



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE – FACS  
CURSO: PSICOLOGIA

# **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DE PROFISSIONAIS DE TELETRABALHO**

BEATRIZ WERNECK DE OLIVEIRA

BRASÍLIA/ DF  
DEZEMBRO/ 2007

BEATRIZ WERNECK DE OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS  
PERCEPÇÕES DE PROFISSIONAIS DE  
TELETRABALHO**

Monografia apresentada ao Centro  
Universitário de Brasília como requisito  
básico para obtenção do grau de  
Psicólogo da Faculdade de Ciências da  
Saúde. Professor - Orientador: Antônio  
Isidro Filho.

BRASÍLIA, DEZEMBRO/2007.



**FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE – FACS**  
**CURSO: PSICOLOGIA**

Esta monografia foi aprovada pela comissão examinadora composta por:

---

Professor Msc. Antônio Isidro Filho  
Orientador

---

Professora Msc. Heila Magali da Costa Veiga  
Examinadora

---

Professor Msc. Kleuton Izidio Brandão e Silva  
Examinador

A menção final obtida foi:

SS

Brasília, 11 de dezembro de 2007.

*Aos meus pais pelo amor, carinho, confiança e incentivo, e por me ajudarem a chegar onde estou.*

*Aos meus irmãos Pedro e Renata, por entenderem e respeitarem meus anseios, e de um modo ou de outro estiveram sempre ao meu lado.*

*À minha tia Sonia e aos meus padrinhos, por tornarem este sonho possível. À minha avó Cecília, pela sua constante oração, me carregando sempre em seu pensamento, e me ajudando do modo que ela mais sabe.*

*Aos meus tios Flávio e Rita e ao meu primo Gustavo, pela ajuda, compreensão, acolhimento e carinho.*

*Às minhas amigas, que mesmo não entendendo a dificuldade do momento nunca me faltaram quando eu mais precisei.*

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço a Deus, por acalmar meus anseios, me acompanhar em todos os meus sonhos, e me dar forças para continuar sempre.*

*À minha chefe Joselma, pelo seu exemplo de sabedoria, carinho, apoio e incentivo nestes dois anos nos quais estivemos juntas.*

*À Lila que, mesmo distante neste último ano, colaborou bastante para que meu trabalho pudesse ser realizado.*

*Ao Professor-Orientador Antônio Isidro Filho, pela sua paciência, incentivo, disponibilidade e sabedoria constantes;*

*À Professora Janice Pereira, pelo incentivo ao conhecimento e trabalho em Psicologia Organizacional.*

*Ao Álvaro Mello, pelo apoio e facilitação nos contatos com as empresas nas quais apliquei a pesquisa.*

*À Tati, meu apoio constante. Um anjo que Deus pôs em minha vida. Amizade e compreensão inexplicáveis.*

*Aos colegas de faculdade, em especial os de estágio, por escutarem meus anseios, dúvidas e sempre dividir comigo experiências.*

*À todos os colaboradores da pesquisa, que com sua disponibilidade, ajudaram a realizar um sonho.*

## RESUMO

O presente estudo teve por objetivo principal identificar a percepção de funcionários de teletrabalho acerca da Qualidade de Vida no Trabalho. Justifica-se a escolha do tema pela grande atualização e competitividade do contexto de trabalho atual. O teletrabalho como uma nova forma de exercer suas atividades, promete um aumento de produtividade e melhoria da Qualidade de vida no trabalho. Para isto visou verificar as relações entre Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho e as variáveis funcionais (sexo, idade e escolaridade) e demográficas (faixa de tempo de serviço, natureza da organização e tipo de cargo). A pesquisa foi realizada com 162 sujeitos de organizações de cinco naturezas distintas em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo. Para isto, adaptou-se a Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC de David (2005) para a realidade do teletrabalho e submeteu-se à validação semântica com funcionários de uma das organizações estudadas. O questionário ficou então constituído de duas partes: a primeira, com 24 itens destinados à Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho (QVTT), e a segunda, com seis itens relativos aos dados demográficos e funcionais dos respondentes. A primeira parte contém uma escala de concordância (percepção) do tipo *Likert* de cinco pontos. Ao final da segunda parte há ainda um campo dissertativo. Os questionários foram aplicados em Brasília pessoalmente, e em São Paulo e no Rio de Janeiro via e-mail. Os resultados encontrados corroboram com os encontrados em pesquisas feitas anteriormente, e ficou claro que o tipo de cargo influencia na percepção da satisfação da Qualidade de Vida no Teletrabalho assim como dentro das organizações. Quanto mais elevado o cargo do funcionário, melhor ele tende a perceber sua satisfação com os fatores de QVT. Outro fator relevante como preditor dos itens de QVT foi o sexo: homens tendem a perceber mais a satisfação com os itens relacionados à Qualidade de Vida no Contexto de Teletrabalho. Foi constatado que, apesar de os funcionários exercerem suas atividades em casa, não houve uma tendência em diminuição ou aumento da percepção de QVT comparada com outras pesquisas. A percepção da QVT não foi influenciada pelo teletrabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Teletrabalho, Satisfação no Trabalho.

