

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE O TRABALHO HOME OFFICE: estudo de caso de uma distribuidora de energia elétrica de Fortaleza-Ce

1 INTRODUÇÃO

A pandemia do coronavírus iniciou-se em 31 de dezembro de 2019, onde a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, tratando-se de um novo vírus que não havia sido identificada antes em seres humanos (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, [202-]). As ciências sociais vêm analisando dados para a compreensão de como a pandemia tem impactado, além da área da saúde, o mercado, as instituições, as empresas e seus colaboradores e como eles tem lidado com essa situação imponderável de pandemia (PAIXÃO; BARBOSA; SALES, 2020; BRANDINI, 2020).

O primeiro caso identificado no Brasil foi em 26 de fevereiro de 2020 na cidade de São Paulo (UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS, 2020). No mesmo mês, começaram as primeiras ações governamentais ligadas à pandemia da COVID-19, com a repatriação dos brasileiros que viviam em Wuhan, cidade chinesa epicentro da infecção (SANAR, 2020). Nesse cenário, houve impactos para as empresas no Brasil e no mundo (MELLO *et al.*, 2020). Com a impossibilidade de manter todos os funcionários realizando suas atividades presencialmente na empresa, as organizações tiveram que se reinventarem, levando as atividades dos funcionários para dentro de suas casas de forma remota (BRIDI *et al.*, 2020). Esse tipo de trabalho denominado de Home Office, fez com que algumas empresas mantivessem o quadro de funcionários, dando continuidade em suas atividades (MACIEL; LANDO, 2021).

Com base nas informações supracitadas, elaborou-se o seguinte questionamento: Como o trabalho home office impacta na satisfação dos colaboradores nas empresas contemporâneas? Diante disso, a presente pesquisa tem como objetivo geral compreender os principais elementos do trabalho home office que mais impactam a satisfação dos funcionários nas empresas atuais, a partir da experiência de uma distribuidora de energia elétrica.

O tema em questão tem relevância, pois trata-se de uma nova modalidade de trabalho, onde as empresas têm tentado se manter no mercado de forma ativa, pois enfrentar as mudanças de hábitos não tem sido tão fácil para as organizações. Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa quantitativa, referente a um estudo de caso, utilizando um questionário elaborado no *Google Forms* para coleta dos dados. A pesquisa foi realizada em uma empresa no ramo de distribuição de energia elétrica, com 26 funcionários no setor B2G (Setor de relacionamento com o Governo), buscando compreender a satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho home office.

A estrutura do presente artigo se divide em 5 seções, sendo a Introdução a primeira. Nesta, o tema foi contextualizado com o início da pandemia da COVID-19 no âmbito internacional e nacional que intensificou a adesão ao modelo de trabalho em home office. Ademais, foram explicitados a questão de pesquisa, os objetivos, geral e específicos, a importância do tema e a metodologia. A segunda seção se refere ao Referencial Teórico, onde foram fundamentadas as características do home office. Na terceira seção foi evidenciada a Metodologia utilizada. A quarta seção apresenta os Resultados e Discussões e se baseia no referencial teórico da segunda seção para analisar os resultados. Por fim, na quinta seção foram apresentadas as Conclusões da pesquisa em questão, seguido das referências e apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Home office e seus desafios

Para Sobratt (2020), home office é todo e qualquer trabalho intelectual realizado em casa utilizando ferramentas tecnológicas como computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel, permitindo assim a transmissão de informações, som,

arquivos de texto, imagem relacionadas à atividade de trabalho do colaborador. De acordo com Froehlich e Taschetto (2019, p. 3), o home office:

[...] caracteriza-se como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos. Estas evoluções, como o desenvolvimento e o uso frequente da Internet, proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações, quanto para os trabalhadores.

Segundo Barreto Júnior e Fogarolli (2022, p. 9), apesar de serem termos similares, home office e teletrabalho possuem uma diferença entre eles, pois home office:

[...] é uma expressão específica para caracterizar o teletrabalho prestado em casa, abrangendo nessa categoria, inclusive, não somente empregados, mas também trabalhadores autônomos e freelancers. De tudo quanto exposto, é de se ver, portanto, que o teletrabalho é um termo mais abrangente, que comporta uma série de espécies de trabalhos remotos, necessariamente intermediados por recursos tecnológicos para sua realização e realizados preponderantemente fora das dependências da empresa.

A operacionalização do trabalho em home office, que significa escritório em casa, é apoiado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), onde o local de trabalho é a casa do funcionário (HILL; FERRIS; MARTINSON, 2003). A definição de teletrabalho deve considerar: “a) o local/espço de trabalho; b) horário/tempo de trabalho (integral ou parcial); c) tipo de contrato (trabalho assalariado ou independente); d) competências requeridas (conteúdo do trabalho)” (ROSENFELD; ALVES, 2011a, p. 216). Ferreira (2021, p. 10), defende que trabalho em home office não precisa ser necessariamente em casa, pois:

[...] pode ser feito em qualquer outro lugar, desde que seja executado de modo totalmente remoto. Pode ser que o trabalhador em regime home office conte com um local físico na empresa em caso de eventual necessidade, como imprevistos em sua residência, queda da internet, não funcionamento de meios eletrônicos necessários para o trabalho, dentre outros, que afetam diretamente a realização de seu trabalho habitual.

Em relação aos desafios do home office, segundo Melo Filho (2018), é importante para a empresa proporcionar ao trabalhador envolvido nesse modelo de trabalho, recursos como móveis e equipamentos, suporte tecnológico e como energia elétrica por exemplo. Outrossim, a utilização desse modelo de trabalho dificulta a avaliação de desempenho dos profissionais pelas organizações (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

Para implantação desse modelo de trabalho, segundo Haubrich e Froehlich (2020), devem ser disponibilizadas condições que viabilizem os trabalhadores executarem suas atividades laborais sem limitações de acesso à internet, servidores internos da empresa e softwares específicos para execução das atividades desempenhadas. De acordo com Gatti *et al.* (2018, p. 194):

No trabalho a distância o controle da atividade do empregado é diferente, é de forma indireta, por meio de internet, programas de computador, sistemas integrados de gestão empresarial (ERP's), tecnologias como Skype, chats online e celulares. Nessa modalidade a fiscalização fica a critério do empregador, diante da autonomia dos trabalhadores remotos. Ao contratar pessoas para o trabalho remoto, as empresas podem oferecer treinamentos para que os trabalhadores saibam lidar com esse tipo de modalidade à distância e saibam como comunicar-se de melhor forma com a empresa, para que não haja prejuízo para ambos. As empresas devem estabelecer regras quanto à jornada e basear-se nos resultados e na produtividade. A empresa define quando o empregado deve comparecer na empresa, para reuniões ou fazer alguma tarefa presencial, trabalhar em Home Office não significa estar longe da empresa 100%, é comum nos programas de teletrabalho que o colaborador se ausente 2 ou 3 dias da semana e que compareça em reuniões presenciais no mínimo 2 vezes por mês.

