



Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

OS IMPACTOS DO HOME OFFICE EM EMPRESA DO SETOR DE SERVIÇOS DURANTE A PANDEMIA

HOME OFFICE IMPACTS IN A SERVICE SECTOR COMPANY DURING PANDEMIC

Emily Araujo¹

Luana Silva²

Manuela Ribeiro³

Mariana Soares⁴

Thacieli Silva⁵

Orientadora: Maria Inês Mastrangi Goes

Resumo: Este estudo tem o objetivo de analisar a repercussão do home office na empresa especializada no setor de serviço de recuperação de crédito, durante a disseminação da *COVID-19*. Sobre as vantagens e desvantagens em relação a vida profissional, após a mudança de hábito tanto para a empresa quanto para o colaborador. Como objetivo específico compreender a situação e sugerir uma forma de aprimoramento do home office na organização de setor de serviços, por meio de um treinamento fracionado em cinco pilares: treinamento do sistema utilizado pela empresa, ferramentas mais utilizadas, solução de problemas recorrentes e treinamento de foco, apresentados à empresa através de um *workshop* informativo. Segundo os autores Caetano; Brik (2020), a adoção do *home office* por grande parte das empresas tem sido um importante movimento na direção de adequar sua estrutura para um ambiente de trabalho mais flexível. O propósito é compreender os impactos desse tipo de trabalho remoto, e de contribuir com essa nova realidade às pessoas iniciantes nessa modalidade de trabalho. A metodologia utilizada foi a pesquisa

¹ Técnico em Administração, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – emilycarolayne2611@gmail.com

² Técnico em Administração, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – luanalimasilva03@gmail.com

³ Técnico em Administração, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – manuca.lopes.2004@gmail.com

⁴ Técnico em Administração, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – mama.soares29@gmail.com

⁵ Técnico em Administração, na Etec Prof. Carmine Biagio Tundisi – thacielir@gmail.com



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

descritiva, que consistiu em fazer uma análise minuciosa do tema, com características dos impactos do *home office*. Como coleta de dados, a técnica qualitativa, que incorpora opiniões e observações, presente o método quantitativo, por meio de pesquisas objetivas e alternativas.

Palavras-chave: *Home office*. Trabalho remoto. Empresa. Impactos. COVID-19.

Abstract: *This study aims to analyze the impact of home office on companies specialized in credit recovery service sector, during dissemination of Covid-19. About advantages and disadvantages relation to professional life, after changing habits not only to the company but also to employees. As a specific objective: to contribute to expose it to laymen, understand the situation and improve the type of home Office in service sector organization, through training divided into five pillars: training on the system used by the company, most used tools, recurrent problem solving and focus training, introduced to the company by an informative workshop. According to the authors Caetano; Brik (2020), the adoption of home office by most companies has been an important move towards its adequate structure to a more flexible work environment. The purpose is understanding the impacts and to contribute for the new people's reality with this type of work. The methodology used was a descriptive research, which consisted of a detailed analysis of the theme, with characteristics' impacts of home office. As data collection, the qualitative technique, which incorporates opinions and literature, presents the quantitative method, through objective and alternative research.*

Keywords: *Home office, Remote work, Company, Impacts, COVID-19.*

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas de todo o mundo tiveram a necessidade de adaptar os modos de trabalho e sobrevivência devido à pandemia do COVID-19 e, infelizmente, muitas precisaram fechar as portas e ficar inativa por tempo indeterminado.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Empresas do setor de serviços tiveram a oportunidade de ampliar seu território com a adesão ao *home office*: o trabalho remoto. Há empresas que não utilizam esta ferramenta, por não ter treinamento prévio para o sistema de trabalho. Apesar da dificuldade e desafios enfrentados pela incorporação do novo método, é estratégico para as organizações ter como opção essa modalidade de trabalho, e contribuir para evitar a propagação do vírus pandêmico e possibilitar a geração de empregos em um dos principais momentos de crise econômica e social da história.

Segundo a autora Santos (2020), muitas organizações têm vivido momentos bastante incertos por conta do *Corona* vírus. Ainda segundo ela, de acordo com a Gazeta do Povo, na reportagem novas rotinas estão sendo adaptadas para viver e sobreviver a atual situação. Parte do quadro de funcionários estão trabalhando em *home office*, eventos foram remarcados, e reuniões que antes eram presenciais agora estão sendo via videoconferência. Nesse momento pandêmico, as organizações se adaptaram e se estruturaram de maneira repentina para sobreviver a esse cenário trágico que poderia destruir qualquer empresa sem a devida preparação.

O objetivo geral será analisar as consequências dos impactos que o teletrabalho incidiu na vida dos colaboradores e nas empresas que atuam neste setor específico na situação atual.

Como objetivo específico compreender a situação e sugerir uma forma de aprimoramento do *home office* na organização de setor de serviços, pois: "...Ainda que, nesse período, o trabalho remoto tenha sido uma opção para cerca de 8.700 milhões (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - COVID19/maio de 2020), faz-se necessário refletir sobre a modalidade em estudo, tendo em vista os impactos não apenas na vida pessoal e profissional dos trabalhadores...", segundo o artigo, por Bridi o período de pandemia e o novo modo de trabalho, também ocorreram consequências para a sociedade e suas relações interpessoais como um todo.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

A metodologia da pesquisa será a descritiva, que consiste na análise do tema e características dos impactos do método de trabalho. Vergara (2000, p. 47) argumenta que a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. "Não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação".

Confere-se que muitas empresas do setor de serviço já usufruíam da modalidade remota para alavancar e cumprir as atividades, segundo autor no ano de 2020 tivemos um aumento drástico da população em situação de adaptação ao *home office* devido a pandemia originada pelo *COVID-19* (VANDERKAM, 2021).