## SUMÁRIO

|   |       |
|---|-------|
| Lista de Quadros  | p. 09 |
| Lista de Figuras  | p. 09 |
| Lista de Tabelas  | p. 09 |
| Lista de Gráficos   | p. 10 |
| <br>  |       |
| 1. INTRODUÇÃO   | p. 11 |
| 1.1. Contextualização da Pesquisa                               | p. 11 |
| 1.2. Problema de Pesquisa                                       | p. 12 |
| 1.3. Objetivos  | p. 12 |
| 1.3.1. Objetivo Geral   | p. 12 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos                                    | p. 12 |
| 1.4. Justificativa e Relevância                                 | p. 12 |
| <br>  |       |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO  | p. 15 |
| 2.1. Qualidade de Vida no Trabalho                              | p. 15 |
| 2.1.1. Histórico de QVT   | p. 15 |
| 2.1.2. O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho              | p. 18 |
| 2.1.3. Principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho      | p. 19 |
| 2.2. Teletrabalho   | p. 29 |
| 2.2.1. Histórico  | p. 29 |
| 2.2.2. Definição de Teletrabalho                                | p. 29 |
| 2.2.3. Formas de Teletrabalho                                   | p. 30 |
| 2.2.4. Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho                 | p. 31 |
| 2.2.5. Efeitos do Teletrabalho sobre a Qualidade de Vida        | p. 33 |
| <br>  |       |
| 3. MÉTODO   | p. 36 |
| 3.1. Caracterização Geral da Pesquisa                           | p. 36 |
| 3.2. Instrumento de Coleta de Dados                             | p. 37 |
| 3.2.1. Descrição da Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho | p. 37 |
| 3.3. Procedimento de Coleta de Dados                            | p. 38 |
| 3.4. Descrição da Amostra                                       | p. 39 |
| 3.5. Tratamento dos Dados                                       | p. 42 |
| <br>  |       |
| 4. RESULTADOS   | p. 44 |

|   |       |
|---|-------|
| 4.1. Resultados das Análises Descritivas  | p. 44 |
| 4.2. Análise de Regressão Múltipla Padrão para o relacionamento entre as variáveis                        | p. 46 |
| 4.2.1. Resultados das análises de regressão dos fatores de Qualidade de Vida no Contexto de Teletrabalho. | p. 47 |
| 4.2.1.1. Fator 01 – Relações Pessoais   | p. 47 |
| 4.2.1.2. Fator 02 – Segurança   | p. 48 |
| 4.2.1.3. Fator 03 - Ambiente Físico Adequado e Seguro   | p. 49 |
| 4.2.1.4. Fator 04- Saúde Física   | p. 51 |
| 5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS   | p. 52 |
| 5.1. Discussão dos resultados descritivos   | p. 52 |
| 5.2. Discussão das análises de regressão  | p. 52 |
| 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES   | p. 55 |
| 6.1. Limitações do Estudo   | p. 56 |
| REFERÊNCIAS   | P.57  |
| ANEXO A - Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC   | p. 59 |
| APÊNDICE A - Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC ADAPTADA                             | p. 61 |



### LISTA DE QUADROS

|   |       |
|---|-------|
| Quadro 01: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler | p. 17 |
| Quadro 02: Esquema Clássico de Necessidades                         | p. 20 |
| Quadro 03: Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho  | p. 22 |
| Quadro 04: Qualidade de Vida no Trabalho                            | p. 23 |

### LISTA DE FIGURAS

|   |       |
|---|-------|
| Figura 01: Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho       | p. 24 |
| Figura 02: Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade                                      | p. 25 |
| Figura 03: Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975).                 | P. 27 |
| Figura04: Modelo de Análise do Relacionamento entre as Variáveis dependentes e independentes. | P. 47 |