2.2 Impactos do Home Office na satisfação dos colaboradores

Segundo Locke (1969), satisfação no trabalho é uma emoção positiva de bem-estar resultante da avaliação que o trabalhador faz sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores através dele. O mesmo autor defende ainda que a satisfação é um estado positivo e agradável,

resultante de algum trabalho ou de experiências no mesmo (LOCKE, 1976). Para Hackman e Oldham (1974), cinco características centrais do trabalho causam estados psicológicos críticos, que por sua vez determinam o conceito de satisfação, que são: variedade, identidade, significância, autonomia de tarefa e feedback recebido. Para os autores, essas características são moderadas pela necessidade de crescimento do trabalhador. Robbins (2005, p. 23) afirma que satisfação é "o conjunto de sentimentos que uma pessoa possui com relação ao seu trabalho, desta forma, a satisfação pode ser considerada mais uma atitude do que um comportamento".

Para Shaju (2017), satisfação no trabalho é uma característica psicológica da percepção do funcionário sobre o impacto na empresa gerado pelo trabalho, havendo dessa forma, uma relação quase íntima entre a satisfação e o impacto causado pela contribuição do funcionário. Corroborando com essa afirmativa, Riana (2015) complementa afirmando que funcionários satisfeitos ou cientes de sua importância na organização irão de certa forma contribuir com mais intensidade à empresa. Os teletrabalhadores estão mais satisfeitos com suas atividades laborais do que os colaboradores que exercem suas atividades no local físico da empresa., pois segundo o autor, os trabalhadores remotos possuem maior capacidade de gerir o trabalho e as responsabilidades pessoais durante o horário de trabalho (BARROS; SILVA, 2010; CAILLIER, 2012; PEDROTTI, 2021).

De acordo com Shall (2019), os colaboradores que trabalham de forma remota reportam um maior nível de satisfação no trabalho e à medida que a intensidade do trabalho remoto aumenta, a satisfação no trabalho é incrementada. O autor ainda aponta a autonomia percebida, conflito trabalho-família e a intensidade do teletrabalho como mediadores potenciais e evidencia que os trabalhadores remotos possuem uma maior ideia de autonomia resultando em experiência na mesma. Pimentel e Kurtz (2021, p. 5694) afirmam que a satisfação do colaborador em relação ao teletrabalho, é proporcionada pelo ambiente, pois, segundo os autores:

Ambientes onde percebe-se menor desgaste com maiores desfechos psicológicos benéficos possibilitam ganhos de produtividade com redução de despesas caracterizando cenário ideal para empresas que buscam lucro e bem estar dos trabalhadores. O teletrabalho se apresentou como modalidade adequada para este cenário [...]

No Quadro 1, evidenciado a seguir, estão expostos os principais elementos do trabalho home office que podem impactar na satisfação dos colaboradores de uma empresa.

Quadro 1 – Elementos do home office que impactam na satisfação dos colaboradores

ELEMENTOS DO HOME OFFICE	DESCRIÇÃO	AUTORIA
Móveis e equipamentos	É importante para a empresa proporcionar ao trabalhador envolvido nesse modelo de trabalho, recursos como móveis e equipamentos como por computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel.	Melo Filho (2018); Sobratt (2020)

<p>Suporte tecnológico</p>	<p>Computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel, permitindo assim a transmissão de informações, som, arquivos de texto, imagem relacionadas à atividade de trabalho do colaborador.</p>	<p>Melo Filho (2018); Sobratt (2020)</p>
<p>Carga horária</p>	<p>A definição de teletrabalho deve considerar entre outros aspectos o horário de trabalho.</p>	<p>Rosenfield e Alves (2011)</p>
<p>Reembolso de despesas domésticas</p>	<p>É importante para a empresa proporcionar ao trabalhador envolvido nesse modelo de trabalho, recursos como [...] reembolso para as despesas domésticas como energia elétrica por exemplo.</p>	<p>Melo Filho (2018)</p>
<p>Avaliação de desempenho</p>	<p>A utilização desse modelo de trabalho dificulta a avaliação de desempenho dos profissionais pelas organizações.</p>	<p>Nogueira e Patini (2012)</p>
<p>Conciliação entre atividades profissionais e pessoais</p>	<p>Os trabalhadores remotos possuem maior capacidade de gerir o trabalho e as responsabilidades pessoais durante o horário de trabalho.</p>	<p>Barros e Silva (2010); Caillier (2012) e Pedrotti (2021)</p>
<p>Ambiente de trabalho</p>	<p>Ambientes onde percebe-se menor desgaste com maiores desfechos psicológicos benéficos possibilitam ganhos de produtividade com redução de despesas caracterizando cenário ideal para empresas que buscam lucro e bem-estar dos trabalhadores.</p>	<p>Pimentel e Kurtz (2021)</p>
<p>Flexibilidade</p>	<p>Home office caracteriza-se como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos.</p>	<p>Froehlich e Taschetto (2019)</p>
<p>Tempo de permanência fora das dependências da empresa</p>	<p>A definição de teletrabalho deve considerar entre outros aspectos o tempo de trabalho.</p>	<p>Rosenfield e Alves (2011)</p>

Apoio da empresa quanto a indisponibilidade de execução do teletrabalho em casa	Pode ser que o trabalhador em regime home office conte com um local físico na empresa em caso de eventual necessidade, como imprevistos em sua residência, queda da internet, não funcionamento de meios eletrônicos necessários para o trabalho, dentre outros, que afetam diretamente a realização de seu trabalho habitual.	Ferreira (2021)
---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Fonte: Elaboração própria (2022).

3 METODOLOGIA

Para essa pesquisa foi escolhida uma empresa de distribuição de energia elétrica, situada no Estado do Ceará. O critério principal de escolha da empresa foi ter a prática do home office vigente. A opção pelo setor de energia se deu pela sua transformação crescente e monopolização neste mercado e pelo seu pioneirismo na adoção do home office.

No tocante a metodologia, a presente pesquisa é caracterizada como quantitativa (MARCONI; LAKATOS, 2017), uma vez que objetivou compreender a satisfação dos colaboradores de uma distribuidora de energia elétrica em relação ao trabalho home office a partir de um questionário de múltipla escolha elaborado no *Google Forms*, onde essa variável será quantificada em números e analisada estatisticamente (KNECHTEL, 2014), com o objetivo de evidenciar determinada população ou fenômeno (GIL, 2012). Quanto ao tipo, essa pesquisa classifica-se como descritiva, pois se objetivou evidenciar determinada população ou fenômeno (GIL, 2012). Outrossim, caracteriza-se como bibliográfica, uma vez que se buscaram afirmações em livros eletrônicos, artigos científicos, websites (GIL, 2012).

Para a coleta de dados, foi realizado um questionário com os colaboradores de uma distribuidora de energia elétrica na cidade de Fortaleza, CE. Com isso, objetivou-se compreender o nível de satisfação desses colaboradores. Para tal, foram coletadas as percepções de 26 funcionários no setor B2G (Setor de relacionamento com o Governo), localizado na estrutura interna da empresa. Vale pôr em evidência que as questões presentes no questionário são advindas de elementos do home office que mais impactam na satisfação dos colaboradores, como evidenciado no Quadro 2, exposto a seguir.

