia e subordinado e entre setores da empresa, diminuindo as dificuldades dos trabalhadores em *home office*.

Uma maior interrupção do trabalho e uma dificuldade em separar a vida pessoal do trabalho foram outros dois pontos negativos que apareceram em mais de 50% da amostragem de Bridi, Bohler e Zanoni (2020), entretanto na presente pesquisa apenas duas participantes citaram algo relativo a esses pontos e fora do que consideraram como algo negativo. A participante AF, como mostrado anteriormente, teve dificuldade em equilibrar os afazeres domésticos com o trabalho e a participante MP sentiu uma queda no foco, tendo que interromper o trabalho inúmeras vezes.

#### 4.2. EFEITOS DO *HOME OFFICE* SOBRE O DOMÍNIO BIOLÓGICO

O Domínio Biológico é o primeiro dos domínios BPSO propostos por Limongi-França (2010) para a avaliação da QVT, nele estão questões relacionadas a saúde física do trabalhador, competência e habilidades desenvolvidas, hábitos saudáveis e prática de exercícios. No Quadro 7 que se segue tem os relatos dos participantes das entrevistas sobre a avaliação de sua saúde física durante o trabalho em *home office*.

**Quadro 7:** Relatos sobre a avaliação da saúde física no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Ficar em casa o dia todo é bem desgastante, eu e meu marido [...] todos os dias a gente sai para fazer uma caminhada, a gente vai na praça ali, dá uma hora de voltinha [...], a gente tenta fazer isso todo dia, mas tem dia que não dá, a gente começou também a toda quinta-feira ir pro Parque do Sabiá [...] porque pra dar uma diversificada de ambiente no que é possível. [...] Eu ganhei peso no <i>home office</i> , não sei se foi o casamento ou a pandemia [...], eu não sei cozinhar coisa muito <i>fitness</i> assim, [...] o fato do <i>home office</i> me gerou uma ansiedade extra assim, eu que sempre gostei de comer doces a gente trás pra casa [...] e estando em casa qualquer coisa que você faz vem acompanhado de uma comida também, porque na empresa você não tem isso toda hora e na empresa você não escolhe o que vai comer [...], mas a gente tenta ser mais moderado e praticar alguma atividade física até por conta da ansiedade que o trabalho tava gerando, sabe? [...] Por isso a gente começou a ter as caminhadas, porque a gente fala de outra coisa, a gente vê outra coisa.”
LG	“Até por causa desse aumento da ansiedade que eu tive, eu comecei a fazer caminhada a noite na rua mesmo [...] isso me ajudou bastante, tanto na saúde física quanto no aspecto psicológico né, eu acho que eu precisava dar uma saída de casa assim todo dia a noite para dar uma relaxada.”
MF	“O <i>home office</i> tem me ajudado a fazer exercícios regularmente [...], é muito mais fácil você comer direito em casa do que saindo [...], as vezes você não uma academia, alguma coisa, porque você tem de ir pro serviço, voltar, você tem que tomar banho pra não ir suada, então são várias coisas que te motiva a fazer mais exercícios no <i>home office</i> . [...] Você acaba que tem mais tempo pra você.”

Participante	Relato
MP	“No <i>home office</i> foi um pouco mais fácil cuidar da saúde, eu conseguia cozinhar minha dieta certinho, conseguia ir pro treino, porque as vezes eu ia e voltava, se tivesse algo para fazer ainda eu continuava depois, entendeu? [...] O horário era muito maleável, se eu precisasse ir em médico eu ia e voltava, [...], em questão da saúde física foi <i>OK</i> , o que me prejudicou mais foi realmente o fechamento das academias, que aí tive que ficar achando alternativas, caminhar, correr, treinar em casa, e aí acaba que você come mais, porque não tinha muito o que fazer [...], mas senti que consegui focar mais na minha saúde física.”
RA	“A saúde física não mudou muito, acho que minha saúde física dependia mais de mim né, porque eu tava sedentário, mas eu poderia sair de casa para fazer exercícios a qualquer momento, né, academia não dava, mas eu poderia fazer algo por mim mesmo, então acho que isso não tem a ver com o <i>home office</i> [...]. Acho que o que pega mais é a saúde mental, ela sim também afeta seu físico [...].”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Embora os participantes da pesquisa terem tido experiências diferentes em relação a saúde física no *home office*, nenhum considerou o trabalho de casa como algo que dificultasse o cuidado com a saúde física, na verdade foi bem o oposto, como mostra os relatos das entrevistadas MF e MP apresentados no Quadro 7. Ambas MF e MP consideram que o *home office* foi um facilitador para poderem cuidar de si, elas relatam uma melhora na alimentação estando em casa, podendo focar na dieta e ter uma refeição mais saudável, além disso, a flexibilidade proporcionada pelo *home office* e o ganho de tempo que se tem trabalhando de casa foram fatores que ajudaram as participantes a realizarem exercícios físicos e também a cuidarem mais de sua saúde.

Por sua vez, os entrevistados AF e LG passaram a fazer exercícios como forma de reduzir a ansiedade gerada pelo isolamento social ou pelo trabalho, além de sair de casa e ver outro ambiente. Não obstante, o participante RA diz que, apesar de não fazer exercícios, ele só dependia de si mesmo, sentindo um impacto maior na saúde mental que tinha consequências na saúde física. Mesmo os participantes AF, LG e RA terem tido a saúde mental afetada de alguma forma pelo isolamento social ou pelo trabalho em *home office*, como será apresentado mais adiante nesse estudo, eles não consideram o modelo como algo que atrapalha a ter hábitos saudáveis.

Em relação a ações das empresas para garantir a saúde física de seus funcionários trabalhando de casa, foi constatado que apenas as empresas que as participantes AF e MF trabalham possuem algum programa voltado ao Domínio Biológico, entretanto todas fizeram alguma ação voltada a questão da saúde mental, como será apresentado mais adiante nesse trabalho. A empresa em que AF trabalha aumentou a cobertura do plano de saúde e, visto o aumento de casos de violência contra a mulher durante o período de pandemia (G1, 2021), a empresa criou um canal interno de denúncia anônima a fim de assegurar o bem-estar de suas

funcionárias. Já a empresa em que MF trabalha proporcionou auxílio nutricional aos trabalhadores em *home office*, com uma nutricionista própria que presta serviço a empresa, os funcionários podiam ser atendidos por ela de forma gratuita.

No que diz respeito as competências ou habilidades necessárias para se trabalhar em *home office*, nenhum participante acredita que seja necessário algum traço específico para a realização do trabalho em casa, sendo questões mais voltadas ao domínio da função e suporte da empresa, a resposta de todos foram bastante similares. Os entrevistados AF, MP e RA consideram que ter um domínio da função, desde que ela seja possível ser executada de forma remota, é essencial para a prática do *home office*. Por sua vez, MF considera que depende do comprometimento da pessoa, segundo ela “alguém relaxado seria assim tanto em casa quanto no escritório, da mesma forma um bom funcionário trabalharia bem tanto em casa quanto no escritório”, ainda de acordo com a entrevistada, o bom funcionamento do *home office* diz muito do funcionário e estaria também atrelado a sua função e sua implementação de forma correta, e, por fim, o entrevistado LG acredita que pessoas que dependem de um contato social maior ou que são comunicativas teriam mais dificuldade em se adaptar ao *home office*, porém não seria impossível de ser realizado, dependeria mais dos materiais fornecidos pela empresa e a estrutura da mesma para a realização do *home office* do que uma competência específica.

Considerando o que fora exposto pelos entrevistados sobre os efeitos do *home office* em relação ao Domínio Biológico pode-se dizer que, dentro do que fora relatado, o *home office* teve de forma geral um impacto positivo sobre esse domínio, visto que não foi considerado nenhuma barreira que dificultasse essas propriedades na experiência dos participantes da pesquisa. Entretanto, considerando o ser psicossomático de Limongi-França (2010), vemos que o *home office* e o isolamento social tiveram impactos negativos em outros domínios, que acabam gerando consequências ao Domínio Biológico e afetando a QVT deles, como pode ser observado quando a participante AF diz “[...] O fato do *home office* me gerou uma ansiedade extra assim, eu que sempre gostei de comer doces a gente trás pra casa [...]”, é o Domínio Psicológico afetando o Biológico, trazendo consequências a saúde do indivíduo.

Ainda na linha do Domínio Psicológico, vemos uma busca pelo equilíbrio quando, por causa da ansiedade, os participantes AF e LG passaram a fazer alguma atividade física. A participante MP anteriormente relatou episódios em que sentiu dores na coluna e cabeça devido ao ambiente inadequado que estava exercendo seu trabalho, novamente se tem o Domínio Biológico sendo impactado por outro domínio, nesse caso pelo Organizacional.



Parte dos entrevistados coloca o *home office* como um facilitador para se ter uma saúde física melhor, proporcionado graças a flexibilidade e ao tempo poupado com o deslocamento. Não obstante, vale ressaltar que durante a pandemia de Covid-19 as academias, clubes e parques ficaram fechados por um período, fazendo com que parte dos entrevistados buscassem outras formas de se exercitar, mas em nenhum momento relataram uma impossibilidade. Mesmo com poucas ações das empresas para esse domínio, o que fora relatado pelos participantes sugere que são ações apenas de suporte, não sendo de grande impacto na vida dos trabalhadores. E por fim, ao relacionar as competências necessárias para se trabalhar em *home office*, os participantes da pesquisa não consideraram nenhuma competência em específico, ficando mais a cargo do domínio da função e do material que a empresa oferece.

#### 4.3. EFEITOS DO *HOME OFFICE* SOBRE O DOMÍNIO PSICOLÓGICO

O segundo domínio a ser averiguado é o Psicológico, no qual se encontra questões referentes a saúde mental do trabalhador, as pressões sentidas por ele, seu desempenho, reconhecimento e autoestima. Quatro dos cinco entrevistados sentiram uma queda na qualidade de sua saúde mental desde o início da pandemia e a ida ao *home office*, o Quadro 8 que se segue estão os relatos dos participantes da entrevista sobre a avaliação de sua saúde mental no *home office*.

**Quadro 8:** Relatos sobre a avaliação da saúde mental no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Não senti nenhum tipo de pressão adicional por parte da empresa ou da minha chefe assim [...], mas assim o <i>home office</i> aumentou minha ansiedade [...] eu não conseguia desconectar minha mente do trabalho [...], eu não sei se dá pra desvincular certas coisas, eu acho que estaria me preocupando com o trabalho mesmo estando presencial, mas me sinto um pouco mais afetada assim em casa, porque agora eu não tenho horário assim, uma coisa que me chocou muito e até hoje fico um pouco irritada quando acontece é que eu não tenho um celular corporativo [...], mas recebo (no celular pessoal) mensagens [...] fora do meu horário estabelecido de trabalho [...] aí de ter que voltar pro computador pra resolver algo que a pessoa me mandou no celular, algo que eu não faria se eu tivesse presencialmente.”
LG	“Senti um aumento da minha ansiedade [...], muito nisso de ficar sozinho o dia inteiro, só trabalhando e não ter pessoas pra interagir e tal, aí minha ansiedade foi aumentando um pouquinho nesse período [...] senti falta do contato com colegas de trabalho, faz parte do trabalho ali né, você interagir com pessoas diferentes, você precisa do auxílio de uma pessoa de outra área, você levanta e vai na mesa da pessoa, pensando no lado do trabalho tem toda uma interação social que acho que é saudável pra nossa mente. [...] Acho que seria mais tranquilo se fosse o <i>home office</i> por ser <i>home office</i> e não induzido pela pandemia, porque a pandemia traz outras diversas preocupações pra gente, além do fato de você não sair de casa.”
MF	“Eu estava até conversando com outras pessoas esses dias, quando você tá muito estressado num ambiente em <i>home office</i> com a empresa, acaba que você começa a tomar ranço da sua própria casa, porque ali é seu trabalho, você não quer nem entrar em um quarto que você usa pra <i>home office</i> porque você acha que ali é seu trabalho, eu não cheguei a sentir

Participante	Relato
	isso, mas trocando ideia vi que tem muitos colegas assim [...], no meu caso a única coisa negativa foi não ter alguém ali do lado pra interagir, foi só nisso que senti.”
MP	“Nos períodos que estava tudo fechado, <i>lockdown</i> total, eu estava péssima [...] eu fazia terapia inclusive quando eu mudei pra São Paulo, eu me sentia sufocada, mas acho que isso era todo mundo, não era o fato do <i>home office</i> em si, era que você não podia fazer nada, minha diversão era ir no mercado, sabe? Era o momento que eu podia sair de casa e ver tudo fechado era bem agonizante. [...], mas assim, em questão da sociedade geral em <i>lockdown</i> , minha cabeça tava péssima, realmente tava muito mal [...], mas agora, eu gosto do ambiente de escritório, eu sinto falta do escritório, então isso me afeta um pouco nesse sentido [...], ir ao escritório, conviver com pessoas, faz bem, isso eu sinto falta [...], o problema da saúde mental era mais a pandemia, e assim, tinha toda a pilha da insegurança, com o stress político [...], e quer tentar fazer alguma coisa e não pode [...], isso era o que me pilhava mais.”
RA	“Era o que mais pegava no <i>home office</i> [...], o grande problema pra mim e acho que não foi um problema para veteranos é que como eu não dominava tudo lá eu ia me sentindo frustrado, você vai se sentindo incapaz, incompetente e isso vai entrando na sua mente, [...] eles dão um manual pra gente seguir com normas do banco, mas nem sempre ele ficava claro, o que fazia com que eu tivesse que recorrer aos outros [...], é muito frustrante, só que aí era uma questão também do nível de dificuldade que esse projeto tinha [...], o problema não era o <i>home office</i> ou o <i>call center</i> , era o projeto em si, era desgastante e por questões do <i>home office</i> ficou pior [...] se eu tivesse trabalhando na empresa eu teria mais facilidade para buscar ajuda né, aí eu teria um desgaste menor, então como eu tava em <i>home office</i> e dava essa dificuldade a mais, aí sim foi intensificando a frustração, porque a cobrança vem de toda forma e você não tem o que responder e você vai ficando mais e mais frustrado, triste [...]. Eu não tava no momento pro <i>home office</i> .”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

Como evidenciado pelos relatos dos participantes apresentado no Quadro 8, quatro dos cinco entrevistados reconhecem uma queda na qualidade de sua saúde mental desde que adotaram o modelo *home office*. Contudo apenas a participante AF associa o aumento de ansiedade que sentiu ao trabalho sendo realizado em casa, os participantes LG e MP relacionam a pandemia e o isolamento social causada pela mesma a essa diminuição da qualidade da saúde mental, e o participante RA expõe as adversidades do novo projeto que se encontrava como a causa de seu declínio psicológico. Apenas a participante MF considera que não teve problemas na saúde mental, sua maior dificuldade em *home office* foi com a ausência de colegas para interagir.

