

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.
CAMPUS JOINVILLE**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
GESTÃO HOSPITALAR**

RODOLPHO ARAUJO LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO
DOS TELETRABALHADORES NO DOMICÍLIO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

RODOLPHO ARAUJO LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO
DOS TELETRABALHADORES NO DOMICÍLIO**

JOINVILLE, 2013

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE
CURSO DE GESTÃO HOSPITALAR**

RODOLPHO ARAUJO LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO
DOS TELETRABALHADORES NO DOMICÍLIO**

**Submetido ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de
Santa Catarina como parte dos
requisitos de obtenção do título de
Tecnólogo em Gestão Hospitalar.**

Orientadora: Reginalda Maciel, Ms.

JOINVILLE, 2013

ARAUJO, Lima Rodolpho.

Qualidade de Vida no Trabalho: a Percepção dos Teletrabadores no Domicílio/ ARAUJO Lima Rodolpho – Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. 00 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. Graduação. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.

Orientador: Reginalda Maciel, Msc.

1. Qualidade de Vida no Trabalho 2. Teletrabalho 3. Percepções
I.Título

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TELETRABALHADORES NO DOMICÍLIO

RODOLPHO ARAUJO LIMA

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Joinville, 3 de Dezembro de 2013.

Banca Examinadora:

**Profª Reginalda Maciel, Mestre
Orientadora**

**Profª Anna Geny Batalha Kipel
Avaliadora**

**Profª Andrea Heidemann
Avaliadora**

*Dedico esse trabalho aos meus pais,
minha irmã e minha namorada, que sempre
me apoiaram e incentivaram ao longo desta
jornada tão importante.*

*E aos professores, em especial, a minha
orientadora que me auxiliou e contribuiu para a
minha formação.*

Apesar dos nossos defeitos, precisamos enxergar que somos pérolas únicas no teatro da vida e entender que não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas. O que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.

(Augusto Cury)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente é a Ele que dirijo minha maior gratidão. Deus, mais do que me criar, deu propósito à minha vida. Vem dele tudo o que sou, o que tenho e o que espero.

Agradeço aos meus pais Marília Bezerra de Araujo e Minoru Gomes Lima, que são meus maiores exemplos. Obrigado por cada incentivo e orientação, pelas orações em meu favor e por me proporcionar uma boa infância e vida acadêmica.

A minha irmã Daniele Araujo Lima Boing, por todo amor e carinho. Aos meus tios, tias e primos que sempre estiveram presentes, ainda que à distância.

Agradeço minha namorada Luciane Wodtke, por todo seu amor, carinho, paciência e compreensão depositadas nesta etapa.

A professora Reginalda Maciel que dedicou do seu tempo para me orientar em cada passo e dificuldade deste trabalho, com muita paciência. Aos meus colegas de classe pelos anos de convívio e aos professores pela contribuição na minha vida acadêmica e futura vida profissional.

RESUMO

O teletrabalho é uma modalidade que vem crescendo constantemente nos últimos anos, trazendo como benefício ao colaborador o aumento de autonomia, produtividade e mobilidade, tal como melhoria na administração do tempo e espaço de trabalho. O presente estudo teve como objetivo entender e analisar as principais características do teletrabalho e da qualidade de vida (QVT), bem como levantar as vantagens e desvantagens do teletrabalho para os trabalhadores, empresas e sociedade, incluindo a vivência obtida pelo acadêmico no estágio realizado com o teletrabalho. A partir do estudo teórico, houve preocupação em elaborar uma pesquisa com profissionais que exercem o trabalho a distância, tendo como objetivo, levantar as percepções dos mesmos acerca da QVT. As conclusões obtidas com este estudo indicam que os níveis de QVT são satisfatórios, sendo evidente o aumento na produtividade, flexibilidade e qualidade do trabalho, além de melhorias na qualidade de vida, motivação e satisfação com o trabalho. Há necessidade de melhorias apenas no sentido de adequar o sistema de oportunidade de crescimento e segurança, para que os mesmos possam se sentir mais seguros e confiantes com as atividades que exercem.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho. Teletrabalho. Percepções.

ABSTRACT

Telework is a modality which has been increasing constantly in the last years, bringing as benefit the autonomy's raise, productivity and modality as a better time's administration and work's place. This study had as aim to understand and analyze the main characteristics of telework and the life's quality (QVT), and also to observe what are the advantages and disadvantages for workers, companies and society, including the experience learned from the student's internship executed through telework. Based on the theoretical study, we were concerned about elaborating this research with professionals that work in distance; it has as an aim to show the perceptions about QVT. The conclusions obtained through this study indicate that the levels of QVT are satisfactory, being clear the raise in productivity, flexibility and work's quality, beyond the improvements in the life's quality, motivation and satisfaction with the job. Although, there is still a need of improvements in the adequacy of opportunities' system and security, so people can feel secure and confident with the activities performed.

KEYWORDS: Quality of Work Life. Telework. Perception.

LISTADE FIGURAS

FIGURA 1- Compensação justa e adequada.....	38
FIGURA 2- Compensação justa e adequada.....	39
FIGURA 3- Compensação justa e adequada.....	40
FIGURA 4- Condições de trabalho.....	41
FIGURA 5- Condições de trabalho.....	41
FIGURA 6- Condições de trabalho.....	42
FIGURA 7- Uso e desenvolvimento de capacidades.....	43
FIGURA 8- Uso e desenvolvimento de capacidades.....	44
FIGURA 9- Uso e desenvolvimento de capacidades.....	44
FIGURA 10- Oportunidade de crescimento e segurança.....	45
FIGURA 11- Oportunidade de crescimento e segurança.....	46
FIGURA 12- Oportunidade de crescimento e segurança.....	47
FIGURA 13- Integração social na empresa.....	48
FIGURA 14- Integração social na empresa.....	48
FIGURA 15- Integração social na empresa.....	49
FIGURA 16- Constitucionalismo.....	50
FIGURA 17- Constitucionalismo.....	51
FIGURA 18- Constitucionalismo.....	51
FIGURA 19- Trabalho e espaço de vida total.....	52

FIGURA 20- Trabalho e espaço de vida total.....	53
FIGURA 21- Trabalho e espaço de vida total.....	54
FIGURA 22- Relevância social da vida no trabalho.....	55
FIGURA 23- Relevância social da vida no trabalho.....	56
FIGURA 24- Relevância social da vida no trabalho.....	56
FIGURA 25- Grau de satisfação da QVT.....	57

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Categorias avaliadoras da qualidade de vida no trabalho.....	22
QUADRO 2- Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a empresa.....	28
QUADRO 3- Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para o trabalhador.....	29
QUADRO 4- Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a sociedade.....	30
QUADRO 5- Estrutura do questionário aplicado.....	35

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- Distribuição sócia econômica.....	35
TABELA 2- Avaliação geral da QVT por critérios.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BSP - Business Scholl São Paulo

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OIT - Organização Internacional do Trabalho

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teletividades

TISS - Troca de Informação em Saúde Suplementar

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Objetivo Geral.....	17
1.2 Objetivos Específicos.....	18
1.3 Problema.....	18
1.4 Justificativa.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 Histórico da Empresa Estagiada.....	20
2.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho.....	20
2.3 Histórico e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho.....	23
2.4 Conceito e Aplicação do Teletrabalho.....	24
2.5 Histórico e Evolução do Teletrabalho.....	25
2.6 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho.....	27
3 METODOLOGIA.....	31
3.1 Metodologia do Estudo.....	31
3.2 Público Alvo.....	32
3.3 Coleta de Dados.....	35
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	37
4.1 Compensação Justa e Adequada.....	38
4.2 Condições de Trabalho.....	40
4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	43
4.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança.....	45
4.5 Integração Social na Empresa.....	47
4.6 Constitucionalismo.....	50

4.7 O trabalho e o Espaço Total da Vida.....	52
4.8 Relevância Social da Vida no Trabalho.....	55
4.9 Avaliação Geral da QVT.....	57
4.10 Avaliação Geral da QVT com Base nos Critérios de Walton - Concepção dos Teletrabalhadores.....	58
5 CONCLUSÕES.....	62
REFERENCIAS.....	65
APÊNDICE.....	68
APENDICÊ A - Questionário aplicado aos teletrabalhadores....	80

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço de novas tecnologias de informação e comunicação, as organizações se tornam cada vez mais competitivas. Para adaptar-se ao mercado em que estão inseridas, buscam investimento em processos de gestão e alternativas de trabalho, com o intuito de manterem-se competitivas e rentáveis, otimizando tempo e espaço. É neste conceito que o Teletrabalho e a QVT se inserem.

O autor GULARTE DUARTE (2008), cita que “OIT (Organização Internacional do Trabalho) define o teletrabalho como sendo o trabalho que é executado com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação em um local distante do escritório central ou instalação de produção onde o trabalhador não tem nenhum contato pessoal com os colegas de trabalho”.

A implantação desta modalidade pelas empresas permite maior rapidez e eficácia na troca de informações, sendo feitas via telefone, e-mail, vídeo conferência, etc. A flexibilidade do trabalho e do emprego reduz custos e o aumenta de produtividade. Com isso, o teletrabalho consegue exercer seu papel de colaborador de dentro de seu domicílio, sem precisar enfrentar horas de trânsito. Porém, é imprescindível a preocupação das organizações com a QVT de cada colaborador para o desenvolvimento de resultados satisfatórios para ambos.

Neste sentido, verifica-se que o ambiente de trabalho, muitas vezes é o local onde o trabalhador passa muitas horas de seu dia. Sendo assim, os recursos humanos das empresas possuem um papel muito importante e precisam ter comprometimento e a motivação para com seus colaboradores. Um funcionário satisfeito com o serviço prestado, com o tratamento recebido e com o ambiente de trabalho é um funcionário que produz com mais qualidade e interesse.

A recente Lei 12.551/2011, responsável pela alteração do artigo 6º da CLT, mostra que há crescente preocupação com o teletrabalho. A alteração da lei decreta que teletrabalhadores tem os mesmos direitos que os trabalhadores que exercem sua função dentro da empresa.

Partindo deste pressuposto, Walton apresentou oito critérios que avaliam a QVT e que serviram como base para diversas pesquisas e implantações em empresas. O modelo de WALTON (1973) foi aplicado ao questionário desenvolvido neste trabalho.

O estudo deste trabalho buscou identificar se a qualidade de vida contribui nas diversas dimensões do colaborador, norteados pelos critérios propostos por Walton. A motivação por pesquisar mais sobre este assunto deu-se devido ao estágio realizado com essa modalidade de trabalho.

O estágio no ambiente de teletrabalho no domicílio foi realizado para uma empresa de planos de saúde, cuja matriz está situada no estado de São Paulo. A mesma não permitiu a veiculação de sua identidade e que por esse motivo, ao longo do trabalho, ela foi mencionada apenas como administradora.

Para melhor compreensão do assunto, o trabalho foi estruturado em três partes. No primeiro foi apresentado o referencial teórico, contendo um breve histórico da empresa estagiada, conceitos e histórico da qualidade de vida no trabalho e do teletrabalho, bem como as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o trabalhador, empresa e para a sociedade. O capítulo seguinte tratou de assuntos sobre a metodologia estudada, conhecimento do público alvo, caracterização do setor estagiado e também sobre a coleta de dados realizada. O último capítulo apresentou e analisou o resultado obtido com a pesquisa e dados através do questionário que foi aplicado aos teletrabalhadores.

1.1 Objetivo Geral

Identificar se aQVT contribui nas dimensões psicológicas, social e organizacional, com foco no Teletrabalho no domicílio, seguindo os critérios de Walton.