Quadro 2 – Questões do instrumento de coleta de dados

ELEMENTOS DO HOME OFFICE	DESCRIÇÃO	AUTORIA	QUESTÕES DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
Móveis e equipamentos	É importante para a empresa proporcionar ao trabalhador envolvido nesse modelo de trabalho, recursos como móveis e equipamentos como por computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel.	Melo Filho (2018); Sobratt (2020)	Qual seu nível de satisfação em relação aos móveis e equipamentos fornecidos pela empresa para seu trabalho home office?

<p>Suporte tecnológico</p>	<p>Computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel, permitindo assim a transmissão de informações, som, arquivos de texto, imagem relacionadas à atividade de trabalho do colaborador.</p>	<p>Melo Filho (2018); Sobratt (2020)</p>	<p>Como você se sente em relação ao suporte tecnológico fornecido pela empresa durante seu trabalho home office?</p>
<p>Carga horária</p>	<p>A definição de teletrabalho deve considerar entre outros aspectos o horário de trabalho.</p>	<p>Rosenfield e Alves (2011)</p>	<p>Qual sua percepção referente ao regime home office em relação a sua carga horária de trabalho?</p>
<p>Reembolso de despesas domésticas</p>	<p>É importante para a empresa proporcionar ao trabalhador envolvido nesse modelo de trabalho, recursos como [...] reembolso para as despesas domésticas como energia elétrica por exemplo.</p>	<p>Melo Filho (2018)</p>	<p>Qual sua percepção acerca da política de reembolso adotada pela empresa para com as despesas domésticas na execução do trabalho home office?</p>
<p>Avaliação de desempenho</p>	<p>A utilização desse modelo de trabalho dificulta a avaliação de desempenho dos profissionais pelas organizações.</p>	<p>Nogueira e Patini (2012)</p>	<p>Como você se sente em relação a avaliação de desempenho realizada pela empresa no modelo home office?</p>
<p>Conciliação entre atividades profissionais e pessoais</p>	<p>Os trabalhadores remotos possuem maior capacidade de gerir o trabalho e as responsabilidades pessoais durante o horário de trabalho.</p>	<p>Barros e Silva (2010); Caillier (2012); Pedrotti (2021)</p>	<p>No trabalho em home office, qual a sua percepção referente a possibilidade de uma conciliação favorável entre as atividades profissionais e pessoais?</p>
<p>Ambiente de trabalho</p>	<p>Ambientes onde percebe-se menor desgaste com maiores desfechos psicológicos benéficos possibilitam ganhos de produtividade com redução de despesas caracterizando cenário ideal para empresas que buscam lucro e bem-estar dos trabalhadores.</p>	<p>Pimentel e Kurtz (2021)</p>	<p>No tocante ao ambiente de trabalho no modelo home office, qual seu nível de satisfação?</p>
<p>Flexibilidade</p>	<p>Home office caracteriza-se como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos.</p>	<p>Froehlich e Taschetto (2019)</p>	<p>Como você se sente em relação a flexibilidade que o modelo de trabalho home office lhe proporciona?</p>

Tempo de permanência fora das dependências da empresa	A definição de teletrabalho deve considerar entre outros aspectos o tempo de trabalho.	Rosenfield e Alves (2011)	Qual a sua percepção acerca do tempo de permanência fora das dependências da empresa?
Apoio da empresa quanto a indisponibilidade de execução do teletrabalho em casa	Pode ser que o trabalhador em regime home office conte com um local físico na empresa em caso de eventual necessidade, como imprevistos em sua residência, queda da internet, não funcionamento de meios eletrônicos necessários para o trabalho, dentre outros, que afetam diretamente a realização de seu trabalho habitual.	Ferreira (2021)	Em caso de eventual necessidade, como imprevisto em sua residência, qual sua percepção em relação a disponibilidade de local físico e materiais fornecido pela empresa?

Fonte: Elaboração própria (2022).

Em relação a coleta de dados, esta foi realizada no mês de abril de 2022 através de questionário de múltipla escolha elaborado no *Google*. Os dados foram analisados mediante conteúdo quantitativo, que é uma modalidade de pesquisa que busca compreender um problema humano ou social e se baseia no teste de uma teoria e suas variáveis são quantificadas em números e analisadas estatisticamente, objetivando determinar se as generalizações da teoria se sustentam ou não (KNECHTEL, 2014).

Ressalta-se que a escolha dos colaboradores para responderem ao questionário foi realizada de forma não-probabilística aleatória (MARCONI; LAKATOS, 2003), isto é, os pesquisadores escolheram diretamente os respondentes da pesquisa. Essa forma de escolha de uma amostra dentro de uma população de respondentes é respaldada pelas evidências de Marconi e Lakatos (2003, p. 224) ao afirmarem que a escolha não probabilística aleatória “[...] baseia-se na escolha aleatória dos pesquisados, significando o aleatório que a seleção se faz de forma que cada membro da população tinha a mesma *probabilidade* de ser escolhido [...]”.

Para a análise dos dados, foi utilizada a estatística descritiva (FREITAS, 2000), busca auxiliar na sintetização das informações de forma, além de descrever e avaliar os dados observados (FREITAS, 2000). Para evidenciar os resultados foram utilizados programas de elaboração de planilhas e gráficos como, por exemplo, o Excel. Além disso, os resultados obtidos foram confrontados com as compreensões dos autores apresentados na seção de Referencial Teórico.

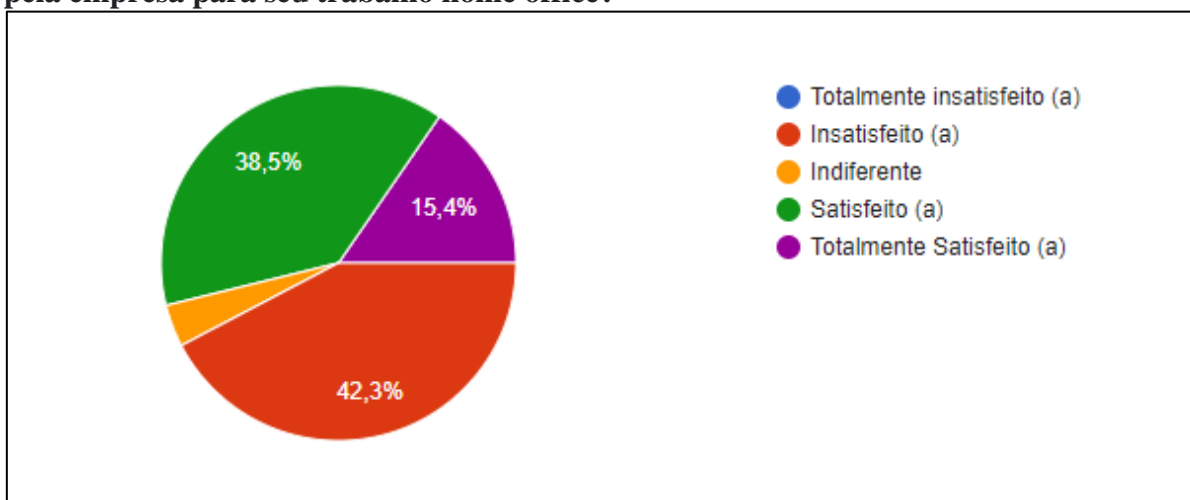
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, apresentam-se os dados e resultados obtidos a partir da aplicação do questionário aos respondentes da presente pesquisa. Vale ressaltar que as perguntas deste questionário buscaram evidenciar os principais fatores da satisfação no trabalho home office a partir da experiência de colaboradores de uma distribuidora de energia elétrica em Fortaleza-CE que atuam no B2G (Setor de relacionamento com o Governo).