Segundo o que relatou a participante AF, parte do aumento da ansiedade no *home office* vem pela ausência de horário e na dificuldade de se desligar do trabalho, aumentando também a sua preocupação com o mesmo, a chegada de demanda fora do horário de expediente, além de posteriormente ela citar um certo aumento da demanda em si, faz com que a participante retorne ao seu computador, isso é, seu ambiente de trabalho em *home office*, demandando mais dela. Além disso, a participante havia comentando anteriormente de se sentir mais desgastada em casa e com dificuldade em conciliar trabalho com tarefas domésticas, levando a crer em um esgotamento maior nessa modalidade.

Por sua vez, os entrevistados LG e MP relatam também uma piora na saúde mental, contudo ambos os participantes associam esse declínio a consequências causadas pela pandemia de Covid-19 e o isolamento social por ela provocada, visto o aumento de preocupação e a impossibilidade de sair de casa. Esse aumento de preocupação gerado pela pandemia e que tem consequências na vida do trabalhador foi alertada pela *American Psychiatric Association* (2020), o isolamento compulsório somado às incertezas causada pela pandemia podem levar o trabalhador a um maior desgaste físico e mental, com episódios de estresse, ansiedade e tensão.

Ambos LG e MP consideram que conviver e interagir com pessoas no ambiente laboral é benéfico a saúde mental e, anteriormente, ambos colocaram a falta de interação com colegas como algo negativo ao *home office*. Os relatos desses participantes sugerem que, em um ser psicossomático de Limongi-França (2010), no qual um domínio tem influência em outro, o Domínio Social destes participantes estava afetando o Domínio Psicológico, sendo esse dano intensificado por questões da pandemia de Covid-19, no qual levou a um aumento nas preocupações e uma intensificação do sentimento de solidão.

Já em relação ao entrevistado RA, seu relato mostra uma queda em sua autoestima e um aumento no sentimento de frustração, o que afetou sua saúde mental. Para o participante, a complexidade do trabalho somada à dificuldade em obter ajuda no modelo *home office*, fez com que seu sentimento de frustração aumentasse. Contudo, para ele a causa do problema está mais relacionada à função em si do que o *home office*, o trabalho em casa foi apenas um agravador para um potencial problema que um projeto complexo como o que ele estava poderia desenvolver, conforme seu relato.

O Domínio Psicológico está associado também ao reconhecimento do trabalhador e seu desempenho, existem várias formas de mensurar seu trabalho, como a elaboração de planos de metas. Contudo, é notório que em alguns casos a carga de trabalho durante o exercício em *home office* aumenta, como foi relatado por Oliveira e Tosta (2020). O aumento da demanda e da jornada de trabalho podem levar a consequências a saúde mental e física do trabalhador, além de interferir na relação vida pessoal-trabalho como aponta Palumbo (2020). No Quadro 9 que se segue, estão os relatos dos entrevistados sobre a demanda de trabalho em *home office* e como tem sido a forma que a empresa mensura o seu trabalho.

**Quadro 9:** Relatos sobre demanda e mensuração do trabalho em *home office*.

Participante	Relato
AF	“(os problemas de comunicação) demandam mais da gente, mas em questão de trabalho em si não houve alteração. [...] eu tenho feito mais horas de trabalho do que o combinado e do que taria fazendo se eu tivesse batendo ponto na empresa [...], o apontamento de hora online é chato e gera um e-mail de <i>report</i> que vai pro seu chefe, e não é bem visto pela

Participante	Relato
	companhia assim, então a gente meio que faz um alinhamento assim de controle de horas pessoal, tipo, ‘ah hoje eu trabalhei meia hora a mais, então na sexta feira saio meia hora mais cedo’, entendeu? Só que tá um pouco descontrolado isso, a gente acaba que não tá tirando todas as horas extras que tem e acaba que a gente não tá falando, porque sabe que a gente vai tomar bronca.”
LG	“Não cheguei a fazer tantas horas extras além do que eu fazia presencialmente, então a carga de trabalho meio que se manteve a mesma [...] não tive alteração na demanda.”
MF	“A gente trabalha muito com prazo, meu gestor pede algo e eu dou um prazo pra ele, creio que não mudou muito não essa questão de prazo, mas com certeza eu trabalho mais em <i>home office</i> do que na empresa, na empresa a gente ‘morga’ demais, fica quinze minutos na sala e tal, aqui em casa não tem isso [...], o <i>home office</i> prejudica pensando dessa forma, né? Com certeza a demanda no <i>home office</i> aumenta [...]. Quando começou a pandemia o RH soltou um comunicado falando que a gente não poderia fazer hora extra [...], aí depois eles viram que os funcionários tavam fazendo hora extra sem marcar, o que é pior, né? [...] Aí eles desfizeram esse comunicado, poderia marcar hora, e cada gestor recebe nosso cartão ponto [...], mas no começo eles estipularam isso, pra gente não trabalhar tanto e pra eles não pagarem tanta hora extra [...], mas agora eu tô fazendo mais hora extra, e tem umas leis específicas de RH [...] que são muito mais difíceis de controlar em casa.”
MP	“A minha empresa é bem flexível [...], mas eles falaram ‘não vamos pagar hora extra enquanto vocês estiverem em <i>home office</i> ’, então o que meu chefe negociou com a gente, o horário ia ser padrão [...] e o que a gente fizer fora disso a gente controlava numa planilha e íamos deduzindo depois [...], qual que é o resultado disso? Estou com 170 horas extras pra pagar (no sentido de debater do banco de horas) [...], mas não é que eu trabalhei a mais, é que quando [...] fui ser treinada eu tinha que seguir o horário do cara que tava me treinando [...], então tinha dia que ele entrava em treinamento comigo já no final da tarde e parava a noite, [...] lógico que depois foram surgindo algumas demandas que eu ficava trabalhando até de noite [...] aí me leva ao assunto anterior (que aqui será apresentado no Quadro 10), será que na empresa com total foco eu teria conseguido terminar essa demanda antes? [...] talvez a quantidade de hora extra não é meu trabalho que tá a mais, é a falta de foco que se tem no <i>home office</i> , entendeu? E outra coisa, na empresa dá seu horário, você fecha seu <i>notebook</i> e vai embora, em casa não, em casa eu saia pro treino, voltava e continuava trabalhando.”
RA	“Eu já fazia hora extra na empresa e continuei fazendo em casa [...], muito pela complexidade do serviço, entendeu? A carga de trabalho não alterou, na verdade teve um momento que tiveram menos casos né, com Procon e agências do banco fechados as pessoas não podiam ir lá fazer reclamação, então tavam chegando menos casos pra gente [...], quando entrava pouco casos num dia e você tinha uma fila de trabalho que já estava pequena era muito maravilhoso, porque se era algo que eu precisava passar pra outro setor, [...] eu já mandava e tudo eram coisas que ‘ah só vou ter resposta amanhã’, então durante esse período que já tinha feito tudo que precisava, só estava aguardando respostas e não entrou mais nenhum caso na fila [...] eu podia ficar atoa, na empresa ia conversar com outras pessoas e em casa, sei lá, eu posso ver T.V. enquanto não chegou nada, mas o grande problema é que isso foi pouco tempo, então chegou um momento que tava chegando muita manifestação [...], tinham dias que entravam muitos casos novos, nesses dias cara eu queria chorar [...] com uma demanda muito alta ficava complicado, e com a supervisora no pé ‘Tem dez casos na sua fila, o que está acontecendo?’ [...] as vezes o diálogo não funcionava muito bem entre funcionário e supervisor, era uma coisa que dependendo era um pouco tóxica. [...] A organização do trabalho era nossa, [...] você tem que ter um controle do que tá fazendo e do que você tem que fazer.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Como mostram os relatos apresentados no Quadro 9, todos os participantes da pesquisa afirmam que fizeram hora extra no *home office*, contudo alguns participantes não consideram que houve um aumento da demanda do trabalho e que já faziam hora extra no trabalho

presencial. Os entrevistados LG e RA disseram que já faziam horas extras no trabalho presencial e que no *home office* só se manteve, para ambos a carga de trabalho não alterou, por outro lado, as participantes AF, MF e MP, e em certo momento o participante RA também, afirmam que houve um aumento na demanda ou por dificuldades ocasionadas pelo *home office*, acabaram por realizar jornadas mais excessivas que o habitual. Esse aumento de demanda e jornadas mais longas reforça os resultados de Bridi, Bohler e Zanoni (2020).

As dificuldades trazidas pelo modelo *home office* são as responsáveis pelas jornadas excessivas de AF, MP e RA. Para AF, a dificuldade de comunicação exige mais do trabalhador, além disso, em outra ocasião, a entrevistada relatou problemas para se desligar do trabalho e o surgimento de demandas fora do período de expediente, o que contribui para as jornadas mais longas. Por sua vez, a participante MP relata as dificuldades com treinamento em *home office* como uma das causas das jornadas excessivas, não obstante, a entrevistada acredita que as horas extras feitas por ela se dão mais por questões como a falta de foco e concentração gerados pelo *home office* do que pela carga do trabalho em si. Nos casos das participantes AF e MP, além das dificuldades enfrentadas com o trabalho em casa, a facilidade de acesso ao trabalho e a flexibilidade que o *home office* proporciona são dois fatores que contribuíram para as jornadas excessivas.

Apenas os participantes MF e RA consideram que houve um aumento na demanda de trabalho com o *home office*. O participante RA também cita o problema no diálogo com superiores, além da dificuldade e demora em obter resposta de outros setores, o que somados a um trabalho mais complexo e um aumento na demanda em certo momento, fizessem com que o participante, além de continuar a fazer horas extras em casa, tivesse sua saúde mental afetada.

Outro ponto que chama muita a atenção é a questão de trabalhadores não reportarem todas as horas extras que fazem com receio de uma repressão dos superiores. Os casos relatados por AF e MF levam a uma problemática sobre mensuração do trabalho em *home office* e ausência de abertura para os trabalhadores reportarem suas dificuldades com o trabalho em casa, levando os mesmos a jornadas excessivas, algo antagônico ao que Toniolo-Barrios e Pitt (2021) recomendam, para as autoras uma comunicação clara entre empresa e empregado é fundamental para se assegurar a QVT.

O Domínio Psicológico tem influências sobre o desempenho do trabalhador, estudos apontam que a saúde e o bem-estar dos empregados estão diretamente relacionados a performance organizacional (DANNA; GRIFFIN, 1999 apud TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021). Os relatos que se seguem, no Quadro 10, são referentes à autoavaliação do desempenho

dos entrevistados, comparando com o desempenho deles no trabalho presencial, foi questionado quais os fatores que mais impactaram para uma mudança de desempenho, se caso houvesse.

**Quadro 10:** Relatos sobre avaliação e impactos no desempenho em *home office*.

Participante	Relato
AF	“(os problemas de comunicação) acho que isso fez começar a contar como desempenho assim, se você tem uma comunicação bem alinhada, conta pontos pra você, entendeu? Então acaba que isso faz parte das suas entregas, ele não atrapalha o seu desempenho porque faz parte dele, entendeu?”
LG	“Você estando com o psicológico afetado já por conta da ansiedade você acaba se desgastando mais, ne? Estava ficando mais cansado [...], mais pros últimos meses acho que afetou a qualidade do meu serviço, eu acredito que eu não tava rendendo tanto quanto antes.”
MF	“Como já tô há muito tempo em <i>home office</i> , até esqueço como é trabalhar presencial [...], mas conversando com outras pessoas parece que gente raciocina melhor, do jeito que você fala você também escuta, acho que nesse sentido meu desempenho caiu em questão de pensar como um todo, porque não tem com quem trocar informação é só você-você [...] e você não chama no <i>Teams</i> pra perguntar o que a outra pessoa acha.”
MP	“Tudo eu entrego no prazo, não tive uma queda de produtividade nesse sentido, o que eu observei foi uma queda de foco [...] em casa você distrai com um passarinho passando na sua janela, sabe? [...] O foco sim (sentiu ser afetado) aí eu acho que tá diretamente ligado com a produtividade [...], agora a questão do atraso (ligado a dificuldade de comunicação), do tipo foi procurar Fulano e demorou, aí acho que é imensurável [...], me atrapalhou porque um relatório que entreguei em dois dias talvez entregaria com um se estivesse presencial? Provável, mas não posso te mensurar isso. [...] Eu sinto que tô aqui trabalhando no meu ritmo, dá forma que preferi, eu organizo minha agenda, eu não tenho horário por que não trabalho mais com banco.”
RA	“Eu senti queda no meu desempenho, como eu falei como eu tava com dificuldade, a minha fila chegou a ficar imensa e sem conseguir dar muita vazão a eles, e nessas horas você literalmente surta, [...] e você tem um supervisor na sua cola falando assim ‘cara, esse aqui é urgente’ aí ele vira pra você ‘cara, esse aqui também é urgente’, aí você fica assim ‘tá, qual que é mais urgente?’, aí você tem uma fila de coisas urgentes, fica desesperado e gasta mais tempo ainda pra dar vazão pras coisas, então acho que meu desempenho caiu muito por isso.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Os relatos expostos no Quadro 10 mostram que três dos cinco participantes consideraram uma queda no desempenho quando comparado ao trabalho exercido anteriormente ao *home office*, o que também condiz com os estudos de Bridi, Bohler e Zanoni (2020). Os participantes LG, MF e RA relataram uma queda no desempenho de seu trabalho, sendo que LG e RA tiveram um impacto da saúde mental sobre seu desempenho e para MF o distanciamento e ausência de diálogos com colegas foi a causa do declínio.

Para a participante AF, a comunicação está diretamente relacionada ao desempenho, sendo que ela passa a estar associada as entregas e demanda de trabalho. Já para MP, apesar da participante ter sentido uma queda no foco e concentração do trabalho e considerar esses fatores diretamente ligados a produtividade, ela afirma que está trabalhando no ritmo dela, sendo incomparável o tempo despendido entre atividades em casa e no escritório. Para ambas as participantes o seu desempenho não foi afetado pelo *home office*.

Por outro lado, os participantes LG e RA relataram um impacto da saúde mental sobre o desempenho. A ansiedade desenvolvida pelo isolamento social causou mais desgaste em LG, levando a uma queda de sua produtividade. Por sua vez, a dificuldade com o trabalho e o sentimento de frustração que estava sentindo RA, somado ao que aparenta ser uma má gestão de *home office* por seus gestores, levaram ao participante a uma queda no desempenho. Por fim, a participante MF relaciona sua queda no desempenho a ausência dos colegas de trabalho, segundo a entrevistada, ao conversar com outras pessoas as ideias fluem melhor e se tem uma troca de informação, algo que é dificultado pelo *home office*.

Tendo em vista o que fora relatado pelos entrevistados, todos tiveram um impacto negativo do *home office* sobre o Domínio Psicológico e, por consequência, em sua QVT. Alguns casos o impacto foi menor do que em outros, como o caso da participante MF, que afirmou não ter tido problema com sua saúde mental em *home office*, contudo a participante relatou um aumento na carga de trabalho, excesso de jornada e queda no desempenho, além do sentimento de solidão pela ausência dos colegas e intensificado pela pandemia de Covid-19, esses relatos da participante sugerem um efeito negativo ao Domínio Psicológico, mesmo que sutil a ela.