1.2 Objetivos Específicos

- Identificar os principais aspectos e características da QVT;
- Analisar as vantagens e desvantagens do Teletrabalho, tanto para empregados quanto para empregadores e sociedade;
- Levantar impactos na produtividade, considerando as experiências práticas daqueles que adotaram o teletrabalho no domicílio.

1.3 Problema

O problema central desta pesquisa busca responder os seguintes questionamentos: é possível manter QVT, trabalhando no domicílio? Quais as percepções dos teletrabalhadores em relação à QVT?

1.4 Justificativa

Após a grande evolução dos meios de comunicação, presenciamos o surgimento de novas formas de prestação de trabalho, como o teletrabalho. Segundo pesquisas realizadas por diferentes instituições, a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT), em 2008, estimou que o Brasil contava com aproximadamente 10 milhões e 600 mil teletrabalhadores.

Essa modalidade continuou tomando grandes proporções no país. De acordo com Censo IBGE 2010, cerca de 19,9 milhões trabalhadores praticam essa modalidade e desde dezembro de 2011, os mesmos passaram a ter os direitos iguais trabalhistas de qualquer outro funcionário que trabalha dentro de uma empresa. Com a promulgação da Lei 12.551 (BRASIL, 2011), que modifica o artigo 6º da Consolidação das Leis do

Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar com a seguinte redação:

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

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.”
(BRASIL, Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011, 2011). (NR)

As principais áreas de atuação são vendas, consultoria, engenharia e prestadores de serviços, principalmente na área de Tecnologia da Informação, executivos de grandes empresas e, mais recentemente, televendas/tele-atendimento (call centers), tendo também a adoção pelo Tribunal Superior do Trabalho, que decidiu regulamentar o teletrabalho entre seus servidores, LUQUES (2012).

Ainda segundo LUQUES (2012), Álvaro Mello, presidente da Sobratt e professor da BusinessScholl São Paulo (BSP) afirma que nem todas as empresas formalizaram a atividade ainda, por medo de serem consideradas ilegais. LUQUES (2012) prevê que, com a nova lei, esta mentalidade vai acabar e haja um aumento de 30% no número de empresas interessadas em adotar esta modalidade e o que possibilita também, a inserção de um número maior de profissionais com deficiência no mercado.

Observando a crescente demanda em relação a essa modalidade e a vivência do acadêmico, percebe-se a necessidade de um estudo a cerca do assunto para melhor compreensão, permitindo assim, o desenvolvimento deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados o histórico empresa estagiada, conceitos e histórico da qualidade de vida e do teletrabalho, bem como as vantagens e desvantagens desta modalidade para o trabalhador, empresa e sociedade.

2.1 Histórico da Empresa Estagiada

A administradora de saúde estagiada pertence a uma grande organização de Seguros, que atua a mais de 70 anos no mercado. Esta organização atua com diversas modalidades, que vai desde o ramo de automóveis e elementares até seguros de saúde, capitalização, seguros de vida e previdência complementar.

A matriz da administradora estagiada está situada na cidade de São Paulo – SP, com mais dois escritórios, um sendo no Rio de Janeiro e o outro em Salvador.

Esta administradora é dedicada à operação de planos de saúde na modalidade de administração por pós-pagamento, para pequenas, médias e grandes empresas. Os serviços são pautados em conceitos de gestão que envolvem desenvolvimento, implantação e administração dos planos.

Busca continuamente melhorias da qualidade de atendimento e serviços prestados por meio de sua ampla Rede de Prestadores de Serviços Médicos e Hospitalares.

2.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

Para CHIAVENATO (2004), o conceito de QVT envolve aspectos físicos e ambientais, envolvendo também os aspectos psicológicos do local de trabalho. Sendo assim, a QVT assume duas posições: a reivindicação dos empregados quanto ao seu bem-estar e satisfação no trabalho; e o interesse das

organizações quanto aos seus efeitos sobre a produtividade e a qualidade.

Muitos são os fatores desencadeadores de ações de QVT. As demandas de qualidade de vida pressupõem necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie. Contudo, só na última década do século passado é que se potencializou o conceito de qualidade de vida, LIMONGI-FRANÇA (2007).

De acordo com RODRIGUES (2007), a QVT deve ser analisada dentro e fora do ambiente de trabalho. O trabalho organizacional é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana. Ela influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho. Ainda de acordo com RODRIGUES (2007), os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente as sociais.

Segundo BARBOSA FILHO (2011, p. 255), “QVT é um conceito dinâmico. Dessa forma, tal deve ser entendido não só como expressão dos sentimentos relacionados ao hoje, mas, também, à sua comunidade e evolução ao longo da permanência de um indivíduo na vida da organização”.

Outro autor define a QVT sendo:

[...] um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. (CONTE, 2003, p. 33)

Segundo CONTE (2003), o conceito mais difundido entre os pesquisadores foi proposto por Walton (1973). Por ser bastante completo e amplo, este modelo serviu como base para diversas pesquisas e implantação em empresas. Segue abaixo (quadro 1) o modelo de Walton para melhor compreensão sobre a aferição da QVT.

QUADRO 1: Categorias avaliadoras da qualidade de vida no trabalho

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração social na empresa	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos empregados Responsabilidade pelos serviços

Fonte: Walton (*apud* CONTE, 2003, p.34)

Com base nos autores acima citados, conclui-se que a última década tem sido marcada por mudanças constantes nas organizações. Deve-se considerar que a QVT possui uma relação direta com a melhoria na produtividade de um

empregado em seu ambiente de trabalho, pois este aspecto proporciona a motivação necessária.

São questões que fazem o “fator humano” se tornar uma peça fundamental dentro das organizações. A QVT deve envolver todos, desde o nível operacional até o diretivo, cada um em suas atividades buscando o desenvolvimento de atitudes positivas e a transformação dos funcionários em uma equipe que contenha os mesmos objetivos. Na pesquisa a ser realizada, o modelo de Walton servirá como norteador para obtenção dos resultados.

2.3 Histórico e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com FERNANDES (1996), a qualidade de vida no trabalho (QVT) iniciou em 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica. Apenas na década de 60 tomam fortes repercussões, tendo iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca por melhorias nas organizações a fim de minimizar os efeitos negativos do trabalho na saúde e bem estar geral dos trabalhadores.

Segundo CHIAVENATO (2004), o termo QVT foi criado por Louis Davis, na década de 1970, durante o desenvolvimento de um projeto sobre desenho de cargos. Para Louis, o conceito de QVT nada mais é do que a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores durante a realização de suas tarefas.

Para OGATA e MARCHI (2008, p. 9), “estamos freqüentemente envolvidos com as atividades do dia-a-dia, com os compromissos, com a preocupação do futuro”, com o objetivo de aumentar a produtividade e o uso da tecnologia, nossa vida ficou ainda mais corrida. Atualmente, com a facilidade em relação ao uso de computadores, notebook, internet, celular, e-mail, enfim, as pessoas não param de trabalhar nem em suas próprias casas.

A gestão da qualidade de vida no trabalho se faz necessária, oferecendo condições de vida ao trabalhador, pelo

menos, em seu ambiente de trabalho. “Condição de vida através da gestão da qualidade de vida no trabalho significa: boas ações laborais, remuneração e benefícios custos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas”. (ZAIMA e BOOG, 2002, p. 404).

Com base nas informações dos autores citados, é possível constatar que, a QVT é vista de modo estratégico e apresenta condições de proporcionar bem estar ao trabalhador e melhorar as condições das empresas em vários sentidos, desde a qualidade do ambiente até o crescimento da produtividade e dos lucros. Além disso, contribui para diminuir os conflitos entre empregadores e empregados, trazendo maior satisfação para toda a organização.

2.4 Conceito e Aplicação do Teletrabalho

De acordo com GOULART (2009), a inovação, resolução de problemas e a tomada de decisões fazem parte do cotidiano dos teletrabalhadores, que na maioria das vezes, passam muitas horas desenvolvendo projetos, em busca de soluções eficazes para a empresa. Conseqüentemente, passam a maior parte do seu tempo trabalhando e desta maneira, é essencial que o trabalho proporcione prazer, associando satisfação profissional com a QVT.

Para a SOBRATT, o teletrabalho significa qualquer trabalho realizado à distância (tele), com a utilização da tecnologia da informação e da comunicação, ou mais especificamente, com computadores, telefonia fixa e celular e toda tecnologia que permita trabalhar em qualquer lugar e receber e transmitir informações, arquivos de texto, imagem ou som relacionados à atividade laboral.

O autor GULARTE DUARTE (2008), cita que “OIT define o teletrabalho como sendo o trabalho que é executado com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação em um local distante do escritório central ou instalação de produção onde o

trabalhador não tem nenhum contato pessoal com os colegas de trabalho”.

Segundo NILLES (1997), o teletrabalho é composto por quatro modalidades: o teletrabalho realizado no domicílio, em telecentros comunitários ou locais, em telecentros satélites e em telecentros móveis.

No entanto, ainda de acordo com NILLES (1997) a modalidade mais conhecida e mais aplicada em todo o mundo é o teletrabalho em casa, devido à facilidade em relação ao aproveitamento dos recursos previamente existentes do empregado. As empresas procuram este tipo de teletrabalho, pois podem implantá-lo rapidamente, com baixo investimento e de maneira parcial.

Para efeito desta pesquisa, a modalidade a ser estudada será o do teletrabalho realizado no domicílio. Adota-se o conceito apontado por NILLES (1997), no qual define que o “teletrabalho é o uso de computadores e de telecomunicações em atividades fora das dependências da organização. O tele trabalhador é alguém que usa computadores e telecomunicações de modo a superar as restrições tradicionalmente impostas”.

2.5 Histórico e Evolução do Teletrabalho

Segundo ROSENFELD (2007), o trabalho eletrônico em domicílio deu-se início em 1957, mas foi apenas na década de 70 que consultores como Jack Nilles e Harkness firmaram o conceito de teletrabalho para representar as atividades de nível intermediário e gerencial realizadas em domicílio, com o suporte eletrônico e de telecomunicações.

Ainda segundo o autor, Jack Nilles e Harkness divulgavam esta modalidade de trabalho mencionando os benefícios resultantes da redução dos deslocamentos de trabalhadores nas grandes cidades, como a redução dos gastos com petróleo, a redução da poluição, a redução dos congestionamentos, etc. Naquele momento, o teletrabalho tinha uma definição centrada no local de trabalho, distante do escritório, e cujo grupo seria

formado predominantemente por homens pertencentes a níveis gerenciais e vivendo distantes dos centros urbanos.

Já na década de 1980, de acordo com ROSENFELD (2007), começam a surgir estudos que abordam o teletrabalho como uma forma organizacional inovadora devido à flexibilidade que beneficiaria as empresas e os trabalhadores, e pelo estímulo ao auto empreendedorismo, pois o teletrabalho era visto como potencialmente promissor para trabalhadores independentes com escritórios em domicílio. Nesta altura, o teletrabalho passou novamente a ser considerado como atividade de homens, autônomos e empreendedores.

A partir da década de 1990, ROSENFELD (2007), explica que, com a expansão das tecnologias da informação e da comunicação, o teletrabalho vem sendo apresentado pelos seus defensores (empresários, consultores e gestores públicos) em dois eixos: como modalidade de trabalho que contribui para promover a autonomia e a independência no trabalho, e como qualidade de vida e de equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, devido, sobretudo, à flexibilidade na gestão do tempo e do espaço. O discurso de que o teletrabalho seria promotor de melhores relações familiares perpassa, ainda hoje, desde as empresas fomentadoras do teletrabalho até instituições governamentais promotoras de pesquisa e gestoras de políticas de emprego.