A técnica qualitativa inclui opiniões, pontos de vista e observações. Segundo Trevinhos (1987), a abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados busca seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações, mudanças e tentando intuir as consequências.

A técnica quantitativa, por outro lado, será abordada por meio de pesquisas de campo, entrevistas, observações científicas, e levantamento de dados, livros e artigos. Segundo Richardson (1999), a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

Como hipótese considerar os dados coletados e relacionados a pesquisa, como as vantagens e desvantagens para o colaborador e o empregador, em momentos de decisões na organização. Hipótese é uma proposição que pode ser colocada à prova para determinar sua validade. Neste sentido, hipótese é uma suposta resposta ao problema a ser investigado. A origem das hipóteses poderia estar na observação



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

assistemática dos fatos, nos resultados de outras pesquisas, nas teorias existentes, ou na simples intuição (GIL, 1999).

2. DESENVOLVIMENTO

Em momentos extremos da pandemia provocada pela *COVID-19*, o *home office* passou a ser um assunto inevitável no contexto de Organizações e Trabalho (O&T), pois na situação precária que se encontra o sistema trabalhista, foi necessário projetar novas formas de trabalho e ampliar a capacidade de trabalhadores nas organizações, sendo assim, algumas empresas estão alterando suas culturas e estruturas organizacionais a partir da implementação do *home office*.

No cenário pandêmico, é claramente entendido pelos empresários que, a manutenção da dinâmica das organizações em mercados altamente competitivos e globalizados, demandam alicerces de novos desenhos de estrutura capazes de oferecer agilidade e flexibilidade para se manter em destaque no setor de serviço (MARTINS; HONÓRIO, 2012).

2.1. Conceito do *home office*

De acordo com a definição proposta pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho pode ser definido como atividades realizadas em espaços diferentes dos escritórios centrais, nos quais os profissionais se mantêm integrados por meio das novas tecnologias (ADERALDO & LIMA, 2017).

Tal proposta de atuação ainda pode ser compreendida como o arranjo flexível de tarefas ocupacionais, geralmente subsidiado pelas tecnologias digitais da informação e comunicação (*TDICs*), que possibilita aos trabalhadores a realização de suas tarefas em diversificados locais, principalmente em ambiente doméstico (BAILEY & KURLAND, 2002).



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Segundo Rosenfield e Alves (2011), o teletrabalho, tomado a partir de uma perspectiva restritiva, pode ser definido como o trabalho que é executado à distância com o auxílio das *TDICs*. Já de uma perspectiva extensiva, tal como o considerado pela OIT, o trabalho remoto deveria ser caracterizado a partir das seguintes variáveis: local/espço de trabalho, pois não existiria mais um único local e sim vários locais onde o funcionário poderia exercer sua função; horário/tempo de trabalho, considerando integral ou parcial que o funcionário pode se dedicar a tarefa; tipo de contrato, como trabalho assalariado ou independente e competências requeridas relacionadas com o meio de comunicação, uma vez que os dados e informações podem circular através de *e-mails*, *internet*, redes sociais, telefones, entre outros.

Diante dessa breve caracterização, pode-se concluir que existem diferentes segmentos de tele trabalho, como o pendular em que o funcionário trabalha na empresa e em casa; escritório vizinhança, no qual os locais de trabalho oferecidos para funcionários de empresas que moram próximos; trabalho nômade, que consiste normalmente em trabalhadores do setor comercial, que não ficam apenas em um local; escritórios satélites, cujo os estabelecimentos tratam de negócios fora da matriz central e a forma mais usual do home office, funcionário em seu domicílio.

2.2. Origem do *home office*

Os primeiros registros de ocorrências de trabalho remoto sobre as quais se tem conhecimento foram em 1857, quando J. Edgard Thompson, proprietário da estrada de ferro *Penn*, descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerenciar divisões remotas, desde que delegasse a elas um controle substancial no uso de equipamento e mão-de-obra. (PINEL, 1998)

A organização seguia o fio do telégrafo e a empresa externamente móvel transformou-se num complexo de operações descentralizadas. A outra experiência descreve que na Inglaterra, em 1962, foi criado por Stephane Shirley um pequeno



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

negócio chamado *Freelance Programmers*, para ser gerido por ela em casa, escrevendo programas de computador para empresas.

Em 1964 o *Freelance Programmers* já havia se tornado a *F. Internacional*, com mais 4 pessoas trabalhando, e em 1988 era o *F.I. Group PLC*, com mil e cem teletrabalhadores. (SASSE et al, 2000, p. 01).

O termo teletrabalho originou-se por volta do ano de 1970, quando pesquisadores estadunidenses se preocuparam com o impacto da poluição causada pelo deslocamento de indivíduos no caminho trabalho-casa e passaram a buscar, de forma mais ativa, as possíveis soluções para o problema (SINGH, 2017).

O acadêmico Nilles foi elogiado por formular e propor este conceito, pois por meio de sua profissão envolvida na criação de transporte espacial e coordenação de programas de pesquisa do governo dos Estados Unidos, ele sugeriu inverter a tradição entre os antecedentes de desempenho profissional e trabalhador (ALVES, 2008; RODRIGUEZ, 2011).

Com o advento das TDICs, um grande número de trabalhadores se livrou das restrições impostas por cenários de trabalho fixos e concentrados, permitindo que as tarefas diárias sejam realizadas em áreas remotas (LEUNG & ZHANG, 2017).

Já para Fincato (2016), a origem desse tipo de trabalho remonta ao passado mais antigo e o surgimento de recursos técnicos mais primitivos, como o telégrafo ótico inventado pelo francês Claude Chappe em 1791. De qualquer modo, o termo “*telecommuting*” foi cunhado por Jack Nilles em “*Telecommunications Transportation Trade Off*” em 1976. O autor usa o termo “*commuting*” para descrever o caminho entre o ambiente doméstico e o local de trabalho.