Nas situações descritas pelos demais, foi mais notório o impacto do *home office* ao Domínio Psicológico e, por consequência, em sua QVT. Entretanto, apenas no caso da entrevistada AF pode-se considerar que o *home office* em si foi o principal fator que afetou negativamente de forma direta o Domínio Psicológico, visto que, pelos relatos da participante, houve um aumento na ansiedade, preocupação com o trabalho, dificuldade em se desligar e aumento na jornada. Já em relação ao participante RA, realizar uma função nova e mais complexa, somado às dificuldades encontradas com o trabalho a distância, tais como falha no treinamento e suporte, problemas na comunicação e má gestão de *home office*, afetaram de forma bastante negativa sua saúde mental, sendo descrito pelo participante episódios de frustração e de baixa autoestima.

Pode-se considerar que, tendo em mente os relatos apresentados, os participantes LG, MF e MP experimentaram um impacto maior no Domínio Social e, tendo em vista o indivíduo como um ser holístico em que os domínios respondem de forma simultânea ao ambiente e as condições da vida como fora proposta por Limongi-França (2010), esse impacto no social, intensificado pelo isolamento social causado pela pandemia de Covid-19, afetou diretamente o Domínio Psicológico destes participantes. Os três participantes consideram as interações cotidianas de escritório como algo benéfico e que sentem falta, seja para auxílio, troca de

informação, experiência ou pela interação por si só, essa ausência do contado com colegas impactou o Domínio Psicológico e, por consequência, a QVT destes participantes.

Todavia, vale ressaltar que, em outro determinado momento da entrevista quando questionados sobre ações da empresa para se manter a QVT dos funcionários, o único domínio que foi contemplado com ações pelas empresas de todos os participantes foi o Domínio Psicológico. O debate sobre saúde mental já estava em alta antes da pandemia de Covid-19 e se manteve durante esse período de incertezas, visto as adversidades que as mudanças podem causar aos indivíduos (*AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION*, 2020), as empresas de quatro dos cinco participantes possuem atendimento psicológico, seja por algum canal interno da empresa ou por fornecer convênio médico que contemple psicólogo ou psiquiatra, e a empresa que não oferece atendimento ministrou palestras a respeito de saúde mental em tempos de pandemia e *home office*. Contudo, apenas a entrevistada MP participou de palestras sobre saúde mental, nenhum outro participante fez uso de algum desses benefícios oferecidos pelas empresas.

#### 4.4. EFEITOS DO *HOME OFFICE* SOBRE O DOMÍNIO SOCIAL

O terceiro domínio a ser analisado é o já citado Domínio Social, relacionado as interações sociais, ele vai além das relações humanas de trabalho, contemplando também as relações com pessoas fora da empresa, como família e amigos, aos momentos de lazer do trabalhador, atividades comunitárias e cursos realizados. O Domínio Social dos participantes da pesquisa se mostrou bastante afetado, sendo que a ausência dos colegas ou dificuldades de comunicação foram os pontos negativos mais citados pelos entrevistados, além disso, o distanciamento ocasionado pelo *home office* foi agravado pelo isolamento social causado pela pandemia de Covid-19, intensificando o sentimento de solidão em alguns participantes.

Dentre os participantes da pesquisa, apenas no caso de RA se viu um conflito entre funcionário e gestor, os demais não relataram atritos ou aumento de pressão com colegas ou supervisores, o que se viu foi mais uma sensação de estar perdendo oportunidades e experiências que o *home office* não consegue proporcionar. Apesar de não ter sido citado nesse tópico, o sentimento de isolamento e solidão com o trabalho remoto foi bastante relatado por alguns participantes em outros momentos da entrevista. No Quadro 11, estão os relatos dos participantes a respeito da relação deles com seus gestores no *home office*.

**Quadro 11:** Relatos sobre a relação dos participantes com seus gestores no *home office*.



Participante	Relato
AF	<p>“Eu sinto uma diferença comparado com o presencial [...], eu acho que com as pessoas que eu tenho um relacionamento próximo diário, tipo minha chefe e minha colega imediata assim, de cadeira, a gente sempre conversa muito, a gente tem um grupo no <i>Teams</i>, ali a comunicação é constante né, mas quando você não tá face a face com a pessoa você não sabe se ela tá em um dia bom, que as vezes a gente consegue ver de cara quando a gente tá com a pessoa [...] agora online assim, é um pouco mais difícil, você vai fazer contato com a pessoa, você tem que se apresentar, falar em qual time você tá, sabe? Já não são conversas tão rápidas e objetivas, e você tem que ficar torcendo pro contato urgente dar certo [...], eu e minha chefe temos um relacionamento muito bom, gosto de trabalhar com ela, acho ela muito humana nas relações dela, mas as vezes a falta do contato presencial afeta em algumas coisas que ela não vê que eu faço, entendeu? As vezes ela não tem tempo, se eu tivesse que parar todo dia para mandar um relatório do que fiz pra ela, sabe, ela não tem esse tempo, a gente tem reunião semanal, mas algumas coisas eu faço, entrego e não me lembro de reportar pra ela [...] e depois fica como se eu não tivesse feito, mas não senti nenhum tipo de pressão adicional vindo dela, ela é bem coerente com o que a empresa defende, [...] a empresa falou ‘Saibam fazer seu horário, seu horário terminal tal hora, tal hora você desliga seu computador’, então já chegou de um dia de eu estar com bastante tarefa e eu fiquei conectada até mais de 19 horas (ela deve parar de trabalhar as 17:30) e eu ainda estava trabalhando, [...] aí ela chegou a me mandar mensagem, ela falou ‘oi, porque você ainda está aqui?’, então ela é bem coerente nisso assim, de também querer manter a sanidade mental do time dela.”</p>
LG	<p>“Não senti um aumento na pressão da minha gerente [...], não teve queda na qualidade da comunicação, na empresa que trabalhei pelo menos já tinha todo um sistema de comunicação interno né, que utilizava caso precisasse fazer ligação ou mandava por mensagem de texto mesmo, e sempre tavamos fazendo reuniões, aquelas <i>calls</i> e tals.”</p>
MF	<p>“No meu serviço eu converso com as pessoas o dia inteiro, fico em reunião o dia inteiro [...], a gente liga o vídeo e é uma forma da gente se vê [...]. O meu gestor nem é de Uberlândia, ele é de São Paulo, então de qualquer forma a gente não trabalha junto, então ele tem muita confiança, tanto que a gente é muito flexível, ele não importa de eu entrar depois do horário, entregar o meu serviço é o que importa [...], quando eu ia pra São Paulo e ficava lá uns dias com ele nossa relação era ótima, mas com certeza mudou muito e pra melhor no <i>home office</i> [...] a gente é muito sincero um com o outro, e isso faz diferença porque um gestor sabe, né (quando é um funcionário não está trabalhando), a confiança aumenta muito, de um lado para o outro, ele não ficou me cobrando, não me cobrou nada, a única coisa que ele me cobra é porque agora nosso ajuste de ponto [...] ele é feito na internet, aí ele tem que ter a confiança na parte dele pra acreditar que a gente tá colocando o horário certo [...] então é uma relação de muita confiança.”</p>
MP	<p>“Eu não sei dizer se a palavra é sorte, mas eu fui até tranquila com meu supervisor, porque quando eu comecei eu ficava pensando ‘como vou mostrar pra eles se eu sou boa ou não no que eu faço sendo que eles não estão vendo?’ [...] porque eu tenho um jeito mais dinâmico, então eu tinha essa dificuldade de ‘cara, como vou mostrar isso pra eles se eu não tô lá?’ [...] e eles basearam tudo em questão de entrega, tá entregando tudo com qualidade os relatórios e tal? É isso. Então cara, eu tenho zero pressão do meu chefe, ele é muito tranquilo, a gente negocia muito os prazos e trabalho muito junto a ele, minha função é analítica, então preparo muita coisa com ele, entro em muitas reuniões com ele, e ele inclui muita a gente [...] no início eu estava insegura [...], mas hoje não, entro em reunião com eles, consigo debater, consigo questionar, dar ideias [...] no início não conseguia porque não conhecia o processo [...] consigo explicar meus resultados.”</p>
RA	<p>“Eu acho que a relação ficou mais complicada, [...] quando a gente tava na empresa, se eu precisava da ajuda de alguém, seja um supervisor ou um colega veterano, eu poderia simplesmente virar pra ele caso ele estivesse do meu lado ou ir até a posição de atendimento dele e conversar com ele né, agora quando você está em <i>home office</i> tudo passa a ser por ligação, então as vezes você vai ligar pra pessoa e ela já está em ligação [...], e aí com isso você tá procurando alguém pra te ajudar você tá gastando tempo, [...] a minha supervisora ajudava e tal, mas a falha dela no caso era as vezes não ser uma boa ouvinte em alguns momentos [...], e as vezes acontecia da pessoa te questionar, você começar a explicar, aí você tá explicando e ela te corta, te interrompe sem parar, o que já gerou situações chatas.”</p>

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

De acordo com as experiências dos participantes do estudo, expostas no Quadro 11, quatro dos cinco participantes relatam boas relações com os superiores, adicionalmente a isso, os mesmos não sentiram aumento de pressão vindo dos gestores, o que vai contra o que fora postulado por Sandall e Mourão (2020). Dentre os atributos que podem ser retirados das entrevistadas apresentadas e que auxiliaram a manter a boa relação entre entrevistado e gestor estão a confiança, coerência, ser aberto para negociação de prazos e realização de reuniões constantes, tais ações e características vão de acordo ao que alguns autores sugerem ser o trabalho em conjunto empresa-empregado no modelo *home office*, essas ações conjuntas devem ser feitas para assegurar a QVT dos funcionários (GARCIA; GUEVARA; MELLA, 2008; GATTI *et al.*, 2018; BEAUREGARD; BASILE; CANÓNICO, 2019 apud PORTO; PUENTE-PALACIOS; NEIVA, 2020; TONIOLO-BARRIOS; PITT, 2021).

Dentre os participantes, LG foi o mais sucinto, relatando que não houve queda na qualidade da comunicação, tampouco houve aumento de pressão, sendo feitas reuniões constantes. Por sua vez, a participante MF relata que sua gerência já era a distância anteriormente ao *home office*, o que pode ter contribuído para uma familiarização mais rápida ao modelo, mas por si só não explicaria a boa relação entre ela e seu gestor, características citadas pela entrevistada como confiança, flexibilidade, abertura para negociação de prazos e frequente realizações de reuniões são atributos que aumentam a qualidade da relação entre ambos, além disso, a participante também relata que não sentiu aumento de pressão e nem cobrança.

As outras participantes também relataram boas relações com sua gerência e não sentiram aumento de pressão. No caso de MP, que relata ter sentido uma insegurança no começo sobre como avaliariam seu trabalho, conta como sua relação com seu gestor é boa, sendo ele aberto para negociação de prazos e incluindo a participante em vários momentos, as reuniões constantes e o trabalho em conjunto são os fatores que levaram a essa boa relação. Já no caso da participante AF, apesar de ela narrar uma certa desconfiança de sua superiora em determinados momentos, ambas possuem uma relação boa e próxima, sendo a comunicação constante, além disso, atributos como coerência e preocupação com os subordinados foram percebidos por ela como auxiliares dessa boa relação. Vale destacar no relato de AF quando ela diz: “[...] quando você não tá face a face com a pessoa você não sabe se ela tá em um dia bom, que as vezes a gente consegue ver de cara quando a gente tá com a pessoa [...] agora online assim, é um pouco mais difícil.”, para Mann, Varey e Button (2000, apud BARROS; SILVA,

2010) a ausência dessas comunicações não verbais no *home office* é um dos motivos que levam o trabalhador a se sentir isolado.

Por fim, o relato do participante RA mostra uma situação bem oposta à dos demais entrevistados, sua relação com sua gestora se deteriorou no *home office*, sendo relatado episódios de atrito e, em outros momentos da entrevista, um aumento na cobrança e uma má gestão de *home office*. O entrevistado avalia sua supervisora como uma pessoa que era ‘má ouvinte’ em determinadas ocasiões, somado a isso, se tem a dificuldade encontrada pelo participante em exercer sua função, em buscar suporte e lentidão na comunicação entre setores durante o *home office*, o que para o participante atrasava seu trabalho e gerava uma cobrança tóxica.

Já em relação ao relacionamento dos participantes com seus colegas de trabalho, as respostas foram um pouco diferentes, para os participantes LG e MF não teve alteração, na realidade para esse último o relacionamento melhorou, para RA não houve queda na qualidade do relacionamento, somente algumas diferenças pontuais e para AF e MP, essas que entraram no serviço já em *home office*, gerou alguns sentimentos negativos, como distanciamento dos colegas para a primeira e insegurança para a segunda. O Quadro 12 apresenta os relatos de alguns participantes sobre a relação deles com os colegas de trabalho, apenas o relato do participante LG não consta por ser apenas um complemento da resposta apresentada no Quadro 11, no qual ele avalia que não houve alteração na relação dele com os colegas de trabalho.

**Quadro 12:** Relatos sobre a relação dos participantes com seus colegas de trabalho no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Senti um distanciamento maior com os colegas, eu teria outros colegas que são do meu time, por exemplo, eu sou do time de finanças, mas finanças tem (os times) Custos de Produção, Custos de Campo, [...], eu faço parte do time de Custos de Produção, mas o time de Custos de Campo sentaria muito próximo, a gente teria um relacionamento próximo, de colaboração mesmo, ferramentas que estão implementando que poderiam ser compartilhadas, mas que por falta do contato físico presencial a gente conversa menos, a gente só conversa quando tem reunião de time geral, ou quando surge alguma demanda, mas se a gente tivesse presencial acho que o relacionamento ia ser muito mais próximo [...] (alguns membros do outro time) são muitos legais, a gente tem a mesma idade assim, mas como a gente não tem o contato presencial a gente fica mais nas conversas de dia-a-dia de trabalho assim.”
MF	“Agora em relação as pessoas da mesma hierarquia que eu né, meus colegas, é melhor ainda, [...] as próprias empresas vão fazendo umas regrinhas, meio que de convivência, sabe? Antes de você ligar você pergunta pra pessoa se ela está disponível, mesmo se ela estiver online [...] então a gente aqui não costuma ligar logo pra pessoa, a gente pergunta antes se pode chamar.”
MP	“O problema que eu tenho com colegas é aquela pilha ‘será que a pessoa acha que eu não faço nada o dia inteiro?’, porque ela não tá vendo meu trabalho, será que ela acha que ela faz muita coisa e eu não faço nada? Só que assim, a moça que trabalha comigo é muito tranquila [...], mas pressão eu me sinto muito tranquila.”

