

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**JOSÉ MAGALHÃES DOS SANTOS NETO**

**PERCEPÇÃO DOS INDIVÍDUOS SOBRE O TELETRABALHO NA  
CONFIGURAÇÃO HOME-OFFICE: estudo de caso na Seção Judiciária do Maranhão**

São Luís

2021

**JOSÉ MAGALHÃES DOS SANTOS NETO**

**PERCEPÇÃO DOS INDIVÍDUOS SOBRE O TELETRABALHO NA  
CONFIGURAÇÃO HOME-OFFICE: estudo de caso na Seção Judiciária do Maranhão**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2021

Neto, José Magalhães dos Santos.

Percepção dos indivíduos sobre o teletrabalho na configuração home-office: Estudo de caso na Seção Judiciária do Maranhão. – 2021.

30f.

Orientador: Ademir da Rosa Martins  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021.

1. Teletrabalho. 2. *Home-office*. 3. Servidores Públicos. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

**JOSÉ MAGALHÃES DOS SANTOS NETO**

**PERCEPÇÃO DOS INDIVÍDUOS SOBRE O TELETRABALHO NA  
CONFIGURAÇÃO HOME-OFFICE: estudo de caso na Seção Judiciária do Maranhão**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 26/ abril /2021.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)

Doutor em Informática na Educação  
Universidade Federal do Maranhão

Prof<sup>a</sup> Amanda F. Aboud de Andrade

Me. em Administração  
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Walber Lins Pontes

Dr. em Informática na Educação  
Universidade Federal do Maranhão

## AGRADECIMENTOS

Meus primeiros agradecimentos são direcionados aos meus pais. Agradeço por nunca terem medido esforços para me proporcionar um ensino de qualidade durante todo o meu período escolar, e por terem me apresentado valores como integridade, responsabilidade, honestidade e solidariedade. Sem a ajuda e orientação deles, eu não teria chegado até aqui.

Agradeço aos meus amigos de curso, com quem convivi durante os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando: Pedro Gabriel, Gabriel Albuquerque, Pablo Carvalho e Guilherme Ribeiro. Juntos, formamos uma verdadeira equipe, dividimos conhecimentos, e vencemos os desafios da vida acadêmica.

Agradeço também a todos da Seção de Compras e Contratos da JFMA, tanto pelo fornecimento de dados e materiais (que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa), quanto pela oportunidade de trabalhar ao lado deles. Henrique, Wanessa, Carlos, Rosário, Ronaldo, e colegas do NUCAF, foi um prazer dividir conhecimentos e rotina de trabalho com vocês.

Ao meu orientador, Ademir da Rosa Martins, que conduziu o trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu vasto conhecimento. Agradeço também aos professores do curso de Administração que contribuíram com a minha jornada.

Eu não estaria aqui se não fosse por essas e outras pessoas importantes, que me encorajam a sempre seguir em frente, e subir cada vez mais alto. Deixo nesta página os meus humildes e sinceros agradecimentos.

## RESUMO

O presente artigo busca analisar a percepção de servidores na Seção Judiciária do Maranhão sobre execução do trabalho no modelo home-office. Esse formato de trabalho foi adotado a partir de março de 2020, como maneira de adesão às práticas de isolamento/distanciamento social, em combate à pandemia do coronavírus Sars-Cov-2. Para tanto, buscou-se traçar o perfil dos servidores públicos do órgão, captar suas percepções acerca do trabalho remoto e identificar as vantagens, desvantagens, e consequências percebidas. Realizou-se, então, uma pesquisa exploratória e quantitativa, por meio de um questionário, respondido por 46 servidores públicos, com idade entre 26 e 55 anos, lotados na Seção Judiciária do Maranhão, escolhidos por estarem trabalhando remotamente. Diante disso, verificou-se que a experiência com o trabalho remoto foi positiva (mais de 80% dos entrevistados estiveram satisfeitos), sendo notáveis os benefícios gerados, como o tempo passado com a família e a flexibilidade nos horários de trabalho, assim como os desafios evidentes, tais qual a conectividade à internet e a comunicação com os colegas de trabalho. Ficam registradas dessa forma, as percepções dos servidores com o trabalho remoto na Seção Judiciária do Maranhão.

**Palavras-chave:** Teletrabalho. Home-Office. Servidores Públicos.

## ABSTRACT

This article aims to analyze the perception of civil servants in the Judiciary Section of Maranhão regarding the execution of work in the home-office model. This work format was adopted in March 2020, as a way of adhering to the practices of social isolation / distance, in combating the pandemic of the Sars-Cov-2 coronavirus. To this end, we sought to profile the agency's public servants, capture their perceptions about remote work and identify the perceived advantages, disadvantages, and consequences. Then, an exploratory and quantitative research was carried out, by means of a questionnaire, answered by 46 civil servants, aged between 26 and 55 years, based in the Judiciary Section of Maranhão, chosen because they were working remotely. Therefore, it was found that the experience with remote work was positive (more than 80% of the interviewees were satisfied), with notable benefits generated, such as time spent with the family and flexibility in working hours, as well as evident challenges, such as internet connectivity and communication with co-workers. In this way, the perceptions of civil servants with remote work are registered in the Judiciary Section of Maranhão.

**Keywords:** Telework. Home-Office. Public employee.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados.....	17
------------------------------------------	----



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Crianças e <i>home-office</i> .....	18
Gráfico 2 – Experiências anteriores com trabalho remoto .....	18
Gráfico 3 – Satisfação com equipamentos .....	19
Gráfico 4 – Espaço de trabalho.....	19
Gráfico 5 – Rotina de trabalho .....	20
Gráfico 6 – Carga de trabalho.....	20
Gráfico 7 – Qualidade do trabalho .....	21
Gráfico 8 – Desenvolvimento do trabalho remoto .....	22
Gráfico 9 – Desafios do trabalho remoto.....	23
Gráfico 10 – Benefícios do trabalho remoto .....	24
Gráfico 11 – Nível de satisfação com trabalho remoto .....	25

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>TELETRABALHO.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Definições e conceitos .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Características.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3</b>	<b>Vantagens e desvantagens.....</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Classificação .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2</b>	<b>Campo de pesquisa .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3</b>	<b>Coleta de dados .....</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1</b>	<b>Caracterização do Servidor Público da JFMA .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2</b>	<b>Ambiente e rotina de trabalho.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3</b>	<b>Carga e qualidade de trabalho .....</b>	<b>20</b>
<b>4.4</b>	<b>Benefícios e desafios do trabalho remoto.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>25</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

## PERCEPÇÃO DOS INDIVÍDUOS SOBRE O TELETRABALHO NA CONFIGURAÇÃO HOME-OFFICE: estudo de caso na Seção Judiciária do Maranhão

José Magalhães dos Santos Neto\*  
Ademir da Rosa Martins†

**Resumo:** O presente artigo busca analisar a percepção de servidores na Seção Judiciária do Maranhão sobre execução do trabalho no modelo *home-office*. Esse formato de trabalho foi adotado a partir de março de 2020, como maneira de adesão às práticas de isolamento/distanciamento social, em combate à pandemia do coronavírus Sars-Cov-2. Para tanto, buscou-se traçar o perfil dos servidores públicos do órgão, captar suas percepções acerca do trabalho remoto e identificar as vantagens, desvantagens, e consequências percebidas. Realizou-se, então, uma pesquisa exploratória e quantitativa, por meio de um questionário, respondido por 46 servidores públicos, com idade entre 26 e 55 anos, lotados na Seção Judiciária do Maranhão, escolhidos por estarem trabalhando remotamente. Diante disso, verificou-se que a experiência com o trabalho remoto foi positiva (mais de 80% dos entrevistados estiveram satisfeitos), sendo notáveis os benefícios gerados, como o tempo passado com a família e a flexibilidade nos horários de trabalho, assim como os desafios evidentes, tais qual a conectividade à internet e a comunicação com os colegas de trabalho. Ficam registradas dessa forma, as percepções dos servidores com o trabalho remoto na Seção Judiciária do Maranhão.

**Palavras-chave:** Teletrabalho. Home-Office. Servidores Públicos.

**Abstract:** This article aims to analyze the perception of civil servants in the Judiciary Section of Maranhão regarding the execution of work in the home-office model. This work format was adopted in March 2020, as a way of adhering to the practices of social isolation / distance, in combating the pandemic of the Sars-Cov-2 coronavirus. To this end, we sought to profile the agency's public servants, capture their perceptions about remote work and identify the perceived advantages, disadvantages, and consequences. Then, an exploratory and quantitative research was carried out, by means of a questionnaire, answered by 46 civil servants, aged between 26 and 55 years, based in the Judiciary Section of Maranhão, chosen because they were working remotely. Therefore, it was found that the experience with remote work was positive (more than 80% of the interviewees were satisfied), with notable benefits generated, such as time spent with the family and flexibility in working hours, as well as evident challenges, such as internet connectivity and communication with co-workers. In this way, the perceptions of civil servants with remote work are registered in the Judiciary Section of Maranhão.