Segundo GOULART (2009) o teletrabalho surge como uma opção de trabalho importante e atrativa, sendo que seu principal e para melhor administrar seu trabalho e suas responsabilidades pessoais. Para as empresas governamentais, o teletrabalho pode dispor de uma flexibilidade que faz com que a administração pública se torne mais atraente para potenciais profissionais que queiram ingressar neste setor, e também serve de recurso para motivar e reter os empregados talentosos que já trabalham nessas empresas e que estão procurando mais vantagens no mercado de trabalho.

2.6 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

Para GOULART (2009), estudos a cerca o teletrabalho buscam identificar os principais benefícios dessa modalidade de trabalho, não apenas para empresa e trabalhador, mas também para a sociedade e o meio ambiente. Todavia, é possível desenvolver outras competências, pois o profissional concentra-se na gestão de informação através de um terminal.

Ainda segundo GOULART (2009) o teletrabalhador adquire um conhecimento mais explícito do conteúdo do seu trabalho, ou seja estabelece melhor o seu ritmo de trabalho conforme as suas dimensões biológicas, psicológicas e sociais. Desta forma, a autonomia promove maior satisfação profissional e qualidade de vida no trabalho.

Segundo HERNANDEZ (2012), o teletrabalho se apresenta como uma alternativa positiva à empresa, agregando flexibilidade e agilidade à gestão do negócio. Também traz consigo algumas adversidades que não podem ser ignoradas.

NILLES (1997) e GOULART (2009) retratam muito bem as vantagens e desvantagens a cerca dessa modalidade, tanto para a empresa, quanto para os trabalhadores e sociedade. Para melhor compreensão, a visão dos autores é apresentada através dos quadros a seguir:

QUADRO 2: Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a empresa

VANTAGENS	DESVANTANGES
<ul style="list-style-type: none"> • Introdução de novas tecnologias (de informação e telecomunicação); • Maior retenção de trabalhadores qualificados; • Redução do absentismo; • Maior crescimento da empresa; • Diminuição de custos, transformando custos fixos em variáveis, inclusive imobiliários; • Aumento da qualidade do trabalho e dos serviços prestados aos clientes pelo aumento da capacidade de resposta; • Maior flexibilidade das pessoas e das estruturas de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfraquecimento do espírito de grupo/cultura empresarial; • Problemas na proteção de dados da empresa/riscos para a segurança; • Elevados investimentos em equipamento de informática e tecnologia de informações; • Aumento da insegurança laboral; • Dificuldade de gestão; • Problemas em implementar o sistema de avaliação de desempenho; • Conflitos entre colegas de trabalho.

Fonte: NILLES (1997) e GOULART (2009).

QUADRO 3: Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para o trabalhador

VANTAGENS	DESVANTANGES
<ul style="list-style-type: none"> • Acréscimo de produtividade e realização profissional (autonomia); • Flexibilidade das horas de trabalho; • Redução dos deslocamentos (economia e diminuição dos tempos gastos com transporte); • Possibilidade de combinar trabalho em tempo parcial; • Maior facilidade na combinação de responsabilidades caseiras e de trabalho; • Melhor qualidade de vida e satisfação no trabalho; • Maior oportunidade de trabalho para deficientes físicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento social e profissional; • Problemas de metodologia/autodisciplina; • Dificuldade em separar a vida profissional e a vida pessoal, gerando conflitos; • Possível perda de regalias sociais (benefícios envolvendo transporte, refeição, automóvel da empresa, etc); • Menor oportunidade de promoção e de ascensão na carreira profissional; • Ausência ou diminuição de auxílio no desenvolvimento das tarefas; • Riscos ergométricos e de segurança no ambiente de trabalho.

Fonte: NILLES (1997) e GOULART (2009).

QUADRO 4: Vantagens e Desvantagens do teletrabalho para a sociedade

VANTAGENS	DESVANTANGES
<ul style="list-style-type: none"> • Subtrai veículos nas ruas e reduz a poluição atmosférica; • Redução das despesas com saúde (partindo do princípio de que estes adoecem menos ficando em casa); • Redução da criminalidade por haverem mais pessoas em casa e mais vizinhos; • Com a menor circulação de veículos, depreende-se que ocorrerão menos acidentes, e existirá uma melhor performance dos transportes públicos; • Participação mais ativa da população deficiente e mais idosa; • Mais tempo para o envolvimento dos cidadãos na comunidade local. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundas adaptações urbanísticas transformando dormitórios em zonas com características laborais; • Dotar ou reforçar infraestruturas de telecomunicações e energia nas habitações; • Implicações negativas no mercado imobiliário e nas empresas de serviços de apoio às empresas; • Redução do tráfego nas zonas comerciais.

Fonte: NILLES (1997) e GOULART (2009).

Para efeito da discussão que se pretende desenvolver, é válido enfatizar a diversidade das limitações e benefícios a cerca do teletrabalho que chamam a atenção para a importância do assunto.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os métodos adotados neste trabalho, apresentando a metodologia do estudo, a população-alvo, caracterização do setor estagiado e o método de coleta dos dados.

3.1 Metodologia do Estudo

O presente trabalho apresenta um estudo exploratório e descritivo sobre a qualidade de vida do trabalhado na percepção dos teletrabalhadores.

No entendimento de SEVERINO (2007, p. 123), “o estudo exploratório busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim o campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação deste objeto”.

Estes dos dois tipos de estudo são utilizados de forma complementar, a fim de responder às questões propostas nesta pesquisa e alcançar os objetivos esperados. Para tanto, foram adotados os procedimentos metodológicos descritos a seguir.

Este estudo está baseado na pesquisa bibliográfica, no estudo de caso e pesquisa de campo. De acordo com o autor, pesquisa bibliográfica é:

Aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses, etc. (...) os pesquisador trabalha a partir das contribuições de autores dos estudos analíticos constantes dos textos.
(SEVERINO, 2007, p.122)

De acordo com YIN (2010), o estudo do caso é uma estratégia de pesquisa para compreender fenômenos contemporâneos e de baixo controle. O estudo de caso examina um fenômeno em seu meio natural. São múltiplas as fontes de evidência, que podem ser obtidas pelo emprego de diferentes

técnicas de coleta de dados (entrevista, dados secundário como atas, relatórios, memorandos, etc).

O estudo de caso se deu através da vivência do acadêmico com o teletrabalho em seu estágio, realizado no período 24 de Setembro de 2012 a 3 de Junho de 2013. Através dessa vivência, foi possível identificar quais eram os problemas e os benefícios decorrentes do teletrabalho, que contribuíram para o estudo realizado.

A pesquisa quantitativa usando como instrumento um questionário quantitativo, estruturado com perguntas fechadas a fim de identificar o nível de satisfação do teletrabalhador e como a QVT possui influência significativa para a maximização da produtividade. Foram elaboradas trinta questões obrigatórias, onde vinte e cinco delas eram relacionadas com os oito critérios de Walton para avaliação da QTV.

Segundo OLIVEIRA (2011), pesquisa quantitativa tem como características: estabelecer relações de causa e efeito entre as variáveis, examinar hipóteses de caráter particular e metrificar através da estatística.

Com os métodos utilizados, houve um aprofundamento no desenvolvimento do trabalho, obtendo assim o embasamento necessário para melhor percepção do problema, elaboração da pesquisa e análise dos resultados, que serão mostrados no capítulo seguinte.

3.2 Público Alvo

O questionário realizado se deu através da seleção de vinte e sete pessoas dos quais o acadêmico sabiam que se dedicavam ao teletrabalho, sem se ater a questões relacionadas ao nome do entrevistado, empresa ou cargo.

As perguntas que buscaram identificar o público deste meio de trabalho são compostas por cinco questões, apresentadas e analisadas a seguir:

TABELA 1: Distribuição sócia econômica

DISTRIBUIÇÃO DOS DADOS SOCIECONÔMICOS	DESCRIÇÃO	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Idade	18 a 25 anos	2	9%
	26 a 35 anos	11	50%
	36 a 45 anos	7	32%
	Acima de 45 anos	2	9%
Sexo	Masculino	15	68%
	Feminino	7	32%
Estado Civil	Solteiro	5	23%
	Casado	10	45%
	Divorciado	5	23%
	Viúvo	1	5%
	Outros	1	5%
Nível de Escolaridade	Superior Completo	16	73%
	Superior Incompleto	6	27%
Tempo que exerce o trabalho à distância	Menos de 1 ano	3	14%
	De 1 a 2 anos	9	41%
	De 2 a 5 anos	6	27%
	Mais de 5 anos	4	18%

Fonte: O autor, 2013.

Destaca-se que 50% da amostra têm entre 26 e 35 anos e 32% possuem entre 36 e 45 anos, revelando ser um público maduro.

Esta característica identifica que o trabalhador não é necessariamente muito jovem, como normalmente é associado a

este tipo de trabalho, devido ao uso intensivo da tecnologia. Este dado pode indicar o motivo pelo qual as organizações cedem autoridade e estabelecem relações de confiança com aqueles que já carregam alguma experiência e ainda assim, estão abertos a novas alternativas de trabalho.

Partindo para a questão do sexo dos participantes, identificou-se que 68% dos entrevistados correspondem ao público masculino, enquanto o feminino representa 32%. De acordo com essa amostragem, o público predominante é o masculino.

As informações sobre o estado civil dos entrevistados indicou que existe uma predominância de casados, correspondente a 45%, sendo que os solteiros e divorciados ficaram na mesma proporção, representando 23% dos entrevistados.

Já na questão sobre o nível de escolaridade, é possível verificar que 73% já concluíram o ensino superior e 27% dos entrevistados tem o superior incompleto.

Esta informação colabora para a pesquisa que consegue identificar um perfil de público qualificado. É possível constatar que o teletrabalhador é um trabalhador de conhecimento.

A sexta questão buscou identificar a quanto tempo os entrevistados exerciam o trabalho a distância e os dados revelaram que, 41% dos entrevistados trabalham de 1 a 2 anos com o teletrabalho, já 27% afirma que exercem este modo de trabalho de 3 a 4 anos, seguidos pelos que possuem mais de 5 anos de profissão, correspondente à 18% dos entrevistados.

A partir desta questão, o questionário continha perguntas baseadas no modelo de QVT proposto por Walton, a fim de identificar os principais aspectos da situação de trabalho que têm relação com a qualidade de vida do trabalhador. A seguir será analisado cada critério do modelo teórico, adotado a cada três questões, de modo individual.

3.3 Coleta de Dados

Com base na revisão bibliográfica e estudo de caso, um questionário quantitativo foi estruturado. O objetivo deste questionário visou avaliar a percepção da QVT desses teletrabalhadores, com o intuito de compreender e avaliar os aspectos relativos da pesquisa, levantando problemas e soluções.

No presente questionário havia, logo no início da página eletrônica, um breve resumo sobre o tema da pesquisa e, posteriormente, o questionário a ser respondido.

O questionário, com roteiro estruturado, continha trinta questões objetivas que se referiam ao à idade, sexo, escolaridade, estado civil e questões tendo como base o modelo de QVT de Walton (1973), onde buscou-se avaliar todos os indicadores dentro dos oito critérios propostos pelo mesmo. Para cada critério, foram elaboradas três questões diferentes.

QUADRO 5: Estrutura do questionário aplicado

QUESTÕES	CRITÉRIOS DO MODELO DE WALTON
6 a 8	Compensação justa e adequada
9 a 11	Condições de trabalho
12 a 14	Uso de desenvolvimento de capacidades
15 a 17	Oportunidade de crescimento e segurança
18 a 20	Integração social na empresa
21 a 23	Constitucionalismo
24 a 26	Trabalho e espaço total da vida
27 a 29	Relevância social da vida no trabalho

Fonte: O autor, 2013.

O acadêmico selecionou vinte e sete pessoas dos qual sabia que se dedicavam ao teletrabalho, sem se ater a questões relacionadas ao nome do entrevistado, da empresa ou cargo. Os

convidados selecionados receberam a solicitação para preenchimento através de e-mail, contato telefônico e presencial.

