Medição do Impacto do Uso do Teletrabalho em Uma empresa de Telefonia em Curitiba para Verificar a Satisfação dos Funcionários

REVISTA ELETRÔNICA MULTIDISCIPLINAR
UNIFACEAR

Dayana Machinievscz; Jéssica Alves
Luane Braga; Sabrina Oenning da Silva Franco
Unifacear Centro Universitário

RESUMO

O presente trabalho se propõe a analisar as principais vantagens e desvantagens para o indivíduo e para a sua carreira com a implementação do Teletrabalho, também conhecido por Home Office, em uma empresa de telecomunicações situada na região de Curitiba. Por meio da realização de pesquisa de campo (por amostragem), o trabalho buscou medir o nível de satisfação dos empregados que realizam esta modalidade de trabalho em sua rotina, bem como as principais mudanças resultantes desta alteração, como: motivação, número de horas trabalhadas, hábitos, dentre outros. Também foi aplicada uma pesquisa específica para os empregados que ocupam posição de gestão a fim de avaliar a sua percepção quanto aos possíveis impactos já citados sobre sua equipe. Dentre os 30 itens avaliados para os empregados, cerca de 70% (setenta por cento) dos participantes concordavam que sua produtividade aumentou após passarem a realizar o teletrabalho, enquanto apenas 8% (oito por cento) dos participantes informaram que a tiveram sua jornada de trabalho ampliada após o home office. Já em relação aos gestores, 71% (setenta e um por cento) afirmaram que observaram maior produtividade, criatividade e motivação em sua equipe. Deste modo, demonstra-se que os resultados são favoráveis diante a implantação do home office na empresa, conclusão esta que é ratificada pelos gestores da empresa avaliada, pois todos os que foram entrevistados informaram que a implantação do home office agregou positivamente à organização.

Palavras chave: Teletrabalho, Home-office, Telecomunicação, Gestão de Pessoas, Local de Trabalho Flexível.

ABSTRACT

The present paper intents to analyze the main advantages and disadvantages for the individual and his career with the implementation of teleworking, also known as Home Office, in a telecommunications company located in the region of Curitiba. Through field research (by sampling), the work sought to measure the level of satisfaction of employees who perform this type of work in their routine, as well as the main changes resulting from this change, such as: motivation, number of worked hours, habits, among others. A specific survey was also applied to employees who occupy a management position in order to assess their perception of the possible impacts already mentioned on their team. Among the 30 items evaluated for the employees, 70% (seventy percent) of participants agreed (that their productivity increased after practicing the teleworking, while only 8% (eight percent) of participants reported that their work hours were extended after the home office was implanted by the company. Regarding managers employees, 71% (seventy-one percent) stated that they observed greater productivity, creativity and motivation in their team. Thereby, it is demonstrated that, the results are favorable enough to justify the implementation of the home office in the company, a conclusion that is ratified by the managers

employees of the evaluated company, because all those who were questioned informed that the implementation of the home office positively added to the organization.

Key Words: Teleworking, Home-office, Telecommunication, people management, flexible workplace.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico e a expansão da economia, o Teletrabalho, também popularmente conhecido por *Home Office*, vem crescendo no meio empresarial e é resultado de um fenômeno natural do mercado de capital em sua busca de meios e instrumentos de aperfeiçoamento de resultados. (MELLO, 2011).

A expressão "Teletrabalho" começou ser utilizada inicialmente por Norbert Wiener na década de 50. No entanto, foi apenas na década de 70 que surgiu sua primeira definição conceitual, que dentre outras coisas, procurou descrever a importância da utilização da Tecnologia da Informação para realização das funções de trabalho (WÜLFING, 2014, p 75).

No Brasil, as primeiras iniciativas de Teletrabalho surgiram em 1997 através de um seminário sobre *Home Office/Telecommuting*, que deu origem em 1999 ao grupo denominado "Teletrabalho e Novas formas de Trabalho", com a finalidade de estudar e discutir práticas do teletrabalho no mundo corporativo, patrocinando diversas palestras e livros sobre o *Home Office*, além de representações em outros países e estados (FERREIRA, 2017, p. 14).