**Keywords:** Telework. Home-Office. Public employee.

### 1 INTRODUÇÃO

Marcando o final do século XX e início do século XXI, o surgimento de novas configurações sociais, econômicas e tecnológicas fizeram emergir profundas modificações no mundo do trabalho, levando, como exemplo, à flexibilização da produção, à terceirização da mão-de-obra, à produção *just-in-time*, e à criação de modelos de carreira cada vez mais individuais, com foco em valorizar o capital humano e psicológico no trabalho (RAFALSKI & DE ANDRADE, 2015). Transformando o trabalho de “um lugar para ir” em uma atividade que pode ser feita a qualquer hora e qualquer lugar, o teletrabalho é uma das propostas que nasceram como resposta ao aumento dos problemas do trânsito nas grandes metrópoles, à crescente sofisticação e massificação das tecnologias de informática e telecomunicações, e às modificações nas relações de trabalho citadas acima (COSTA, 2007).

Para definir o teletrabalho, autores como Di Martino e Wirth (1990), e Tremblay (2002), citam a prática como uma forma de trabalhar com mediação feita por tecnologias da informação e comunicação, e em que, pelo menos, parte das atividades é construída fora do ambiente físico da organização. Pode também assumir a forma do trabalho realizado de casa

---

\* Graduando do Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). E-mail: josemagalhaesadm@gmail.com

† Professor orientador. Doutor em Informática na Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). E-mail: ademir.martins@ufma.br.

(*home-office, work from home*), por uma época ou de forma permanente. Garret e Danziger (2007), por sua vez, trazem consigo uma diferenciação entre tipos de teletrabalhadores: aqueles que trabalham a maior parte do tempo em casa ou em escritórios satélites (*fixed-site telework*); aqueles que atuam em ambientes diversos, incluindo casa, escritórios da empresa e trabalho de campo (*flexiwork*); e os que atuam a maior parte do tempo em campo, em local variável (*mobile telework*). Para Mendonça (2010), a nomenclatura do *home-office* é uma particularidade do trabalho realizado em meio residencial, mesmo que partilhado por outros moradores. Evidencia, também, que as atividades possuem horários estabelecidos de forma mais ou menos flexível, e são de cunho profissional, sejam elas de empresários/autônomos, servidores públicos ou ligadas a uma organização privada, como, por exemplo, de prestação de serviços. Para fins de definição, trabalhar em *home-office* se caracteriza por desempenhar as atividades profissionais no mesmo ambiente em que se reside.

Ao optar por trabalhar em casa, junto ao seu ambiente particular, o profissional tem a necessidade de converter alguns de seus hábitos rotineiros que normalmente realizaria no escritório. Torna-se muito importante e valioso que o colaborador saiba gerenciar da melhor forma o seu tempo, fazendo a separação entre o tempo gasto com a família/atividades domésticas e o tempo gasto com o trabalho. Também é essencial que ele tenha acesso a ferramentas de informática e telecomunicações favoráveis ao seu desempenho no trabalho, viabilizando estabilidade na execução de tarefas.

Nesse contexto de *home-office*, onde os indivíduos realizam a maior parte do trabalho na própria residência; fora do ambiente físico da instituição (MENDONÇA, 2010), e focando especificamente o caso de servidores públicos da Justiça Federal do Maranhão, órgão público que, em março de 2020, instituiu o regime *home-office* para todos os funcionários do núcleo administrativo e jurídico, por conta do avanço da pandemia causada pelo coronavírus *Sars-Cov-2*, surge a seguinte questão de pesquisa: “que consequências os indivíduos percebem ter o *home-office* para o seu trabalho e para sua vida pessoal?”

Essa questão principal engloba outras tantas indagações, tais como: na visão dos servidores, seria o *home-office* um ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida para o funcionário, e a produtividade para a organização no atual cenário? Tal forma de trabalho trouxe consigo o aprendizado de novas técnicas e uso de ferramentas de informática e telecomunicações? E quais as vantagens e desvantagens do *home-office*?

O objetivo geral do estudo é identificar que consequências os indivíduos percebem ter o *home-office* para o seu trabalho e para sua vida pessoal.

Como objetivos específicos têm-se:

- identificar as vantagens e desvantagens da implantação do teletrabalho na esfera pública.
- identificar fatores que determinam se o trabalho está sendo realizado da forma correta ou não;
- verificar se as promessas de marketing do *home-office* se efetivam na real;
- analisar as consequências percebidas sobre essa modalidade de trabalho, considerando o trabalho em si e de que forma afeta a vida pessoal.

O procedimento técnico adotado na pesquisa foi o de estudo de caso, focado nos indivíduos, e a análise baseou-se numa coleta de dados feita a partir de um questionário fechado, de abordagem quantitativa, e caráter exploratório.

O estudo faz parte de uma linha de pesquisa mais ampla de análises dos efeitos – sobretudo, para os indivíduos – das diversas formas de flexibilização do trabalho, tais como a terceirização, o teletrabalho e o autoemprego.

O tema é de grande importância no contexto atual, em que o mundo enfrenta a pandemia causada pelo coronavírus *Sars-Cov-2*, obrigando a sociedade a praticar o distanciamento/isolamento social, e, portanto, alterando profundamente as relações de

trabalho, levando à adoção de medidas alternativas ao trabalho presencial convencional, como o teletrabalho, objeto principal da pesquisa.

Os fatores que determinaram a escolha do tema são a sua importância no contexto atual, e a proximidade do autor da pesquisa, com o ambiente a ser analisado, já que o mesmo trabalha na Justiça Federal do Maranhão. A pesquisa pode vir a trazer uma luz sobre o uso do teletrabalho no funcionalismo público de âmbito federal, podendo trazer benefícios ao órgão em questão, a partir dos resultados encontrados após a conclusão da pesquisa: questionamentos sobre a familiaridade dos servidores com instrumentos de informática e telecomunicações, acerca da carga de trabalho suportada, e sobre a produtividade e eficiência sob este modo de operações podem vir a ser sanados posteriormente. O estudo final proveniente desse projeto de pesquisa poderá servir como referência para outros trabalhos da área da Administração, visto que o mesmo busca promover reflexões sobre o uso de diferentes modelos de trabalho/organização, diferentes do regular modelo presencial, baseado no comando e controle. Será muito importante observar as vantagens e desvantagens do *home-office*, e que fatores determinam se o trabalho está sendo realizado da forma correta ou não.

O senso comum promove que as transformações tecnológicas e de cultura organizacional aconteçam de forma mais lenta na esfera pública, mas é um erro pensar que não exista nenhuma maneira de aplicá-las nesse setor. Será interessante observar quais mudanças tiveram que ser promovidas dentro da organização, e se a pesquisa poderá servir como uma avaliação de desempenho, se metas foram cumpridas ou não. Não há dúvidas de que muitos paradigmas serão quebrados em relação ao *home-office* durante o atual momento, devido às circunstâncias. Por isso a importância deste recorte, para saber o que o teletrabalho pode trazer para a sociedade em períodos de normalidade.

Já existe um corpo teórico de tamanho considerável que aborda o *home-office*, e muito material sobre o uso de tecnologias de informática e telecomunicações no ambiente de trabalho. Mas ao procurar sobre esse e outros assuntos relacionados, levando em consideração o Estado do Maranhão como cenário, nota-se que não existem muitas pesquisas a respeito. Dessa forma, essa pesquisa seria um ponto de partida para as discussões acerca do tema neste cenário.

## **2 TELETRABALHO**

### **2.1 Definições e conceitos**

O conceito de trabalho vem sendo modificado ao longo do tempo, de acordo com o contexto sociopolítico de determinado momento ou lugar. O trabalho subordinado está diretamente ligado à ideia de desenvolvimento do trabalho, dentro de um lugar físico de propriedade do empregador, estando sob controle direto ou indireto da direção empresarial, e nos moldes determinados pela empresa. Em função da volatilidade do mercado, da competição promovida no meio, dos objetivos existentes em torno das margens de lucro, da necessidade do aumento da produção e de vários outros fatores provenientes da globalização, conceitos e definições de trabalho vão sendo revisitados e alterados, e dessa forma dão nascimento à novas formas de relações de empregos.

Como ressalta Rodrigues (2011), dois momentos históricos transformaram radicalmente as relações humanas de trabalho: a Revolução Industrial e a atual Revolução Tecnológica. A primeira trouxe a substituição do homem pela máquina, na realização das atividades laborais, impactando o processo produtivo em nível econômico e social. Já na Revolução Tecnológica, as inovações e avanços da tecnologia, em especial nos campos da informática e comunicação, abriram um verdadeiro oceano de possibilidades, aumentando consideravelmente o volume de informações disponíveis em todo mundo, nascendo dessa

forma, o que se chama de era digital. A vida do trabalhador vem sendo modificada, alterada pela automação e robotização que eliminam postos de trabalho e exigem novas especializações, multifunções, estimulando o surgimento de novos tipos e modos de trabalho.