Em relação a primeira pergunta, o questionário buscou compreender o nível de satisfação dos colaboradores referente aos móveis e equipamentos fornecidos pela empresa para seu trabalho home office. Foi possível visualizar que 42,3% dos respondentes afirmaram que estão insatisfeitos com o fornecimento de móveis e equipamentos pela organização estudada para execução do trabalho home office. Sendo assim, compreendeu-se que o suporte dado pela

empresa para fornecer móveis e equipamentos aos seus colaboradores para a execução do trabalho home office deve ser realizado, impactando negativamente na satisfação do trabalho quando isso não acontece. Melo Filho (2018) e Sobratt (2020) corroboram com essas compreensões afirmando que é importante que a empresa proporcione aos seus colaboradores envolvidos nesse modelo de trabalho, recursos como móveis e equipamentos como por exemplo, computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel. Os resultados obtidos com a primeira pergunta do questionário podem ser visualizados no Gráfico 1, exposto a seguir.

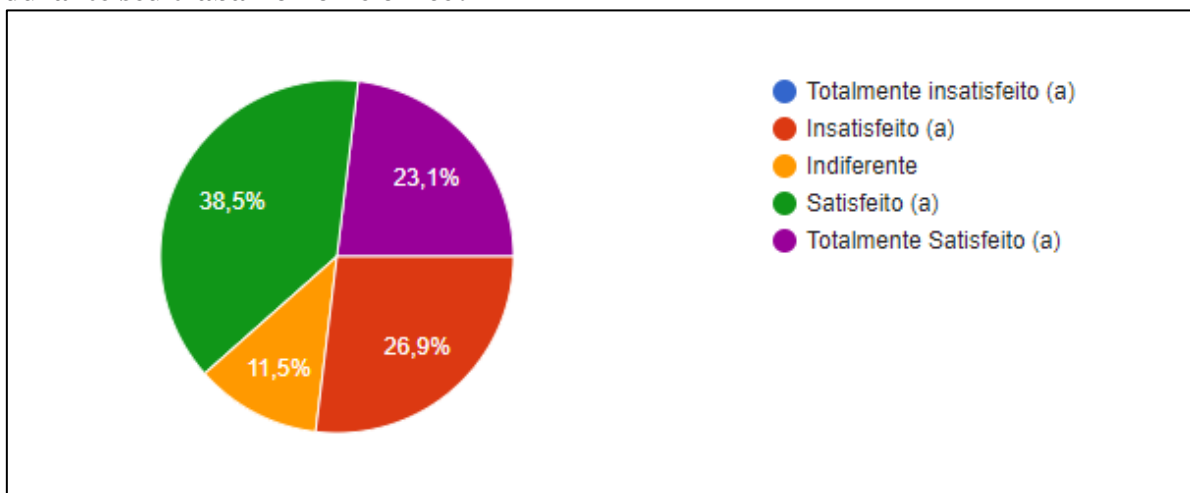
Gráfico 1 - Qual seu nível de satisfação em relação aos móveis e equipamentos fornecidos pela empresa para seu trabalho home office?



Fonte: Elaboração própria (2022).

A segunda pergunta buscou compreender o sentimento dos colaboradores em relação ao suporte tecnológico dado pela empresa em questão durante o trabalho home office. Diante dos resultados obtidos, visualizou-se que 38,5% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com o suporte tecnológico dado pela empresa estudada durante o trabalho home office. Diante disso, foi possível compreender que esse suporte aos colaboradores durante o home office tem sido fornecido adequadamente causando satisfação nos trabalhadores. Esses entendimentos estão respaldados nas evidenciações de Melo Filho (2018) e Sobratt (2020) em que, segundo os autores, home office é todo e qualquer trabalho intelectual realizado em casa utilizando ferramentas tecnológicas como computadores, tablets, smartphones, banda larga, internet, telefonia fixa ou móvel, permitindo assim a transmissão de informações, som, arquivos de texto, imagem relacionadas à atividade de trabalho do colaborador. No Gráfico 2 a seguir, é possível visualizar os resultados obtidos com a segunda pergunta.

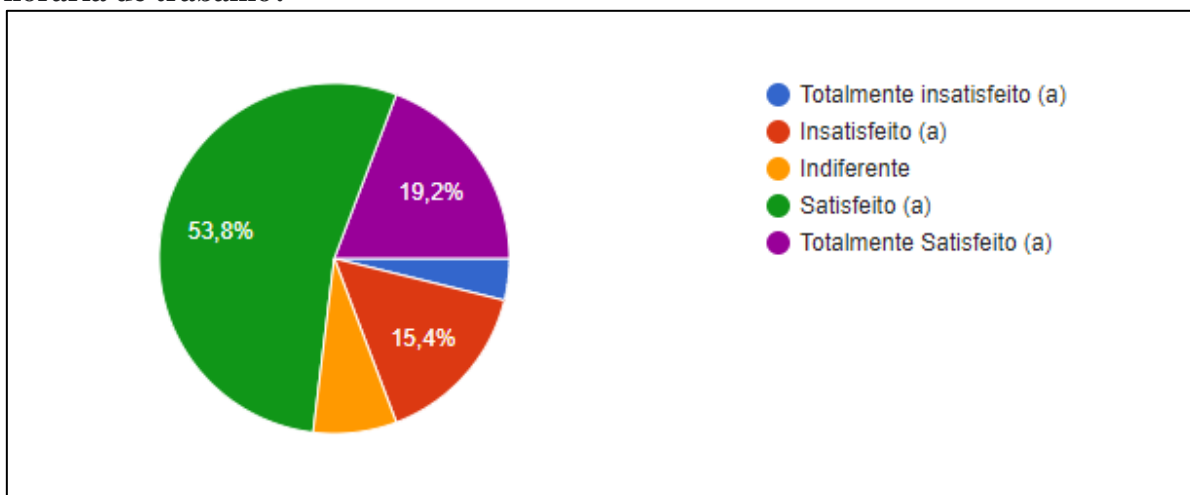
Gráfico 2 - Como você se sente em relação ao suporte tecnológico fornecido pela empresa durante seu trabalho home office?



Fonte: Elaboração própria (2022).

No tocante à terceira pergunta, o questionário buscou evidenciar a percepção dos colaboradores em relação a carga horária de trabalho no regime home office. A partir dos resultados obtidos, foi possível visualizar que 53,8% dos trabalhadores estão satisfeitos com a carga horária de trabalho em home office. Dessa forma, vale pôr em evidência que os colaboradores que trabalham em home office estão satisfeitos se tratando da carga horária desse modelo de trabalho. A definição de teletrabalho deve considerar entre outros aspectos o horário de trabalho (ROSENFELD; ALVES, 2011). Os resultados da terceira pergunta podem ser visualizados no Gráfico 3 a seguir.