De acordo com Nilles (1997), o teletrabalho inclui todas as atividades profissionais regulares que usam certas tecnologias de telecomunicações fora do local



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

de trabalho tradicional. As diversas conceptualizações acerca do trabalho remoto sugerem que situações de trabalho diferentes estão sendo tratadas como similares. Por exemplo, o termo teletrabalho pode ser utilizado para caracterizar: indivíduos que, com o aval de seu empregador, trabalham em casa a fim de evitar deslocamentos ou pessoas que exercem sua ação profissional de forma autônoma, seja em casa ou em demais localidades.

Portanto, compreende-se que as expressões *telework*, *home office*, *virtual work*, *telecommuting* e *remote work* são empregadas para fazer alusão à ação de trabalho desenvolvida fora do cenário laboral tradicional. A literatura da área estabelece que, por ser efetuado a partir de distintas configurações, o teletrabalho pode ser analisado a partir de algumas classes propostas tendo em vista a localidade onde o mesmo é desempenhado (NOHARA, ACEVEDO, RIBEIRO & SILVA, 2010; ROSENFELD & ALVES, 2011; SINGH, 2017; SOBRATT, 2016);

2.3. Vantagens do *home office*

A adoção do *home office* por grande parte das empresas tem sido um movimento significativo na direção de adequar a estrutura para um ambiente de trabalho mais flexível. Empresas flexíveis desenvolvem e consolidam a capacidade de se manter em constante adaptação em ambientes dinâmicos, imprevisíveis e adversos e essa habilidade maximiza as chances de sucesso empresarial. O teletrabalho desempenha um papel fundamental para melhorar a diversidade nas organizações, o que contribui com diversos benefícios empresariais.

Nesse sentido, segundo Cali Yost, escritora e fundadora do *Flex Strategy Group* (EUA), o trabalho remoto apresenta aspectos positivos durante a pandemia. Para ela, o principal deles está relacionado ao uso coordenado do trabalho remoto, das jornadas flexíveis, da tecnologia e das equipes virtuais, no qual permite que as organizações operem e gerenciem a equipe de maneira mútua. Outrossim, ela



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

destaca que a aplicação do *home office* beneficiou todos que puderam trabalhar da forma mais segura e saudável possível diante das circunstâncias.

De acordo com Ferreira (2006), outros benefícios presentes para a empresa são: o aumento significativo na produtividade dos funcionários; menores exigências quanto ao tamanho dos escritórios; custos indiretos, como menor índice de faltas; retenção de mão de obra e facilidades para conseguir trabalhadores específicos.

O aumento de produtividade permite aos empregados trabalharem mais efetivamente, o que traz benefícios e crescimento empresarial. O aumento produtivo advém da flexibilização de horários e autonomia que o colaborador passa a ter com o trabalho, ou seja, a capacidade de gerenciamento de seu próprio horário e a possibilidade de trabalhar em momentos mais produtivos geram motivação, maior foco e eficiência dos funcionários em tarefas e em reuniões.

O teletrabalho proporciona a redução de custos empresariais, no qual, transforma a estrutura de custos da empresa, que se beneficia com diminuição de gastos de funcionamento, redução do tamanho da planta física e de sua manutenção, além de redução com custos de produção, mobiliários, materiais etc.

A flexibilidade no planejamento e estruturação do trabalho, obtidas através do *home office* permite que o empregador planeje e administre os fluxos de trabalho com maior eficiência e tenha mobilidade para aproveitar oportunidades de mercado rapidamente, uso de recursos especializados e busca de parceiros na sociedade, sem preocupar-se com a localização de cada colaborador.

Para Caetano (2020), com a introdução do teletrabalho, os empregados também obtêm algumas vantagens diante desse sistema. Os principais benefícios para o colaborador são: redução em nível de tensão, moral elevado e um maior equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

O aumento de satisfação do empregado é um dos aspectos significativos do trabalho remoto, pois a redução da tensão causada pelas viagens e pelo congestionamento de pessoas no escritório colabora a ter mais baixos custos incorridos por baixa produtividade e diminui as despesas médicas (Motorola, 1998).

Ao utilizar o trabalho remoto na empresa é possível obter outras vantagens, como por exemplo: redução da desatenção no trabalho; aumento da confiança e da responsabilidade do empregado; redução ou eliminação do deslocamento e dos custos; maior flexibilidade nos horários de trabalho; queda no número de faltas; melhor qualidade de vida para os funcionários; menor rotatividade de funcionários; melhora das técnicas administrativas e queda das demissões.

2.4. Desvantagens do *home office*

De acordo com dados da pesquisa Gestão de Pessoas na Crise COVID-19 realizada pelo Jornal da USP, em relação ao Brasil, o trabalho em casa foi a estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia. O estudo apontou que 67% das companhias relataram dificuldades em implantar o sistema de *home office*.

O controle de desempenho fica comprometido, uma vez que o colaborador não está presente fisicamente na agência. A comunicação assíncrona é algo prejudicial quando o colaborador permanece em função do *home office*, porque resolver uma dúvida simples vira uma complicação. A administração do tempo, as distrações dentro de casa e a solidão são as desvantagens mais comuns apontadas pelas empresas.

A instalação de um espaço de trabalho adequado para se estar em casa, pode apresentar pontos positivos e negativos. O *home office* para muitos trabalhadores simboliza autonomia e gratificação, entretanto fica explícito algumas desvantagens.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

A perda da privacidade pessoal, excesso de carga de trabalho, indefinição de horários tanto de lazer quanto de trabalho e tendência ao isolamento social são alguns exemplos.