O preenchimento do questionário se deu por meio eletrônico. Dos vinte e sete convidados a responder o questionário, vinte e dois o fizeram. Dois dos cinco selecionados que não responderam, utilizaram a falta de tempo como justificativa. Os outros três não se manifestaram. O período da coleta de dados foi de Setembro à Outubro de 2013.

O questionário e resultados foram realizados com auxílio de um programa específico, o Google Docs, a fim de manter o devido rigor em relação aos dados apurados, de modo a permitir computar o percentual de respostas em cada nível da escala de concordância das questões apresentadas, que serão vistas logo a seguir. Posteriormente, os mesmos resultados foram transferidos para quadros.

Os resultados obtidos através deste questionário serão apresentados no próximo capítulo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que diz respeito à QVT, pode-se verificar com base nas referências do capítulo 2 – Conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho -, CHIAVANETO (2004), RODRIGUES (2007) e CONTE (2003) que a QVT nada mais é do que um programa que visa fornecer ao colaborador satisfação ao desenvolver suas atividades na organização, sendo que, as pessoas que estão satisfeitas com seu trabalho, são mais produtivas.

CONTE (2003) apresenta o método de Walton, que categoriza oito critérios para QVT, cada uma com suas respectivas variáveis, as quais permitem analisar as principais características deste assunto. Segundo o mesmo, a QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho. Com base neste método, o questionário foi desenvolvido.

Com base nos dados descritos pelos autores ROSENFELD (2007) e GOULART (2009), no capítulo 2 - Histórico e Evolução do Teletrabalho -, é possível constatar que o teletrabalho ao longo dos anos foi se moldando à necessidade da empresa se tornou possível exercer as atividades relacionadas à empresa. Esse método visa incrementar a competitividade e flexibilidade dos negócios por meio do trabalhador. Devido a esta demanda, a necessidade por este estudo se fez presente devido a vivência do acadêmico e por ser uma modalidade de trabalho pouco discutida.

O estudo sobre as vantagens e desvantagens apresentado no capítulo 2 – Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho -, autores como GOULART (2009), HERNANDEZ (2012) e NILLES (1997), apontam vários pontos de vista em relação ao teletrabalho e seus benefícios para o trabalhador, organização e sociedade. Porém, aprofundou-se nos estudos de NILLES (1997) e GOULART (2009) por serem mais claros e completos.

Os estudos realizados a partir da referencia bibliográfica dos autores citados e experiência do acadêmico com o teletrabalho possibilitou o desenvolvimento deste estudo.

4.1 Compensação Justa e Adequada

De acordo com primeiro critério do modelo de WALTON (1973), a compensação que se obtém por meio do trabalho é um aspecto muito importante ao se analisar a QVT, tendo em vista que a questão salarial é um fator relevante quando se trata de qualquer atividade profissional.

Dessa forma, considera-se que a remuneração adequada se é representada por uma remuneração satisfatória, onde os trabalhadores conseguem atender suas necessidades pessoais, correspondentes aos padrões culturais, sociais e econômicos do meio social onde estão inseridos, bem como equilíbrio entre equidade interna e externa. A seguir, serão apresentados os resultados das três questões correspondentes a este critério.

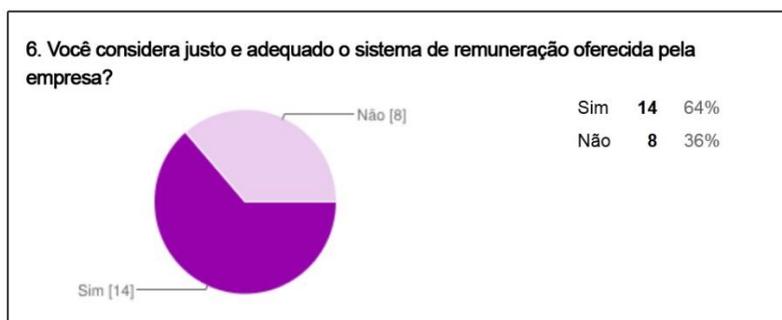


FIGURA 1: Compensação justa e adequada
Fonte: O autor, 2013.

Na questão que diz respeito à remuneração, foi possível identificar que a maioria dos entrevistados considera justo e adequado o valor recebido, sendo composto por 64% dos entrevistados. Já 36% afirmam não considerar justa a

remuneração recebida, aspecto que pode refletir ou interferir no desempenho e na qualidade de vida do trabalhador.

De modo geral, foi possível constatar que a maioria dos trabalhadores estão satisfeitos com sua remuneração, aspecto como descrito acima, muito importante, pois interfere diretamente no atendimento de suas necessidades pessoais.

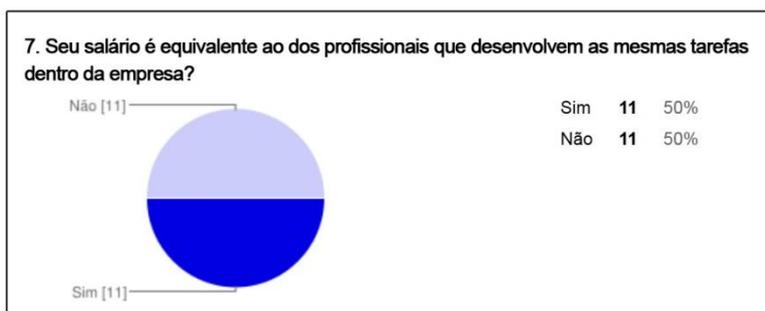


FIGURA 2: Compensação justa e adequada

Fonte: O autor, 2013.

Seguindo com as questões, houve uma equivalência dos índices em relação à comparação de salários. 50% dos entrevistados responderam que sim, acham que seu salário é equivalente aos que desenvolvem as mesmas tarefas dentro da empresa, seguido por 50% que responderam não, quanto à pergunta realizada.

Diante desse resultado, notou-se que, um alto índice revela que os trabalhadores se sentem prejudicados pelo fato de não estarem trabalhando dentro da empresa, o que pode prejudicar a relação com os demais colegas de trabalho e afetar no desempenho daqueles que são prejudicados.

Aliado à questão anterior, onde a maioria se sente satisfeita com sua remuneração, constatou-se que, muitos estão de fato satisfeitos com seu salário, porém, acreditam que poderiam ganhar se estivessem trabalhando dentro da empresa.

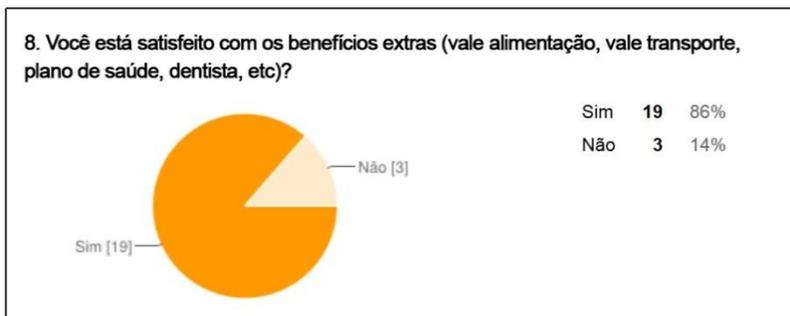


FIGURA 3: Compensação justa e adequada

Fonte: O autor, 2013.

A oitava questão visava identificar se os teletrabalhadores estavam satisfeitos com os benefícios extras, tais como 86% dos entrevistados afirmaram que estão satisfeitos contra 14% que dizem não estar insatisfeitos com os referidos benefícios.

Deste modo, identificou-se que a maioria dos entrevistados sente-se satisfeito com os benefícios extras concedidos pela empresa, o que sacia as necessidades do colaborador, associado ao bem estar e saúde no ambiente de trabalho, contribuindo desta forma para a QVT.

4.2 Condições de Trabalho

O segundo critério de WALTON (1973) propõe que a empresa ofereça aos trabalhadores uma jornada de trabalho razoável, além de um ambiente seguro para o desenvolvimento de suas tarefas. Faz-se necessário haver também preocupação da empresa com funcionário, garantindo o bem estar e saúde do mesmo. A seguir, será feita a apresentação dos resultados no que se diz respeito a este critério.

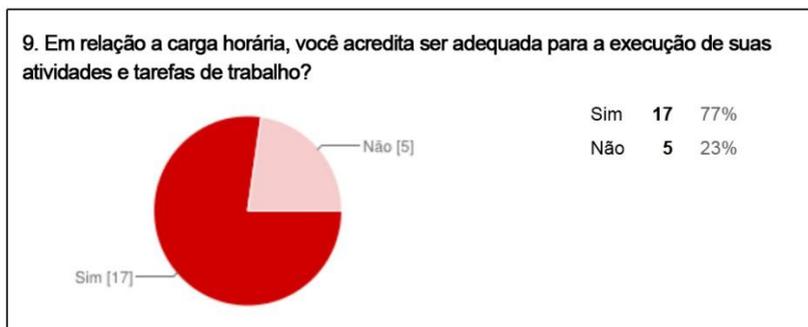


FIGURA 4: Condições de trabalho
Fonte: O autor, 2013.

Na questão que diz respeito à carga horária, 77% dos entrevistados afirmaram ser adequada para a execução de suas atividades e tarefas, enquanto 23% responderam que não acreditam ser adequada.

Identificou-se um alto índice de satisfação dos trabalhadores em relação à jornada de trabalho estabelecida. Diante disso, é possível constatar que a maioria das empresas respeita a carga horária estipulada, sem ultrapassar os limites de seus colaboradores.

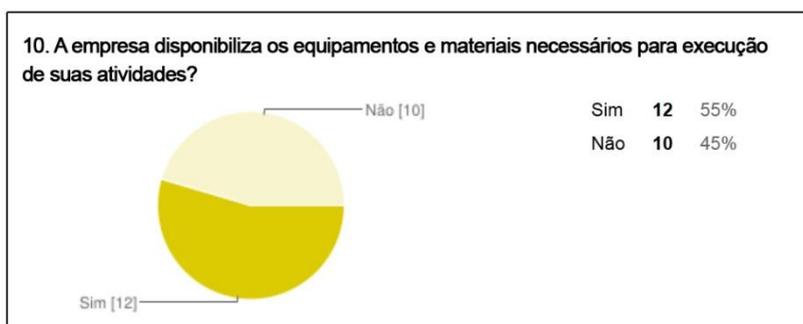


FIGURA 5: Condições de trabalho
Fonte: O autor, 2013.

Na décima pergunta, os resultados obtidos não são muito distintos. Com esta questão, buscou-se saber se empresa fornecia materiais e equipamentos para o desenvolvimento das atividades dos teletrabalhadores e 55% dos respondentes informaram receber equipamentos e materiais, contra 45% que afirmaram não receber.

O resultado desta questão é preocupante, já que, para haver um bom desempenho do funcionário perante a empresa, uma boa condição de trabalho deve ser oferecida.

A preocupação de manter o colaborador com os materiais e equipamentos necessários deveria existir em todas as empresas que aderem a esta modalidade de trabalho, permitindo que o mesmo consiga desempenhar de forma correta e segura todas as suas tarefas.

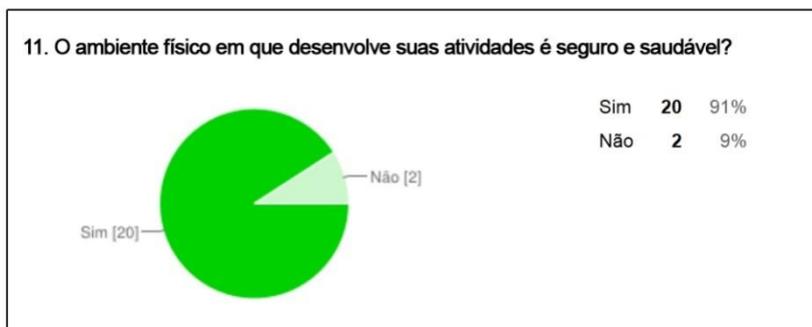


FIGURA 6: Condições de trabalho
Fonte: O autor, 2013.