Gráfico 3 - Qual sua percepção referente ao regime home office em relação a sua carga horária de trabalho?

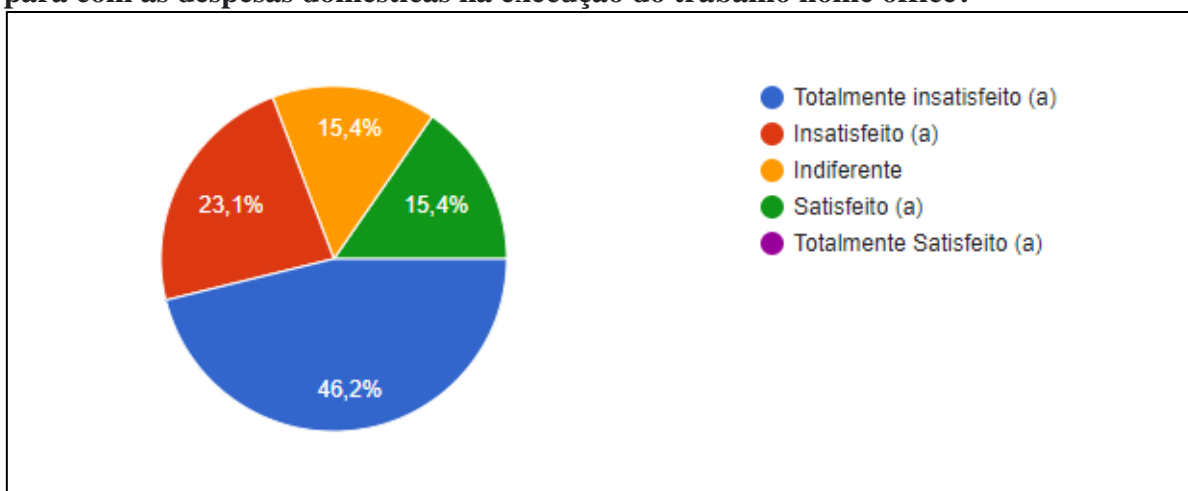


Fonte: Elaboração própria (2022).

Em relação a quarta pergunta do questionário, buscou-se compreender a percepção dos colaboradores acerca da política de reembolso adotada pela empresa estudada para com as despesas domésticas na execução do trabalho home office. Foi possível visualizar que 46,2% dos respondentes afirmaram estarem totalmente insatisfeitos, enquanto que apenas 15,4% estão satisfeitos. Outros 23,1% afirmaram estarem insatisfeitos e os 15,4% restantes dos respondentes afirmaram que são indiferentes. A partir desses resultados, pode-se compreender que a política

de reembolso no trabalho home office impacta na satisfação dos colaboradores respondentes, visto que, a maioria estão totalmente insatisfeitos. Essas compreensões encontram respaldo nas evidências de Melo Filho (2018), onde o autor afirma que, dentre outros aspectos, é importante para a empresa proporcionar para seus colaboradores envolvidos no modelo home office recursos como reembolso para suas despesas domésticas, como energia elétrica, por exemplo. Esses resultados estão expostos no Gráfico 4 a seguir.

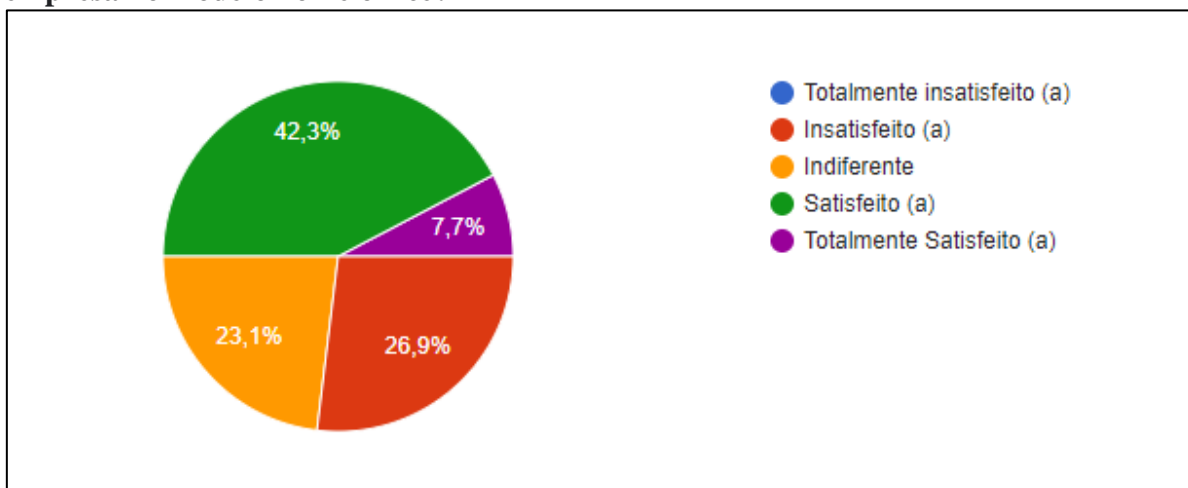
Gráfico 4 - Qual sua percepção acerca da política de reembolso adotada pela empresa para com as despesas domésticas na execução do trabalho home office?



Fonte: Elaboração própria (2022).

A quinta pergunta buscou compreender a percepção dos colaboradores em relação a avaliação de desempenho realizada pela empresa no modelo home office. A partir dos resultados obtidos, visualizou-se que 46,2% dos respondentes afirmaram que estão totalmente insatisfeitos. Já 23,1% estão insatisfeitos, 15,4% são indiferentes e apenas 15,4% dos colaboradores afirmaram que estão satisfeitos. Diante dos resultados supracitados, é possível compreender que a avaliação de desempenho no modelo home office impacta na satisfação dos colaboradores envolvidos, já que, a maioria dos trabalhadores respondentes estão totalmente insatisfeitos com essa avaliação realizada pela empresa estudada. Nogueira e Patini (2012), confirmam essas compreensões afirmando que a utilização desse modelo de trabalho dificulta a avaliação de desempenho dos profissionais pelas organizações. Os resultados obtidos com o questionário estão evidenciados no Gráfico 5 expostos a seguir

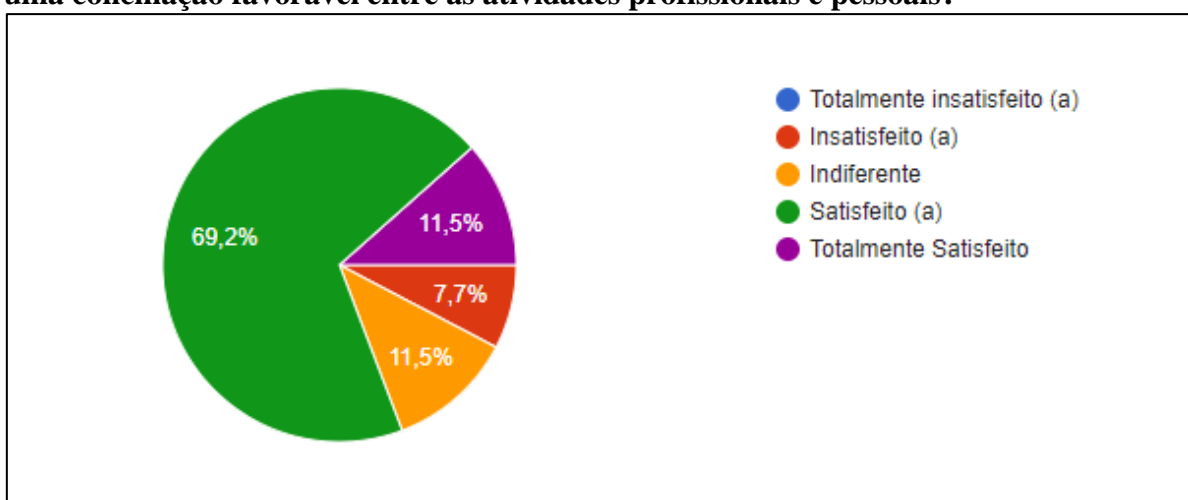
Gráfico 5 - Como você se sente em relação a avaliação de desempenho realizada pela empresa no modelo home office?