O déficit na comunicação com os trabalhadores remotos, a falta de atualização e o ambiente de trabalho confinado são desvantagens que dizem respeito ao desenvolvimento profissional do empregado. Em relação ao âmbito empresarial, se torna difícil a substituição em casos emergenciais ou de transição.

2.5. Condições de trabalho

O trabalho remoto na pandemia sobrecarregou os trabalhadores no sentido de mais trabalho, gerando um ritmo mais acelerado. Segundo uma pesquisa realizada por pesquisadores da área do trabalho da Universidade Federal do Paraná (UFPR), do Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade (GETS) com parceria da Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista (REMIR), aproximadamente 48% dos trabalhadores afirmaram que a modalidade possui tanto aspectos positivos quanto negativos.

Com base na pesquisa, os 654 respondentes apontaram aspectos que mais dificultaram o trabalho remoto, sendo: a falta de contato com os colegas de trabalho (60,55%), mais interrupções (54,59%) e dificuldade em separar a vida familiar da vida profissional (52,91%). Por outro lado, entre as facilidades de trabalhar remotamente, como: flexibilidade de horários (69,09%), deslocamento (66,23%) e menor preocupação com a aparência (58,61%).

Em determinados trabalhos é possível manter uma ótima ergonomia com os equipamentos disponíveis na própria residência, porém em algumas situações há escassez de qualidade nesse sentido. Analisando esse aspecto, a maioria dos



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

trabalhadores (57,06%) avaliou como sendo razoáveis. Sendo que a minoria (12,14%) declararam que suas condições de trabalho em relação a ergonomia são péssimas.

Ainda que, nesse período, o trabalho remoto tenha sido uma opção para cerca de 8.700 milhões (*PNAD-COVID19*/maio de 2020), faz-se necessário refletir sobre a modalidade em estudo, tendo em vista os impactos para os trabalhadores e para a organização. Especialmente no contexto da pandemia, a possibilidade do trabalho remoto constitui uma espécie de “privilégio”, já que contribui para o isolamento social, preservando a vida dos trabalhadores, de suas famílias e bem como da sociedade.

Cabe ressaltar que a saúde e segurança do colaborador é um ponto de relevante importância. Segundo a doutrina e leis trabalhistas é sabido que é obrigação do empregador zelar pela saúde e segurança de seus empregados, assim, analisa-se como é realizada as atividades e qual a estrutura do local, quando o colaborador realiza as atividades fora das dependências da empresa. É responsabilidade do empregador orientar o trabalhador sobre as medidas preventivas de segurança, porém essa responsabilidade a ser exercida não é tão fácil de ser desempenhada, eis que o colaborador não está o tempo todo em contato com o empregador, o que dificulta a fiscalização quanto às normas de segurança do trabalho do empregado na modalidade *home office*.

Além disso, pode gerar impactos psicológicos gerados pela ausência de contato social, pela perspectiva sociológica é importante questionar os incalculáveis prejuízos que a ausência de sociabilidade entre os trabalhadores pode gerar, uma vez que fragmenta os trabalhadores e corrobora para o crescimento do individualismo, que já constitui uma tendência no atual contexto das relações de trabalho.

Percebe-se diferentes perspectivas entre homens e mulheres, as colaboradoras mulheres destacam como temas centrais de compromisso, os termos “casa”, “filho”, “cuidado” e “criança”, e os homens são centrais os termos “tempo”,



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

“contrato”, “pandemia” e “casa”, sendo que nas respostas o termo “casa” se associa à questão de gestão do tempo de trabalho e não a do cuidado com filhos e o trabalho doméstico, vez que revela uma divisão sexual do trabalho, onde o papel na família e doméstico eram assumidos inteiramente pelas mulheres, e o papel de provedor sendo dos homens.

Ao analisar os resultados da pesquisa realizada pelo UFPR, GETS e REMIR, revelou-se que do total dos respondentes, 48,45% consideram que o ritmo de trabalho ficou mais acelerado no trabalho remoto e 87,2% responderam que a qualidade do trabalho no presencial é melhor ou igual ao trabalho desenvolvido remotamente, dos 551 respondentes que indicaram possuírem metas de produtividade no seu trabalho, 25,05% tiveram um aumento de meta de produtividade no período da pandemia.

2.6. Leis trabalhistas acerca do *home office*

A Natureza Jurídica é a busca da essência de determinado instituto. É uma precisa definição do ordenamento que envolve a matéria jurídica, contendo seus elementos fundamentais que vão ajudar a definir o direito, que em nosso caso, o Direito do Trabalho.

A pandemia do *COVID-19*, fez com que o *home office* ganhasse maior protagonismo e aderência por empresas, até mesmo porque o trabalho remoto foi a única solução para a manutenção das atividades empresariais, visto que somente os serviços essenciais estavam autorizados ao funcionamento.