Essas modificações nas dimensões espaciais das empresas, e nas capacidades contempladas pelo trabalhador médio, fomentam a necessidade das empresas em serem flexíveis e externalizadas, descentralizadas. O foco se torna produzir apenas aquilo que serve, no momento em que serve, se utilizando de meios estritamente indispensáveis. E trazendo inúmeras vantagens para uma empresa, em termos de espaço e custos, surge a forma de produção conhecida por trabalho à distância: o teletrabalho. Nesse modelo de trabalho, as atividades geralmente são executadas e dirigidas por meio de tecnologias da informática e telecomunicações, sendo uma alternativa às organizações que buscam flexibilizar as suas rotinas.

A paternidade do teletrabalho é atribuída a Jack Nilles, que na década de 70 propôs a inversão da relação entre local de trabalho e o trabalhador, inicialmente denominado de *telecommuting* (telecomutação) e que depois passou a chamar *telework* (teletrabalho) (RODRIGUES, 2011). Depois dele, inúmeros autores tentaram definir um conceito exato e absoluto para tal modelo de trabalho, mas essa tarefa se mostrou impossível. Alves (2008) argumenta que “a definição de teletrabalho é objeto de debate e controvérsia na literatura, abrangendo um conjunto vasto e heterogêneo de profissionais”. A falta de um conceito preciso sobre o que é o teletrabalho, faz do conceito uma construção ideológica, uma tentativa de descrição da realidade, fazendo com que seja possível assegurar que todas as diferentes conceituações estejam certas, levantando ideais fortemente contraditórias (ROSENFELD E ALVES, 2011).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define como aquele “efetuado distante dos escritórios centrais ou das oficinas de produção”, no qual os trabalhadores “mantêm-se conectados com alguns de seus colegas por meio das novas tecnologias”.

Pedreira (2000) define o modelo como uma atividade desenvolvida total ou parcialmente em locais distantes da sede principal da empresa, de forma telemática.

DI MARTINO (1990) trouxe uma das definições mais referenciadas: Teletrabalho é o trabalho realizado por uma pessoa (empregado, autônomo, trabalhador a domicílio) em outra localidade, que não o local de trabalho tradicional, para um empregador ou cliente, envolvendo o uso de telecomunicações e tecnologias avançadas de informação como uma característica essencial e central do trabalho.

Para facilitar o entendimento e estudos sobre o tema, é muito importante o conhecimento no âmbito dos elementos e características, identificando padrões, modelos que sirvam de referência na ligação do teletrabalho com o mundo real e evitando indefinições (RODRIGUES, 2011). Para tanto, iremos, a seguir, analisar as principais características ligadas ao teletrabalho.

## 2.2 Características

Ao longo das definições apresentadas anteriormente, nota-se a presença de algumas constantes, tais quais: distância, não presencialidade (nas dimensões espaciais físicas da empresa ou qualquer outro tipo de instituição), uso de tecnologias e flexibilização.

Destrinchando os termos repetidos durante o trabalho para conceituar o teletrabalho, temos o elemento que diz respeito ao local da execução do trabalho: a distância. Muitos dos autores que escrevem sobre o teletrabalho, inclusive, partem deste elemento em específico para traçar as suas definições. Rosenfield e Alves (2011) conseguem diferenciar o teletrabalho em até seis categorias, de acordo com o local físico em que é realizado, sendo estes: em domicílio, escritórios satélites, telecentros, trabalho móvel, empresas remotas e trabalho

informal. O trabalho em domicílio (ou *home-office*) é a definição mais popular e prática para entendimento do teletrabalho, em que as constantes que rondam as definições do modelo se encontram muito presentes.

Entretanto, tanto Rodrigues (2011) quanto Rosenfield e Alves (2011), acreditam que a distância não pode ser um elemento determinante das características do teletrabalho. Rodrigues (2011) ainda apresenta três situações em que tal elemento se manifesta: “(i) quando o trabalhador tem plena liberdade de decidir o lugar, (ii) o local é pactuado em acordo individual, (iii) o local é definido por uma obrigação imposta diretamente pelo empresário.” Rosenfield e Alves (2011) reforçam que o “teletrabalho não pode ser conceituado simplesmente como trabalho à distância, mas sim como um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam novas formas de trabalho flexível sustentadas por TICs.”

O outro elemento constante seria a não presencialidade. A realização do trabalho não contaria com a presença física do trabalhador na empresa, e as comunicações entre trabalhador e empresa se dão pelos instrumentos da telemática. Portanto, não se exige a presença, contato direto, pessoal e contínuo do colaborador com os seus superiores hierárquicos (RODRIGUES, 2011). Breton (1994) ao citar essa característica traz uma outra perspectiva: a não presencialidade de quem ordena, ou seja, aquele que está no topo da cadeia de comando não se mantém presente *in loco*, e não pode controlar fisicamente a execução das tarefas; portanto, trata-se de um trabalho não presencial em que o controle se desloca para os resultados.

Valentim (1999) demarca a importância das TIC nesse ponto, já que quase tudo ocorre por intermédio desses instrumentos. Rodriguez (2011) apresenta uma delimitação interessante:

O uso das tecnologias de informática e comunicação é o grande pilar do teletrabalho, já que sem essa característica, seria impossível (ou muito difícil) construir tal modelo com a eficiência esperada atualmente. Lembrando que o uso desses instrumentos não é exclusivo do teletrabalho. Todo teletrabalho requer o uso dessas tecnologias, mas nem todo trabalho realizado com elas pode ser conceituado como teletrabalho. Está-se na presença do teletrabalho quando, independente do local onde se encontra o trabalhador, este recorre aos meios da telemática na execução das suas funções, desde que fora do local da empresa. Ainda, a utilização de tais instrumentos deve ser de modo prevalente e ter um efeito descentralizador da atividade que era habitualmente prestada no interior da empresa, e que passa a ser feita fora, seja no domicílio do trabalhador, ou em centros telemáticos, ou nômade, móvel. A utilização da tecnologia de telemática deve permitir a conexão e comunicação com a empresa.

Graças à utilização e domínio das inovações tecnológicas, a flexibilidade se tornou outra característica marcante do teletrabalho. E não apenas em relação à escolha do local de trabalho, mas também da jornada laboral, já que a organização das empresas está muito mais focada no resultado do que no tempo de realização da atividade. Como explicitam Rosenfield e Alves (2011), “a flexibilização se expressa no teletrabalho em todas as suas dimensões”. Há também o entendimento de que a flexibilidade igualmente se manifesta nos vínculos empregatícios, predominando o trabalho por projetos e de forma independente. Existe uma ruptura no fluxo natural, fazendo com que o posto de trabalho siga o homem, e não o contrário. Os trabalhadores não vão até o trabalho: é o próprio trabalho que é enviado ao teletrabalhador (RODRIGUES, 2011).

### 2.3 Vantagens e desvantagens

Em face dessas características apresentadas, observa-se, então, as vantagens de se trabalhar com esse tipo de modelo. Mello (1999) enumera uma série de condições favoráveis resultantes do teletrabalho: a possibilidade de recrutar funcionários a partir de uma área geográfica maior, a redução no absenteísmo em virtude de doenças, perda de tempo com tráfego é reduzido, diminuição dos custos com escritórios físicos, aumento de produtividade e eficácia, entre outras diversas vantagens. Rosenfield e Alves (2011) trazem um olhar sobre as vantagens do modelo, no âmbito das inovações que ela fomenta, promovendo o “desenvolvimento de outras formas de trabalho, como monitoramento eletrônico e por resultados, tarefas pré-estruturadas e, em alguns casos, criação dependente”.

O teletrabalho também promove novas perspectivas no âmbito social, com a integração de pessoas e regiões desfavorecidas e de pessoas com mobilidade reduzida, a diminuição da poluição advinda da redução do tráfego de veículos automotores, e a projeção de novos panoramas profissionais e outros campos de trabalho (HISLOP e AXTELL, 2007).

Como resumo das vantagens, podemos observar como constantes os cortes de custos, o aumento da produtividade, a maior satisfação pessoal dos trabalhadores, e a economia de espaço interno no escritório físico das empresas.

Porém, esse modelo de trabalho também pode trazer uma carga de desvantagens que devem ser levadas em consideração. A troca do ambiente físico presencial pelo trabalho remoto faz com que as relações pessoais e diretas sejam trocadas por relações à distância, mediadas por TIC, podendo levar o colaborador a se sentir de certa forma isolado. Nas relações trabalhistas, Rosenfield e Alves (2011) destacam que o isolamento profissional pode acarretar em dificuldades de avaliação do próprio trabalho: “o teletrabalhador tem autonomia para gerir o tempo, mas, paradoxalmente, não tem controle sobre seu tempo de trabalho”, por conta da constante necessidade de responder às demandas de trabalho, sem restrição de tempo ou disponibilidade.

MELLO (1999) complementa enumerando uma série de pontos a serem levados em consideração:

No tocante às ameaças e partindo do pressuposto que o exercício do trabalho em casa não se adequa necessariamente a todos os funcionários destacam-se as seguintes: {...} tédio em virtude do isolamento social; distração com os membros familiares e invasão do espaço profissional; gerenciamento falho do tempo em virtude da desatenção e desorganização de horários de trabalho; férias, feriados e fins de semana podem se tornar dias de trabalho, pois muitos empregados não sabem quando parar de trabalhar.