Fonte: Elaboração própria (2022).

Outra questão estudada foi a conciliação favorável entre as atividades profissionais e pessoais no trabalho home office. Os dados obtidos a partir dessa questão evidenciam que 69,2% dos respondentes estão satisfeitos com a conciliação de suas atividades entre o trabalho e suas tarefas pessoais nesse modelo de trabalho. Por outro lado, apenas 11,5% dos respondentes afirmaram estarem satisfeitos e outros 7,7% insatisfeitos. Nesta percepção, a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com a conciliação do trabalho home office e as atividades pessoais. Essas compreensões são confirmadas por Barros e Silva (2010), Caillier (2012) e Pedrotti (2021), onde os autores evidenciam que os trabalhadores remotos possuem maior capacidade de gerir o trabalho e as responsabilidades pessoais durante o horário de trabalho. No Gráfico 6, exposto a seguir, é possível visualizar os resultados obtidos com a sexta pergunta.

Gráfico 6 - No trabalho em home office, qual a sua percepção referente a possibilidade de uma conciliação favorável entre as atividades profissionais e pessoais?

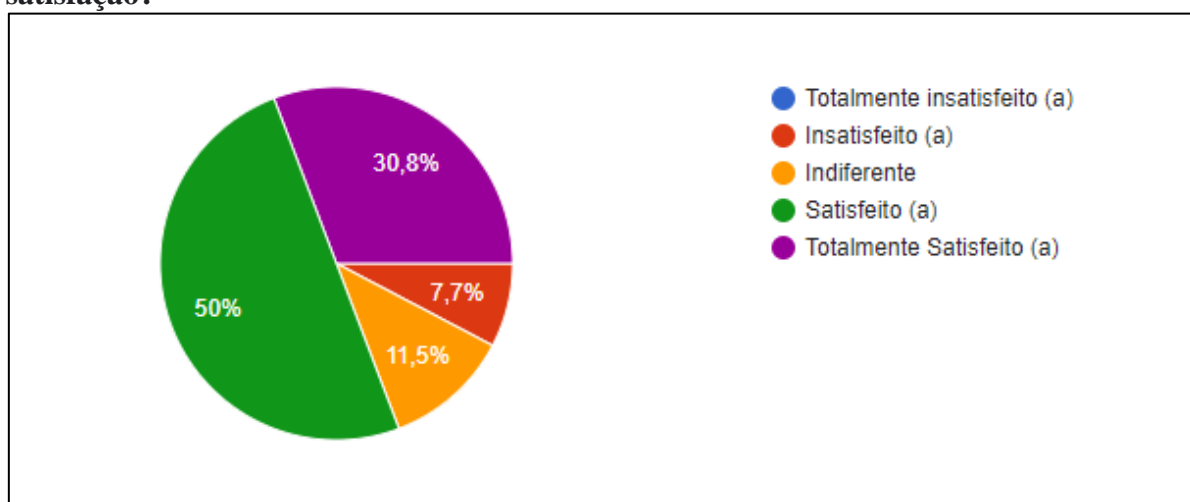


Fonte: Elaboração própria (2022).

Outro quesito observado no questionário foi referente ao ambiente de trabalho no modelo home office. Pôde-se observar que 50% dos respondentes estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, no modelo remoto. Por sua vez, 30,8% estão totalmente satisfeitos.

Outros 11,5%, afirmaram estarem indiferentes nesse aspecto e 7,7% dos colaboradores estão insatisfeitos. Conforme os dados obtidos no questionário da empresa estudada, a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho remoto. Essa afirmativa pode ser corroborada por Pimentel e Kurtz (2021), que segundo os autores, o modelo home office influencia de forma menos desgastante e beneficia maiores ganhos na produtividade, havendo diminuição de despesas, conseqüentemente, este é o cenário ideal para as empresas que visam o bem-estar dos colaboradores e sua lucratividade. Os dados obtidos com a sétima pergunta, encontram-se no Gráfico 7 a seguir.

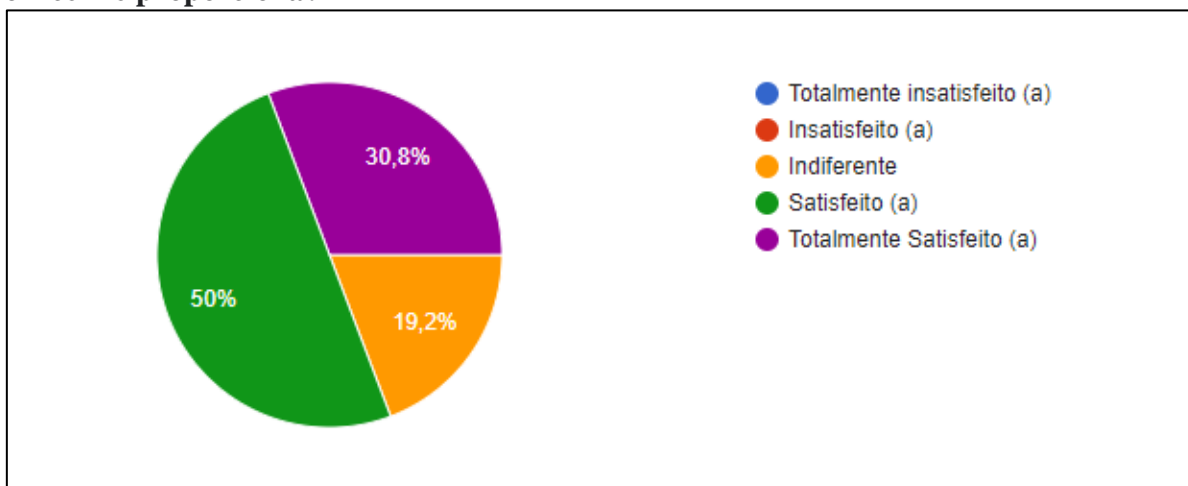
Gráfico 7 - No tocante ao ambiente de trabalho no modelo home office, qual seu nível de satisfação?



Fonte: Elaboração própria (2022).