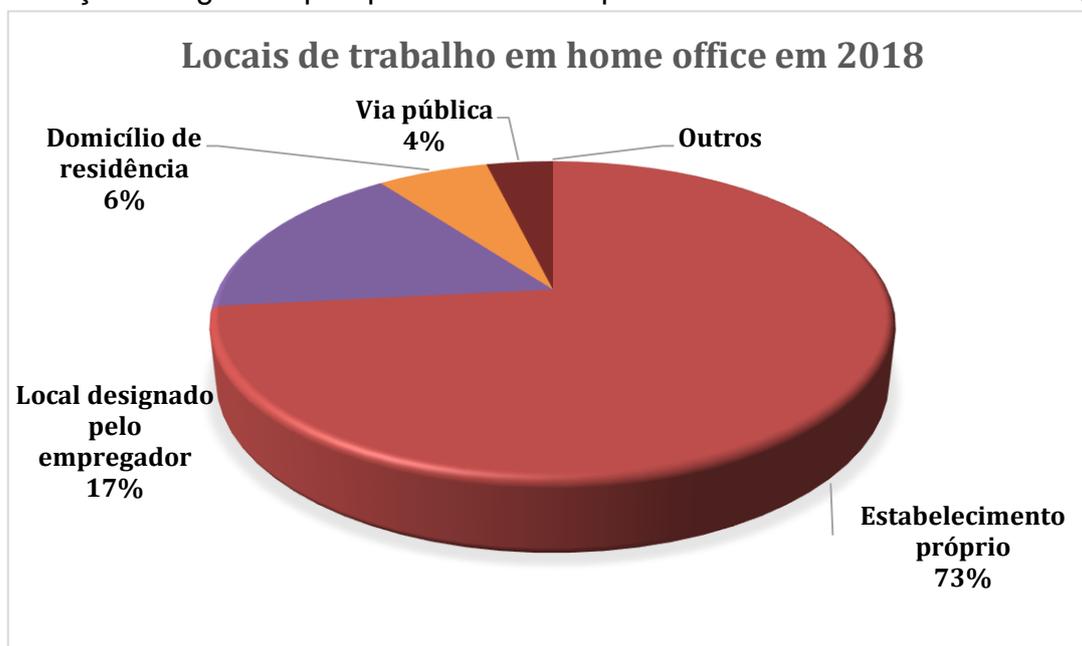
Inicialmente, é necessário destacar que o trabalho em *home office* não está previsto na legislação. Os artigos 75-A até 75-E da Consolidação das Leis Trabalhistas regulamentam o teletrabalho, e são os únicos dispositivos legais que mais se assemelham ao trabalho em *home office*, sendo utilizado de forma subsidiária.

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Desde a publicação do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, conhecido como Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), não há distinção entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o executado no domicílio do empregado, desde que esteja caracterizada a relação de emprego. Logo, desde 1943, o Brasil reconhece essa modalidade de trabalho como legítima e subordinada às mesmas regras do trabalho presencial. Por meio da Lei 12.551/2011, houve a inclusão do parágrafo único que dispõe: “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”.

2.7. Home office no Brasil

No Brasil, o modelo obteve um crescimento significativo a partir do ano de 2018 – anterior à crise sanitária - por meio de *freelances*, *e-commerce* e lojas virtuais, devido ao aumento da flexibilização nas empresas. O aumento proporcionou maior liberdade de trabalho ao colaborador e, conseqüentemente, mais produtividade e dedicação. Segundo pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e





Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Estatística (IBGE): “*Home office* bateu recorde no Brasil em 2018”. O levantamento relata que 3,8 milhões de brasileiros trabalhavam remotamente neste ano, correspondendo a 5,2% do total de trabalhadores no país, com exceção os colaboradores do setor público e trabalhadores domésticos. Em comparação à quantidade de pessoas que utilizavam este modelo de trabalho, houve um aumento de 44,4%.

Figura 1. Locais de trabalho em home office em 2018”, por Daniel Silveira, G1, 2021

Segundo estudo realizado por professor Miceli da Fundação Getúlio Vargas (FGV), o *home office* irá crescer em, aproximadamente, 30% devido aos progressos e comprovações de sua efetividade e eficiência. Para 91% dos colaboradores, as empresas adotaram atitudes positivas em relação ao *Corona vírus*, porém, 80% dos profissionais acreditam que seus setores serão negativamente afetados pela pandemia.

É importante ressaltar o perfil dos colaboradores neste modelo. O modelo de trabalho passou a ser inviável a determinados grupos de trabalhadores, como deficientes e trabalhadores que exercem 100% do trabalho presencialmente.

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

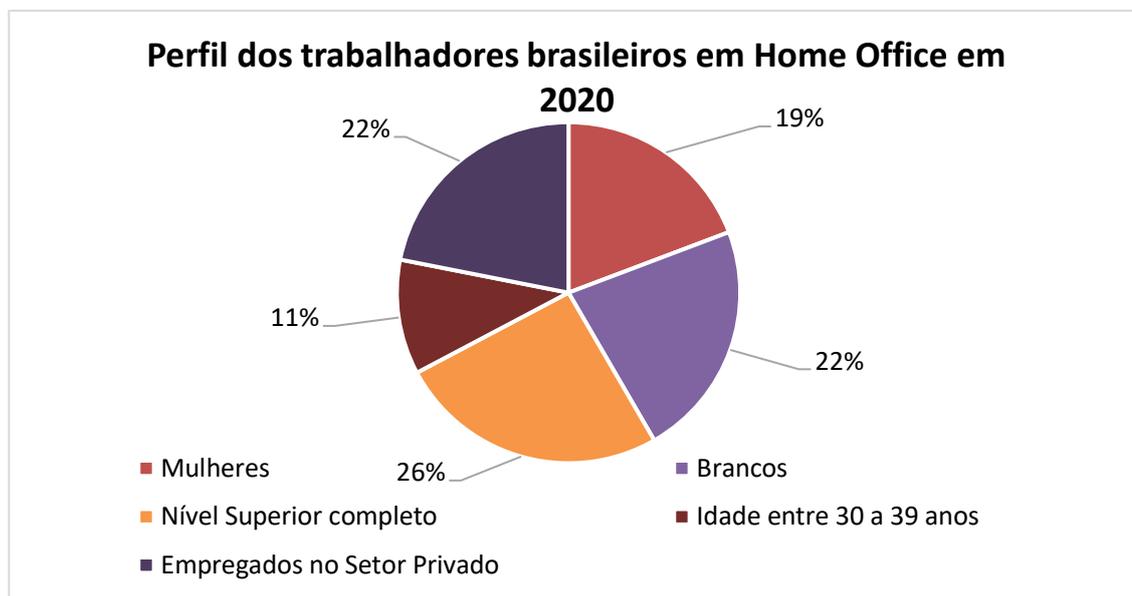


Figura 2. “Perfil dos trabalhadores brasileiros em home office em 2020”, pesquisa realizada por Geraldo S. Goés, Felipe dos S. Martins e José A. S. Nascimento. IPEA. www.ipea.gov.br

As empresas receberam orientações do Ministério do Trabalho para que não houvesse demissão no momento de pandemia, entretanto, o mercado realizou um corte significativo no número de vagas e contratações de deficientes. De acordo com levantamento efetuado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), foram fechadas 54 mil vagas antes da pandemia e, nos meses seguintes, mais 116 mil postos de trabalho foram extintos.