Em suma, as desvantagens geralmente são advindas das vantagens obtidas a partir do teletrabalho, como o isolamento proveniente da independência, o desequilíbrio na relação trabalho-lazer resultado do poder de controlar o próprio tempo dedicado às atividades, e os ritmos de trabalho irregulares resultados da flexibilidade adquirida.

Fica claro que o teletrabalho é um modelo de muita diversidade, que não torna possível a formulação de uma conclusão universal (ROSENFELD E ALVES, 2011). Conciliar casa e trabalho exige muita disciplina, organização e planejamento, além da capacidade profissional de ter um bom desempenho frente à avaliação dos trabalhos realizados. Mello (1999) traz considerações sobre a aplicação do teletrabalho: “saber quando e em que função adotar o teletrabalho é tão importante quanto saber onde não adotá-lo”.

MELLO (1999) ainda traz sua visão sobre a implantação do teletrabalho no Brasil:

Contudo, a adoção do teletrabalho no nosso país encontra algumas barreiras, em virtude basicamente da cultura da ‘exigência da presença física no local de trabalho’,



como também, do hábito do funcionário de ser tratado de forma paternalista e ter dificuldades para administrar o seu tempo.

A literatura disponível sobre o tema demonstra que o modelo de trabalho é uma alternativa válida para criação de postos de trabalho. O uso das tecnologias de informação e comunicação deve servir ao desenvolvimento econômico, mas também levando em conta o valor social que o trabalho possui, sempre respeitando a dignidade humana. Ainda existem alguns pontos do teletrabalho que trazem desvantagens, mas estas são superadas pela sua utilidade e validade como forma de oferecer diversas oportunidades de trabalho.

Por todo o exposto, fica claro que o teletrabalho necessita de soluções inovadoras, levando em consideração as circunstâncias da sociedade da era digital, e portanto, torna-se necessária a busca pelo diálogo social nesta construção.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

#### 3.1 Classificação

Com a finalidade de responder às perguntas da pesquisa, bem como atingir os objetivos deste trabalho, optou-se por desenvolver na pesquisa uma análise baseada no método quantitativo. De acordo com Ruiz (2011), método significa “[...] o conjunto de etapas e processos a serem vencidos ordenadamente na investigação dos fatos ou na procura da verdade.”

Diehl (2004) descreve a abordagem quantitativa:

O uso da quantificação, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utilizando-se técnicas estatísticas, objetivando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando uma maior margem de segurança.

A abordagem quantitativa consiste na quantificação dos dados coletados. Ao longo da seção de resultados, será feito o uso de gráficos, tabelas, médias aritméticas e porcentagens traduzidas em números para análise de opiniões e informações obtidas durante a pesquisa, sendo dessa forma indicada para apurar opiniões explícitas dos entrevistados, com o uso de um instrumento padronizado.

A pesquisa foi de objetivo exploratório, visando oferecer informações sobre o objeto de pesquisa. Boente e Braga (2004) descrevem o objetivo exploratório como “a investigação de algum objeto de estudo que possui poucas informações”.

O procedimento técnico foi o método de estudo de caso. O método do Estudo de Caso “... não é uma técnica específica. É um meio de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado” (GOODE E HATT, 1969). De outra forma, Tull (1976) afirma que “um estudo de caso refere-se a uma análise intensiva de uma situação particular” e Bonoma (1985) coloca que o “estudo de caso é uma descrição de uma situação gerencial”. O interesse em utilizar este tipo de procedimento, reside principalmente na natureza dos questionamentos a serem respondidos, bem como no caráter contemporâneo da temática abordada.

Yin (2015) afirma em que situações o estudo de caso é o melhor método:

Em situações nas quais (1) as principais questões da pesquisa são “como?” ou “por quê?”; um pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre eventos comportamentais; e (3) o foco de estudo é um fenômeno contemporâneo (em vez de um fenômeno completamente histórico).

Houve também pesquisa bibliográfica a respeito de teletrabalho e *home-office* para o aprofundamento do estudo, com o objetivo de ter embasamento teórico para análise e especificação dos assuntos anteriormente citados.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o de questionário fechado, com questões de múltipla escolha. Segundo Mattar (1994), as principais vantagens em utilizar esse tipo de questionário são “a facilidade de aplicação, processo e análise; facilidade e rapidez no ato de responder; a pouca possibilidade de apresentarem erros; e o uso de diversas alternativas”. A decisão de utilizar um questionário fechado partiu da ideia de tentar diminuir a possível resistência dos entrevistados em participar da pesquisa. Numa situação de entrevista, com análise qualitativa, talvez os participantes se sentissem intimidados, ou recusassem participar do estudo, visto que entrevistas desse tipo demandam tempo e disponibilidade, podendo ser interpretadas como algo oneroso.

A forma de apresentação é através da estatística descritiva que segundo Virgillito (2008, p.26), “ocupa-se em ordenar as variáveis da amostragem colhida [...] e delas extrair os primeiros resultados descritivos”. Desta forma, serão colhidas as respostas dos questionários, contendo as percepções dos servidores, a fim de fazer também análises sobre o trabalho remoto. O objetivo principal do tratamento e análise dos dados mencionados anteriormente é permitir o cumprimento dos objetivos específicos, estabelecer conclusões, e responder às perguntas feitas no início deste trabalho científico.

### **3.2 Campo de pesquisa**

O campo da pesquisa foi a Justiça Federal de 1º Grau no Maranhão, uma instituição de natureza pública, também denominada de TRF1 (Tribunal Regional Federal da 1º Região) ou Seção Judiciária do Maranhão, doravante chamada apenas de Justiça Federal. A instituição compõe o Poder Judiciário, objetiva julgar causas em que a União, autarquias e empresas públicas federais sejam interessadas. Também cabe à Justiça Federal, julgar crimes praticados em detrimentos de bens, serviços ou interesses da União, e suas entidades autárquicas e empresas públicas. As competências de seu âmbito de atuação são: Competência Cível, Competência Criminal, Competência Ambiental, Os Juizados Especiais Federais e, Turmas Recursais.

Na Seção Judiciária do Maranhão, essas competências são distribuídas em 13 (treze) Varas Federais e 2 (duas) Turmas Recursais, localizadas no edifício sede: Fórum Min. Carlos Alberto Madeira, (Anexo I, Anexo II) na Avenida Vitorino Freire no bairro da Areinha. E, também no Anexo IV, na Avenida dos Holandeses, no Quintas do Calhau.

A pesquisa se concentrou nos servidores que estão lotados nos dois prédios, e que, conforme Resolução Presi 9985909, de 23 de março de 2020, estão trabalhando remotamente, como medida de combate à disseminação do novo coronavírus, sob regime de Plantão Extraordinário.

### **3.3 Coleta de dados**

Os questionários foram enviados para os servidores da instituição, no período compreendido entre 26 de fevereiro e 07 de março de 2021. O preenchimento dos formulários foi feito remotamente, sendo estes recebidos por meio do e-mail da instituição, de forma segura e adequada ao momento contemporâneo a esta pesquisa. A duração da coleta de dados então foi de 10 dias. Foram entrevistados servidores pertencentes tanto ao quadro de Varas Federais, quanto ao de núcleos/seções administrativas, obtendo-se um número total de 46 servidores respondentes.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O formulário aplicado contava com 15 questões, sendo 6 delas voltadas para o perfil dos entrevistados e as 9 restantes voltadas para obter a percepção dos entrevistados sobre: o ambiente e a rotina de trabalho, a carga e a qualidade do trabalho, e os benefícios e desafios do trabalho remoto.