Em relação à questão que procurou identificar se o ambiente físico do teletrabalhador era seguro e saudável, 91% dos entrevistados responderam que sim, enquanto 9% acreditam não ser.

Diante deste resultado, a maioria dos respondentes mostrou satisfação quanto ao ambiente físico em que desempenham suas tarefas. Este dado contribui diretamente para obtenção da QVT.

4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

O terceiro critério utilizado por Walton tem como objetivo mensurar as possibilidades que os trabalhadores possuem de aplicar no seu trabalho, todos seus conhecimentos e aptidões profissionais. Propõe a motivação dos colaboradores em atuar efetivamente para o desenvolvimento organizacional, buscando a valorização da auto estima e realização do trabalhador, tanto humano como profissional. A seguir, três questões abordam este critério:

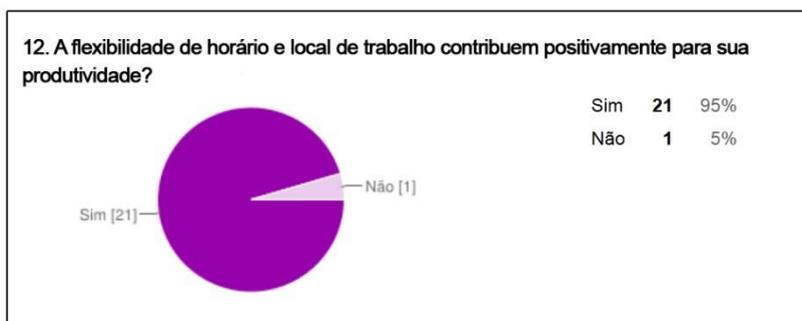


FIGURA 7: Uso e desenvolvimento de capacidades

Fonte: O autor, 2013.

Na questão que diz respeito sobre a produtividade em relação à flexibilidade e o local de trabalho, 95% alegam que estes são fatores importantes e que contribuem positivamente para o aumento da produtividade. Apenas 5% afirma não contribuir da mesma maneira.

Diante disso, percebeu-se que a flexibilidade e horário concedida perante ao trabalhador é um fator que contribui positivamente para a produtividade, possibilitando ao empregador um trabalho satisfatório, com mais liberdade de organizar sua rotina e seu tempo mediante as tarefas a serem exercidas. Um local de trabalho satisfatório contribui positivamente para a QVT.

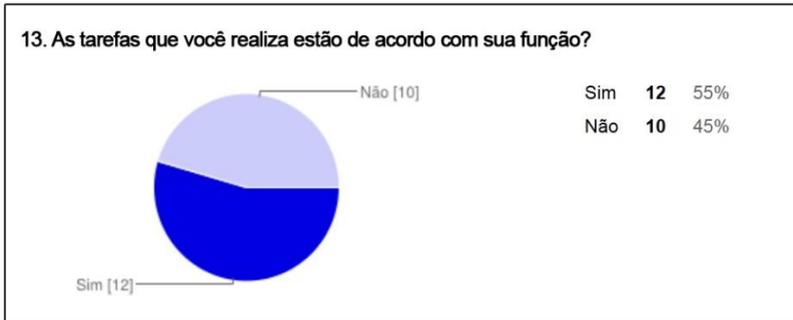


FIGURA 8: Uso e desenvolvimento de capacidades
Fonte: O autor, 2013.

Já na pergunta sobre as tarefas, buscou-se identificar se as mesmas estão de acordo com a função do empregador. De acordo com os resultados obtidos, 55% afirmam que sim e 45% dizem não estar de acordo com a função contratada.

Através deste resultado, um fator preocupante entra em questão. Um número muito alto de teletrabalhadores acaba por exercer tarefas das quais não foram contratados para realizar.

Isso pode causar desconforto e sobrecarga de tarefas, ocasionando ao teletrabalhador stress e falta de ânimo para desempenhar até mesmo as tarefas para qual foi contratado.

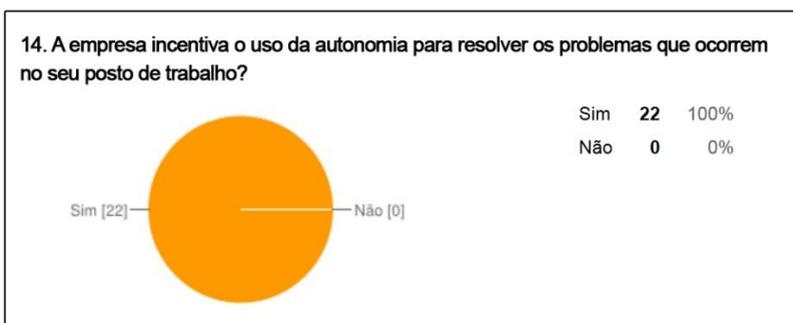


FIGURA 9: Uso e desenvolvimento de capacidades
Fonte: O autor, 2013.

A décima quarta questão procurou identificar se a empresa para qual o teletrabalhador presta serviços, incentiva o uso da autonomia para resolução dos problemas que acabam por surgir no posto de trabalho, e para esta pergunta, todos os respondentes afirmaram que sim.

Portanto, é evidente que muitas empresas incentivam o uso da autonomia por parte do empregador, aspecto este que contribui para o desenvolvimento e uso dos conhecimentos e aptidões, estimulando o desenvolvimento profissional do empregador, gerando maior satisfação no ambiente de trabalho.

4.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

O quarto critério criado por Walton destina-se ao exercício da motivação em relação aos trabalhadores, atuando efetivamente para o desenvolvimento organizacional, buscando a valorização da auto estima e a realização do empregador, tanto pessoal como profissional. Faz parte também deste critério a segurança que o empregador possui resultante a permanência no emprego.

A seguir, três questões foram direcionadas para analisar este critério

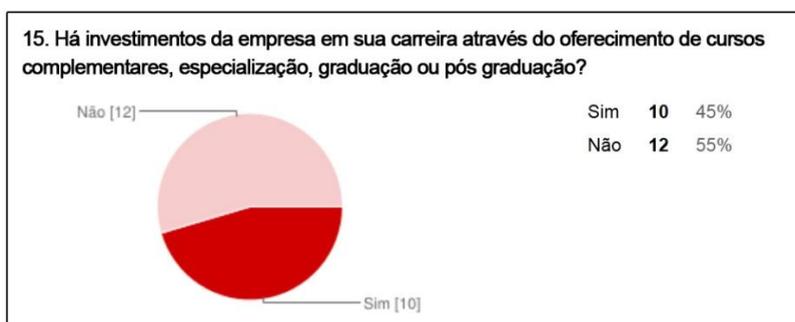


FIGURA 10: Oportunidade de crescimento e segurança

Fonte: O autor, 2013.

Na questão que visou identificar se as empresas investem em cursos complementares e afins, 55% dos participantes informam que não e 55% dizem que sim.

Com base nas respostas, pode-se dizer que, a maioria dos teletrabalhadores desta pesquisa não recebem de suas empresas oportunidades de ampliar suas carreiras através de estudos extras, o que pode ocasionar desânimo em relação ao trabalho e a empresa, dificultando a obtenção da QVT.

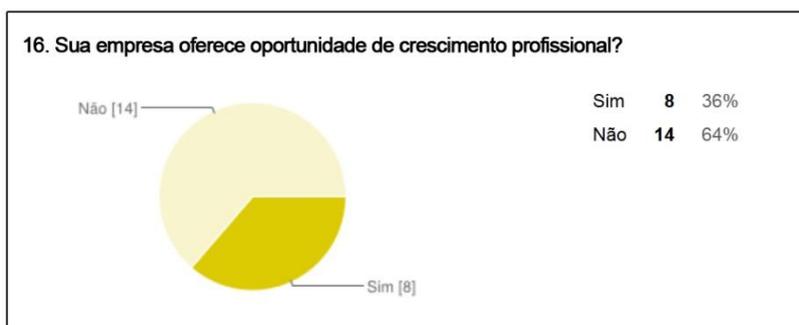


FIGURA 11: Oportunidade de crescimento e segurança

Fonte: O autor, 2013.

Já na questão que procurou identificar se a empresa oferece oportunidade de crescimento profissional, 64% dos entrevistados informaram que não tem nenhuma oportunidade, contra 36% que afirmam receber.

Relacionando esta questão com a anterior, nota-se a deficiência com relação a este critério. O alto índice de discordância apurado permite supor que os critérios adotados pelas organizações nesse sentido não abrangem todos os seus funcionários ou setores, requerendo assim, uma melhor organização dos mesmos.

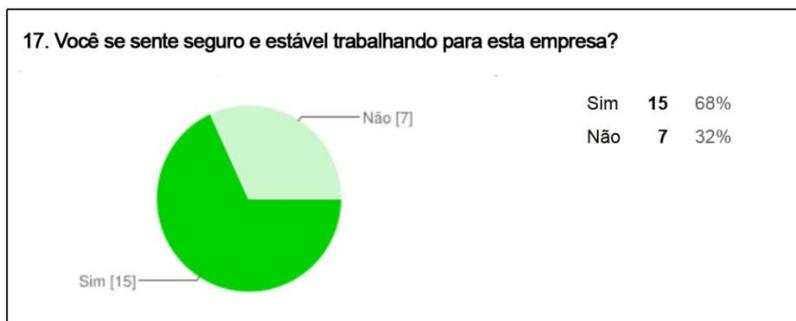


FIGURA 12: Oportunidade de crescimento e segurança
Fonte: O autor, 2013.

A fim de identificar se o trabalhador sentia-se seguro e estável trabalhando para a empresa, 68% responderam que sim e 32% afirmaram que não. Portanto, mesmo não tendo oportunidades de crescimento profissional e ampliação dos estudos, a maioria dos participantes sente-se seguro prestando serviços para a empresa, aqui não colocada em questão.

Através deste resultado, identificou-se que, a segurança para os entrevistados provém de vários fatores, que conforme visto no capítulo dois, podem se referir à redução de custos e tempo gastos com transportes, flexibilidade de horário, remuneração justa e adequada, etc. Fatores como estes são responsáveis pela segurança e estabilidade do teletrabalhador.

4.5 Integração Social na Empresa

De acordo com quinto critério do proposto por Walton, a igualdade de oportunidades, o relacionamento e o senso comunitário são fatores determinantes para a satisfação do trabalhador. Portanto, níveis satisfatórios de integração social podem ser obtidos através de um bom relacionamento interpessoal, bem como ausência de preconceitos e apoio mutuo entre os colaboradores da empresa. Para avaliar este critério, foram utilizadas as questões a seguir:

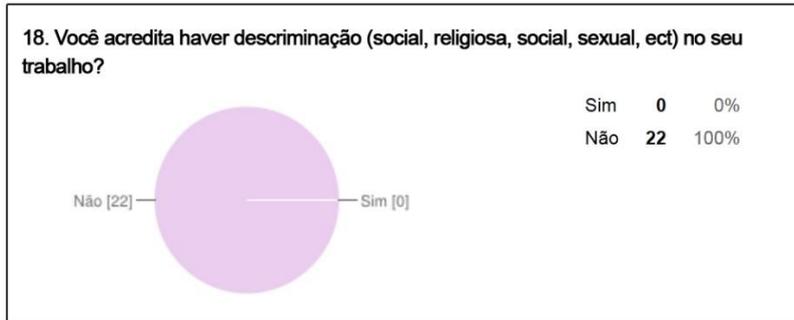


FIGURA 13: Integração social na empresa

Fonte: O autor, 2013.