Em relação a questão 8 (oito) do questionário, buscou-se compreender acerca da flexibilidade que o trabalho home office proporciona aos colaboradores da empresa estudada. A partir dos resultados obtidos, pôde-se evidenciar que, 50% dos respondentes estão satisfeitos com a flexibilização do trabalho remoto, 30% estão totalmente satisfeitos e 19,2% são indiferentes. Com base nos dados da oitava questão, pôde-se compreender que a flexibilidade no trabalho home office impacta na satisfação dos colaboradores em home office, pois os respondentes demonstraram satisfação em relação a isso. Nesse sentido, essas evidenciações são confirmadas pelos autores Froehlich e Taschetto (2019), onde afirmam que, o trabalho remoto flexível, teve sua ascensão durante o decorrer dos anos e com essa evolução, teve o desenvolvimento e uso frequente da internet. No Gráfico 8 a seguir, estão expostos os resultados obtidos.

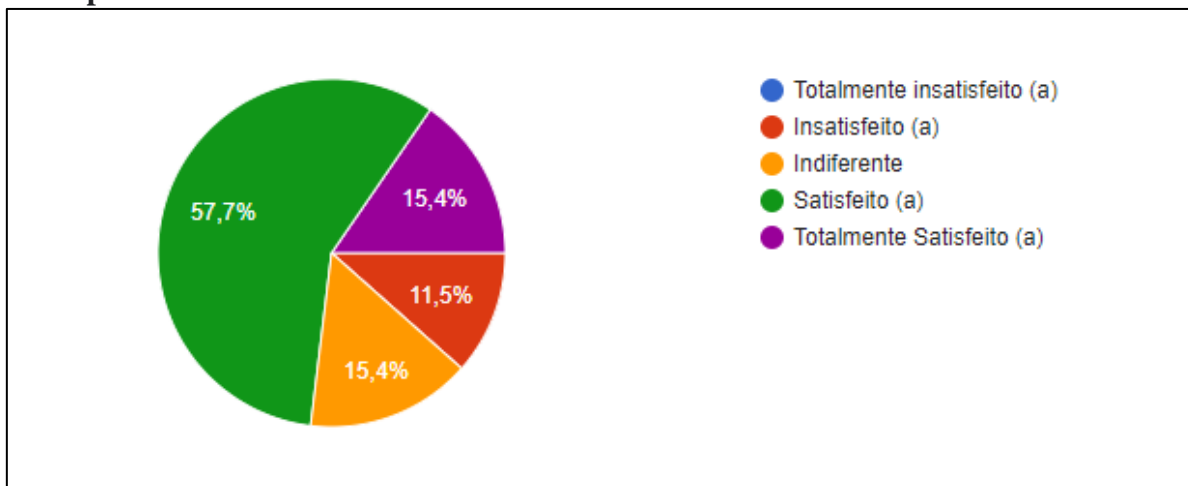
Gráfico 8 - Como você se sente em relação a flexibilidade que o modelo de trabalho home office lhe proporciona?



Fonte: Elaboração própria (2022).

Na questão 9 (nove), observa-se que 57,7% dos respondentes do questionário estão satisfeitos acerca do tempo de permanência fora das dependências da empresa. Esses resultados são positivos e mostram que a maioria dos colaboradores da empresa estão satisfeitos. Os autores Rosenfield e Alves (2011), corroboram essas compreensões afirmando que o trabalho home office deve considerar, entre outros aspectos, o tempo de trabalho e pode ser executado de qualquer lugar, desde que seja executado totalmente remoto. No Gráfico 9 abaixo, é possível visualizar esses resultados.

Gráfico 9 - Qual a sua percepção acerca do tempo de permanência fora das dependências da empresa?

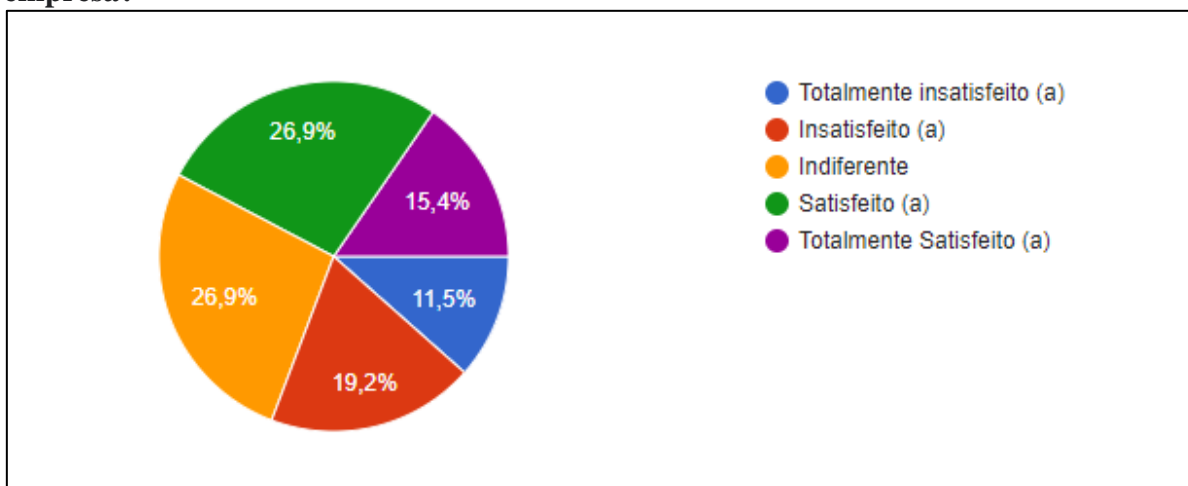


Fonte: Elaboração própria (2022).

Por fim, buscou-se compreender a disponibilidade de local físico e materiais fornecido pela empresa aos colaboradores quanto a uma eventual necessidade ou imprevisto na residência do colaborador. Nos resultados obtidos, foi possível visualizar que 26,9% dos respondentes são indiferentes e 26,9% estão satisfeitos. Outros 19,2% afirmaram estarem insatisfeitos, enquanto 15,4% estão totalmente satisfeitos e apenas 11,5% estão totalmente insatisfeitos. Com base nesses resultados, a disponibilidade da empresa em proporcionar local físico e materiais em caso de eventual necessidade, tem pouco impacto na satisfação dos colaboradores, uma vez que

os mesmos são indiferentes na mesma proporção que estão satisfeitos e a minoria afirmaram estarem totalmente insatisfeitos. O autor Ferreira (2021), corrobora com essas evidências quando afirma que todo colaborador que atua em regime home office e necessita de um local físico na empresa, por algum imprevisto em sua residência, como queda de energia, deverá ser assistido pela empresa para suprir tais necessidades. O Gráfico 10 a seguir, mostra os resultados obtidos a partir da décima questão.

Gráfico 10 - Em caso de eventual necessidade, como imprevisto em sua residência, qual sua percepção em relação a disponibilidade de local físico e materiais fornecido pela empresa?