### 4.1 Caracterização do Servidor Público da JFMA

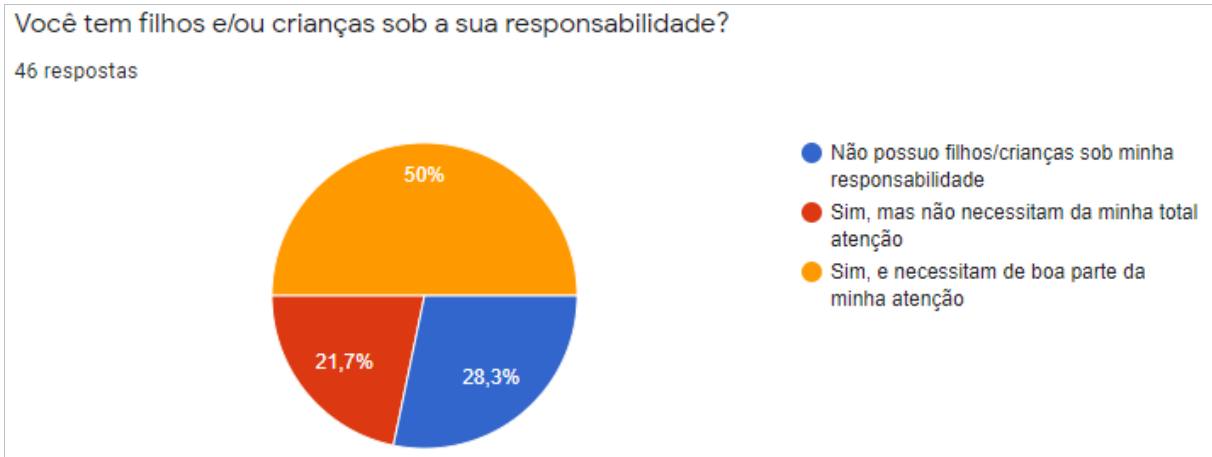
Do total de 46 questionários obtidos, 19 foram respondidos por servidores com pelo menos mais de 20 anos de contribuição para com o serviço público, equivalente a 46% dos entrevistados; 9 servidores entre 10 a 20 anos de contribuição, totalizando 19,6%; e, por fim, 18 servidores com até 10 anos de serviço público, representando assim 39,1% da pesquisa. De acordo com os dados contidos na Tabela 1, percebe-se o perfil dos entrevistados, tendo 47,8% (22) dos entrevistados tendo entre 46 a 55 anos, sendo esta a faixa etária mais comum entre essa amostragem. Em relação ao gênero dos entrevistados, 54,3% (25) dos entrevistados declararam ser do gênero feminino, enquanto 45,7% (21) assinalaram ser do gênero masculino.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Item	Opção	Porcentagem	Absoluto
Idade	26 a 35 anos	23,9%	11
	36 a 45 anos	23,9%	11
	46 a 55 anos	47,8%	22
	56 a 65 anos	4,3%	2
Gênero	Feminino	54,3%	25
	Masculino	45,7%	21
Tempo de contribuição como servidor público	Mais de 20 anos	41,3%	19
	15 a 20 anos	8,7%	4
	10 a 15 anos	10,9%	5
	6 a 10 anos	19,6%	9
	3 a 6 anos	10,9%	5
	Até 3 anos	8,7%	4

Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Também foi perguntado aos entrevistados se eles têm filhos/crianças sob sua responsabilidade em casa, já que esse fator poderia indicar uma percepção diferente dos que não precisam dividir sua atenção entre crianças e trabalho. Como ilustrado no Gráfico 1, 50% (23) dos entrevistados precisam dedicar boa parte sua atenção às crianças em casa; 21,7% (10) também contam com crianças/filhos em casa, mas que nesse caso não necessitam tanto da atenção dos entrevistados; e 28,3% (13) dos servidores da amostragem não possuem filhos/crianças sob suas responsabilidades. Dividir o ambiente familiar com crianças pode tornar a rotina de trabalho ainda mais desafiadora, já que na maioria das vezes, dependem muito de seus responsáveis.

Gráfico 1 – Crianças e *home-office*

Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Ainda sobre o perfil dos entrevistados, foi perguntado no formulário se os servidores já haviam tido alguma experiência com trabalho remoto antes da pandemia e instauração do regime de Plantão Extraordinário. Como apresentado no Gráfico 2, 78,3% (36) dos entrevistados nunca tiveram tal experiência anteriormente, enquanto 21,7% (10) já haviam tido contato com o modelo de trabalho remoto anteriormente. Levando em consideração o nível de satisfação dos entrevistados (que virá mais adiante), percebe-se que a Justiça Federal realizou um bom trabalho de integração desses servidores que nunca trabalharam à distância, tornando-os aptos ao uso das plataformas de comunicação, registro e visualização de processos.

Gráfico 2 – Experiências anteriores com trabalho remoto



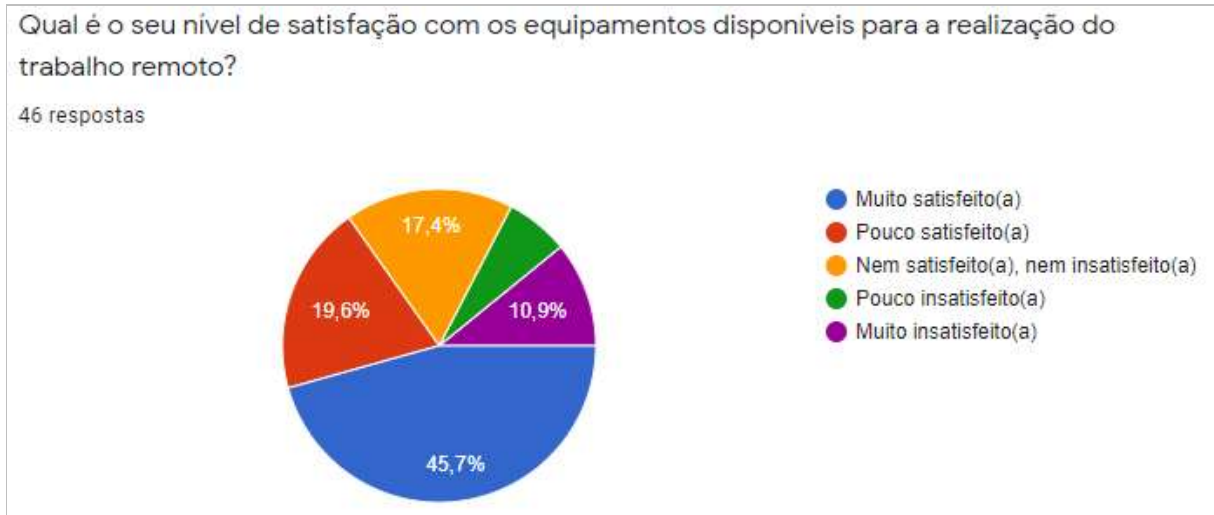
Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

## 4.2 Ambiente e rotina de trabalho

Como abordado anteriormente nesta pesquisa, o uso de tecnologias da informática e comunicação é fundamental, já que o trabalho é mediado através desses instrumentos. Construir o modelo de trabalho remoto sem tal pilar seria de grande dificuldade, e por isso esse aspecto foi abordado na segunda seção do formulário.

Quando perguntados sobre o nível de satisfação com os equipamentos disponíveis para a realização do trabalho remoto, o saldo foi positivo, como representa o Gráfico 3: 65,3% (30) dos entrevistados demonstraram estar satisfeitos com o material disponível para trabalho; estando 45,7% (21) dos entrevistados muito satisfeitos; 17,4% (8) se mostraram indiferentes em relação a pergunta; e outros 17,4% (8) demonstraram insatisfação com o material utilizado.

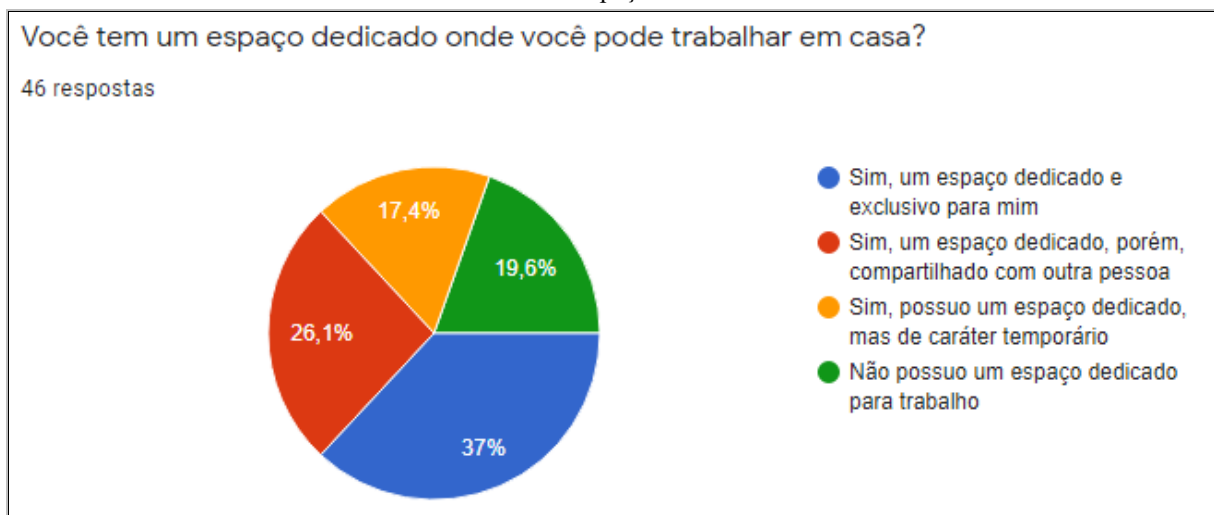
Gráfico 3 – Satisfação com equipamentos



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Quando perguntados sobre o espaço de trabalho (vide Gráfico 4): 37% (17) assinalaram ter um cômodo dedicado e exclusivo para si; 26,1% (12) afirmaram ter um ambiente para trabalho, mas que era compartilhado com outra pessoa; 19,6% (9) não possuem um espaço dedicado; e 17,4% (8) possuem um espaço de caráter temporário.