Participante	Relato
RA	<p>“Quando a gente tava no presencial, você tá trabalhando e tá conversando com um colega do lado [...], agora quando a gente foi pra <i>home office</i> a gente encontrava alguns colegas em casa [...], aí a gente sempre acabava entrando em assunto do trabalho [...], então acaba que virou um momento recorrente no nosso momento de lazer [...] e antes não falávamos tanto sobre o trabalho porque quando a gente tava na empresa a gente comentava desses assuntos lá e quando saía comentava sobre outras coisas, agora como no <i>home office</i> você não tem o colega ali do lado e só conversava por ligação, então normalmente a gente ligava pra tirar dúvida e não pra bater papo, até porque tinha um certo setor da empresa que eles podiam puxar a ligação do seu ramal e se você tivesse ali só batendo papo eles poderiam te questionar sobre isso [...] nós éramos vigiados [...] aí quando a gente encontrava pessoalmente a gente falava mais de trabalho do que normalmente falaria.”</p>

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Conforme apresentado no Quadro 12, o vínculo e o relacionamento dos participantes com os colegas de trabalho apresentam algumas situações distintas. Os participantes LG, MF e RA já trabalhavam na empresa anteriormente ao *home office* e conheciam seus companheiros de trabalho, para eles o *home office* foi menos impactante em suas relações com os colegas de equipe, já por outro lado, as participantes AF e MP, ambas que adentraram no trabalho já em *home office* e, portanto, não conheciam seus colegas presencialmente, tiveram alguns impactos mais negativos, o que expõe as dificuldades de se comunicar e falhas gerenciais de integração entre funcionários, condizendo com Barros e Silva (2010).

Para a participante MF, sua relação com os colegas melhorou no trabalho a distância, indicando a partir de seu relato que as regras de convivência citadas podem ter havido um efeito positivo nesse sentido, além disso, tais regras estipuladas e desenvolvidas por cada empresa e seus funcionários para o *home office* está intimamente ligada ao quarto domínio, o Organizacional, visto que essas regras são únicas de cada empresa e transmite parte de uma cultura organizacional. Já para RA, apesar da relação com os colegas não ter sido deteriorada no *home office*, o distanciamento e a menor frequência de diálogos durante o expediente fez com que o assunto trabalho se tornasse mais recorrente quando o participante se encontrava com os colegas, algo que normalmente não aconteceria visto que esse assunto seria abordado localmente.

Por outro lado, as participantes AF e MP entraram no trabalho já em *home office* e não conheceram presencialmente sua equipe, esse distanciamento foi o que causou o maior impacto negativo em suas relações com os colegas, na realidade, as relações não eram ruins, elas apenas tinham um sentimento negativo devido a algumas particularidades que relataram. Para AF o distanciamento lhe custou amizades, momentos e vivência, visto que no modelo presencial ela conviveria com mais frequência com mais pessoas e poderia ser mais próxima de algumas, algo que não desenvolve no modelo remoto. Já MP relata um sentimento de insegurança, como a

colega de trabalho não a vê trabalhar, ela tem o receio de ser vista de uma maneira desapropriada, mesmo que a colega se mostre alguém tranquila de se relacionar.

O Domínio Social vai além das relações de trabalho, abrangido também os momentos com a família e amigos, e para os participantes da pesquisa o maior impacto que sentiram nesse aspecto foi em relação ao isolamento social e as preocupações causadas pela pandemia de Covid-19 e não devido ao *home office* em si, na realidade para alguns o *home office* facilitou um certo contato. O Quadro 13 que se segue, está apresentado trechos dos relatos dos participantes sobre sua relação com família e amigos no *home office*.

**Quadro 13:** Relatos sobre a relação dos participantes com amigos e família durante o *home office*.

Participante	Relato
AF	“Toda sexta eu saio do trabalho (mais cedo) e vou pra casa da minha irmã ficar com minha sobrinha, ela tá com quatro meses, aí aproveito esse tempo [...], por eu ter me casado no <i>home office</i> , pra mim foi mais fácil me adaptar nesse sentido de momentos, mas foi mais difícil conciliar as atividades na agenda [...] quando eu digo que as funções se acumularam, foi nesse sentido, a dificuldade de conciliar a rotina de casa com o trabalho, mas com meu marido a adaptação foi fácil, por que nos casamos nessa realidade e também porque ele trabalha em <i>home office</i> , então a gente se entende nesse sentido.”
LG	“Não afetou, só aumentou a preocupação por conta da pandemia.”
MF	“O problema maior foi a pandemia [...], as vezes você sai da empresa cansada e não quer sair, quando alguém te chama pra algum <i>happy hour</i> você só sai de casa e já vai, é bem mais fácil (no <i>home office</i> ).”
MP	“(A participante perdeu um parente próximo durante a pandemia) Então assim, acaba que você pilha com tudo, você vê o negócio chegando perto de você [...], é fulano falando de um amigo da sua idade que está na U.T.I., é tudo isso pressionando sua cabeça, e ao mesmo tempo tá tudo fechado, aí você fica naquela [...] bombardeado o dia inteiro com aquilo [...] quando foi ficando mais flexível foi dando uma aliviada.”
RA	“Minha relação com meus amigos não mudou, acho que o <i>home office</i> muitas vezes até facilitava a responder alguma mensagem, porque na empresa a gente evitava o uso de celular né [...], eu estando em casa o meu celular tava ali do lado, se chegasse uma mensagem e eu quisesse responder eu ia lá e respondia [...] minha mãe ouvia muito minhas frustrações [...], mas o <i>home office</i> em si não mudou muito minha relação com meus amigos [...] a pandemia só afetou a frequência que eu encontrava com eles, mas não afetou nenhuma amizade.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

O Quadro 13 apresenta alguns trechos dos relatos dos participantes da pesquisa sobre sua relação com amigos e familiares durante o período em *home office*. Todos os participantes consideram que o impacto negativo maior que tiveram em suas relações com familiares e amigos foi devido a pandemia de Covid-19 e seus desdobramentos, como preocupação com segurança e saúde de familiares e amigos. Como apresentado anteriormente no Domínio Psicológico, alguns aspectos do Domínio Social que são afetados pelo *home office*, como o sentimento de distanciamento, são intensificados pelas consequências da pandemia de Covid-

19, como o isolamento social e o fechamento do comércio, fazendo com que alguns participantes tivessem sua saúde mental afetada dessa forma, mais nitidamente os participantes LG e MP.

Por outro lado, mesmo com as preocupações decorrentes da pandemia, alguns participantes mencionam facilidades que o *home office* trouxe a seus relacionamentos com amigos ou familiares. A participante AF relata a facilidade oferecida pelo *home office* para passar um tempo com sua sobrinha, devido a sua flexibilidade e mobilidade, além disso, como havia se casado durante a pandemia, o *home office* facilitou a adaptação a rotina de casal, visto que o marido dela também estava em *home office* e eles se compreendiam. Já MF relata uma facilidade de se encontrar com amigos pós expediente, para a participante o tempo que você poupa nos trajetos do trabalho e por se sentir menos cansada em casa, o *home office* te incentiva a sair de casa. E por fim, o participante RA considera que o trabalho em casa facilitou o contato com amigos via celular, dado que o mesmo relatou evitar fazer o uso de seu aparelho móvel quando trabalhava presencialmente, em casa, por outro lado, como se tem um fácil acesso ao celular, era mais fácil para responder amigos.

Outro aspecto contemplado pelo Domínio Social se refere aos momentos de descanso e lazer do trabalhador, sobre sua capacidade de se desligar do trabalho e ter um momento para si. No Quadro 14 apresenta os relatos dos participantes da pesquisa sobre como foram seus momentos de descanso e desconexão ao trabalho no *home office*.

**Quadro 14:** Relatos sobre momentos de descanso e desconexão ao trabalho no *home office*.

Participante	Relato
AF	“Então, eu e meu marido, que está em <i>home office</i> também [...], a gente entende muito da rotina um do outro, sabe? De um dia não conseguir ter uma hora pra almoçar, porque a gente geralmente almoça juntos e aí a gente termina de almoçar a gente fica um tempo junto assim, sei lá, assistindo nada na T.V., mas só pra desconectar e ficar um pouco junto, e aí as vezes não temos essa hora completa e a gente entende um ao outro [...] mas estamos cientes que ficar dentro de casa o dia todo é desgastante [...], foi assim que começamos as caminhadas [...], durante a caminhada a gente conversa sobre a rotina de casa, trabalho, é um tempo que a gente tem pra gente e pra sair desse ambiente de casa, entendeu? [...] Toda sexta à noite a gente [...] assiste um filme e pede uma comida, pra dar uma descansada.”
LG	“Não tive problema, eu conseguia me desligar bem quando acabava ali a jornada de trabalho.”
MF	“Em questão de lazer eu aproveitei muito mais na pandemia do que (quando ia presencial) no serviço, [...] se fosse o <i>home office</i> fora da pandemia eu teria aproveitado muito mais, porque na pandemia você não vai a lugar nenhum, né? Agora o lazer com o <i>home office</i> é muito melhor, e quando você fica em casa você não cansa tanto, [...] tanto que nos dias que fui presencial na empresa eu chego cansada e fico ‘mas gente, a mesma rotina que tenho lá tenho aqui, porque estou tão cansada?’, e eu tinha aquela rotina todo dia.”
	“Às vezes você para e deixa o notebook ligado pra ‘ah vai que alguém me chama’ ou ‘vai que um e-mail chega’, as vezes você tá almoçando e ‘ah vou deixar o Teams ligado caso alguém me chamar vou ver’, pô é seu horário de almoço, na empresa você não fazia isso, você não almoçava do lado do computador [...] no início, como eu trabalhava na sala, dava sexta feira a noite eu não suportava ficar na minha sala, porque parecia que eu estava no

Participante	Relato
MP	meu ambiente de trabalho, [...] eu olhava pras paredes e não conseguia me desconectar, parecia que eu estava na minha sala de trabalho [...] eu comprei uma televisão pro meu quarto só pra falar assim ‘cara, eu vou deitar na minha cama, vou assistir uma T.V. e é o meu momento que estou relaxando porque na sala eu não consigo fazer isso’ [...] a gente teve que ir pra um apartamento maior pra conseguir trabalhar de um jeito melhor, que eu conseguia por uma escrivadinha e conseguisse sentar direito pra não acabar com minha coluna, e não estar trabalhando dentro do próprio quarto [...] estou gastando aí por volta de 500 reais a mais de aluguel por conta desse terceiro quarto [...], eu entrei no quarto agora só pra falar com você (no caso a entrevista foi via chamada de vídeo), mas normal eu nem olho pra cá.”
RA	“Ele ficou até melhor [...], em <i>home office</i> as vezes pegava o horário de almoço e ia dormir [...], já almocei algumas vezes enquanto trabalhava e não me atrapalhava, e aí pegava o horário de almoço e ia dormir, nesse sentido foi bem melhor.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Conforme os relatos apresentados, os participantes tem visões diferentes sobre o descanso e desconexão ao trabalho, sendo que para dois dos participantes o *home office* teve implicações positivas nesse sentido, para um foi aparentemente indiferente e para outras duas teve certas implicações negativas. O participante LG de forma sucinta reporta que não teve problemas em se desconectar do trabalho após a jornada, aparentemente o *home office* foi indiferente a ele nesse sentido.

Para a participante MF, o *home office* proporciona mais momentos de lazer devido ao tempo extra que ele oferece e por se sentir menos cansada em casa do que na rotina de escritório, para a participante a pandemia atrapalhou um pouco por não poder sair de casa, mas considerando o *home office* por si só, ele proporciona mais momentos de lazer. Já para o participante RA, ele considera que os momentos de descanso ficaram melhores no *home office*, podendo utilizar o horário do almoço para dormir, isso denota certo indício de facilidade de desconexão, mesmo que o participante não tenha deixado claro dessa forma.

Por sua vez, a participante AF relatou sobre algumas rotinas que tem com o marido para poder desconectar-se do trabalho e relaxar um pouco, o casal faz caminhadas e assiste a televisão juntos como forma de se desligar do trabalho. Durante a entrevista a participante relatou em várias ocasiões do desgaste que sente em trabalhar em casa, não obstante, a participante relatou, em outros momentos da entrevista, um aumento na ansiedade e uma dificuldade em se desligar do trabalho, voltando ao computador em algumas situações pós expediente.

Por último, a participante MP é a que teve seu momento de descanso e desconexão mais afetados pelo *home office*, como conta em seu relato, a entrevistada deixava o computador ligado durante o horário de almoço para caso de alguma demanda surgir, além disso, começou a se sentir incomodada com a sala da própria casa, relacionando-a a seu ambiente de trabalho.

A participante chegou a comprar uma televisão para colocar no quarto e mudou de apartamento para um maior, onde fez um escritório separado, para assim poder se desconectar e não se sentir desconfortável em seu próprio lar. Esse relato se associa ao que foi descrito por Allen *et al.* (2020) e Losekann e Mourão (2020), deixam de haver barreiras geográficas entre as fronteiras da vida pessoal e do trabalho, passando-as a coexistir no mesmo ambiente e dificultando momentos de descanso e desconexão ao trabalho.

Em resumo do que fora descrito nos relatos envolvendo o Domínio Social, se analisado esse domínio por si só com base nas questões referentes a ele, os participantes AF, MP e RA tiveram esse domínio afetado de forma negativa, enquanto que LG e MF não tiveram impacto nesse domínio. Contudo, ao analisar a entrevista como um todo e considerando o indivíduo como um ser que tem respostas simultâneas às condições da vida, os dois participantes que supostamente não tiveram esse domínio afetado, foram também os que mais sentiram o impacto do distanciamento, ambos os participantes relataram períodos longos sozinhos em casa, sentindo falta da interação cotidiana com os colegas de trabalho e relatando benefícios nas interações com os colegas. Pode-se concluir nesses casos que, apesar de ambos os participantes terem tido um aparente resultado positivo para esse domínio, seus relatos apontam para o contrário, ambos tiveram o Domínio Social afetado pelo distanciamento que o *home office* causa e que fora intensificado pelo isolamento social imposto pela pandemia de Covid-19, tais implicações no Domínio Social de LG e MF tiveram como resposta efeitos negativos no Domínio Psicológico, com um aumento da ansiedade do primeiro e queda no desempenho da segunda.

Já em relação aos demais participantes, estes tiveram o Domínio Social afetado de maneira mais clara. A participante MP não se distancia muito dos participantes supracitados, ela também relatou que sente falta da rotina do escritório, porém, diferente dos anteriores, a entrevistada expôs as dificuldades que teve em se desconectar do trabalho e descansar, precisando mudar de apartamento para poder ter uma gestão de limites eficiente e conseguir se sentir confortável em sua própria casa, além disso, por ter entrado na empresa em *home office* e não conhecer seus colegas de trabalho, a participante relatou certa insegurança com a forma que pode estar sendo vista pela colega.