A partir deste novo modelo de prestação de serviço, o empregado não necessita mais trabalhar dentro dos limites físicos da empresa, pois a flexibilidade advinda do trabalho móvel lhe permite realizar suas atividades em sua própria residência ou de qualquer outro locais desde que esteja interligado com o sistema gerenciado pela empresa (MASSAIA, TAINA, 2018, p. 10).

Com base nisso, o presente estudo terá por objetivo analisar a percepção de colaboradores e gestores em uma empresa que oferece o *Home Office* aos seus empregados, buscando demonstrar que a implantação de tal mecanismo pelos empregadores não é somente algo benéfico para o seu funcionário, mas também, é um meio de gerar maior lucratividade em seu processo produtivo na organização.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos do trabalho são:

a) Identificar as vantagens e desvantagens do *Home Office* para uma empresa.

b) Averiguar a percepção dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações, que trabalham no regime de *Home Office,* sobre esta modalidade de trabalho.
c) Analisar os dados coletados de maneira que seja possível concluir se a implantação do regime de *Home Office* foi benéfica para a empresa.

METODOLOGIA

Segundo Casarin (2012, p. 105), a metodologia é como o pesquisador ira organizar sua pesquisa, tendo em vista o alcance dos objetivos propostos. De acordo com Fonseca (2002, p. 41), a metodologia é o estudo da organização e dos caminhos percorridos para a realização de uma pesquisa ou estudo.

PESQUISA QUALITATIVA

Dentre os métodos de pesquisa existentes, a pesquisa qualitativa, segundo Richardson (2012, p. 79-80), é aquela que "busca por uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais dos fenômenos", por isso, para Deslauriers (2008, p. 260), o seu objetivo é produzir informações ilustrativas e aprofundadas.

Portanto, o presente trabalho buscará, dentre outras coisas, analisar e apresentar resultados a partir da perspectiva subjetiva dos teletrabalhadores entrevistados, tendo como premissas suas motivações, experiências e expectativas.

PESQUISA QUANTITATIVA

Neste trabalho os dados coletados serão quantificados através da aplicação de questionários, mensurando as respostas estatisticamente, permitindo a verificação da relação entre as variáveis, com intuito de atingir os objetivos desta pesquisa.

PESQUISA DESCRITIVA

Será realizada pesquisa descritiva, com objetivo de obter informações, para auxílio no alcance de dados referente ao tema.

PESQUISA EXPLORATÓRIA

Para a realização da pesquisa exploratória, serão utilizados, livros, revistas, artigos científicos e questionários, buscando facilitar a compreensão para o tema abordado, com embasamento científico para solução do problema.

COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

A coleta de dados será de fundamental importância para o presente trabalho, com aplicação de questionários estruturados aos empregados e gestores, será possível realizar o levantamento de informações relevantes sobre o *Home Office*.

POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 108), pode se entender amostra, como parte de uma população maior, é somente um pedaço do todo, classificada de acordo com o objetivo da pesquisa a ser desenvolvida.

Será utilizada uma amostragem correspondente a uma empresa em Curitiba/PR, para atingir objetivo da pesquisa com questionários.

QUESTIONÁRIO

O questionário é um dos instrumentos mais aplicados para obter dados, é importante que o pesquisador formule perguntas objetivas, de fácil entendimento, é uma maneira de motivar os entrevistados a responderem (BARROS, 2007, p. 106).

Será aplicado dois questionários eletrônicos através da plataforma Google Forms, com perguntas abertas e fechadas para colaboradores e gestores de uma empresa telecomunicações situada na região de Curitiba com objetivo de analisar a percepção dos funcionários sobre o Home Office e identificar as vantagens e desvantagens deste modelo de trabalho, que possibilitará análise estatística dos dados coletado e desenvolvimento deste estudo.