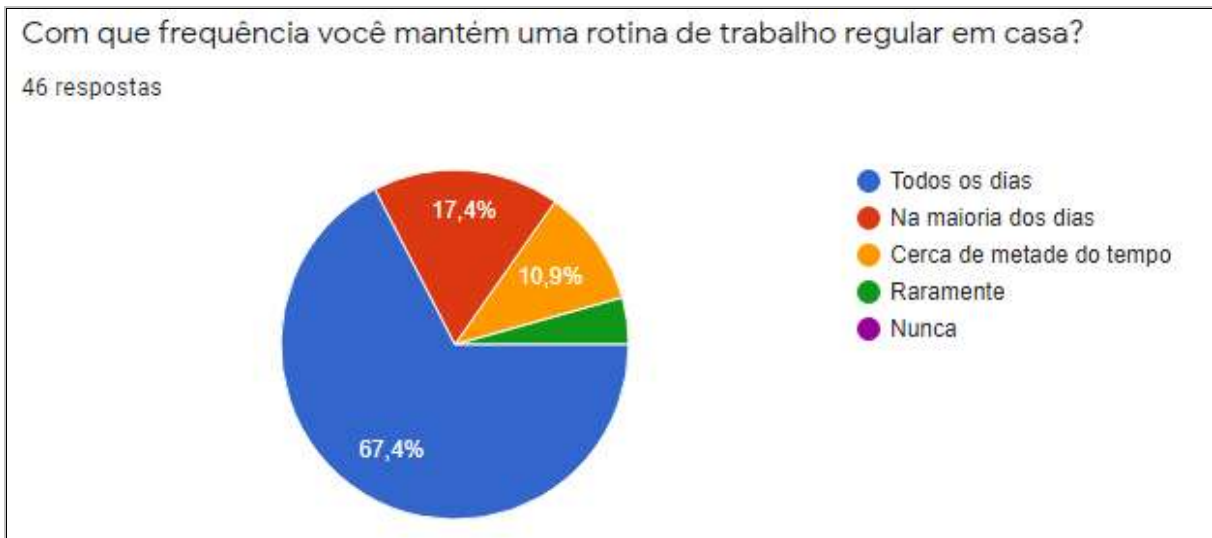
Gráfico 4 – Espaço de trabalho



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Quanto à rotina de trabalho (representado no Gráfico 5): 67,4% (31) mantém uma rotina todos os dias; 17,4% (8) mantém na maioria dos dias; 10,9% (5) mantém apenas por metade do tempo; e 4,3% (2) raramente mantém uma rotina.

Gráfico 5 – Rotina de trabalho



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

### 4.3 Carga e qualidade de trabalho

Os entrevistados também foram perguntados sobre a carga de trabalho. A distribuição de respostas está representada no Gráfico 6. Para 30,4% (10), a carga de trabalho aumentou muito, já para 45,7% (21) aumentou um pouco, e 19,6% (9) acreditam que o trabalho permaneceu igual. Percebe-se que, de um modo geral, os servidores assinalaram pelo aumento da carga de trabalho. Esse resultado pode estar ligado com o desafio notado de forma mais recorrente entre eles, que foi a dificuldade em organizar uma rotina de trabalho. Sem tal planejamento, pode-se ter a impressão de que se trabalha o tempo todo, de nunca se desconectar das plataformas de comunicação do trabalho.

Gráfico 6 – Carga de trabalho



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Sobre a qualidade do trabalho, conforme indica o Gráfico 7: a percepção de 21,7% (10) dos entrevistados é de que melhorou muito; 34,8% (16) acham que melhorou um pouco; 23,9% (11) sentiram que a qualidade se manteve; 15,2% (7) acham que piorou um pouco; 4,3% (2) dos indivíduos acham que a qualidade piorou muito. Os servidores acreditam que a

qualidade de trabalho melhorou um pouco, de acordo com o número de respostas recebido. Por conta da possibilidade de gerenciamento do próprio tempo, formas de comunicar-se, e de uso dos métodos de trabalho em si, as demandas da instituição foram respondidas de uma forma melhor. Tremblay (2002) coloca em evidência a melhora na qualidade do trabalho, ao destacar as vantagens do *home office*.

Gráfico 7 – Qualidade do trabalho



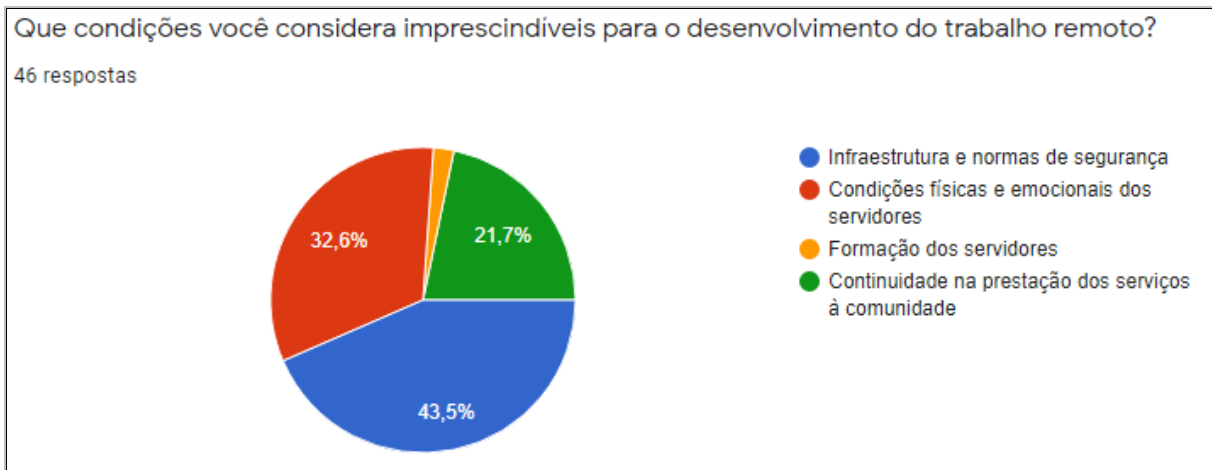
Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

#### 4.4 Benefícios e desafios do trabalho remoto

Sobre quais condições os servidores consideram imprescindíveis para o desenvolvimento do trabalho remoto, conforme mostra o Gráfico 8: 43,5% (20) acham que infraestrutura e normas de segurança são as mais importantes; 32,6% (15) optaram por responder que as condições físicas e emocionais dos servidores são imprescindíveis; 21,7% (10) assinalaram que a continuidade na prestação dos serviços à comunidade merece prioridade; enquanto apenas 2,2% (1) consideraram a formação dos servidores como fator importante. Mello (1999) afirma que a definição das melhores tarefas para o teletrabalho depende da combinação entre a natureza das atividades realizadas e a tecnologia utilizada. Freitas (2008) discorre que a infraestrutura necessita de uma atenção especial.

Nas respostas da pesquisa, vemos que a infraestrutura, aliada à continuidade na prestação de serviços à comunidade, receberam atenção especial. As condições físicas e emocionais dos servidores também foram destacadas. Tremblay (2002), Barros e Silva (2010) colocam em seu trabalho os perigos do isolamento social advindos do teletrabalho, assim como a auto cobrança a partir de uma percepção equivocada de baixo rendimento. A formação dos servidores só foi levada em consideração por apenas um respondente, talvez porque o corpo de teletrabalhadores se ache dotado dos conhecimentos necessários para responder todas as demandas provenientes da organização.

Gráfico 8 – Desenvolvimento do trabalho remoto



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

No formulário, foi pedido aos entrevistados, que assinalassem até dois desafios com relação a trabalhar de casa, alternativas estas que variavam entre dificuldades com comunicação, rotina irregular, ansiedade advinda do isolamento social, dentre outras. Os resultados demonstram, conforme mostra o Gráfico 9, que, na percepção dos servidores, os maiores desafios estão relacionados com a rotina de trabalho irregular (16), conexão instável à internet (14), cuidados com crianças (11) e as distrações em casa (10).