Por sua vez, a participante AF também relatou algumas consequências do *home office* em seu Domínio Social, assim como MP, a participante AF entrou na empresa já em *home office* e sentiu um distanciamento dos colegas de trabalho, visto que o trabalho remoto não proporciona a mesma interação que ela teria se estivesse presencialmente. Além disso, a



entrevistada relatou outrora certa dificuldade em se desligar do trabalho, o que afeta em certos momentos de descanso. No caso de RA, fora descrito uma relação desgastada com sua supervisora, sendo que ao analisar a entrevista do participante como um todo, são identificados vários pontos no qual se pode descrever uma má gestão de *home office*, com falhas na obtenção de suporte, aumento na cobrança e ausência de uma agenda clara de prioridade foram alguns pontos que dificultaram a realização do trabalho de RA em *home office* que, somado a complexidade da função em si, causou impactos negativos no Domínio Psicológico do participante, que apresentou vários episódios de frustração e desânimo com o trabalho.

Em suma, a QVT de todos os participantes teve um declínio nesse domínio, sendo as razões diversas e nem sempre sentidas de forma direta pelos participantes, como é o caso de LG e MF, sendo também parte agravado pelo isolamento causado pela pandemia de Covid-19. Contudo, alguns tópicos positivos foram relatados em alguns casos, como mais momento de descanso e lazer e a facilidade de contato com família e amigos proporcionado pelo *home office*, ademais deve ser colocado que os gestores de pelo menos três participantes possuíam características que favoreciam a relação deles com os participantes da entrevista.

#### 4.5. EFEITOS DO *HOME OFFICE* SOBRE O DOMÍNIO ORGANIZACIONAL

Por fim, o quarto e último dos domínios que compõe o modelo BPSO de avaliação da QVT é o Domínio Organizacional, desenvolvido como forma de integralizar o conceito do homem como um ser biopsicossocial a elementos do trabalho e da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2010), sendo relacionados a esse domínio elementos como cultura organizacional, materiais fornecidos pela empresa, tecnologia, clima organizacional, ergonomia, treinamentos, imagem institucional e processos. O distanciamento resultante do trabalho remoto tende a dificultar a promoção da cultura organizacional, podendo levar o indivíduo a perder o vínculo que sente com a organização, sendo necessária ações para evitar essa perda (BEAUREGARD; BASILE; CANÓNICO, 2019 apud PORTO; PUENTE-PALACIOS; NEIVA, 2020).

Nos casos relatados pelos participantes da pesquisa, apenas no caso da empresa para a qual MF trabalha foram informadas boas práticas de *home office*, mas não um treinamento em si. Ainda de acordo com a participante, mesmo com a instrução que teve, na prática, ela não segue as orientações, segundo a mesma: “[...] vários dias eu almoço de frente ao computador, vários dias eu assisto algum filme durante o trabalho”, para a participante a flexibilidade da

empresa a permite não seguir as orientações, visto que, de acordo com a entrevistada, o importante para a empresa é ela entregar o trabalho, independente da situação que foi feito.

Para os demais casos, as empresas forneceram todo ou parte do material necessário para a realização do trabalho, como será visto adiante, mas não houve treinamento. De acordo com o que fora analisado dos relatos dos participantes AF, LG e RA, por utilizarem um sistema interno e próprio da organização, pode ter sido considerado por ela desnecessária a realização de treinamento para o *home office*, visto que os funcionários eram treinados para utilizarem o sistema da empresa, ademais, conforme Lizote *et al.* (2021), a rápida expansão da Covid-19 não proporcionou tempo hábil para as empresas se prepararem para a adoção do modelo remoto.

Já em relação à ergonomia e aos materiais fornecidos pelas empresas, para a realização do trabalho remoto, viu-se pelos relatos dos participantes a ausência de uma visão integralizada do ambiente doméstico como local de trabalho e seus impactos no trabalho e no trabalhador, como colocado Oliveira e Tosta (2020), manter o mesmo conforto que o funcionário tinha no presencial é de suma importância para manter a mesma qualidade de seu trabalho em *home office*. O Quadro 15 que se segue estão os relatos dos participantes a respeito da ergonomia e dos materiais disponibilizados pela empresa para a realização do trabalho em casa.

**Quadro 15:** Relatos sobre ergonomia e materiais disponibilizados pela empresa no *home office*.

Participante	Relato
AF	“As duas empresas (que ela trabalhou no período) ofereceram os mesmos equipamentos, que é o computador, um <i>mouse</i> e o <i>headset</i> [...] ai depois de um tempo, já na nova empresa, não sei como foi na outra, eles ofereceram que você podia ir ao escritório buscar a sua cadeira, [...] no caso essa eu não fui buscar porque essa (que ela possui e utiliza) já me atendia bem, e foi só na questão de equipamentos que ofereceram pra gente, no caso lá na planta eu teria um outro monitor, então eu não tenho aqui, uso o do próprio notebook, mas eles disponibilizaram só a cadeira mesmo.”
LG	“A empresa forneceu todo o material que eu usava lá na empresa né, o computador, forneceram a cadeira do escritório e depois de um tempo também forneceram um auxílio <i>home office</i> [...] um acréscimo ali no salário para compensar energia que estava gastando a mais [...] no início eu me sentia mais confortável dentro de casa [...] mas falando de conforto físico não tive tanto impacto não, tanto que eu tava com a cadeira da empresa né, só mudou mesmo não ter contato físico com as pessoas do dia a dia e estar dentro de casa.”
MF	“A empresa disponibilizou um <i>notebook</i> , fez um investimento para comprar <i>notebook</i> para todos os funcionários.”
MP	“A empresa me deu tudo, cadeira, <i>notebook</i> , suporte pra <i>notebook</i> , <i>mouse</i> , monitor pra segunda tela, etc. e tal a empresa me deu, mas a estrutura em si [...] não, a empresa não me dá auxílio internet, auxílio energia, não tem nada disso, é tudo eu.”
RA	“O computador que nós levamos era exatamente a máquina que a gente já usava na empresa [...], foi uma equipe da empresa lá em casa instalar [...], pra mim eles levaram só a máquina porque eu já tinha minha cadeira, mas pra quem precisava [...] eles forneciam a cadeira.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Como apresentado nos relatos do Quadro 15, e considerando também situações descritas pelos participantes em outros momentos da entrevista, as empresas forneceram o computador e, em alguns casos, cadeira e acessórios, mas não houve a preocupação de como era o ambiente que o trabalhador se encontrava. A questão ergonômica vai além da simples interpretação de cadeira confortável e postura, estando também relacionada a ventilação, iluminação e barulhos do ambiente de trabalho, sendo seu propósito a redução ou eliminação de doenças ocupacionais, nenhum participante relatou algo similar nas entrevistas, ficando a questão mais voltada apenas a cadeira e acessórios.

As situações narradas pelas participantes AF e MP em outras ocasiões da entrevista sugere um desconforto na realização do trabalho em casa. A primeira relatou que precisou comprar um suporte de notebook para ficar mais ergonômico o local de trabalho, visto que ela estava utilizando a mesa da sala como espaço de trabalho, algo para a qual a mesa não fora projetada, a participante também afirma que teria mais equipamentos se estivesse trabalhando no presencial. No caso da participante MP, seu relato explicitou o desconforto de se trabalhar em um local desapropriado, relatando episódios de dor de cabeça e dores na coluna pela má ergonomia de seu ambiente de trabalho, ela estava utilizando a mesa da sala e precisou comprar uma escrivaninha para poder se adaptar melhor ao *home office*. Ambas as participantes tiveram gastos para poder manter uma qualidade em sua saúde ocupacional.

O participante LG relatou não ter sentido impacto no conforto trabalho de casa, o participante utilizava a mesma cadeira do escritório em casa e trabalhava do quarto. Já por sua vez, os participantes RA e MF não relataram nada na ordem de conforto ou problemas com ergonomia no ambiente de trabalho em casa, vale ressaltar que, apesar da segunda não utilizar, ambos possuíam escritórios separados em casa para a realização do trabalho.

Como visto nos relatos apresentados, as empresas forneceram apenas o que podiam considerar como sendo o básico para a realização do trabalho: um computador com, na maioria dos casos, mas não em todos, uma cadeira e alguns acessórios. Contudo, a urgência em colocar os funcionários em *home office* pode não ter permitido um tempo hábil para a avaliação ergonômica do ambiente de trabalho de cada um, tampouco um orçamento prévio estabelecido pela empresa estaria programado para esse setor, visto a rápida propagação do vírus da Covid-19 ter pego as pessoas e as empresas desprevenidas, entretanto, não foi possível identificar um estudo que corroborasse com essa hipótese, ficando apenas como uma suposição.

As ações realizadas pelas empresas influenciam o campo do Domínio Organizacional, sejam ações voltadas para o público ou ações internas para os funcionários, sendo que nesse

caso, algumas ações promovem a cultura organizacional e tem efeitos diretos no sentimento de pertencimento dos trabalhadores. No Quadro 16 que vem a seguir, estão apresentados os relatos dos participantes em relação as ações da empresa para se manter ou promover a QVT no exercício do *home office*.

**Quadro 16:** Relatos sobre ações das empresas para se manter ou promover a QVT no *home office*.

Participante	Relato
AF	“A partir da pandemia eles passaram a oferecer um vale alimentação mensal num cartão de benefício, já tinha o auxílio psicológico, já existia (anteriormente a pandemia), eles criaram um canal de comunicação de qualquer abuso que você tivesse assim, um canal mais fácil [...] de forma anônima, eles criaram isso mais porque tavam tendo muitos relatos, de fora da empresa, de violência contra a mulher [...] o aumento da cobertura do plano de saúde eles abriram para você incluir outros dependentes, antes podia ser só os filhos e agora pode incluir seus pais [...] na empresa eles adotaram duas políticas, na verdade uma já tinha, mas reforçaram por causa do <i>home office</i> , que são as sextas sem reunião que chama ‘ <i>Meeting Free Friday</i> ’, via de regra a gente não marca reunião na sexta, mas se for último caso e não tiver como cê marca, e a ‘ <i>Sexta Flex</i> ’, que é você sair duas horas mais cedo na sexta.”
LG	“A empresa se adaptou bem nesse sentido, querendo ou não foi uma mudança brusca né, porque era uma coisa que ninguém ali estava esperando ne, mas a empresa se adaptou bem [...], conseguiu fornecer material pra todo mundo trabalhar de casa, teve o auxílio igual comentei [...], e tinham alguns programas de auxílio psicológico, eles têm um telefone semelhante ao 188 do CVV [...], era pra conversar sobre algum distúrbio psicológico que a pessoa tivesse de forma anônima mesma. [...] Tínhamos algumas interações com toda empresa, costumava ter <i>happy hour</i> antigamente, aí no período de isolamento começaram a fazer aquelas <i>lives</i> , chamaram banda pra tocar na live, fizeram essas coisas pra manter o engajamento né.”
MF	“A empresa disponibilizou um auxílio <i>home office</i> , uma ajuda financeira [...] para você pagar energia, internet, comprar uma impressora, uma cadeira [...]. Eles disponibilizaram, dentro do plano da Unimed a gente não tinha psicólogo e agora a gente tem, é uma psicóloga própria da Unimed que atende só a empresa [...], a gente incluiu para ajudar os colaboradores no <i>home office</i> serviços nutricional e orientação financeira, você não precisa sair de casa, só abrir lá, solicitar agenda que um profissional te atende.”
MP	“Efetivamente não vi nada demais, tiveram palestras sobre saúde mental e tal [...], mas pela estrutura da empresa o mínimo que eles podiam ter era uma estrutura de apoio ao colaborador, e hoje as grandes empresas batem muito nessa tecla da saúde mental, e a empresa que eu trabalho não é diferente, mas assim de ações efetivas [...] não vi nada demais, [...] vi empresas que fizeram festa junina em <i>drive thru</i> , [...] vi empresas mandando cestas de festa junina, umas coisas que eu pensei ‘pô ia ser legal se eles mandassem também’, pro funcionário se sentir parte da empresa [...] sempre davam dicas, não agendem reuniões de uma hora, façam pausas, se movimentem, mas assim a gente sabe que isso é só bonito no <i>script</i> [...], as palestras eram boas pra quem tem filho, mas fora isso não identifiquei nada demais.”
RA	“Eu acho que a empresa oferecia algumas coisas que contribuía pra isso, por exemplo lá tem atendimento psicológico gratuito [...], eu não cheguei a usufruir, era de forma online e já tinha antes da pandemia [...], mas no sentido de estar precisando de algo, não, não tinha algo de ver a dificuldade que o funcionário estava passando [...], o suporte que eu tinha era o que eu normalmente teria presencial [...] era algo pro trabalho, pra resolução dos problemas, não era algo do tipo ‘você quer uma cadeira aí? Você precisa de uma cadeira?’ [...], eles pagavam um valor a mais, um ajuda a mais de custo porque você tá trabalhando de casa tá gastando mais energia, tem internet e tal.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

As ações das empresas citadas pelos participantes e exibidas no Quadro 16 diferem-se entre si por serem expressão da cultura organizacional de cada uma, além disso, algumas dessas ações já vinham sendo realizadas anteriormente a pandemia de Covid-19, sendo reforçadas ou modificadas para o *home office*. Tais ações descritas podem ser categorizadas dentro do modelo BPSO de Limongi-França (2010) de acordo com seu objetivo, para facilitar a leitura o Quadro 17 está um resumo do que fora descrito pelos participantes e em qual domínio cada ação se encaixa.

**Quadro 17:** Relação das ações das empresas nas categorias BPSO.

Domínio	Participante	Ação
Biológico	AF	Canal para denúncia de abuso e violência doméstica
	MF	Aumento da cobertura do plano de saúde
Psicológico	AF	Auxílio Psicológico 'Meeting Free Friday'
	LG	Auxílio Psicológico Canal interno semelhante ao CVV
	MF	Inclusão de psicóloga no plano médico
	MP	Palestras sobre saúde mental
	RA	Atendimento psicológico
Social	AF	Vale Alimentação 'Sexta Flex'
	LG	Auxílio Home Office Lives
	MF	Auxílio Home Office Orientação financeira
	RA	Ajuda de custos

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Com base no que foi apresentado nos Quadros 16 e 17, todas as empresas fizeram alguma ação voltada a QVT de seus funcionários, mesmo que de forma mínima em um caso, podendo ser considerado o Domínio Psicológico como o que mais obteve atenção empresarial e foi contemplado com ações em todas as empresas. Por outro lado, o Domínio Biológico foi o mais desdenhado, podendo ser descrito ações de duas empresas apenas. Vale ressaltar também que essa análise é puramente acadêmica, não sendo explicitado pelas empresas a utilização do modelo BPSO para a elaboração de ações de QVT.

Em relação a quantidade de ações voltadas a QVT, a empresa para qual AF trabalha é a que mais tem ações nesse sentido, sendo percebidas seis ações diferentes e que abrange os domínios Biológico, Psicológico e Social, da mesma forma, a empresa para a qual MF trabalha

também possui ações que se encaixam em todos os domínios, mesmo que em quantidade menor. Em contrapartida, a empresa para qual MP trabalha é a que menos realizou ações voltadas a QVT dos trabalhadores, sendo descrito apenas palestras sobre saúde mental.