Ambos os questionários possuem uma sequência lógica, buscando averiguar 2 grupos de elementos: gestores e colaboradores, o objetivo principal da pesquisa é, analisar o grau de satisfação em relação ao uso de teletrabalho em uma empresa de telefonia. Com base no referencial teórico, foram determinados os seguintes fatores em relação a percepção dos funcionários e gestores jornada diária de trabalho, aumento na produtividade dos funcionários, aspectos motivacionais, autogestão do teletrabalho,

relacionamentos interpessoais e intrapessoais entre colegas e gestores, ambiente de trabalho, aspectos financeiros, aspectos familiares e qualidade de vida dos funcionários.

ESCALA DE LIKERT

Campos e Guimarães (2009 p. 87) citam que para a análise de resultados qualitativos, devemos transformá-los em quantitativos, uma técnica utilizada para este fim é a escala Likert. Através dela obtemos índices que podem ser indicadores para avaliar e comparar resultados.

CORRELAÇÃO DE PEARSON

Segundo Viali (2016, p. 2), a correlação se explica através de uma pesquisa sobre as variáveis, tendo como finalidade analisar a ligação entre duas ou mais variáveis, ou seja, se uma variável tem seus valores impactados com os valores de outra variável.

A utilização a correlação de Pearson no desenvolvimento do trabalho foi para analisar o vínculo entre as variáveis encontradas através da escala de Likert, agregando informações complementares para a pesquisa realizada.

DISTRIBUIÇÃO *T DE STUDENT*

A distribuição *t de student* é uma probabilidade estatística, publicada por William Sealy Gosset, publicou o seu famoso, artigo de 1908, que ele denominou *The Probable Error of a Mean* (Sobre o Erro Provável de uma Média), onde ele, observou que "s" (desvio padrão amostral) era um estimador errático de σ quando n era pequeno.

Assim medidas usuais da precisão das estimativas eram inválidas para pequenas amostras. Seu artigo apresentou a distribuição de uma estatística, agora conhecida como t de Student, e introduziu a estimação com pequenas amostras por intermédio de uma família de distribuições t. A empresa concordou com a publicação do artigo com a condição de que ele utilizasse um pseudônimo (ele utilizou Student) e que o nome da empresa não fosse revelado e que os dados da empresa não aparecessem na publicação, enquanto trabalhasse para a cervejaria Guinness. (ZABELL, 2008).

Relação com outras distribuições:

- A distribuição t (de Student) está relacionada com outras distribuições.
- A medida que o grau de liberdade tende ao infinito a distribuição t tende para a normal padrão, isto é, com média zero e desvio padrão igual a um (DODGE, 2010).

A distribuição de t de Student será utilizada neste trabalho para verificar o nível de confiança das amostras com uma margem de erro de 5%. Uma vez que se trata de uma pesquisa realizada em uma empresa, o acesso às amostras pode ser dificultoso.

LIMITAÇÕES DA PESQUISA

De acordo com a análise de Vergara (2000, p. 61), “todo método tem possibilidade e limitações”, o que significa que toda pesquisa está condicionada a obstáculos durante o período de investigação, não sendo, contudo, fatores determinantes para a sua conclusão.

No presente caso, dentre as limitações identificadas está a impossibilidade de aplicar o questionário com todos ou, ao menos, com um número significativo dos os empregados da empresa analisada, o que nos obriga a fazer apenas uma pesquisa “por amostragem”.

2. DESENVOLVIMENTO

Home Office ou Teletrabalho, é um serviço a ser desempenhado na própria residência do empregador ou em local a ser escolhido de seu empregador, não tendo a subordinação pessoal, realizando o controle de jornada, pela eficiência no trabalho prestado ou produtividade. Como também, atividade está executada de forma afastada de sua empresa, com um computador (NASCIMENTO, 2011, p. 180).

O teletrabalho emergiu na década de 1980, mas em 1990 que ele ganha força, nos países desenvolvidos, com rápido desenvolvimento da tecnologia da informática e das telecomunicações. (COSTA, 2004, p. 27).