2.7. Aprimoramento do *home office*

A empresa de recuperação de créditos analisada já usava de forma parcial o *home office*, pois era necessário um período de adaptação presencial antes dos colaboradores aderirem ao remoto. Para evitar as adversidades enfrentadas de forma remota, é preciso identificá-las por meio de pesquisas de *feedback*.

A confiança é fundamental, visto que os colaboradores estarão distantes de sua supervisão e, deve ser recíproca. Para que eventuais problemas não atrapalhem a



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

produtividade dos colaboradores com frequência, um treinamento com 3 pilares pode ser implementado, sendo eles: treinamento acerca do sistema empresarial a ser utilizado, auxílio nas principais ferramentas e treinamento para foco.

O treinamento acerca do sistema empresarial expõe, o sistema a ser utilizado durante o seu trabalho, que faz com que o colaborador tenha maior entendimento dos programas e maior agilidade ao realizar suas tarefas. A exemplificação e amostra de uso das principais ferramentas a serem usadas em seu cargo, salienta as usualidades e funcionamento delas, para evitar desperdício de tempo. E o treinamento de foco é uma das formas de aprimoramento, tanto do trabalho remoto por parte do colaborador, quanto em relação à confiança que a empresa deposita nele.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas relacionadas à recuperação de crédito foram um dos setores de serviços que mais sofreram, devido à diminuição de empregos e à inflação, houve o aumento da desigualdade social e o aumento de pendências jurídicas. O impacto financeiro no fluxo de caixa das empresas ocasionou o efeito cascata, no qual as pessoas não têm poder monetário para o pagamento de dívidas e as empresas perdem cada vez mais o capital.

Além das redefinições de condições para pagamento, as empresas criaram a flexibilidade de novos acordos após a quebra dos contratos e negociação *online*, por meio de mensagens de texto. De acordo com Pereira, CEO da *Trademaster*, especializada em soluções financeiras: “O número de operações por dia chegou a encolher 64%. Em compensação, a recuperação do crédito tem sido acelerada. Entre o final de maio e novembro o número de operações por dia aumentou 450%”, em relação à média mensal.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Segundo o *CEO*, o setor de recuperação de créditos irá continuar apresentando avanços ao longo da pandemia, com estimativas de 220 mil operações mensais, devido à relação entre o desemprego e ao aumento de pedidos de Recuperação Judicial e Extrajudicial, ocasionado pela falta de condições financeiras para o pagamento de dívidas e buscas às alternativas para que o Cadastro de Pessoa Física (CPF) não seja negativado.

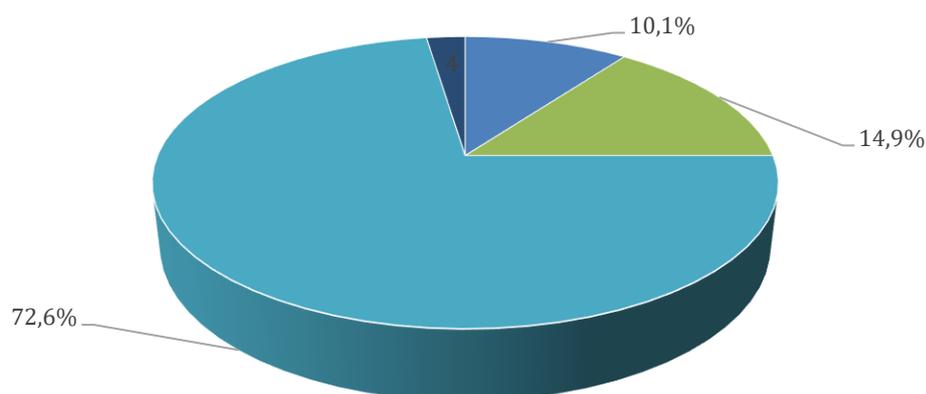
Após uma coleta de dados realizada por meio do *Google Forms*, pesquisa ministrada pelas autoras do presente artigo, obteve-se as seguintes constatações acerca do *home office* durante a pandemia:

De todos os respondentes, 60% afirmaram que seu rendimento relacionado ao trabalho é melhor de forma presencial, enquanto apenas 13,3% declararam que houve maior eficácia de sua produtividade remotamente. E 26,7% relataram a indiferença.

Diante a amostra, foi possível analisar também a ergonomia, os equipamentos tecnológicos e o ambiente de trabalho, do qual 66,7% dos respondentes revelaram que possuem equipamentos adequados, entretanto não possuem espaço adaptado. Já 33,3% revelaram que não possuem os equipamentos necessários, mas possuem o espaço adaptado para trabalhar em casa.