Buscou-se identificar se ocorria alguma discriminação no ambiente de trabalho dos entrevistados e a resposta obtida foi única, 100% dos entrevistados afirmam não ocorrer nenhum tipo de discriminação.

Através deste resultado foi possível identificar uma prática justa em relação ao fator humano, fator este de extrema importância, pois contribui para a melhoria em relação ao desempenho dos teletrabalhadores, que com isso se sentem mais confiantes, sem exclusões ou distinções entre outros colaboradores, o que contribui significativamente para a QVT.

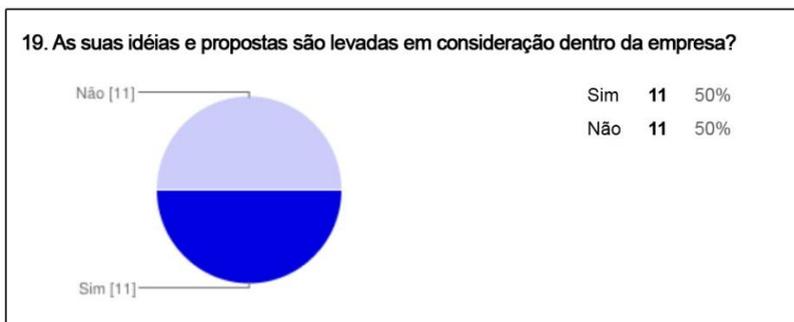


FIGURA 14: Integração social na empresa

Fonte: O autor, 2013.

Seguindo com a análise, buscou-se identificar se as idéias e propostas dos teletrabalhadores são levadas em conta ou não, dentro da empresa.

Esta questão ficou igualada, onde 50% responderam que sim e 50% afirmaram que não. Nesta questão, a natureza das relações interpessoais é fundamental para medir o grau de QVT.

Porém, devido ao alto nível de discordância desta prática, é possível constatar que muitas empresas não dão importância para esta questão. O colaborador que tem suas idéias e propostas levadas em consideração sente-se útil e importante para a organização, passando a desempenhar suas atividades com mais entusiasmo e motivação, fator este que contribui significativamente para a maximização de seus resultados e a QVT.

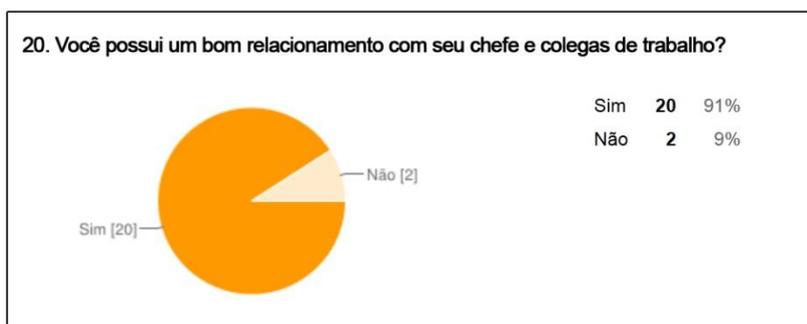


FIGURA 15: Integração social na empresa

Fonte: O autor, 2013.

Já na questão que menciona sobre o relacionamento com o chefe e colegas de trabalho, a maioria dos entrevistados, 91% informaram que tem sim um bom relacionamento. Já 9% afirmaram que a relação com o chefe e os colegas não é muito boa.

Com base nas respostas, apurou-se que um bom relacionamento está presente na maioria das organizações para quais os colaboradores prestam serviços, favorecendo assim a obtenção de satisfatórios níveis de QVT.

4.6 Constitucionalismo

O sexto critério proposto por Walton tem como objetivo manter o respeito às leis e direitos do trabalhador. Nesta linha, Walton acredita que há necessidade da existência de princípios que deixem claros os direitos e deveres dos trabalhadores, para evitar ações indesejadas tanto dos funcionários quanto dos gestores.

Logo abaixo, três questões abordam este critério:

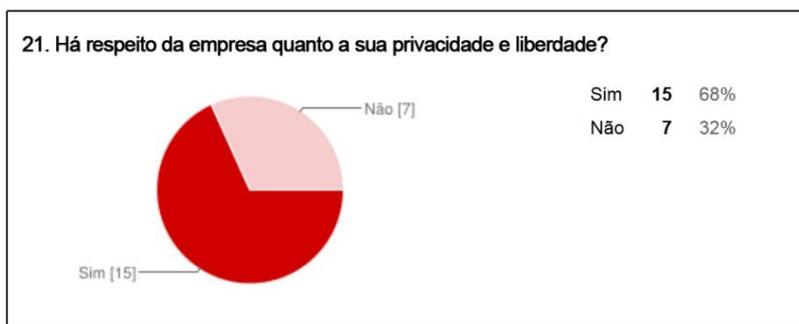


FIGURA 16: Constitucionalismo

Fonte: O autor, 2013.

Na questão que visou identificar se havia respeito por parte das empresas quanto à privacidade e liberdade dos funcionários, maior parte dos entrevistados, 68% responderam que há respeito, contra 32% que responderam negativamente.

Com base nas respostas, é possível constatar que a maioria das empresas cumpre com as leis trabalhistas e entende que, problemas de trabalho devem ser resolvidos dentro do horário de trabalho, o que deixa o funcionário satisfeito e tranquilo em seu horário de descanso.

O percentual que respondeu não ter privacidade e liberdade, provavelmente sofre com solicitações e ligações constantes fora de seu horário de trabalho, o que atrapalha a obtenção da QVT.

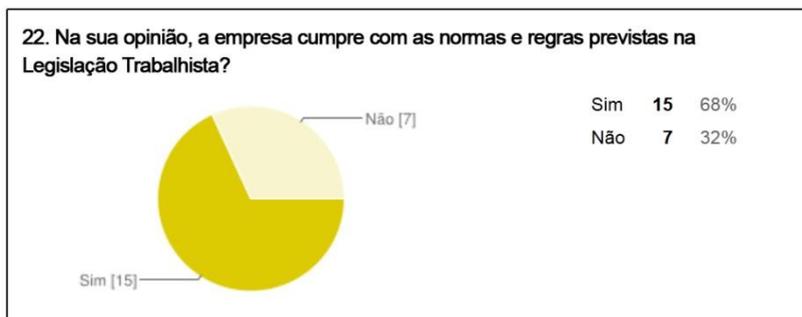


FIGURA 17: Constitucionalismo

Fonte: O autor, 2013.

Questionou-se sobre o cumprimento das normas e regras previstas pela Legislação Trabalhista na empresa para qual trabalham e 68% dos participantes informaram que a empresa cumpre corretamente. Já 32% informam que a empresa para quais trabalham não cumpre com as normas e regras.

O resultado obtido com esta questão reflete a preocupação da maioria das empresas em cumprir todas as determinações legais em relação a seus funcionários. O cumprimento deste critério é um fator relevante para a QVT, pois desperta a confiança e transmite segurança aos seus funcionários.

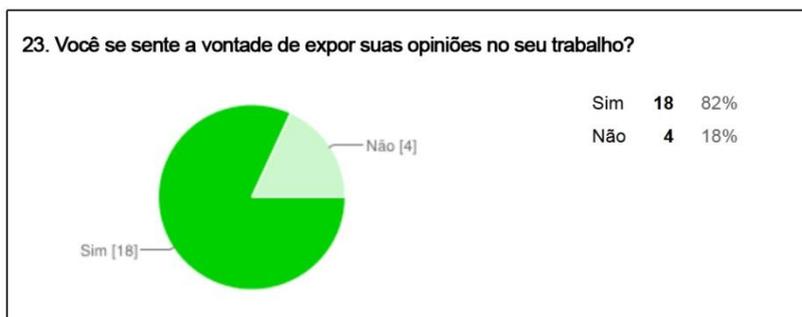


FIGURA 18: Constitucionalismo

Fonte: O autor, 2013.

Na questão seguinte, buscou-se descobrir se o entrevistado se sentia a vontade de expor suas opiniões no trabalho. Maior parte dos entrevistados, 82%, informaram se sentir a vontade na hora de expor suas idéias e opiniões. Já 18% afirmaram não se sentir a vontade.

Notou-se que maior parte dos respondentes sente-se a vontade para expor sua opinião, revelando um dado muito positivo, pois, no âmbito organizacional, a liberdade de manifestação de opinião gera satisfação ao funcionário, melhorando seu desempenho e bem estar, o que eleva a QVT em qualquer organização.

4.70 trabalho e o Espaço Total da Vida

O sétimo critério de Walton afirma que o trabalho não deve ocupar total espaço da vida de uma pessoa. Para haver QVT, deve-se encontrar um equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, de tal maneira que uma não prejudique a outra. A seguir, três perguntas sobre este critério foram realizadas:

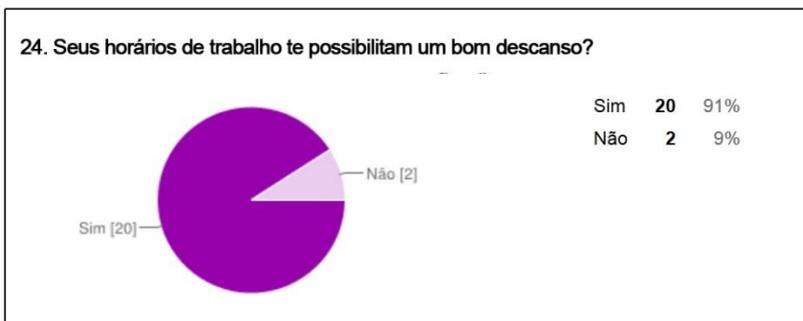


FIGURA 19: Trabalho e espaço de vida total

Fonte: O autor, 2013.

Na questão que visou averiguar sobre o bom descanso do teletrabalhador, 91% afirmaram ter um bom descanso e 2%

responderam não ter um bom descanso devido à carga horária praticada.

Analisando esta questão, é notável que, a grande maioria dos entrevistados tem um bom descanso. Esta questão é de extrema importância, pois a ausência do descanso físico e mental ocasiona elevados níveis de alteração comportamental, conseqüentemente ocasionam o cansaço, stress, fadiga, etc, interferindo na obtenção da QVT.

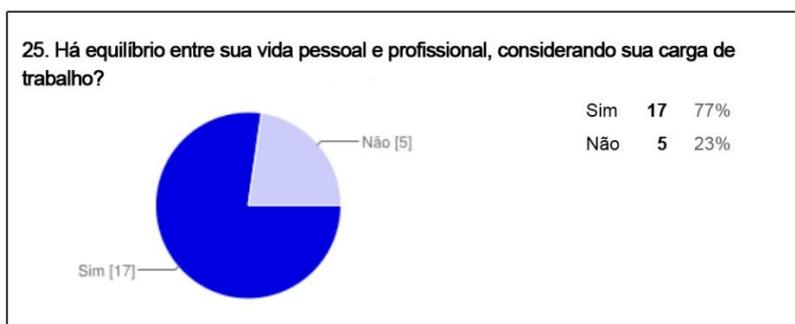


FIGURA 20: Trabalho e espaço de vida total

Fonte: O autor, 2013.

Questionou-se sobre equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, considerando a carga de trabalho e 77% dos entrevistados afirmam que sim, é possível manter este equilíbrio. Já de outro lado, 23% informam não conseguir manter o equilíbrio necessário.

Observou-se que, a maioria das empresas respeita o limite de seus funcionários em relação à carga de trabalho diária. Manter este equilíbrio é fundamental para a obtenção da QVT, uma vez que se tem um determinado tempo para trabalhar sem abrir mão do lazer e vida pessoal.