Em relação ao Domínio Social, ele contempla o consumo, a vida financeira e a educação, sendo parte considerável das ações relativas a esse domínio serem ajudas de custo ou benefício financeiro, visto que por passarem mais tempo em casa com o computador ligado, o trabalhador em *home office* tende a gastar mais com energia, além de outros custos adicionais que tem por passar mais tempo em sua residência. Foram relatadas ações para esse domínio nas empresas de quatro dos cinco participantes, apenas a empresa de MP não relatou algo que envolvesse essa categoria. Uma ação que vale o destaque nesse domínio é a orientação financeira que a empresa em que MF trabalha oferece, contemplando também o atributo educacional desse domínio.

É relevante destacar algumas ações de interesse que os entrevistados citaram, a começar pela participante AF, ela descreveu duas políticas da empresa que são benéficas aos funcionários, a ‘*Meeting Free Friday*’ e a ‘*Sexta Flex*’, ambas ocorrem as sextas feiras e tem o intuito de tornar o clima de trabalho menos desgastante, sem reuniões e com uma jornada mais curta de trabalho para o empregado ter um tempo maior de descanso e desconexão. O participante LG em seu relato citou que a empresa para qual trabalhava realizava *lives* com toda a equipe, sendo convidado inclusive bandas para tocar nelas, esse tipo de ação tem impacto positivo no sentimento de pertencimento do funcionário na empresa e diminui a sensação de distanciamento causada pelo *home office*. Outro destaque, e relacionado ao engajamento da empresa para com o funcionário, são as ações citadas por MP que ela viu acontecer em outras empresas e que gostaria de ter vivenciado em seu trabalho, são relatadas ações de empresas enviando cestas temáticas para as casas dos funcionários ou fazendo eventos em *drive thru*. Tais ações promovem a cultura organizacional e evita do trabalhador perder a identidade que havia com a organização como havia dito Beauregard, Basile e Canónico (2019 apud PORTO; PUENTE-PALACIOS; NEIVA, 2020).

Considerando os relatos envolvendo o Domínio Organizacional, pode-se considerar que, assim como os Domínios Psicológico e Social, ele teve impactos negativos causados pelo *home office*, o que afetou diretamente a QVT dos participantes da pesquisa. A ausência de treinamento para o *home office*, falhas na ergonomia e as poucas ações que motivam o engajamento demonstram falhas das empresas para com esse domínio. Pode-se considerar que a má gestão de ergonomia no Domínio Organizacional afetou diretamente o Domínio Biológico

das participantes AF e MP ao relatarem episódios em que tiveram dificuldades ergonômicas e dores físicas.

Paradoxalmente, o domínio com uma maior quantidade de ações de QVT relatadas também apresentou resultados negativos nesse estudo, o Domínio Psicológico foi o que mais abrangeu ações das empresas. Contudo, vale ressaltar o impacto do isolamento social e da pandemia de Covid-19 para com esse domínio, além do fato de quatro dos cinco participantes não ter utilizado dos auxílios psicológicos que as empresas forneciam. Outra falha que deve ser levada em consideração é em relação a falha no treinamento e suporte com o participante RA, relatado em momentos anteriores da entrevista, além de uma má gestão de *home office*, o que afetou de forma negativa seu Domínio Psicológico.

#### 4.6. AVALIAÇÃO DA QVT NO *HOME OFFICE*

Para compreender os pontos de vista subjetivos a cada participante em relação a sua QVT no *home office*, foi questionado a eles como avaliam esse aspecto no trabalho em casa. As respostas obtidas revelam o que cada participante considera ser importante para sua QVT, sendo esse atributo pessoal o ponto mais influente para os entrevistados fazerem suas considerações, além disso, o momento de vida de cada participante reflete bastante em suas respostas. O Quadro 18 que se segue apresenta os relatos dos participantes sobre a avaliação de sua QVT no *home office*.

**Quadro 18:** Relatos dos participantes sobre a avaliação de sua QVT no modelo *home office*.

Participante	Relato
AF	“Acho que melhorou de um lado e piorou de outro, hoje essas questões de tempo e principalmente por causa da pandemia e não do <i>home office</i> , as pessoas são mais compreensivas [...] quando tô no meio de uma reunião e o interfone toca e eu preciso atender, eu peço licença e falo ‘olha gente, só um minutinho que eu preciso atender o interfone’ [...] todo mundo está nessa situação e todo mundo se entende, sabe? O que é diferente de uma realidade de escritório, você tem uma situação em casa que afeta seu trabalho no escritório, mas nem todo mundo entende porque para algumas pessoas é mais fácil desvincular coisas quando você está em ambientes diferentes, acho que esse ambiente mais solidário é positivo quando todo mundo está em <i>home office</i> , além do que eu te falei sobre controle de horas, mobilidade, isso é bom pra minha qualidade de vida, porque um dia por exemplo eu fui trabalhar da casa da minha mãe porque minha sobrinha estava lá e eu queria ficar com ela também [...] isso é positivo pra qualidade de vida, em compensação dá mais trabalho fazer <i>home office</i> do que trabalhar presencial, de esforço mesmo, sabe? Te cansa mais, ele cansa mais a mente, né.”

Participante	Relato
LG	“Foi boa, [...] tem todos os benefícios que falei, tem mais tempo, tem menos gastos, consegue fazer mais coisas no seu dia [...], pra mim foi positivo, conheço casos de pessoas que tiveram um aumento da demanda, mas para mim pude utilizar do tempo livre que estava tendo para poder estudar e mudar de área na carreira [...] eu queria sair da área fiscal antes do <i>home office</i> , ele só me proporcionou o tempo que eu precisava para poder estudar e pesquisar mais sobre outras áreas, [...] minha qualidade de vida se manteve assim, não tive dificuldade financeira [...], o que mudou realmente foi um aumento da ansiedade num período, e foi mais por conta da pandemia, [...] acho que se não tivesse ela não teria esse problema da ansiedade.”
MF	“Minha qualidade de vida melhorou no <i>home office</i> , assim sem cenário de pandemia, [...] parando de perder tanto tempo indo pro serviço e voltando do serviço, não comendo direito, comem rápido, dá pra fazer mais exercício físico, [...] acho que qualidade de vida é quando você ganha mais tempo pra você mesmo e o <i>home office</i> faz isso.”
MP	“De modo geral, melhorou, porque se você para pra pensar você tem muito mais tempo pra você, entendeu? [...] Consigo fazer a unha no horário de almoço, consigo lavar o cabelo antes de entrar pro trabalho, não preciso ficar em cima de um salto com a pele cheia de maquiagem, <i>n</i> coisas [...], no sentido de qualidade de vida você consegue viajar, você consegue estar em outros lugares, isso tudo agrega para um caramba, isso é muito bom, agora eu tenho essa necessidade da rotina, da dinâmica, de conviver, me trocar, ir pro trabalho e ver gente e me movimentar e tal, por esse lado eu senti uma falta, mas é isso, no meu ponto de vista o princípio do <i>home office</i> em São Paulo é a qualidade de vida que ele te proporciona.”
RA	“Eu diria que minha qualidade de vida foi caindo, porque como eu tava frustrado né, tava mal, meu psicológico tava ficando mais frágil, eu acordava e quando sentava na cadeira eu sentava triste [...] não era pelo <i>home office</i> , só pela função mesmo, aí eu ficava triste e fui ficando com o psicológico zoadado, ficando frágil, agora só pelo <i>home office</i> em si, o fator trabalhar em casa, se fosse algo que eu dominasse eu faria de boa.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

De forma geral, com base nos relatos presentes no Quadro 18, três dos cinco entrevistados consideram que sua QVT no *home office* é boa, uma participante teve opinião mista e outro uma percepção negativa. Como dito anteriormente, os fatores subjetivos que cada participante considera importante para sua QVT, acrescido o momento e objetivo de vida de cada um, foram o que mais influenciaram as respostas dessa pergunta.

Os participantes LG, MF e MP, que consideraram ter uma boa QVT no *home office*, levam a questão do tempo a mais proporcionado pelo trabalho em casa como o principal fator que induz positivamente na QVT, nas palavras de MF “qualidade de vida é quando você ganha mais tempo pra você mesmo”, para MF e MP o tempo que você ganha a mais pra si nessa modalidade é o que torna a QVT melhor. A autonomia do tempo é uma vantagem do *home office* (TACHIZAWA; MELLO, 2003; BLOOM *et al.*, 2013 apud OLIVEIRA, 2017), sendo o tempo poupado com o trabalho remoto podendo ser revertido para se ter uma melhora no Domínio Biológico, com maior tempo para se dedicar a saúde, e no Domínio Social, com mais tempo de descanso, para estudo ou para passar com família e amigos, de acordo com Gonçalves, Almeida e Moura (2018) os indivíduos em *home office* costumam dar mais atenção a sua saúde.



Ainda nessa linha, temos o participante LG que também avalia como boa sua QVT no *home office* também pela questão do tempo, o participante já vinha insatisfeito com sua área de atuação anteriormente a pandemia de Covid-19 e viu no tempo a mais proporcionado pelo *home office* uma oportunidade de estudar e mudar de carreira, como fez em abril de 2021, a possibilidade de ter mais tempo para estudar ou fazer cursos é uma vantagem que impacta de forma positiva no Domínio Social. Não obstante, também ainda nessa perspectiva, há a participante MP que se mudou para São Paulo em maio de 2020, a mudança para uma cidade maior, na qual se tem um estresse e um gasto de tempo maior no trânsito, foi um dos fatores que levaram a participante a colocar o tempo como o principal responsável pela qualidade de vida, em suas palavras “no meu ponto de vista o princípio do *home office* em São Paulo é a qualidade de vida que ele te proporciona”, intrinsicamente a essa proposição está a esquivar ao trânsito caótico e pesado de São Paulo, além do tempo que você ganha para cuidar de si.

Por sua vez, a participante AF tem uma opinião mista a respeito de sua QVT no *home office*, por um lado o trabalho em casa facilita dela passar um tempo com a família, porém por outro lado ele demanda mais da pessoa, que se sente mais desgastada, a participante cita também a compreensão das pessoas em tempos de pandemia, sendo positivo para as pessoas que estão em *home office*. E por fim, o participante RA afirma que sua QVT foi declinando com o tempo, como relatado durante toda a análise, o participante estava com problemas para exercer sua função, somado a isso, tem a dificuldade de comunicação e uma má gestão de *home office*, o que fez com que o participante se sentisse frustrado, falhas no Domínio Organizacional afetou diretamente o Domínio Psicológico do participante e, conseqüentemente, afetou de forma severa sua QVT.

Outro ponto que deve ser debatido e que não há como dissociar nesse período, é em relação as conseqüências da pandemia de Covid-19, sendo ela citada em três dos relatos. Citada por AF devido à inferência positiva dela na compreensão das pessoas, a participante cita que essa complacência é positiva a QVT, sendo criada a partir, das palavras da própria participante, “todo mundo está nessa situação e todo mundo se entende”. Por outro lado, os participantes LG e MF citam a pandemia como uma das causas que afetaram, para o primeiro de forma negativa e para a segunda apenas atrapalhou, sua QVT no período, visto que, as conseqüências da pandemia intensificaram o sentimento de isolamento causado pelo *home office* e dificultaram os momentos de lazer fora de casa.

A participante MP e AF, essa segunda em momentos anteriores na entrevista, citaram a falta que sentem do escritório, da rotina de escritório, da dinâmica e interação, essas implicações

se refletem na última pergunta do roteiro de entrevista, sobre se o participante gostaria de seguir em *home office* ou se preferiria voltar ao trabalho presencial. Não obstante, como será apresentado no Quadro 19, apesar de algumas pressuposições e certas ressalvas, quatro dos cinco participantes tem uma preferência pelo modelo presencial de trabalho. O Quadro 19 que se segue apresenta os relatos dos participantes a respeito de sua preferência sobre o *home office* ou o trabalho presencial.

**Quadro 19:** Relatos sobre a preferência entre modelo *home office* ou o trabalho presencial.

Participante	Relato
AF	“Minha personalidade é de ter contato com pessoas, então trabalhar sozinha cansa minha mente, assim, porque eu não tenho um momento para rir de alguma coisa que alguém tá falando, de conversar com outra pessoa de um assunto que não seja o trabalho, sabe? A empresa vai adotar o modelo híbrido de trabalho, na minha visão esse é um modelo ideal, até por questão de equilíbrio e flexibilidade mesmo, mas eu não abriria mão de ir ao escritório [...] eu iria pro modelo híbrido, mas a maior parte dos meus dias eu estaria no escritório [...], tipo terça a quinta no escritório e segunda e sexta em casa, ou dependendo da rotina de casa, se eu precisar resolver algo algum dia aproveito e já fico em casa, sabe?”
LG	“Eu faria <i>home office</i> novamente, eu acredito que o <i>home office</i> não é um problema, é uma solução pra quem arruma um emprego em outra cidade ou até fora do país e não precisa se locomover, [...] mas se eu tivesse que escolher eu prefiro o presencial por causa da interação.”
MF	“A empresa adotou o <i>home office</i> , ela percebeu que tem vantagens para ela [...] tanto que mudou até de prédio, devolveu o que a gente usava antes e está em um menor agora [...], tem umas semanas que adotamos o modelo híbrido, mas eu vou na empresa apenas uma vez na semana [...], claro que a pandemia piorou o cenário no <i>home office</i> , mas <i>home office</i> isolado prefiro ele mil vezes, [...] por mim eu nem iria no dia presencial.”
MP	“A opção que escolhi agora no trabalho foi o híbrido, então eu vou duas ou três vezes na semana ao escritório e o resto em casa justamente por conta da qualidade de vida, o <i>home office</i> aqui é ótimo, eu gasto 40 minutos pra ir pro trabalho, gasto gasolina que está quase seis reais, gasto com estacionamento que aqui é caríssimo, então assim, tudo isso impacta, já tô pagando a mais pra estar em uma casa maior, então por questão de economia e qualidade de vida eu optei pelo híbrido, mas se fosse 100% presencial ou 100% <i>home office</i> , eu prefiro o presencial, se uma empresa me oferecesse uma vaga 100% <i>home office</i> seria um agravante para eu não aceitar.”
RA	“Depende [...], se eu tivesse na antiga empresa talvez, mas no meu trabalho atual eu acho que prefiro ir presencial, porque pra você ver gente né [...], eu não senti falta do contato humano, nesse ponto eu sou bem tranquilo com isso, minha mãe achava que um dos motivos de eu ter ficado tão triste e mal era porque eu tava em casa sem ver gente [...], mas pra mim não era, era puramente a função [...] teve um período que eu fiquei dois meses sem ver ninguém, sem sair de casa, [...] e nesse período eu lidei bem com isso [...], eu trabalharia em <i>home office</i> pelo lado de economizar [...], então pra mim <i>home office</i> seria bom pra isso, mas no caso de ver gente eu prefiro ir presencial [...], em resumo dependendo do cargo eu não iria e dependendo do meu objetivo eu não iria (para o modelo <i>home office</i> novamente) [...] meu objetivo hoje é ver pessoas e não iria por isso, mas também quero economizar, então não acharia ruim também.”