Fonte: Elaboração própria (2022).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho home office tem sido uma importante ferramenta utilizada pelas organizações há algum tempo e se potencializou com o início da pandemia do coronavírus fazendo com que muitas empresas se mantivessem no mercado de trabalho. Sendo assim, esse modelo de trabalho tem sido estabelecido de forma permanente em muitas empresas, pois demonstrou ser uma ferramenta muito eficiente. Com base nisso, o presente trabalho alcançou o objetivo geral buscando compreender os principais elementos do trabalho home office que mais impactam a satisfação dos funcionários nas empresas atuais, a partir da experiência de uma distribuidora de energia elétrica. Dessa forma, foi possível alcançar esse objetivo geral, uma vez que ao longo da seção de Resultados e Discussões, foi evidenciado os elementos que mais impactam na satisfação dos colaboradores da empresa aqui estudada.

Diante disso, foi possível identificar, a partir dos resultados obtidos, que os principais elementos que mais impactam, resultando na satisfação dos colaboradores no trabalho home office são: a conciliação das atividades profissionais e pessoais, o tempo de permanência fora das dependências da empresa e a carga horária de trabalho nesse modelo. Por outro lado, os que mais impactam, ocasionando insatisfação nos colaboradores são: a política de reembolso adotada pela organização para com as despesas domésticas na execução do trabalho home office e o fornecimento de móveis e equipamentos pela empresa aos colaboradores para execução desse trabalho.

Apesar de alcançar os resultados aqui trabalhados e consequentemente o objetivo geral, a presente pesquisa tem suas limitações. Justifica-se isso, uma vez que, o presente trabalho buscou estudar apenas um setor da empresa em questão, aplicando questionário com apenas 26 colaboradores e em apenas uma organização. Portanto, diante dessas limitações, recomenda-se para pesquisas futuras que sejam executadas as seguintes ações: aplicação de questionário com

diferentes organizações, buscando uma quantidade maior de colaboradores e em variados setores.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 118p.
- Barreto Junior, Irineu Francisco, and Luciana Guerra Fogarolli. "AMPLIAÇÃO DO HOME OFFICE NA PANDEMIA DA COVID-19: TECNOLOGIA, MANUTENÇÃO DE ATIVIDADES EMPRESARIAIS E RESPEITO AO CONTRATO DE TRABALHO." **Revista Direito Mackenzie** 15.1 (2022): **Revista Direito Mackenzie**, 2022, Vol.15 (1). Web.
- BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **CADERNOS Ebape. br**, v. 8, n. 1, p. 71-91, 2010.
- BRIDI, Maria Aparecida et al. O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. **Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade**, 2020.
- Caillier, J. G. (2012). The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. **American Review of Public Administration**, 42(4), 461–480.
- CORONAVÍRUS. **Organização Pan-americana da Saúde**. Distrito federal, Brasília, [202-]. Disponível em: [Como fazer referência de site nas normas ABNT em trabalhos acadêmicos – Tecnoblog](#). Acesso em: 30 mar. 2022.
- CORONAVÍRUS: Brasil confirma primeiro caso da doença. **Universidade Aberta do SUS**, [S, I], 27 fev 2020. Disponível em: [Coronavírus: Brasil confirma primeiro caso da doença - Notícia - UNA-SUS \(unasus.gov.br\)](#). Acesso em: 30 mar 2022.
- DOS SANTOS MACIEL, Álvaro; LANDO, Gorge. Desafios e perspectivas do mundo do trabalho pós-pandemia no Brasil. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 20, p. 63-74, 2021.
- FERREIRA, Marcela Pereira. A Ampliação Do Teletrabalho E Home Office Em Tempos De Pandemia E Seus Reflexos Na Saúde Do Trabalhador. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho** | e-ISSN, v. 2525, p. 9857, 2021.
- FROEHLICH, Cristiane; TASCETTO, Maira. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. Vale do Sinos e Paranhana: Recape - **Revista de Carreiras e Pessoas**, 2019.
- GATTI, D. P; TERRA, G de S; PORTUGAL, N dos S; SOUZA, W. G de; JUNIOR, P dos S. P; SILVA, S. W. Home Office: vantagens, desvantagens e desafios para empresas e funcionários. **Revista de Administração do Unifatea**. Lorena, SP, v. 16, n. 16, p. 7-273, jan/jun. 2018.
- Gil, A. C. (2012). **Métodos e técnicas de pesquisa social** (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1974). **Motivation through the design of work: Test of a theory**. SOM: Yale University.
- HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. **Benefícios e desafios do 'home office' em empresas de tecnologia da informação**. *Gestão & Conexões*, v. 9, n. 1, p. 167-184, 2020.
- HILL, E. J.; FERRIS, M.; MÄRTINSON, V. Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, v. 63, n. 2, p. 220-241, 2003.
- KNECHTEL, Maria do Rosário. Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.
- Linha do Tempo do Coronavírus no Brasil. **Sanar**, [S, I], 19 mar 2020. Disponível em: [Linha do tempo do Coronavírus no Brasil - Sanar Medicina](#). Acesso em: 30 mar 2020.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Em M. D. Dunnette (Org.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1350). Chicago: Rand McNally College Publishing Company.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETTE M. D. (ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976. p. 1297-1349.

MELLO, Guilherme et al. A coronacrise: natureza, impactos e medidas de enfrentamento no Brasil e no mundo. **Nota do Cecon**, v. 9, p. 1-23, 2020.

MELO FILHO, J. C. Desafios da gestão de pessoas na área de home office. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, v. 8, n. 11, p. 70-81, 2018.

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. Trabalho remoto e desafios dos gestores. *Innovation & Management Review*, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012.

PAIXÃO, Roberto Brasileiro; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz; SALES, Jefferson David Araújo. A produção científica e a formação em Administração: é possível dissociar relevância e rigor em tempos de pandemia? Editorial. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, v.14, n. 39, 2020, p. 3672-3680. Edição Especial COVID-19 – 2020.

PEDROTTI, Elimar. Satisfação no trabalho: as percepções dos trabalhadores no trabalho presencial e home office. 2021.

PIMENTEL, Sérgio Rodrigues; KURTZ, Diego Jacob. Satisfação no trabalho e estresse percebido do teletrabalho no Brasil. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 2, p. 5679-5697, 2021.

RIANA, I. G. Effects Motivation on Business Performance: The Mediation Role of Job Satisfaction and Leadership (A Study in Village Credit Institutions). *European Journal of Business, Economics and Accountancy*. v. 3, p. 1-11, 2015.

ROBBINS, S. P. *Comportamento Organizacional*. 11. Ed. São Paulo: Pearson Prentice. Hall, 2005.

ROSENFELD, Cinara L.; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informacional. *DADOS – Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, 2011a, p. 207 a 233.

Schall, M. A. (2019). *The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction : The Mediating Roles of Perceived Autonomy , Work-Family Conflict , and Telecommuting Intensity*. SJSU ScholarWorks, pp. 1–49.

SHAJU, M. A Study on the Impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees Working in Automobile Industry. *Journal of Management Research*. Índia, v. 9, n. 1, p.117-130, 2017.

SOBRATT - SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES (Brasil). **Orientação para implantação e prática do Teletrabalho e Home Office**. São Paulo, 2020. 20 p.

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

FREITAS (H.). Análise de dados qualitativos: aplicações e as tendências mundiais em Sistemas de Informação. São Paulo/SP: **Revista de Administração da USP, RAUSP**, v. 35, nr. 4, Out-Dez. 2000, p.84-102.