Segundo Breton (2011, p. 39), há três elementos que caracterizam o Teletrabalho. O primeiro trata-se de uma atividade realizada a distância, fora do perímetro onde os resultados são esperados. Segundo aquele que ordena não pode controlar fisicamente a execução das tarefas, tratando-se, portanto de um trabalho não presencial em que o controle desloca-se para os resultados. Terceiro, as tarefas são desempenhadas por meio do uso de computadores e outros equipamentos de informática e telecomunicação.

A partir destes elementos, também podem ser caracterizados como variações do teletrabalho, os seguintes modelos: teletrabalho no domicílio, centro-satélite de teleserviços, internacional (*offshore*), móvel e trabalho para centrais de atendimento (FERREIRA, 2017, p. 10).

A respeito das vantagens e desvantagens oferecidas pelo teletrabalho, é necessário dividi-la em três segmentos, de acordo com os públicos atingidos, quais sejam: **indivíduo, empresa e sociedade**.

Melhor qualidade de vida: Sendo considerada por muitos como o carro-chefe dentre os benefícios do *home office*, a maior flexibilidade desta modalidade de trabalho proporciona melhor qualidade de vida aos indivíduos já podem participar de atividades pessoais e sociais que dificilmente participariam se tivessem que comparecer na sede da empresa todos os dias das semana, acarretando, muitas vezes, em maior satisfação e motivação no trabalho (OLIVEIRA, 2013, p. 24).

Melhoria na produtividade e criatividade: O teletrabalho permite que os trabalhadores optem por desempenhar suas atribuições nas horas que consideram mais produtivas, de acordo com o relógio biológico de cada um, o que se traduz em melhor desempenho e criatividade (OLIVEIRA, 2013, p. 25).

Elevação da satisfação e motivação: Como resultado dos outros benefícios já mencionados, dentre eles, maior autonomia e flexibilidade, os trabalhadores demonstram maiores sinais de satisfação e motivação.

Quanto aos aspectos negativos (desvantagens), observa-se os seguintes:

Possibilidade de isolamento social e profissional: muitos entendem que o teletrabalho pode privar os indivíduos do convívio salutar com outras pessoas, podendo causar, inclusive, sentimentos de reclusão e isolamento, com impactos psicológicos como depressão (OLIVEIRA, 2013, p. 25).

Maiores chances de problemas alimentares, vícios e *stress*: em razão de estar num ambiente socialmente menos controlado, o indivíduo pode vir a desenvolver práticas ruins relacionadas a alimentação, ao uso de tabaco e álcool e até mesmo de entorpecentes. Esta situação pode significar aumento nas possibilidades de problemas de ordem física e emocional (OLIVEIRA, 2013, p. 25).

VANTAGENS E DESVANTAGENS DO HOME OFFICE PARA A ORGANIZAÇÃO

Competitividade na atração e retenção: para muitas organizações, o teletrabalho lhes permite contratar empregados que residem a quilômetros de distância, mesmo em outros estados e países, ampliando assim seu leque de competência e oportunidades (OLIVEIRA, 2013, p. 26).

Maior produtividade e criatividade: considerando que o relógio biológico de cada indivíduo pode diferir do relógio convencional utilizado pelas empresas para a realização das atividades, ter a autonomia de escolher trabalhar nos horários em que o indivíduo sabe que tem maior rendimento ou concentração, importa em melhor produtividade e criatividade (OLIVEIRA, 2013, p. 25).

Riscos de segurança de informação: Segundo matéria publicada pelo canal VIVADECORA (2019), o risco de vazamento de informações sigilosas é maior. Por isso, para determinadas atividades empresariais, garantir que o empregado trabalhe sob seus olhos operacionais significa resguardar o patrimônio de informações estratégicas e técnicas da concorrência. Isso pode fazer com que o teletrabalho seja visto como um obstáculo à segurança (OLIVEIRA, 2013, p. 27).