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

Conforme os relatos que foram expostos no Quadro 19, tem-se de forma geral uma preferência ao modelo presencial em comparação ao modelo *home office*, sendo quatro dos cinco participantes preferindo o escritório ao trabalho em casa. Algumas ressalvas devem ser colocadas aqui pela forma como cada participante respondeu a essa pergunta, a começar pelas

três participantes que não saíram dos respectivos empregos, as empresas que elas trabalham já estão adotando o modelo híbrido, isso é, alguns dias em casa e alguns dias no escritório, o que para AF e MF é ótimo, pois mescla os benefícios que se tem no trabalho em *home office* com a rotina e interação que se tem no escritório. Outro ponto é a questão de trabalhar em *home office* novamente, para LG e RA, ambos que saíram dos respectivos trabalhos e mudaram de área na carreira, afirmam que trabalhariam novamente em *home office*, apesar de terem uma preferência pelo modelo presencial.

A única participante que preferiu o *home office* ao modelo presencial foi MF, analisando seus relatos, o tempo a mais para poder cuidar de si, acrescido ao bom relacionamento com seu gestor e colegas de equipe, levaram a participante a preferir o modelo *home office*. A participante MF, assim como o participante LG, relata sentir falta da interação presencial, porém, diferente da primeira, LG prefere o modelo presencial justamente por conta do convívio com outras pessoas, ele pondera também o fato da pandemia de Covid-19 ter prejudicado e agravado seu sentimento de solidão, ao colocar alguns pontos positivos do trabalho remoto e desconsiderar a pandemia na análise, o participante afirma que trabalharia novamente em *home office*, porém prefere o presencial devido as interações.

Por sua vez, o participante RA também afirma que faria *home office* novamente, porém atualmente prefere estar no trabalho presencial, o participante menciona a economia que teve durante o período em *home office*, o que para ele é um motivo pra ir trabalhar em casa novamente caso assim necessitasse. E por fim, as participantes AF e MP responderam de forma similar a pergunta, ambas estão indo para o modelo híbrido de trabalho e consideram esse o modelo ideal, visto que, segundo AF, é o modelo que traz equilíbrio e mantem a flexibilidade, e para MP o modelo híbrido a poupa do desgaste diário do trânsito de São Paulo, além de ser mais econômico e de permitir ela a aproveitar mais o apartamento que ela se mudou pelo *home office*, porém ambas preferem o trabalho presencial pelas interações com colegas, aprendizado e rotina de escritório.

Tendo em vista a finalidade deste trabalho, em que se voltou a identificar de que maneira o *home office* afeta a qualidade de vida de trabalhadores, com base nos resultados expostos no decorrer das últimas seções, podemos averiguar algumas influências que o modelo *home office* trouxe para a QVT dos entrevistados. Levando em consideração o que foi relatado nas entrevistas, o *home office* apresentou impactos tanto positivos quanto negativos na QVT, como já havia demonstrado Gatti *et al.* (2018) e Garcia, Guevara e Mella (2008). Sob a ótica de cada domínio BPSO separadamente, pode-se averiguar um impacto positivo sobre o Domínio

Biológico e impactos negativos sobre os Domínios Social e Organizacional, sendo que nesses últimos, como o indivíduo responde de maneira simultânea às adversidades que os cerca, esses impactos negativos acabaram por afetar também os Domínios Biológico e Psicológico de alguns participantes.

Analisando individualmente cada domínio, o Biológico sofreu impacto positivo pelos relatos dos participantes, sendo que nenhum deles considerou o *home office* e como algo que atrapalhasse sua saúde física ou a ter hábitos saudáveis, na realidade foi o contrário, o tempo ganho trabalhando de casa e a flexibilidade oferecida pelo modelo proporcionou a duas entrevistadas mais tempo para cuidar de si. Por outro lado, os efeitos negativos sentidos nesse atributo se devem a consequências de outros domínios, em especial ao Domínio Organizacional, visto as poucas ações voltadas a saúde física dos funcionários e a falha na avaliação ergonômica do ambiente de trabalho, levando a duas entrevistadas a relatarem episódios de desconforto físico devido à má ergonomia.

No que diz respeito ao Domínio Psicológico, pode se notar alguns impactos negativos nele, tais como aumento na ansiedade de alguns participantes, aumento nas jornadas de trabalho e queda no desempenho. Contudo, deve ser feita uma observação, dentre os participantes da pesquisa, apenas a entrevistada AF aparenta ter sentido de forma direta uma queda nesse domínio, sendo as outras implicações negativas consequências de efeitos negativos no Domínios Social e Organizacional, além de consequências da pandemia de Covid-19, que aumentaram as preocupações e o sentimento de solidão. Para a entrevistada MF, a queda no desempenho é uma consequência da ausência dos colegas para se trocar informação, no caso de LG, a ansiedade foi fruto do isolamento e intensificado pela pandemia e RA se sentiu frustrado em decorrência da função e das falhas no treinamento, suporte e má gestão de *home office*. Já em relação as jornadas mais longas de trabalho, existe uma via dupla falhando, a empresa falha em estipular métricas para o trabalho em *home office* e o funcionário falha em dar a resposta correta a essa métrica, visto que duas entrevistadas relataram não passar para seus gestores todas as horas extras que fazem, o que impossibilita a empresa de mensurar de forma real o trabalho, não obstante, também revela a falha no diálogo e na abertura das empresas para se ter conhecimento dos obstáculos que os trabalhadores estão passando no trabalho remoto.

Por sua vez, o Domínio Social sofreu impactos diretos da pandemia de Covid-19, o isolamento social e as preocupações com a segurança de familiares tiveram efeitos sobre esse domínio, os relatos mostram uma piora no sentimento de isolamento causado pelo *home office* em decorrência da pandemia, para tanto, alguns participantes afirmam que em um cenário sem

pandemia algumas coisas no *home office* seriam mais fáceis, visto que poderiam ter a interação social fora do expediente e aproveitariam mais os momentos de lazer. Quatro dos participantes relataram sentirem falta da interação presencial dos colegas de trabalho, foram relatados queda no desempenho, maior desgaste mental, perda de oportunidades e experiências devido à ausência dos colegas e gestores presencialmente, o que revela um impacto negativo na QVT dos participantes da pesquisa, com sequelas que afligem outros domínios.

Dentro ainda do Domínio Social, deve ser considerado também que quatro dos participantes relataram um bom relacionamento com seus gestores, o que tem implicações positivas na QVT dos participantes, visto que desses não fora relatado aumento na pressão, por outro lado, o participante que relatou problemas com a gestora narra como as dificuldades no trabalho e na função afetaram seu psicológico, sendo que sua gestora foi descrita como má ouvinte, isso é, não procurava entender o problema que o funcionário tinha, além disso, em outros momentos da entrevista, o relato do participante sugere uma má gestão no *home office*, esse caso pode indicar implicações negativas a QVT quando se tem um gestor despreparado para lidar com o trabalho em *home office*. E para finalizar o Domínio Social, se tem a questão da desconexão ao trabalho, na qual duas participantes relataram problemas nesse aspecto causado pela quebra na fronteira entre trabalho e residência, chegando a nível extremo no caso de MP.

Por fim, no Domínio Organizacional expõe como as falhas nesse domínio são sentidas de forma negativa em outros aspectos da vida do trabalhador. Como apresentado anteriormente, falhas na avaliação ergonômica, ausência de treinamento e avaliação do *home office*, má gestão de *home office* e poucas ações voltadas a QVT dos funcionários, implicam, de forma geral, em consequências negativas a QVT em *home office*. Como forma de preservar e melhorar a QVT de seus funcionários, ações das empresas se vê necessárias, tais como treinamento para boas práticas de *home office*, instrução aos gestores para que eles encorajem as boas práticas, maior abertura com os funcionários para se mensurar o trabalho em *home office* e identificar eventuais problemas para eliminá-los ou mitigá-los, melhor avaliação ergonômica do local de trabalho dos funcionários e ações voltadas para a redução do sentimento de isolamento que os funcionários podem sentir.

Ao final, três participantes consideraram um aumento em sua QVT no *home office*, sendo que os três que responderam de forma positiva a essa questão citaram o tempo como força motriz da QVT, com mais tempo para eles puderam se dedicar mais à saúde ou educação. Por outro lado, uma participante teve opinião mista e outro negativa, ambas as respostas são

relacionadas ao Domínio Psicológico desses participantes, a primeira sente um desgaste maior no *home office* e o segundo viu sua saúde mental deteriorar por falhas gerenciais e organizacionais.

Em suma, pelos resultados do estudo, mostram-se as formas pelas quais o *home office* pode impactar de forma positiva e como o impacto negativo pode ser sentido em várias esferas do ser. Os impactos positivos na QVT decorrem do tempo a mais proporcionado pelo trabalho em casa, que tem implicações no Domínio Biológico, com mais tempo para o trabalhador cuidar de si, e no Domínio Social, com mais tempo para descanso, lazer ou para passar com família e amigos. Todavia, os impactos negativos na QVT vêm em função da ausência de interações com os colegas, aumento do desgaste mental pelo trabalho em casa e por falhas organizacionais, esse último afetando todos os domínios BPSO de Limongi-França (2010).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta pesquisa, teve-se por objetivo identificar de que maneira o *home office* afeta a qualidade de vida de trabalhadores, que, pelos resultados apresentados, se considera ter sido cumprido. Os trabalhadores entrevistados relataram como foi o processo de adaptação à nova realidade, sendo que apenas uma participante apresentou problemas nessa adaptação inicial, posteriormente outros participantes relataram algumas dificuldades na adaptação ao *home office*, apresentando sentimentos de solidão ou não conseguindo conciliar trabalho e afazeres domésticos. Dos participantes da pesquisa, poucos precisaram fazer adaptações em seus lares para poder atender ao trabalho remoto, sendo que dois participantes haviam um escritório separado já em casa, um trabalhou do quarto e outras duas da sala, porém posteriormente, uma das participantes precisou mudar de apartamento para ter um escritório separado para poder se desconectar do trabalho.

Viu-se, a primeiro momento, pouco auxílio das empresas nessa adaptação, notadamente pela ausência de cursos ou treinamento para *home office* e pela má avaliação da ergonomia de seus trabalhadores, fornecendo unicamente o que se consideraria o básico para a realização do trabalho, mas não houve um cuidado maior com o ambiente laboral doméstico em si por parte das empresas. Posteriormente, algumas empresas passaram a oferecer ajuda de custo para o *home office*, em vista do maior gasto em energia que os trabalhadores estavam tendo, além disso, parte considerável das empresas passou a adotar ações ou incentivar as que já haviam para assegurar a QVT de seus funcionários, contudo, três das empresas se mostraram falhas nesse quesito, com poucas ações ou que não contemplasse todos os domínios BPSO para avaliação de QVT.

Apesar disso, três dos participantes avaliaram como positiva sua QVT no *home office*, uma teve avaliação mista e outro relata declínio. As avaliações positivas vêm em função do tempo a mais proporcionado pelo *home office*, utilizado por esses participantes para cuidar e investir em si. Paradoxalmente, os três participantes que avaliaram como positiva sua QVT no *home office* relataram sentir falta das interações presenciais de escritório, tal distanciamento gerou perturbações no Domínio Psicológico desses participantes, além disso, dois dos participantes afirmaram preferir, de forma geral, o modelo tradicional de trabalho ao *home office*.

Por sua vez, a participante que teve uma opinião mista diz que se sente mais desgastada mentalmente trabalhando em casa, mesmo com várias implicações positivas que o *home office* trouxe a ela, por ser uma pessoa que necessita contato o *home office* foi bem estressante. A participante durante o curso da entrevista relatou aumento na ansiedade, problemas para se desconectar ao trabalho e ausência das relações cotidianas de escritório. Já o participante que teve uma avaliação negativa sobre sua QVT relata como uma má gestão de *home office* tem implicações na saúde mental do indivíduo, o que nos leva a resposta de outro objetivo dessa pesquisa.

Enquanto se tem a função tempo como um fator chave para o aumento da QVT em *home office*, por outro lado se tem também as implicações negativas: a ausência dos colegas de trabalho e má gestão de *home office*. O sentimento de isolamento, agravado pelas dificuldades de comunicação no modelo remoto de trabalho e as implicações da pandemia de Covid-19 causaram os principais impactos negativos na QVT dos participantes, relatando desde queda no desempenho a sentimento de estar perdendo oportunidades e experiências que o *home office* não consegue proporcionar. Além disso, a má gestão de *home office* causou implicações em vários participantes, afligindo saúde física e mental, e por consequência afetando sua QVT, além de não haver ou haver pouco trabalho conjunto para reduzir o sentimento de isolamento causado tanto pelo *home office* quanto pela pandemia de Covid-19.

Em suma, os impactos negativos do *home office* na QVT poderiam ser reduzidos com um trabalho conjunto entre empresa-empregado, onde houvesse uma abertura para ser debatida as dificuldades, ações constantes de socialização e treinamento para boas práticas de *home office*, com gestores incentivando tais boas práticas. Adicionalmente, deve ser mencionado que quatro dos cinco participantes relataram bons relacionamentos com seus gestores, dentre as características citadas por eles estão a confiança, abertura para negociar prazos e reuniões constantes, além de não reportarem terem sofrido pressão a mais no trabalho, o que assegurou que a QVT não fosse mais impactada de forma negativa.

Visto as adversidades que o mundo tem passado desde o final de 2019, seria impossível desassociar o *home office* a pandemia de Covid-19, em virtude principalmente, de que todos os entrevistados foram para *home office* de forma compulsória. Fica evidente pelos relatos que as consequências da pandemia, tais como o isolamento social, fechamento do comércio em virtude de riscos sanitários e as preocupações com esse momento de incerteza, tiveram efeitos no agravamento dos impactos negativos do *home office* a QVT dos participantes e impediu que



parte deles pudessem aproveitar de forma mais satisfatória o tempo a mais que o *home office* proporciona.

Conforme a vacinação avança no país, algumas empresas estão organizando para retornar suas atividades presenciais, enquanto que outras seguirão em *home office* ou adotarão o modelo híbrido, seguindo a tendência que já havia anteriormente a pandemia. As empresas de três participantes estão adotando o modelo híbrido, inclusive para duas delas o modelo híbrido é dito como o ideal, por mesclar as vantagens do *home office* com as interações cotidianas que se tem no modelo presencial, contudo, o modelo híbrido necessita de uma comunicação aberta e de organização da empresa e do empregado para funcionar de forma correta, mais estudos sobre esse tema devem ser elaborados.