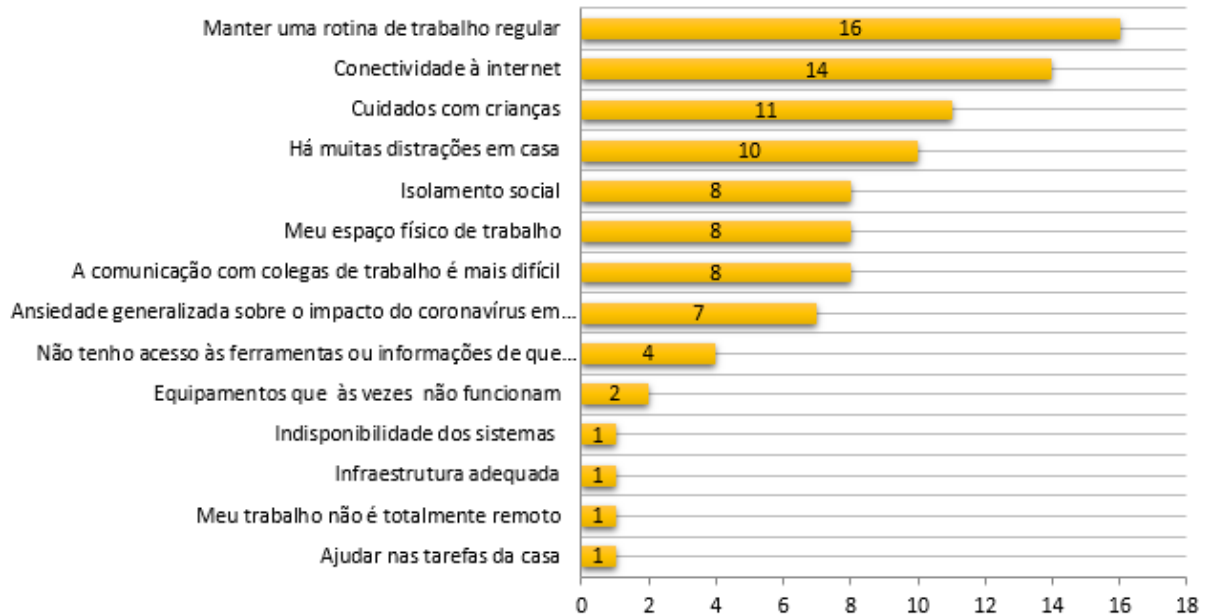
Segundo Brant e Mourão (2020), o controle do tempo e do esforço de trabalho são uns dos desafios mais apontados entre trabalhadores em *home office*, podendo ser suprimidos com um alinhamento entre o controle de frequência e estabelecimento de metas. Desse modo, trabalham-se os interesse e motivações do colaborador, dois objetos fundamentais da gestão de pessoas. Tremblay (2002) destaca entre as desvantagens do teletrabalho, o conflito do trabalho com a vida familiar, expresso na alternativa que fala sobre as distrações em casa. Também lembra do isolamento social, tecnologia sujeita a falhas, e maior carga de trabalho, problemáticas percebidas pelos servidores. Freitas (2008) traz uma abordagem interessante ao falar sobre custo, lembrando das contas de água e luz em casa: por permanecer mais tempo em casa, o teletrabalhador pode acabar tendo uma despesa maior nesse aspecto. Ele também relembra a distração proveniente das atividades domiciliares, falta de infraestrutura, isolamento profissional e social e receio de má avaliação.

A maior parte desses problemas pode ter sido decorrente do caráter emergencial da adoção do teletrabalho. Sem o devido planejamento, toda medida está sujeita a variáveis, controláveis ou não, que influenciam na sua execução e, conseqüentemente, no sucesso ou fracasso da sua implementação (FARIA, 2020).



Gráfico 9 – Desafios do trabalho remoto

### Quais são os seus DOIS maiores DESAFIOS com relação a trabalhar de casa?



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Com relação aos dois maiores benefícios gerados ao se trabalhar remotamente de casa, foram mostradas diversas alternativas, que passavam por flexibilidade nos horários de trabalho, diminuição de gastos com transporte, aumento de produtividade, entre outros. Os principais benefícios, na visão dos servidores, como mostra o Gráfico 10, se mostram na flexibilidade nos horários de trabalho (26), em passar mais tempo com a família (23), na diminuição de gastos com transporte (19), e no aumento da produtividade e eficácia (8).

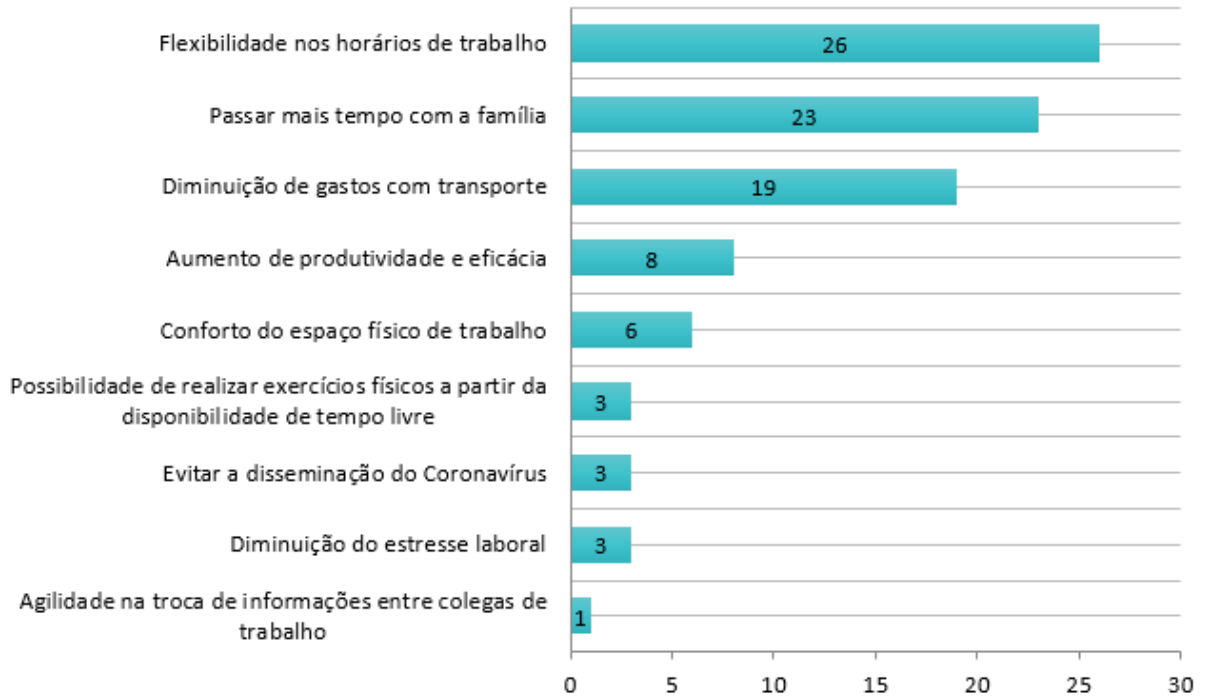
Segundo Mello (1999), os benefícios do teletrabalho que são notados primariamente são a redução de custos, o aumento da produtividade e satisfação pessoal, benefícios estes que dialogam bem com os resultados da pesquisa. Em relação aos benefícios em relação ao tempo compartilhado com a família, e o menor tempo gasto com transporte, Nogueira Filho (2020) afirma que o teletrabalho cresce em benefícios, justamente nesses dois aspectos, permitindo uma importante economia de tempo com os deslocamentos entre trabalho e residência, permitindo um equilíbrio eficaz entre as obrigações trabalhistas e as rotinas familiares.

Villarinho e Paschoal (2016) destacam três principais vantagens do modelo de trabalho, sendo estas a melhor qualidade de vida, produtividade; menos interrupções, stress e tempo em deslocamentos. Costa (2007) também lista uma série de benefícios: autonomia para organizar tarefas, flexibilidade de horários, maior interação familiar, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; flexibilidade de horários e redução no tempo de deslocamento para o trabalho.

Nota-se que os resultados coletados conversam muito bem com as diferentes abordagens dos variados autores que escreveram sobre o assunto. A possibilidade de gerenciar a própria rotina, nos aspectos sociais (passar mais tempo com a família) e econômicos (redução dos mais variados custos, desde em transporte a alimentação), tornam esse modelo bem gratificante.

Gráfico 10 – Benefícios do trabalho remoto

### Quais são os DOIS maiores BENEFÍCIOS gerados com relação a trabalhar de casa?

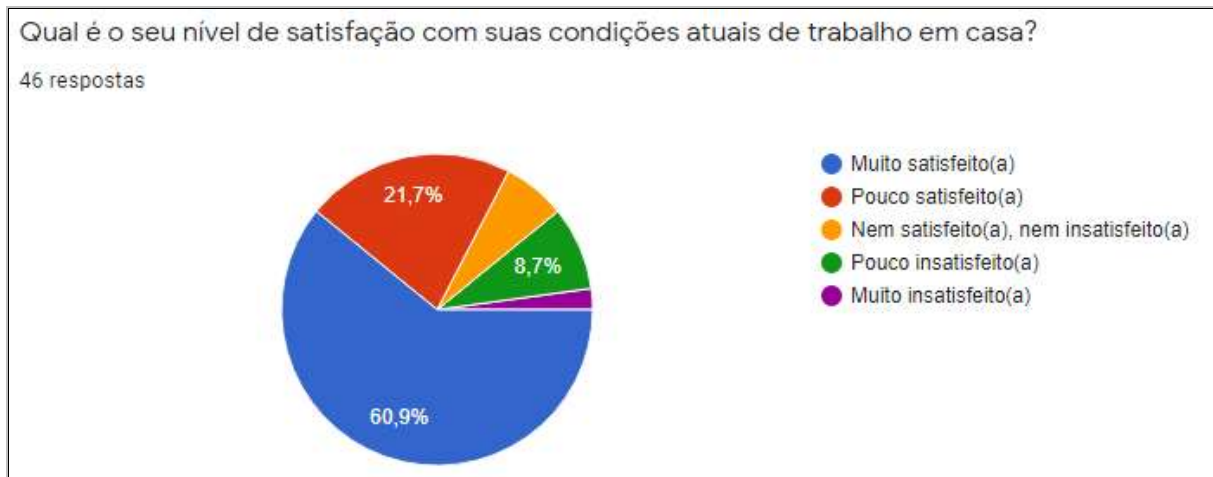


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Por fim, os indivíduos foram levados à uma pergunta final, após as reflexões levantadas ao longo do formulário, sobre o nível de satisfação deles com o trabalho remoto. Como ilustra o Gráfico 11, a experiência se mostrou boa, tendo em vista que 60,9% (28) dos entrevistados se sentem muito satisfeitos com o trabalho remoto, 21,7% (10) se sentem pouco satisfeitos, 6,5% (3) se sentem indiferentes, enquanto 8,7% (4) ficaram pouco satisfeitos e apenas 2,2% (1) muito insatisfeitos. Segundo Siqueira e Padovan (2008), o bem-estar no trabalho se relaciona à satisfação com as atividades realizadas, com o envolvimento com as tarefas e as demandas, e com o compromisso afetivo com a Organização, sendo necessária a interação entre estes três fatores para promover um nível elevado de satisfação.