VANTAGENS E DESVANTAGENS DO *HOME OFFICE* PARA A SOCIEDADE

Segundo Silva (2009, p. 4), para os centros urbanos o *Home Office* é uma alternativa positiva, pois diminuiria o trânsito, acidentes, violência, poluição causada pela quantidade de automóveis circulando todos os dias, melhorando a qualidade de vida do teletrabalhador e reduzindo problemas regionais como o desemprego.

De acordo com Nohara (2010, p. 153), uma vantagem bem interessante para a sociedade é a inclusão de deficientes físicos no mercado de trabalho, pois no teletrabalho não há a necessidade das pessoas se deslocarem até a empresa. Os autores ainda frisam ao desenvolvimento regional e a redução dos custos em relação à infraestrutura.

Já em relação às desvantagens, há quem aponte a possibilidade do aumento de concorrência para os trabalhadores locais, pois o teletrabalho permitiria que mais pessoas se candidatassem àquela vaga que antes estava limitada às pessoas daquela localidade (SILVA, 2009, p. 27).

4. RESULTADOS

Para esta pesquisa foi realizado a coleta de dados através da aplicação de 151 (cento e cinquenta e um) questionários, aplicados aos funcionários e gestores da empresa Telefônica que trabalham em home Office, através da plataforma de questionários Google formulário de forma aleatória, contendo 30 questões com o intuito de analisar a percepção dos funcionários e gestores a respeito da introdução do home Office na organização. Aplicação de 144 (cento e quarenta e quatro) questionários,

aplicados aos funcionários através da plataforma de questionários Google formulários de forma aleatória, contendo 30 questões (trinta) questões com o intuito de analisar a percepção desses funcionários em relação ao home Office. Aplicado 7 (sete) questionários aos gestores, através da plataforma de questionários Google formulários de forma aleatória, contendo 30 (trinta) questões com o intuito de analisar a percepção dos gestores em relação ao home Office na organização

Primeiramente foi realizado uma análise para averiguar o perfil de cada pessoa que participou da pesquisa, em seguida levantar o tempo que cada funcionário trabalha com *Home Office,* a baixo Tabela 1 detalhando os dados obtidos no questionário em relação ao perfil dos funcionários.

TABELA 1 - PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

VARIÁVEL	NÍVEIS DA VARIÁVEL	% DE PESSOAS
Sexo	Homens	79,00%
	Mulheres	21,00%
Idade	De 13 a 18 anos	0%
	De 19 a 24 anos	1,00%
	De 25 a 30 anos	33,00%
	De 31 a 36 anos	42,00%
	De 37 a 42 anos	18,00%
	De 43 a 48 anos	3,00%
	Acima de 49 anos	3,00%
Há quanto tempo trabalha no *Home Office*	3 a 6 meses	5,00%
	7 meses a 1 ano	7,00%
	1 ano a 3 anos	60,00%
	3 anos a 5 anos	20%
	6 anos ou mais	2%

FONTE: AUTOR (2019)

Em relação à idade, a faixa etária maior representada na amostra dos entrevistados se concentra especialmente entre 31 a 36 anos, correspondendo a 42% do grupo pesquisado, seguido por 33% entre 25 a 30 anos, 18% da amostra de 37 a 42 anos, apenas 3% está na faixa etária dos 43 a 48 anos, com 3% também essa amostra com 49 anos ou mais e apenas 1% entre 19 a 24 anos. Foi possível verificar que 60% trabalham a 1 ano e 3 anos em home Office, 20% trabalha de 3 a 5 anos nessa modalidade, representando 13% da amostra que trabalha de 7 meses a 1 ano, 5% com 3

meses a 6 meses na modalidade e apenas 2% que trabalham 6 anos ou mais como home Office.

Os respondentes foram questionados também referente ao observar melhora na criatividade e aumento na produtividade após a começarem a trabalhar nesta modalidade de trabalho conforme dados da tabela 2

TABELA 2 - EVOLUÇÃO NA PRODUTIVIDADE E CRIATIVIDADE DO RESPONDENTE.