As contribuições dessa pesquisa se dão no entendimento de como os impactos, tanto positivos quanto negativos, do *home office* se manifesta de forma conjunta e simultânea em várias esferas do ser, com os domínios BPSO sofrendo interinfluência e havendo efeito na visão sobre o trabalho e na própria execução do mesmo. Um espaço mais aberto para diálogo é essencial para as empresas compreenderem as dificuldades que seus funcionários estão passando no *home office*, com tais dificuldades sentidas em todo o conjunto psicossomático e afetando a qualidade do trabalho do indivíduo. Tais ações conjuntas também são benéficas para a empresa, assegurar a QVT de seus funcionários é reduzir *turn over*, absenteísmo e custos com contratação e treinamento, além disso, um funcionário com uma boa QVT tende a dar mais valor à instituição e ser mais produtivo.

As limitações dessa pesquisa se dão pelo pequeno número de participantes (cinco), que, apesar de ser adequado ao intuito desta pesquisa, não possibilita a generalização, para o contexto organizacional dos resultados verificados. Apesar disso, o grupo de participantes mostrou-se homogêneo, sendo jovens, entre 25 a 29 anos, a maioria com curso superior, não moram sozinhos e não são o único provedor de sustento para a casa, nenhum possui filho, já tinham experiência com computadores e não trabalham com atendimento direto ao público, mesmo que as respostas tenham corroborado com pesquisas prévias sobre o assunto, algumas dificuldades atrelada a parte financeira, filhos e dificuldade com tecnologia não foram relatadas por não serem da realidade dos participantes. Como sugestão para pesquisas futuras, e se baseando nas limitações apontadas, bem como na pesquisa de Lírio, Gallon e Costa (2020) sobre a percepção e entendimento da QVT para diferentes gerações, mostra-se oportuna a realização de estudos que levem à comparação da QVT dos trabalhadores em *home office* de

diferentes gerações, visto que, por apresentarem realidades diferentes, cada geração poderá ter uma resposta distinta sobre sua percepção e o que considera mais importante para a QVT.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estratégia de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr. 1998.
- ALLEN, Tammy D. *et al.* Boundary Management and Work-Nonwork Balance While Working from Home. **Applied Psychology: An International Review**, S.I., v. 70, n. 1, p. 60-84, 2021. International Association of Applied Psychology.
- American Psychiatric Association. (Estados Unidos da America). **Working Remotely During Covid-19: Your mental health and well-being.** Disponível em: <http://workplacementalhealth.org/Employer-Resources/Working-Remotely-During-COVID-19>. Acesso em: 23 ago. 2021.
- BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. Percepções dos Indivíduos sobre as Consequências do Teletrabalho na Configuração Home-Office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos Ebape.Br**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 72-91, mar. 2010. FGV - EBAPE.
- BATISTA, Eraldo Carlos; MATOS, Luís Alberto Lourenço; NASCIMENTO, Alessandra Bertasi. A Entrevista como Técnica de Investigação na Pesquisa Qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.11, n.3, p.23-38, jul., 2017.
- BERGAMASCHI, Alessandro Bunn; FILHA, Wanilda Netto; ANDRADE, Antonio Rodrigues de. Home Office: solução para aumento de produtividade no INPI. **European Journal Of Applied Business Management**. Lisboa, Portugal, p. 33-45. set. 2018.
- BIASI, Douglas de; SOUZA, Fabio Augusto Pereira de. O Teletrabalho e a Qualidade de Vida nos *Contact Centers*. **Revista Gerenciais**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 25-33, 2006.
- BRASIL. **Lei nº 12.551**, de 15 de dezembro de 2011. Brasília, 2011.
- BRASIL. **Lei nº 13.467**, de 13 de julho de 2017. Brasília, 2017.
- BRIDI, Maria Aparecida; BOHLER, Fernanda Ribas; ZANONI, Alexandre Pilan; **Relatório Técnico-Científico da Pesquisa: o trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia Covid-19.** Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2020. 79 p.
- BUENANO, Larissa; TRISKA, Ricardo. A Ergonomia como Alternativa Teórico Metodológica em prol da Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto Pandêmico da Covid-19. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE DESIGN, 5., 2020, Evento Virtual. **Anais [...]** .S.I.: Universidade do Estado de Minas Gerais, 2020.
- CHARALAMPOUS, M. *et al.* Systematically Reviewing Remote E-workers' Well-being at Work: a multidimensional approach, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 28, n. 1, p. 51-73, 2018.

CHIARETTO, Silvana; CABRAL, Júlia Ribeiro; RESENDE, Leonardo Barros de. Estudo sobre as Consequências do Teletrabalho na Qualidade de Vida do Trabalhador e da Empresa. – **Revista Metropolitana de Governança Corporativa**, São Paulo, v. 2, n. 3, p. 71-86, jul. 2018.

DURAN, Songül; ERKIN, Özüm. Psychologic Distress and Sleep Quality Among Adults in Turkey during the Covid-19 Pandemic. **Progress In Neuro-Psychopharmacology And Biological Psychiatry**, v. 107, abr. 2021. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pnpbp.2021.110254>.

Eurofound And The International Labour Office. **Working any time, anywhere: The effects on the world of work**. Genova, Suíça: Publications Office Of The European Union, 2017. 80 p

FGV (São Paulo). **56% dos brasileiros têm dificuldade de equilibrar atividades profissionais e pessoais no isolamento social**. 2020. Disponível em: <https://portal.fgv.br/noticias/56-brasileiros-tem-dificuldade-equilibrar-atividades-profissionais-e-pessoais-isolamento>. Acesso em: 23 ago. 2021.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel Mercedes P. de; ZANINI, Marco Tulio Fundão. Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho na Administração Pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos Ebape.Br**: FGV EBAPE, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 28-46, jan. 2020.

G1 (Brasil). **Home office bateu recorde no Brasil em 2018, diz IBGE**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/12/18/home-office-bateu-recorde-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 21 ago. 2021.

G1 (Brasil). **Brasil teve 105 mil denúncias de violência contra mulher em 2020: pandemia é fator, diz Damares**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2021/03/07/brasil-teve-105-mil-denuncias-de-violencia-contra-mulher-em-2020-pandemia-e-fator-diz-damares.ghtml>. Acesso em: 15 out. 2021.

GARCÍA, Raquel E.; GUEVARA, María Eugenia; MELLA, Laura. Calidad de Vida Laboral de Teletrabajadores, en Entornos de Trabajo que Utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación em la República Dominicana, em el año 2007. **Ciencia y Sociedad**, Santo Domingo, República Dominicana, v. 33, n. 3, p. 442-461, jul. 2008.

GATTI, Daniele Pala *et al.* Home Office: vantagens, desvantagens e desafios para empresas e funcionários. **Revista de Administração do Unifatea -RAF**, Lorena, v. 16, n. 16, p. 187-200, jan. 2018.

GIGLIO, Claudia Regina Freneda Silva; GALEGALE, Napoleão Verardi. Vantagens do Teletrabalho para as Empresas: produção científica nos principais congressos brasileiros. In: WORKSHOP DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DO CENTRO PAULA SOUZA, 11., 2016, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo, 2016. p. 898-907.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas? In: \_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. cap. 4, p. 41-56.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio 1995.

GODOY, Arilda Schmidt. Refletindo sobre Critérios de Qualidade da Pesquisa Qualitativa. **Gestão.Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, v. 3, n. 2, p. 80-89, maio 2005.

GONÇALVES, Anderson Tiago Peixoto. Análise de Conteúdo, Análise do Discurso e Análise de Conversação: estudo preliminar sobre diferenças conceituais e teórico-metodológicas. **Administração: ENSINO E PESQUISA**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 275-300, maio 2016.

GONÇALVES, Maria Carolina Braz; ALMEIDA, Thayla Cassya; MOURA, Valéria Feitosa de. Qualidade de Vida no Trabalho e Métodos Flexíveis de Trabalho: uma análise multimétodo sobre o impacto do home office na qualidade de vida no trabalho do colaborador. **Revista Linceu On-Line**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 74-94, jul. 2018.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Saúde com qualidade de vida organizacional e pessoal: de onde vem e para onde vai este caminho de sustentabilidade. In: MARRAS, Jean Pierre (org.). **Gestão Estratégica de Pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 227-249.

LÍRIO, Angelica Barbieri; GALLON, Shalimar; COSTA, Carlos. Percepções da qualidade de vida no trabalho nas diferentes gerações. **Gestão & Regionalidade**, São Caetano do Sul, v. 36, n. 107, p. 201-220, jan. 2020.

LÍRIO, Angélica Barbieri; SEVERO, Eliana Andréa; GUIMARÃES, Julio Cesar Ferro de. A influência da qualidade de vida no trabalho sobre o comprometimento organizacional. **Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 19, n. 1, p. 34-54, jan. 2018.

LIZOTE, Suzete Antonieta *et al.* Tempos de Pandemia: bem estar subjetivo e autonomia em home office. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 14, n. 1, p. 248-268, jan. 2021.

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia de Covid-19: quando o home vira office. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 1, n. 28, p. 71-75, jun. 2020.

MENDONÇA, Marcelo. **A inclusão dos ‘home offices’ no setor residencial no município de São Paulo**. 2010. 306 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós Graduação em Tecnologia da Arquitetura, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-Qualitativa: oposição ou complementaridade? In: MENDONÇA, Ana Valéria Machado; SOUSA, Maria Fátima de. **Métodos e técnicas de pesquisa qualitativa em saúde**. 1ª ed. Brasília: Ecos, 2021. Cap. 2. p. 31-47.

MONTREUIL, Sylvie; LIPPEL, Katherine. Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. **Safety Science**, v. 41, p. 339-358, 2003. Elsevier Science Ltda, 2003.

NASCIMENTO, Grasielle Augusta Ferreira; CREADO, Raíssa Stegemann Rocha. O direito à desconexão no período de home office: análise dos impactos da quarentena pelo Covid-19 na saúde do trabalhador. **Revista Direito UFMS**, Campo Grande, v. 6, n. 1, p. 131-149, set. 2020.

NOGUEIRA, Analdo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Remote work and manager's challengers. **Review Of Administration And Innovation - Rai**, v. 9, n. 4, 22 dez. 2012. <http://dx.doi.org/10.5773/rai.v9i4.800>

NOHARA, Jouliana Jordan *et al.* O Teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 7, n. 2, p.150-170, abr./jun. 2010.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro de. **Do fim do trabalho ao trabalho sem fim**: o trabalho e a vida dos trabalhadores digitais em Home Office. 2017. 196 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação em Sociologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017.

OLIVEIRA, Tatiana Dornelas de; TOSTA, Leticia Vilete. O “novo normal” e a qualidade de vida do trabalhador: uma análise das mudanças em decorrência da covid-19. **GETS: Gestão, Educação. Tecnologia e Saúde**, Sete Lagoas, v. 3, Edição Especial, p. 3-19, set. 2020.

PALUMBO, Rocco. Let me go to the office!: an investigation in to the side effects of working from home on work-life balance. **International Journal Of Public Sector Management**, Bingley, U.K., v. 33, n. 6, p. 771-790, nov. 2020. Emerald Publishing Limited.

PELÁEZ, Rafael Hernando Camacho; LÓPEZ, Daimer Higueta. Teletrabajo com calidad de vida laboral y productividad: una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. **Pensamiento y Gestión**, Barranquilla, Colômbia, v. 35, p. 87-118, 2013. Universidad del Norte.

PEREIRA, Evandro Lucas; RACHID, Alessandra. Home Office em uma multinacional de tecnologia da informação. **Revista Gestão Industrial**, Ponta Grossa, v. 13, n. 3, p.237-251, set./nov. 2017.

PÉREZ-NEBRA, Amalia Raquel; CARLOTTO, Mary Sandra; STICCA, Marina Gregghi. Bem-Estar e Estresse Ocupacional em Contexto de Distanciamento Social. In: QUEIROGA, Fabiana. **O trabalho e as medidas de contenção da COVID-19**: contribuições da psicologia organizacional e do trabalho no contexto da pandemia. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 31. Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho - SBPOT.

PESSOA, Raimundo Wellington Araújo; NASCIMENTO, Leandra Fernandes do. O Lazer Como Ferramenta da Qualidade de Vida no Trabalho. **Organizações em Contexto**, São Paulo, v. 7, n. 4, p. 18-34, jun. 2008.

PORTO, Juliana Barreiros; PUENTE-PALACIOS, Katia; NEIVA, Elaine Rabelo. Ajustes e Mudanças Organizacionais em Tempos de Pandemia da COVID-19. In: QUEIROGA, Fabiana. **O trabalho e as medidas de contenção da COVID-19**: contribuições da psicologia organizacional e do trabalho no contexto da pandemia. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 65. Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho - SBPOT.

RAFALSKI, Julia Carolina; ANDRADE, Alexsandro Luiz. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas em Psicologia**, v. 23, n. 2, p.431-441, 2015. Associação Brasileira de Psicologia. <http://dx.doi.org/10.9788/tp2015.2-14>.

RESENDE, Rui. Técnica de Investigação Qualitativa: ETCl. **Journal Of Sport Pedagogy & Research**. Rio Maior, Portugal, p. 50-57. jan. 2016.

ROSENFELD, Cinara; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e Trabalho Informacional: O Teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, p.207-233, jan. 2011.

SÁ, Maria Auxiliadora Diniz de. Qualidade de vida no trabalho universitário: uma questão de prazer!. **Revista Interface**, Natal, v. 12, n. 2, p. 5-26, jul. 2015.

SANDALL, Hugo; MOURÃO, Luciana. Desempenho no Trabalho: Desafio para trabalhadores e gestores em teletrabalho compulsório. In: QUEIROGA, Fabiana. **O trabalho e as medidas de contenção da COVID-19: contribuições da psicologia organizacional e do trabalho no contexto da pandemia**. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 21. Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho - SBPOT.

SOBRATT. **Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade**. 2015. Disponível em: <http://www.sobratt.org.br>. Acesso em: 21 de agosto de 2021.

SOUZA JUNIOR, Marcos Ribeiro de; CUNHA, Pedro Henrique Braz. A importância da Gestão do Tempo para o modelo de trabalho Home Office. **Revista Boletim do Gerenciamento**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 24, p. 61-68, jan. 2021.

TONIOLO-BARRIOS, Mariana; PITT, Leyland. Mindfulness and the challenges of working from home in times of crisis. **Business Horizons**, Bloomington, Indiana, Estados Unidos da América, v. 64, n. 2, p. 189-197, mar. 2021.

UOL (São Paulo). **75% das empresas criaram apoio psicológico para funcionários na pandemia**. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/07/31/75-das-empresas-criaram-apoio-psicologico-para-funcionarios-na-pandemia.htm>. Acesso em: 24 ago. 2021.

YANG, Kaifeng. Unprecedented Challenges, Familiar Paradoxes: covid-19 and governance in a new normal state of risks. **Public Administration Review**, Orlando, Flórida, Estados Unidos da América, v. 80, n. 4, p. 657-664, jul. 2020. The American Society for Public Administration.

YIN, Robert K.. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Trad. Daniel Grassi.