Ficam definidos como maiores vantagens, a flexibilidade de horários, a maior interação familiar e a diminuição de gastos com transporte, benefícios estes que acabaram prevalecendo na avaliação geral sobre esse período em *home office*. Conforme dito por Rafalski e De Andrade (2015), o trabalho a partir de casa, mediado pelas TIC remete a aspectos desafiadores, como a adequação do ambiente e dos instrumentos de trabalho, estabelecimento de rotinas firmes, e o desenvolvimento de habilidades como disciplina e persistência. Portanto, Barros e Silva (2010) chamam atenção para o fato de que após a adaptação, a adesão ao *home office* torna-se um vínculo difícil de ser extinto novamente, por conta de seus valiosos benefícios.

Gráfico 11 – Nível de satisfação com trabalho remoto



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para se atingir uma melhor compreensão acerca da realidade envolvendo o trabalho remoto, definiu-se quatro objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico, de identificar as vantagens e desvantagens do teletrabalho na esfera pública, mostrou que, como principais vantagens, tem-se a flexibilidade nos horários de trabalho, a possibilidade de passar mais tempo com a família, a diminuição de gastos com transporte, e, também, o aumento da produtividade e eficácia no momento de trabalho. Sobre as desvantagens, o contraponto à rotina flexível é a dificuldade em manter uma rotina de trabalho regular. A conectividade à internet, os cuidados necessários às crianças em casa, e as várias distrações que ocorrem no ambiente domiciliar completam o quadro de desvantagens assinaladas pelos servidores.

O segundo objetivo específico, sobre determinar se o trabalho está sendo realizado da melhor forma, as respostas colhidas apresentam que a maioria dos servidores se sente satisfeita com os equipamentos utilizados, com o espaço dedicado ao trabalho, com a rotina de trabalho, e com a qualidade do trabalho. Ainda que se tenha notado um aumento na carga de trabalho, os servidores se sentem satisfeitos com a execução de suas atividades, de um modo geral.

As promessas de marketing do *home-office*, foco de nosso terceiro objetivo específico, geralmente encantam o público médio, com promessas que trazem à tona as vantagens do modelo de trabalho, exaltando a modalidade como algo ideal e longe de erros. Mas, conforme visto anteriormente, os desafios não deixam de existir, ainda que eles sejam traduzidos da sua forma, para essa diferente relação de trabalho. As vantagens existem, são variadas e consistentes, mas tem um contraponto diretamente relacionado ao observar as desvantagens. A possibilidade de passar mais tempo com a família é uma distração em potencial, assim como a agilidade na comunicação com os colegas pode se tornar complicada, sem uma boa conexão à internet. Sobre esse fator, nota-se que, com a adoção do modelo remoto, diversas vantagens surgem, mas seguidos de desafios.

Quanto ao quarto objetivo específico, como já esmiuçado no capítulo de análise dos dados, tem-se, de maneira geral, que a adoção do teletrabalho na Seção Judiciária do Maranhão foi uma experiência positiva, ainda mais considerando o caráter emergencial da situação, em meio a uma pandemia. A maior parte dos servidores entrevistados sentiram-se bem em relação a adoção do modelo de trabalho, sendo que dos 46, 36 estão experienciando o *home-office* pela primeira vez. Fica cada vez mais claro que essa modalidade de trabalho veio

para ficar, se mostrando uma alternativa sólida, capaz de superar as barreiras físicas que as sociedades pelo mundo podem vir a ter.

A temática do teletrabalho não é de interesse apenas para o setor público. Muitas organizações do setor privado buscam encontrar formas de gestão que viabilizem maior produtividade para as mesmas, juntamente com uma maior qualidade de vida para seus colaboradores, já que o equilíbrio desses elementos resultará em um crescimento positivo, numa posição de conceito no mercado. Em meio a um cenário de mercado que busca novidades e respostas a todo o momento, o *home-office* surge como uma modalidade flexível de gestão que pode trazer qualidade de vida, produtividade, e corte de gastos.

Em pesquisas futuras, pretende-se analisar como empresas locais, de São Luís, estão se movimentando em relação ao trabalho remoto, se estão levando o modelo como algo momentâneo, ou levando em consideração as vantagens adquiridas (principalmente em relação a custos) e considerando adotar o *home-office* de forma titular.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Daniela Alves de. Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho. 2008.
- BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração do home-office: estudo de caso na Shell Brasil. Cadernos EBAPE.BR, v. 8, nº 1, artigo 5, Rio de Janeiro, Mar. 2010.
- BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. Metodologia científica contemporânea. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- BONOMA, Thomas V. Case research in marketing: opportunities, problems, and a process. Journal of marketing research, v. 22, n. 2, p. 199-208, 1985.
- BRANT, Raquel; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia COVID-19: quando o home vira office. Caderno de Administração, v. 28, n. Edição E, p. 71-75, 2020.
- BRETON, Thierry. Le télétravail en France: situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques; rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire et au ministre des Entreprises et du Développement économique; synthèse des rapports remis le 15 novembre 1993. Documentation française, 1994.
- COSTA, Isabel de Sá Affonso da. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. Revista de Administração Pública, v. 41, n. 1, p. 105-124, 2007.
- DIEHL, Astor Antonio. Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- DI MARTINO, V., & WIRTH, L. (1990). Telework: A new way of working and living. International Labour Review, 129(5), 529-554.
- ESCUADERO RODRÍGUEZ, Ricardo. Teletrabajo. AAVV, Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo. X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Madrid, MTAS, v. 128, 2000.
- FARIA, Juliana Legentil Ferreira. Desenho do Teletrabalho: percepções e práticas. 2020.

FREITAS, S. R. Teletrabalho na administração pública federal: uma análise do potencial de implantação na diretoria de marcas do INPI. Tese (Doutorado em Administração) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2008.

GARRETT, R. K.; DANZIGER, J. N. Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, v.25, n.1, p.27-47, 2007

GOODE, William J.; HATT, Paul K. Métodos em pesquisa social. 3ª edição. São Paulo: Nacional, 1969.

HISLOP, Donald; AXTELL, Carolyn. The neglect of spatial mobility in contemporary studies of work: the case of telework. *New Technology, Work and Employment*, v. 22, n. 1, p. 34-51, 2007.

KUMAR, K. Da sociedade pós-industrial à pós-moderna. Novas teorias sobre o mundo contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de marketing-edição compacta. Elsevier Brasil, 2013.

MELLO, Álvaro. Teletrabalho (telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MENDONÇA, M. (2010). A inclusão dos “home-officers” no setor residencial no município de São Paulo (Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, SP, Brasil).

NOGUEIRA FILHO, José de Albuquerque et al. O teletrabalho como indutor de aumentos de produtividade e da racionalização de custos: uma aplicação empírica no Ministério da Justiça e Segurança Pública. 2020.

PEDREIRA, Pinho. O teletrabalho. *Revista LTr*, v. 64, n. 05, 2000.

RAFALSKI, Julia Carolina; DE ANDRADE, Alexsandro Luiz. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. *Temas em Psicologia*, v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015.

RODRIGUES, Ana Cristina Barcellos. Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho. 2011.

ROSENFELD, Cinara L.; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Dados*, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011.

RUIZ, João Álvaro. Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

TREMBLAY, D. Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review*, v.17, n.3-4, 2002.

TULL, Donald S.; HAWKINS, Del I. Marketing research: measurement and method: a text with cases. Macmillan, 1984.

VALENTIM, João Hilário. Teletrabalho e relações de trabalho. Revista Gênesis de Direito do Trabalho. Curitiba: Gênesis, 1999.

VIRGILLITO, Salvatore B. Estatística aplicada à administração. São Paulo. Universidade São Judas Tadeu, 2008.

VILLARINHO, K. P. B.; PASCHOAL, T. Teletrabalho no Serpro: pontos positivos e negativos e relações com desempenho profissional, bem-estar e contexto de trabalho. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO, v. 40, 2016.

YIN, Robert K. Estudo de Caso-: Planejamento e métodos. Bookman editora, 2015.