VARIÁVEL	NÍVEIS DA VARIÁVEL	% DE PESSOAS
Trabalhar em *Home Office* aumentou a minha produtividade?	Discordo Totalmente	0,00%
	Discordo Parcialmente	1,00%
	Neutro	28,00%
	Concordo Parcialmente	42,00%
	Concordo Totalmente	28,00%
Trabalhar em *Home Office* melhorou a minha criatividade?	Discordo Totalmente	0,00%
	Discordo Parcialmente	3,00%
	Neutro	28,00%
	Concordo Parcialmente	46,00%
	Concordo Totalmente	23,00%

FONTE: AUTOR (2019)

Os resultados demonstram que 46% das pessoas concordam parcialmente sobre a melhora na criatividade, 28% está neutro, 23% concorda totalmente e somente 3% discorda parcialmente. E em relação a produtividade 42% informou que concorda parcialmente, 28% concorda totalmente, junto com 28% também que está neutro em relação a questão e apenas 1% discorda parcialmente.

Em relação as desvantagens do teletrabalho, foi averiguado a percepção dos entrevistados em relação ao isolamento social e conflito familiares, dados na tabela 3.

TABELA 3 - ISOLAMENTO SOCIAL, CONFLITOS FAMILIARES E SUA CONTRIBUIÇÃO.

VARIÁVEL	NÍVEIS DA VARIÁVEL	% DE PESSOAS
Percebi um aumento nos conflitos familiares após começar a trabalhar em Home Office:	Discordo Totalmente	47,00%
	Discordo Parcialmente	24,00%
	Neutro	25,00%
	Concordo Parcialmente	5,00%
	Concordo Totalmente	0,00%
Trabalhar em Home Office resulta em um Isolamento Social:	Discordo Totalmente	28,00%
	Discordo Parcialmente	28,00%
	Neutro	29,00%
	Concordo Parcialmente	14,00%
	Concordo Totalmente	1,00%

FONTE: AUTOR (2019)

De acordo com a amostra analisada 29% das pessoas estão neutras em relação ao isolamento social, 28% discorda parcialmente e 28% discorda totalmente, 14% concorda parcialmente e apenas 1% discorda totalmente. Conforme tabela foi possível observar que 56% discorda que há um isolamento social com quem trabalha em home Office. E em relação a conflitos familiares as respostas demonstram que 47% da amostra discorda totalmente em relação aos conflitos familiares, 25% ficaram neutros, 24% discorda parcialmente e 5% concorda parcialmente.

Demais resultados obtidos:

PERGUNTA 28 - Você considera que a implantação do Home Office foi algo que agregou de forma positiva na organização:

Foi possível observar que 100% da amostra analisada concorda totalmente que a implantação do home Office agregou de forma positiva na organização.

Após a implantação do Home Office houve um aumento ou diminuição de cobrança de resultados:

Segundo entrevistados, 86% informaram que não houve alteração na cobrança de resultados e 14% informa diminuição.

Pergunta 27 - A empresa disponibiliza treinamentos para funcionários que trabalham em Home Office:

43% concorda parcialmente que há treinamento para funcionários que trabalham em home Office, 29% concorda totalmente, 14% discorda totalmente e 14% discorda parcialmente

PERGUNTA 25 - É possível observar um aumento de contratação e retenção de funcionários que residem distantes da organização, no modelo Home Office:

43% encontra-se neutro sobre a questão, 29% discorda totalmente, 14% concorda parcialmente e 14% concorda totalmente.

PERGUNTA 29 - Teve aumento de funcionário com necessidades especiais (PCD) após a implantação do Home Office na organização:

57% ficou neutro em relação a questão, 14% concorda parcialmente, 14% discorda parcialmente e 14% discorda totalmente com a inclusão de pessoas com necessidades especiais

PERGUNTA 19 - Foi necessário organizar um ambiente próprio para trabalhar em Home Office ?

50% dos funcionários afirmou que não era necessário organizar um ambiente de trabalho adequado e 51% informou que não foi necessário alterar o ambiente para trabalhar na modalidade home Office.