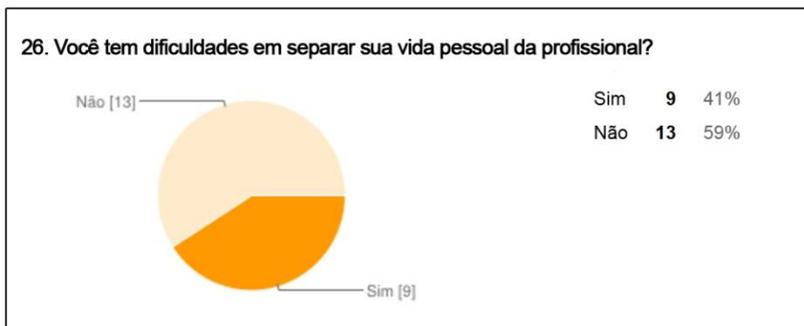


FIGURA 21: Trabalho e espaço de vida total

Fonte: O autor, 2013.

Na questão que visou identificar se o entrevistado tinha dificuldade de separar a vida pessoal da profissional, e o resultado informou que 53% não têm dificuldade, contra 41% que tem dificuldade em realizar essa separação. Por mais que o maior percentual afirmou não ter problemas, o número de profissionais que ainda tem essa dificuldade é grande.

Baseado no percentual das respostas e também no estudo de caso constatou-se que, muitas pessoas (clientes, familiares, amigos, vizinhos, etc) tem dificuldade em entender que o trabalhador está dentro de seu domicílio prestando serviços para a empresa e que cumpre horários conforme regime da CLT. Ou seja, ele está em seu ambiente de trabalho e prestando serviços como se estivesse dentro da empresa. O fato de estar dentro de casa, transmite a idéia de que o colaborador está disponível para tudo, o que não é verdade.

Essa situação ocasiona uma situação complicada para o teletrabalhador, que passa a ter dificuldade de separar a vida pessoal da profissional.

Este problema pode ser solucionado com o maior entendimento e conscientização de todos os membros da casa, bem como das pessoas que freqüentemente mantêm contato com este teletrabalhador.

4.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

O oitavo e ultimo critério definido por Walton tem como objetivo avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da empresa e empregados, bem como a qualidade dos produtos/serviços prestados.

A seguir, três questões foram elaboradas com o intuito de avaliar a QVT neste critério.

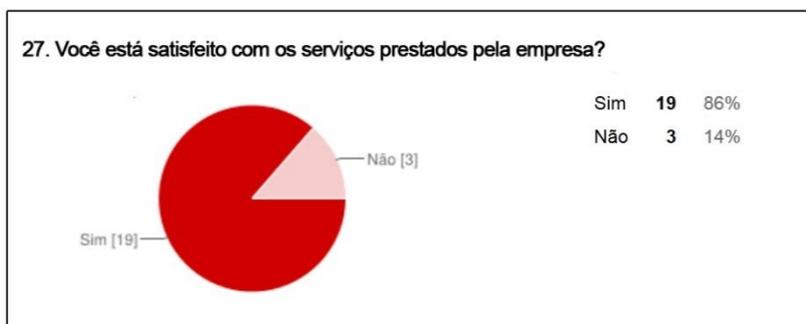


FIGURA 22: Relevância social da vida no trabalho
Fonte: O autor, 2013.

Na questão que buscou saber se o teletrabalhador está satisfeito com os serviços prestados pela empresa, 86% afirmaram que estão satisfeitos e por outro lado, 14% informaram que não estão satisfeitos com os serviços prestados pela empresa.

Com base no resultado desta questão, existe um elevado nível de satisfação perante aos serviços prestados pela empresa, aspecto este que indica satisfação em trabalhar para a mesma, o que contribui para a QVT.

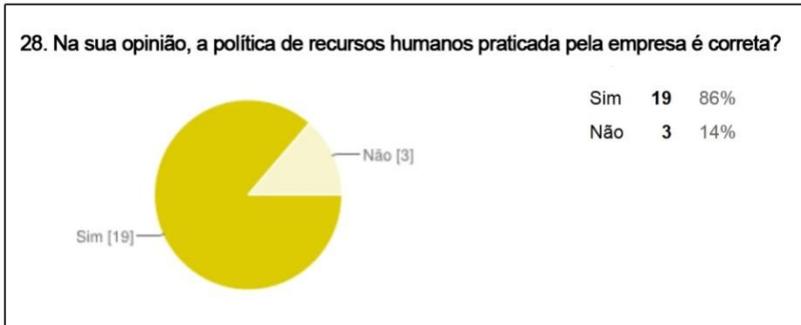


FIGURA 23: Relevância social da vida no trabalho

Fonte: O autor, 2013.

Seguindo com as questões, buscou-se averiguar a opinião do entrevistado sobre a política de recursos humanos praticada pela empresa, a fim de identificar se mesma era correta. A concordância atingiu o nível de 86% contra 14% que acreditam que a política para qual trabalha não pratica corretamente com a questão.

Com base nos resultados, percebe-se que a prática correta faz com que as empresas estreitem ainda mais os laços de cumplicidade com seus colaboradores, melhorando cada vez mais a QVT.

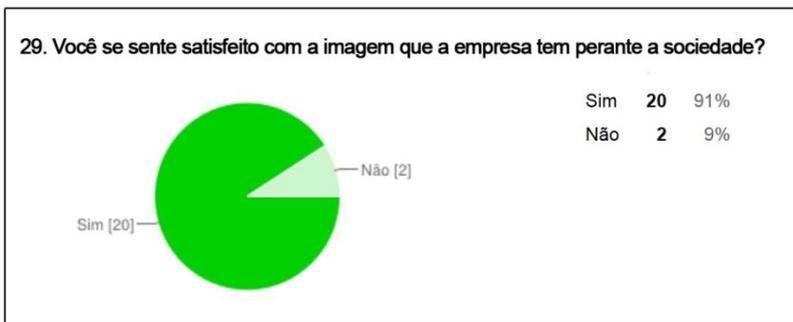


FIGURA 24: Relevância social da vida no trabalho

Fonte: O autor, 2013.

A última questão relacionada a este critério visou identificar se trabalhador estava ou não satisfeito com a imagem que a empresa possui perante a sociedade. 91% dos entrevistados afirmaram se sentirem satisfeitos e 9% assinalaram não se sentirem satisfeitos com a imagem que a empresa tem perante a sociedade.

Desta forma, para maior parte dos entrevistados, a satisfação é evidente. O teletrabalhador se sente orgulhoso em contribuir para a empresa e sociedade em que está inserido, aspecto este que favorece positivamente para obtenção a QVT.

4.9 Avaliação Geral da QVT

Para finalizar o questionário, uma questão foi elaborada com o intuito de identificar qual o grau de satisfação desses trabalhadores com relação à QVT.



FIGURA 25: Grau de satisfação da QVT

Fonte: O autor, 2013.

A resposta predominante, com 50% de escolha é a de estar satisfeito, seguido por 6% dos muito satisfeitos. Têm-se ainda 14% daqueles que responderam não estar nem satisfeito nem insatisfeito, e de forma igual, 5% afirmaram insatisfação e muita insatisfação em relação QVT.

O resultado obtido com essa questão aponta um bom índice na percepção que os teletrabalhadores possuem, de uma forma geral, na sua QVT. Diante disso, de acordo com o modelo de Walton, a QVT dos teletrabalhadores entrevistados é satisfatória.

4.10 Avaliação Geral da QVT com Base nos Critérios de Walton - Concepção dos Teletrabalhadores

Conforme visto anteriormente, um questionário foi desenvolvido e o resultado das respostas analisadas individualmente. Para melhor compreensão, foi elaborada uma tabela contendo a média geral das respostas, divididas pelos critérios definidos por Walton. Abaixo segue a tabela e análise dos critérios:

TABELA 2: Avaliação geral da QVT por critérios

DESCRIÇÃO – Critérios abordados segundo o modelo de Walton	RESPOSTAS POSITIVAS	RESPOSTAS NEGATIVAS
Compensação justa e adequada	66,7%	33,3%
Condições de Trabalho	74,3%	25,7%
Uso e desenvolvimento de capacidades	83,3%	16,7%
Oportunidade de crescimento e segurança	49,7%	50,3%
Integração social na empresa	80,3%	19,7%
Constitucionalismo	72,7%	27,3%
O trabalho e o espaço total da vida	69,7%	30,3%
Relevância social da vida no trabalho	87,7%	12,3%

Fonte: O autor, 2013.

O primeiro critério que aborda sobre a compensação justa e adequada, foi avaliado através de questões que se referem à satisfação em relação à remuneração e condições do mesmo, comparado a funcionários que trabalham dentro da própria empresa. Neste critério também foi questionado sobre a satisfação em relação aos benefícios extras. Conforme análise a avaliação geral, 66,7% dos colaboradores se mostram satisfeitos com suas empresas em relação à compensação recebida.

Já no segundo critério, as condições de trabalho foram avaliadas com questões que se referem à carga horária, materiais/ equipamentos e sobre o ambiente físico em que o teletrabalhador exerce suas atividades. Neste caso, nota-se que as respostas positivas têm proporção de 74,3%, podendo ser constatado que, a maioria dos teletrabalhadores se sente satisfeitos com suas as condições de trabalho.

No terceiro critério, foi abordado o uso e desenvolvimento de capacidades, com perguntas direcionadas a flexibilidade de horários, tarefas exercidas e uso da autonomia. Pode-se verificar que 83,3% das respostas dadas foram positivas. Com isso, avalia-se como satisfatória para a maioria dos colaboradores a questão sobre o uso e desenvolvimento de capacidades.

O quarto critério aborda sobre as oportunidades de crescimento e segurança que o colaborador possui, sendo avaliada através de questões que buscaram identificar se existem investimentos da empresa na carreira do colaborador através de cursos complementares, bem como avaliar se os mesmos possuem oportunidades de crescimento profissional. Buscou-se identificar também se o entrevistado se sentia seguro e estável trabalhando para a empresa. Neste critério, as respostas negativas predominaram, com 50,3%. Este é um critério que, para maior parte dos colaboradores, precisa de melhorias para que ocorra satisfação e QVT.

Já no quinto critério que diz respeito à integração social na empresa, perguntas relacionadas ao preconceito e valorização das idéias foram exploradas. Abordou-se também sobre a relação do colaborador com o chefe e colegas, a fim de identificar o grau de satisfação atual. Desta forma, a média geral

indica que 80,3% dos teletrabalhadores estão satisfeitos com as condições que dizem respeito a este critério, podendo ser avaliado como satisfatório em relação à QVT.

No sexto critério, o constitucionalismo foi colocado em questão, com o intuito de obter informações sobre o mesmo a partir de perguntas que visavam identificar se a empresa respeita a privacidade e liberdade do colaborador e se a mesma cumpre com as normas e regras previstas na Legislação Trabalhista. Também foi avaliado se o colaborador se sente a vontade de expor sua opinião para a empresa. Neste critério, nota-se que 72,7% dos teletrabalhadores responderam positivamente, o que indica que a maioria se encontra satisfeita em relação ao critério abordado.

O sétimo critério que aborda sobre o trabalho e o espaço total da vida é composto por questões que avaliaram se o horário de trabalho permite ao colaborador um bom descanso, bem como se existe equilíbrio entre vida pessoal e profissional e se o mesmo tem dificuldade em separar as mesmas. Com base no resultado da avaliação geral, pode-se verificar que, 69,7% dos entrevistados responderam positivamente as perguntas, o que indica satisfação neste critério.