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

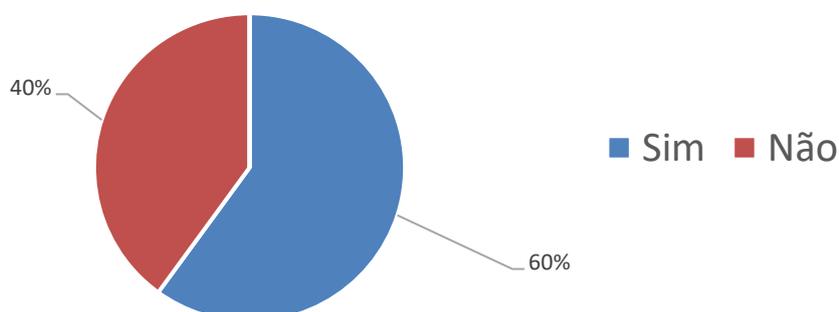
Na sua opinião, o home office é uma alternativa viável fora da pandemia? E durante a pandemia?



- Sim, é viável fora da pandemia
- Sim, é viável durante a pandemia
- Sim, é viável nos dois cenários
- Não é viável fora da pandemia
- Não é viável durante a pandemia
- Não é viável em nenhum dos cenários

Mais da metade dos respondentes (72,6%) avaliaram o home office como uma alternativa viável tanto na pandemia quanto fora dela. Entretanto, 14,9% consideraram o *home office* um método viável somente durante a disseminação da covid-19, 10,1%

Você precisa que alguma providência seja tomada para que possa realizar seu trabalho sem dificuldade enquanto opera remotamente?





Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

tiveram uma opinião oposta, no qual, é viável apenas neste cenário e 2,4% concluem que essa ferramenta não é viável fora da pandemia.

Dentre as respostas apresentadas, a maioria afirmou que é necessário que providências sejam tomadas para que possam realizar o trabalho de forma adequada. A partir disso, os respondentes sugeriram que a empresa desenvolva mais confiança e compreensão com os colaboradores; um tratamento mais prestativo com o sistema tecnológico, contendo auxílio aos colaboradores para eventuais problemas na rede ou com aparelhos e melhor acompanhamento no âmbito da ergonomia.

Após a análise minuciosa das respostas obtidas pelo questionário ministrado pelas autoras deste artigo foi possível concluir que a introdução do *home office* foi significativa na direção de adequar a estrutura organizacional para um ambiente de trabalho flexível, seguro e adequado a situação pandêmica, no qual, após essa implementação a empresa desenvolveu a capacidade de adaptação e gerou vantagens tanto para os colaboradores quanto para a própria organização.

Dentre as principais vantagens que o *home office* trouxe para a empresa de recuperação de crédito, destacam-se um gerenciamento eficaz e mútuo da equipe, segurança e proteção à saúde dos trabalhadores e um crescimento empresarial significativo. O trabalho de casa trouxe outros benefícios empresariais importantes, como: aumento da produtividade dos funcionários; redução de custos empresariais; flexibilidade no planejamento e estruturação do trabalho; menor índice de faltas; retenção de mão de obra e facilidades para conseguir trabalhadores específicos.

Para os colaboradores, as principais vantagens englobam: flexibilização de horários; autonomia no trabalho; redução em nível de tensão e desatenção; redução



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

ou eliminação do deslocamento e dos custos; melhora das técnicas administrativas; moral elevado; maior equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e queda das demissões.

Ainda foi possível destacar algumas desvantagens, através de um estudo publicado pelo jornal USP, que apontou que 67% das companhias empresariais relataram dificuldades em implantar o sistema de *home office*. Com a sua implementação, o controle de desempenho fica comprometido, a comunicação assíncrona fica prejudicada, a administração do tempo, as distrações dentro de casa e a solidão são as situações que no cotidiano das empresas e colaboradores se tornam desvantagens comuns.

Muitos trabalhadores indicaram um *déficit* na instalação de um espaço de trabalho adequado para se estar em casa, além de salientar sobre a perda da privacidade pessoal, o excesso de carga de trabalho, a indefinição de horários e a tendência ao isolamento social.

De acordo com a pesquisa, os respondentes mencionaram diversos pontos negativos comparados a desafios acerca do *home office*. Dentre eles destacam-se a concentração no trabalho, o foco e disciplina abalados; a conectividade e cobranças demasiadas; a comunicação entre os funcionários; a organização e o comprometimento; a procrastinação; interferências na rede de conexão com a Internet; falta do auxílio empresarial que era ofertado presencialmente e a falta de estímulo.

Mesmo que exista grandes desvantagens, o *home office* foi a melhor opção de trabalho para cerca de 8.700 milhões de pessoas (*PNAD - COVID19/maio de 2020*) no contexto da pandemia, pois além de proporcionar trabalho, conseguiu preservar a vida dos trabalhadores sem colocá-los em perigo.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Com a pandemia, o *home office* precisou ser implantado de forma imediata para que não houvesse a estagnação das atividades em grande parte das empresas. No entanto, tendo como foco uma empresa do setor de recuperação de crédito que já fazia uso desta modalidade de trabalho, abrangendo colaboradores com algum tempo de trabalho presencial e bom desempenho, a mudança não ocasionou grande defasagem.

Uma das dificuldades enfrentadas pelos novos colaboradores foi a adaptação direta aos sistemas utilizados pela empresa e realização do treinamento através de uma comunicação assíncrona. Além disso, o despreparo quanto ao ambiente de trabalho dentro de casa surpreendeu aos colaboradores que haviam acabado de ingressar na empresa para o trabalho presencial. Antes de encaminhar o colaborador para trabalhar em casa, é ideal que ocorra um treinamento para a resolução dos problemas mais constantes, levantado pela maioria da empresa.

Pretende-se levar esse aprimoramento à empresa por intermédio de um *workshop*, para apresentar os benefícios ocasionados pela adesão dos treinamentos elaborados pelo grupo sobre os pilares da gestão, considerar a ausência da pandemia.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

REFERÊNCIAS

ALVES, Amabily Aparecida; REZENDE, Camila Aparecida. O trabalho home office e suas repercussões nas relações de emprego. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14565/1/TCC%20-HOME%20OFFICE%2028-05%20Amabily%20e%20Camila-pdfa.pdf>>. Acesso em: 28 de set. de 2021.