PERGUNTA 30 - Quais os meios utilizados para reuniões externas:

50% da amostra utiliza notebook, 43% faz uso de celulares e apenas 7% *tablet* para poder trabalhar

4. CONCLUSÃO

Este trabalho teve como proposta medir o impacto do home Office e a satisfação dos funcionários após a implantação desse modelo de trabalho em uma empresa de telecomunicações localizada em Curitiba. Para embasar essa análise foram realizadas as pesquisas bibliográficas sobre conceitos de teletrabalho, as características desse modelo de trabalho, vantagens e desvantagens de se trabalhar dessa forma e tecnologias utilizadas nesse modo de trabalhar.

No presente trabalho foram aplicados questionários para obter informações tanto dos funcionários quanto dos gestores da organização, ambos em anexo, sendo que as respostas para os funcionários foram tabuladas e analisadas para medir a satisfação dos mesmos em relação a implantação desse modelo de trabalho, e as respostas dos gestores para analisar e comparar, também contribuíram para se obter um melhor entendimento de algumas afirmações dos funcionários.

De forma geral, foi verificado uma melhora na satisfação dos funcionários após a implantação do home Office na organização, inclusive uma melhora na qualidade de vida e criatividade.

Em relação a aplicação do home Office na empresa, ocorreram alguns pontos de discordância em questões relacionadas a treinamento adequado, local apropriado para se trabalhar e nível de cobrança, mas boa parte dos questionamentos tiveram respostas parecidas.

Nas questões que abordam sobre, melhora da qualidade de vida, aumento de produtividade, melhora na criatividade, elevação de satisfação e motivação, equilíbrio entre vida pessoal e trabalho (P10, P11, P12, P13 e P14), demonstram que após a implantação do home Office houve melhoras em relação ao nível de satisfação e qualidade de vida do funcionário, reforçando a ideia de que o home Office trouxe benefícios para a organização.

Reafirmando o que foi visto, sobre a elevação da qualidade de vida e satisfação dos funcionários perante a mudança. Devido as perguntas P15, P18 e P22, em relação a concentração, isolamento social e aumento de estresse.

Sugere-se que a empresa verifique e promova mais treinamentos, pois se observou um nível de funcionários que não quiseram opinar, talvez por receio de expor a organização ou represália perante o resultado (P27).

Diante do que foi exposto, compreende-se que o trabalho conseguiu alcançar os objetivos propostos inicialmente para sua execução, permanecendo a análise e medição dos níveis de satisfação perante a implantação do home Office na empresa, analisadas a abordagem dos negativos e positivos do novo modelo de trabalho e, por fim, sugestões de melhorias para aumentar o nível de satisfação e da qualidade de vida dos funcionários.

Sendo assim, foi possível concluir que atualmente trabalhar em home Office há mais pontos positivos que negativos. Onde se tem uma elevação nos níveis de satisfação, melhor concentração, um aumento na criatividade, redução de custos por parte da empresa e funcionário, além de elevar a qualidade de vida dos colaboradores.

Com o desenvolvimento desse estudo, é possível observar a importância de analisar a satisfação dos funcionários, gestores, que entraves do mesmo, percebe-se que boa parte do sucesso de uma empresa é através das atualizações, mudanças, acompanhamento de seus funcionários e upgrades. Aconselha-se que, para estudos futuros sobre o home Office, realizem pesquisas mais aprofundadas e em diversos segmentos para analisar o impacto do mesmo e verificar possíveis mudanças e melhorias.

5. REFERÊNCIAS

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S.; **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. Ed. São Paulo: Pearson Pretice Hall, 2007.

BARROS, A. M.; SILVA J. R. G. **Percepções dos Indivíduos Sobre as Consequências do Teletrabalho na Configuração *Home-Office***: estudo de caso na Shell Brasil. Cadernos EBAPE.BR, v. 8, n. 1, p. 71-91, 2010.