No oitavo e último critério, a relevância social da vida no trabalho é abordada através de questões que visavam identificar a satisfação do colaborador perante aos serviços prestados pela empresa, bem como se a mesma aplica corretamente a política de recursos humanos. Avaliou-se também se teletrabalhadores estão satisfeitos com a imagem que a empresa possui perante a sociedade. A predominância de respostas positivas indica que 87,7% dos teletrabalhadores estão satisfeitos com a relevância social da vida no trabalho, resultado este que contribui positivamente para a QVT.

Diante desta análise geral, percebe-se que maioria dos critérios avaliados possui respostas que apontam satisfação por parte dos teletrabalhadores, tendo deficiência apenas na questão que diz respeito à oportunidade de crescimento e segurança.

Este método de Walton para avaliação da QVT deveria ser utilizado por todas as empresas, com o intuito de avaliar o grau

de satisfação de seus colaboradores e identificar os pontos que devem ser melhorados, gerando satisfação e conseqüentemente, maximização da produtividade, obtendo assim, melhores resultados através da QVT.

5 CONCLUSÕES

Após a final desta pesquisa e após análise dos resultados obtidos, a confirmação do que diversos autores citaram no referencial teórico se faz presente, alinhando a visão do acadêmico e dos teletrabalhadores que foram entrevistados. A fundamentação teórica serviu como base para maior compreensão dos principais aspectos da QVT e do Teletrabalho e também serviu para análise das vantagens e desvantagens desta modalidade. Nesta pesquisa, o principal norteador do questionário foi a teoria de Walton, que traça oito critérios para avaliação da QVT, aplicados e analisados posteriormente.

O questionário aplicado aos colaboradores que trabalham com essa modalidade no domicílio permitiu constatar que a maioria mostra-se satisfeita com o sistema de remuneração praticado por sua empresa, aspecto que reflete positivamente na obtenção da QVT e no desempenho do funcionário.

Observou-se um alto índice de satisfação em relação à jornada de trabalho, sendo este um dos critérios importantes para o colaborador, pois a empresa considera os seus limites para a execução das tarefas e isso contribui positivamente para obtenção da QVT. Constatou-se também que a maioria dos teletrabalhadores demonstra satisfação quanto ao ambiente físico em que desempenham suas atividades, sendo evidente a preocupação das instituições em oferecer condições de trabalho adequadas e seguras para seus colaboradores, que se refere à questão 10 do questionário realizado.

A possibilidade de aplicar conhecimentos e aptidões no trabalho que desenvolve, bem como a presença da flexibilidade de horários, contribui significativamente para maximização da produtividade na maioria dos teletrabalhadores, refletindo diretamente na QVT. No que diz respeito à oportunidade de crescimento dentro a empresa, constatou-se que existe insegurança por parte dos teletrabalhadores.

A maioria dos entrevistados não recebe de suas empresas oportunidades de ampliar suas carreiras através de estudos

extras e também informam não receber oportunidades de crescimento. O investimento das empresas neste critério deve ser visto como necessário, proporcionando ao teletrabalhador as mesmas oportunidades que tem um trabalhador que exerce as suas atividades dentro da empresa.

Com os dados levantados, foi possível verificar que a maioria dos funcionários sente orgulho por trabalhar em suas respectivas empresas. Este orgulho deve ser destacado, sendo este um aspecto que evidencia a satisfação do colaborador com o seu trabalho e com a organização para qual presta serviços.

Constatou-se que, na questão da integração social na empresa, a maioria dos entrevistados está satisfeito com a relação que se possui com seu chefe e colegas, bem como 100% dos entrevistados informam não identificar preconceito de nenhuma espécie. Isso reflete positivamente na obtenção da QVT.

Os teletrabalhadores entrevistados também sentem satisfação quando a empresa cumpre com as leis e normas, quando respeita os direitos do colaborador e quando oferece produtos de boa qualidade. Para maioria dos entrevistados, os horários estipulados pela empresa permitem um bom descanso, permitindo também equilibrar e separar a vida pessoal da profissional.

Com isso, verifica-se que os objetivos pospostos nesta pesquisa foram alcançados. Foi possível identificar através das respostas obtidas com o questionário que a QVT afeta diretamente nas dimensões psicológicas, social e organizacional. Com a pesquisa teórica, o conhecimento sobre a QVT foi aprofundado. Partiu-se então para o estudo acerca do teletrabalho, onde foi realizada a análise das vantagens e desvantagens desta modalidade, tanto para empregados quanto para empregadores e sociedade. Com essa bagagem de informações, o questionário foi elaborado e através das respostas, foram levantados os impactos na produtividade, considerando as experiências práticas daqueles que adotaram o teletrabalho no domicílio.

Porém, não se pode generalizar o resultado desta pesquisa, devido ao pequeno número de entrevistados. O resultado aqui presente se deu com base na análise do questionário aplicado aos vinte e dois teletrabalhadores, e não a categoria como um todo.

Conclui-se, através deste estudo que os entrevistados mantêm QVT no domicílio. Apesar de ser aceitável o grau de satisfação dos teletrabalhadores, este pode ainda ser aprimorado para atingir um nível de excelência. Devem ocorrer melhorias por parte das instituições que aplicam esta modalidade de trabalho, no sentido de adequar o sistema de oportunidades de crescimento e segurança, através de programas e métodos inspirados no modelo de Walton e também que disponibilizem aos teletrabalhadores oportunidades, mesmo não presentes dentro da empresa.

Espera-se que o presente estudo possa contribuir para uma melhor compreensão dessa modalidade de trabalho, que proporciona inúmeros benefícios e vantagens para empresas, profissionais e para a sociedade.

REFERÊNCIAS

BARBOSA FILHO, Antônio Nunes .**Segurança no trabalho & Gestão Ambiental**. 4ª Edição . São Paulo : Atlas, 2011.

BRASIL. Presidência da República, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 12.551 de 15 de Dezembro de 2011. **Altera o art. 6o da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos**. [Internet]. Brasília, DF; 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm> Acesso em 21 set 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas** - 2ª.Edição. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de Vida no Trabalho: funcionários com Qualidade de Vida no Trabalho são mais felizes e produzem mais**. Revista FAE BUSINESS, n.7, p. 32-34, nov. 2003. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf >. Acesso em: 31 Ago2013.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GOULART, Joselma Oliveira. **TELETRABALHO: Alternativa de trabalho flexível**. Distrito Federal: Editora SENAC, 2009.

GULARTE DUARTE, Leonardo. **Teletrabalho: um novo modelo de trabalho**. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XI, n. 59, nov 2008. Disponível em: <

juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5352>. Acesso em 12 set 2013.

HERNANDEZ, Márcia Regina Pozzeli. **Novas Perspectivas das Relações de Trabalho: O Teletrabalho**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: LTR LV, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2010: trabalho e rendimento**. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/Trabalho_e_Rendimento/censo_trabalho_e_rendimento.pdf](http://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/Trabalho_e_Rendimento/censo_trabalho_e_rendimento.pdf)>. Acesso em 22 set. 2013

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial /**. – 2ª Edição. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

LUQUES, Ione. **Com nova lei, teletrabalho ganha força no país**. O GLOBO, 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/emprego/com-nova-lei-teletrabalho-ganha-forca-no-pais-4788586>> Acesso em : 22 Set 2013.

NILLES, Jack M. **Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores**. Traduzido por Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

OGATA, Alberto e MARCHI, Ricardo. **Wellness: Seu guia de bem estar e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

OLIVEIRA, Nádia Fátima de. **Metodologia Científica: Material Didático**. Equipe EaD Tupy, 2011.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 10ª Edição. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

ROSENFELD, Cinara. Máquinas falantes. Sociologia especial. Ciência & Vida. **As novas ocupações e arranjos sociais no trabalho globalizado**. Ano 1, nº. 3, 2007.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23ª edição revisada e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007.

SOBRATT (**Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teletividades**) 2008. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br/faq.html>>. Acesso em 21 set 2013.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZAIMA, Gustavo e BOOG, Madalena (coordenadores) e vários autores. **Manual de Gestão de Pessoas e Equipe**: Estratégias e tendências – Volume 1. São Paulo: Editora Gente, 2002.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos teletrabalhadores

PESQUISA ACADÊMICA - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TELETRABALHADORES

Este questionário destina-se a uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho, com foco no ambiente de trabalho no domicílio. As informações aqui obtidas serão apresentadas no Trabalho de Conclusão de Curso realizado por Rodolpho Araujo Lima, em 2013, pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Os questionários não serão identificados, portanto sinta-se tranquilo(a) para responder as questões de forma verdadeira.

Leia com atenção cada questão e escolha a melhor opção de resposta conforme sua opinião.

O questionário apresenta questões objetivas, podendo ser escolhida apenas uma resposta por pergunta.

Desde já, agradeço pela sua colaboração.

***Obrigatório**

1. Qual sua idade? *

- De 18 à 25 anos
- De 26 à 35 anos
- De 36 à 45 anos
- Acima de 45 anos

2. Sexo *

- Masculino
- Feminino

3. Estado Civil *

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)
- Outros

4. Qual seu nível de escolaridade? *

- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior Incompleto

5. A quanto tempo você exerce o trabalho à distância? *

- Menos de 1 ano
- De 1 à 2 anos
- De 3 à 4 anos
- Mais de 5 anos

6. Você considera justo e adequado o sistema de remuneração oferecida pela empresa? *

- Sim
- Não

7. Seu salário é equivalente ao dos profissionais que desenvolvem as mesmas tarefas dentro da empresa? *

- Sim
- Não

8. Você está satisfeito com os benefícios extras (vale alimentação, vale transporte, plano de saúde, dentista, etc)? *

- Sim
- Não

9. Em relação a carga horária, você acredita ser adequada para a execução de suas atividades e tarefas de trabalho? *

- Sim
- Não

10. A empresa disponibiliza os equipamentos e materiais necessários para execução de suas atividades? *

- Sim
- Não

11. O ambiente físico em que desenvolve suas atividades é seguro e saudável? *

- Sim
- Não

12. A flexibilidade de horário e local de trabalho contribuem positivamente para sua produtividade? *

- Sim
 Não

13. As tarefas que você realiza estão de acordo com sua função? *

- Sim
 Não

14. A empresa incentiva o uso da autonomia para resolver os problemas que ocorrem no seu posto de trabalho? *

- Sim
 Não

15. Há investimentos da empresa em sua carreira através do oferecimento de cursos complementares, especialização, graduação ou pós graduação? *

- Sim
 Não

16. Sua empresa oferece oportunidade de crescimento profissional? *

- Sim
 Não

17. Você se sente seguro e estável trabalhando para esta empresa? *

- Sim
 Não

18. Você acredita haver discriminação (social, religiosa, social, sexual, ect) no seu trabalho? *

- Sim
 Não

19. As suas idéias e propostas são levadas em consideração dentro da empresa? *

- Sim

20. Você possui um bom relacionamento com seu chefe e colegas de trabalho? *

- Sim
 Não

21. Há respeito da empresa quanto a sua privacidade e liberdade? *

- Sim
- Não

22. Na sua opinião, a empresa cumpre com as normas e regras previstas na Legislação Trabalhista? *

- Sim
- Não

23. Você se sente a vontade de expor suas opiniões no seu trabalho? *

- Sim
- Não

24. Seus horários de trabalho te possibilitam um bom descanso? *

- Sim
- Não

25. Há equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, considerando sua carga de trabalho? *

- Sim
- Não

26. Você tem dificuldades em separar sua vida pessoal da profissional? *

- Sim
- Não

27. Você está satisfeito com os serviços prestados pela empresa? *

- Sim
- Não

28. Na sua opinião, a política de recursos humanos praticada pela empresa é correta? *

- Sim
- Não

29. Você se sente satisfeito com a imagem que a empresa tem perante a sociedade? *

- Sim
- Não

30. Como você se sente em relação à sua Qualidade de Vida no Trabalho? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Enviar