BATISTA, Isabela Soares. Trabalho em home office – Natureza jurídica – Reflexos e cuidado, Segurança jurídica. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/350852/trabalho-em-home-office--natureza-juridica--seguranca-juridica>>. Acesso em: 04 de out. de 2021.

BARBOSA, Susia. Está tendo problemas para manter o foco? 2 técnicas de mindfulness para treinar a concentração. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/mindfulness-treinar-a-concentracao/>>. Acesso em: 30 de out. 2021.

BERNARDO, Kelen; BEZERRA, Giovana; BOHLER, Fernanda; BRAUNERT, Mariana; BRIDI, Maria; FREIBERGER, Zélia; MAIA, Fernanda; ZANONI, Alexandre. O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. Disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf>. Acesso em: 28 de set. de 2021.

BRIK, André; CAETANO, Amélia. Além do remoto. Disponível em: <<https://www.trabalhoportatil.com.br/beyond-remote/>>. Acesso em: 03 de ago. de 2021.

CAVALCANTE, Karla; LIMA, Maria; PEREIRA, Juliane; SANTOS, Ester. Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19. 2020. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Gestão de Pessoas e



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

Coaching) - Instituto de Desenvolvimento Econômico Rural e Tecnológico Dados da Amazônia, Manaus, 2020.

CLUB COWORKING. Desvantagens do home office: o que fazer quando esse modelo é motivo de dor de cabeça?. Disponível em: <https://clubcoworking.com.br/desvantagem-home-office-para-empresa/>. Acesso em 04 de outubro de 2021.

Consolidação das leis do trabalho. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 05 de out. de 2021.

Fundação escola superior do ministério público. Home office e direito do trabalho: confira tudo sobre direitos e deveres. Disponível em: <<https://fmp.edu.br/home-office-e-direito-do-trabalho-confira-tudo-sobre-direitos-e-deveres/>>. Acesso em: 05 de out. de 2021.

GATTI, Daniele Pala; JUNIOR, Pedro dos Santos Portugal; PORTUGAL, Nilton dos Santos; SILVA, Sheldon William; SOUZA, Wanderson Gomes; TERRA, Gustavo de Souza. Home Office: vantagens, desvantagens e desafios par empresas funcionários. Disponível em: <<http://unifatea.com.br/seer3/index.php/RAF/article/view/877/877>>. Acesso em: 28 de set. de 2021.

GOMES, Orlando. Introdução do Direito Civil. 19ª Ed. Revista, Atualizada e Aumentada de acordo com o código civil de 2002. Editora Forense: Rio de Janeiro, 2009.

HARA, Caroline Lumi. *Home Office* e as tecnologias se acesso remoto. Disponível em: <<http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc0004.pdf>>. Acesso em: 28 de set. de 2021.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

JÚNIOR, José Carlos Ferreira. *Telecommuting: o paradigma de um novo estilo de trabalho*. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/5kPDvDWSWtcBmQnm7rKnhq/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 04 de out. de 2021.

MARTINS, Sergio Pinto. *Direito do Trabalho*. 10ª Ed. Editora Atlas: São Paulo, 2000.

MORGENSTERN, Elisa; SANTOS, Luiz Tibre. *A imposição do Home Office e suas consequências trabalhistas*. Disponível em: <<https://memorialtcccadernograduacao.fae.edu/cadernotcc/article/view/133>>. Acesso em: 28 de set. de 2021.

OLIVEIRA, Larissa Cristina de. *Percepções dos indivíduos sobre o home-office: estudo de caso em empresa do ramo alimentício*. Disponível em: <<http://conic-semesp.org.br/anais/files/2018/trabalho-1000001955.pdf>>. Acesso em: 28 de set. de 2021.

PINEL, Maria de Fátima de Lima. *Teletrabalho: o trabalho na era digital*. Rio de Janeiro: Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 1998. (Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis).

RICHA, Felipe. *Natureza jurídica do direito do trabalho: direito público, privado ou misto?* Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/natureza-juridica-direito-trabalho-direito-publico-privado-ou.htm#indice_4>. Acesso em: 04 de out. de 2021.

SEBRAE. *Confira as vantagens e desvantagens do home office*. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-e-desvantagens-do-home-office,78f89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em 04 de outubro de 2021.



Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Etec Professor Carmine Biagio Tundisi

SILVEIRA, Daniel. Home office atinge 11% dos trabalhadores no Brasil diante da pandemia em 2020, aponta Ipea. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/07/15/home-office-atinge-11percent-dos-trabalhadores-no-brasil-diante-da-pandemia-aponta-ipea.ghtml>>. Acesso em: 4 out. 2021.

SILVEIRA, Daniel. Home office bateu recorde no Brasil em 2018, diz IBGE. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/12/18/home-office-bateu-recorde-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 4 out. 2021.

STRALIOTTO, Adriana. Vantagens e desvantagens do home-office. Afinal, é produtivo?. Disponível em: <https://blog.operand.com.br/vantagens-e-desvantagens-do-home-office/>. Acesso em 04 de outubro de 2021.

TANURE, Betania. 43% das empresas adotam home office por causa do Corona Vírus, mostra pesquisa. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/03/43-das-empresas-adotam-home-office-por-causa-do-coronavirus-mostra-pesquisa.html>>. Acesso em 4 out. 2021.

UOL. Home office deve crescer 30% no país após Corona Vírus, diz professor da FGV. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2020/04/06/home-office-coronavirus.htm>>. Acesso em: 4 out. 2021.

VANDERKAM, Laura. Home Office: como se adaptar sem perder a cabeça nem aquela promoção. 1º edição. Principium, 21 de janeiro de 2021. 139p.