CAMPOS J. P. E GUIMARÃES S. **Em busca da eficácia em treinamento**: normas ABNT NBR ISSO 10015:2001. São Paulo.

CASARIN, H, C. S; S. J. **Pesquisa Científica: da teoria à prática**. 1ª ed. Curitiba: Intersaberes, 2012.

COSTA, I, S, A. **Poder/Saber e Subjetividade na Construção do Sentido do Teletrabalho. 2004**. 124 f. **Tese de Doutorado** – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3273/Capaetc%202.pdf? sequence=1&isAllowed=y > Acesso em: 01 Maio 2019.

DESLAURIERS. JEAN-PIERRE. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos** / tradução de Ana Cristina Nasser, Petropólis – RJ. Ed. Vozes, 2008. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1895937/mod_resource/content/1/04_OB- JACCOUD_MAYER.pdf > Acesso em 20 maio 2019.

DODGE, Yadolah. The Concise Encyclopedia of Statistics. New York (NY): Springer, 2010. Disponivel: http://www.stewartschultz.com/statistics/books/The%20Concise%20Encyclopedia%20of%20Statistics.pdf

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

LARSON, RON; FARBER, Betsy. **Estatística Aplicada**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MASSAIA, T. **Reforma Trabalhista: Regulamentação do Trabalho *Home Office***. 2018. 40f**. Monografia** - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2018. Disponível em: < http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/5351/Tain%C 3%A1%20Aparecida%20Massaia.pdf?sequence=1 > Acesso em: 30 de mar. 2019.

MELLO, A. A. A. **O uso do Teletrabalho nas empresas de Call Center e Contact Center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas**. 2011. 278f. **Tese de doutorado** - Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo,2011.Disponível em: http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a91.pdf > Acesso em: 30 de mar. 2019.

NASCIMENTO, AMAURI MASCARO**. Curso de direito do trabalho:** História e teoria geral do Direito do Trabalho, relações individuais e coletivas do trabalho. 26 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/40877120/curso-de-direito-do-trabalho-amauri- mascaro-nascimento > Acesso: 01 Maio 2019.

NOHARA, JOULIANA JORDAN ET AL. **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores**. RAI: revista de administração e inovação**,** v. 7, n. 2, p. 150-170, 2010. Disponível em < http://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79174 > Acesso em: 11 abr. 2019.

OLIVEIRA, JÚNIOR. Jessé de Souza. **Teletrabalho: vantagens e desvantagens para indivíduos, organizações e sociedade**, Monografia - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, 2013. Disponível em: < https://social.stoa.usp.br/articles/0028/9731/Oliveira_Jr_-_Teletrabalho_-_TCC_-_MBA_USP_GE_T1-2011.pdf > Acesso em 2 maio 2019.

RICHARDSON, ROBERTO JARRY. **Pesquisa Social**: **Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em: < https://docgo.net/doc-detail.html?utm_source=01- richardson-pesquisa-social-mctodos-e-tccnicas-pdf-pdfcompressor-643562 > Acesso em 20 maio 2019.

SILVA, A, A. **Teletrabalho e Subordinação**. 2009. 21 f. Artigo - Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. Disponível em< file:///C:/Users/Sabrina/Downloads/12227-Texto%20do%20artigo-50896-1-10-20110914.pdf > Acesso em: 15 de maio 2019.

VERGARA, SYLVIA C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000. Disponível em: < > Acesso: 19 maio 2019.
VIALI, L. **Correlação e regressão**. Porto alegre: PUCRS, 2016.

WÜLFING, J. **Teletrabalho: Proposta de Regra Jurídica Fundamentada no Princípio de Proteção do Empregado para o Brasil**. 2014. 281f. **Tese de Pós-graduação** - Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em < https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/128693/331752.pdf?seq uence=1&isAllowed=y > Acesso em 30 de março 2019.

ZABEL, S. L. ***On Student's 1908 Article "The Probable Error of a Mean"***. *Journal of the American Statistical Association*, v. 103, n. 481, p. 1-7, March 2008.