### LISTA DE TABELAS

|  |       |
|--|-------|
| Tabela 01 – Comparação da distribuição de atividades no escritório e no domicílio.   | P. 33 |
| Tabela 02: Resultados descritivos dos dados demográficos e funcionais da amostra final   | p. 40 |
| Tabela 03: Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 01 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.                 | P. 44 |
| Tabela 04: Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 02 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.                 | P. 45 |
| Tabela 05: Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 03 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.                 | P. 45 |
| Tabela 06: Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 04 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.                 | P. 45 |
| Tabela 07: Regressão Múltipla <i>padrão</i> das variáveis independentes com a variável dependente Relações Interpessoais (Fator 01). | P. 48 |
| Tabela 08: Regressão Múltipla <i>padrão</i> das variáveis independentes com a variável dependente Segurança (Fator 02).              | P. 49 |

Tabela 09: Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Ambiente Físico Adequado e Seguro (Fator 03). P. 50

Tabela 10: Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Saúde Física (Fator 04). P. 51

### **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 01 – Distribuição de idade dos participantes da pesquisa p. 41

Gráfico 02 – Distribuição de tempo de serviço dos participantes da pesquisa (146). P. 42

## INTRODUÇÃO

### 1.1. Contextualização da Pesquisa

O contexto organizacional está cada dia mais competitivo devido às constantes e diversas mudanças econômicas, tecnológicas, políticas, sociais e culturais. Para adaptar-se à realidade do mercado, as empresas estão investindo em aprimoramento dos processos de gestão, do local de trabalho e sempre se atualizando para manter-se competitivas e rentáveis no mercado em que se inserem.

Uma realidade paralela a esta disputa é a mecanização dos processos, rigidez de hierarquias e especialização nas tarefas, que em consequência, pode levar o funcionário a ficar desmotivado, gerando assim baixo comprometimento, alta rotatividade, pouca produtividade, participação e qualidade no processo.

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma preocupação crescente e fundamentada das organizações que buscam alta competitividade em mercados cada vez mais globalizados (FERNANDES, 1996). Os programas de QVT buscam a conciliação dos interesses do empregado e da organização, sendo assim, de extrema importância, o desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho para favorecer o atendimento às necessidades do empregado reconhecendo suas mais amplas necessidades, melhorando-se a produtividade da empresa.

Fernandes (1996) fornece o conceito e Qualidade de Vida no Trabalho como uma gestão de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima da empresa, e esta gestão reflete no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Tanto os aspectos físicos, quanto os sociológicos e psicológicos afetam igualmente na satisfação do indivíduo em situação de trabalho, e ainda os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho, que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

Um meio para reduzir custos, aumentar a produtividade, obter satisfação pessoal do empregado, buscando assim QVT, é o Teletrabalho. Esta modalidade de trabalho consubstancia o exercício de atividades que podem ser realizadas em domicílio, visando à competitividade e a flexibilidade nos negócios (MELLO, 1999).

## **1.2. Problema de Pesquisa**

O presente estudo busca responder ao seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção da Qualidade de Vida em profissionais de teletrabalho?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo Geral**

Identificar a percepção de profissionais de teletrabalho acerca da Qualidade de Vida no Trabalho.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Adaptar a Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC, de David (2005), ao contexto de teletrabalho.
- Avaliar a percepção da satisfação com a Qualidade de Vida no contexto de teletrabalho;
- Identificar a relação das variáveis pessoais e funcionais com Qualidade de Vida no Teletrabalho.

## **1.4. Justificativa e Relevância**

Hoje, observa-se um grande movimento na busca de novas formas de gerir as empresas e seus recursos de toda ordem, principalmente os recursos humanos, visando aumentar sua rentabilidade. Esta movimentação que pode ser observada em todos os países do mundo, inclusive no Brasil, é decorrência da necessidade de atender-se a um mercado cada vez mais acirrado pela concorrência e, ao mesmo tempo, a tentativa de satisfazer consumidores cada vez mais exigentes. Em consequência, é necessário um gerenciamento mais exigente da força de

trabalho que, cada vez mais instruída e conscientizada, não aceita com facilidade trabalhar em condições pouco satisfatórias e adequadas. (FERNANDES, 1996)

Entre fins do século XIX e começo do século XX, o local de trabalho se diferenciou do local de vida, a fábrica se separou da casa, os homens das mulheres, os pais dos filhos. As exigências das empresas obrigam trabalhadores a chegarem pontualmente às fábricas e manipular máquinas de maneira minuciosamente preestabelecida. Assim, esta transformação se fez radical não só no trabalho como na vida: a partir desta transformação, os indivíduos trabalhavam longe de casa, não se alimentavam de maneira saudável, e até mesmo ficavam muito tempo distantes da família. (DE MASI, 1999 )

Segundo De Masi (1999, p.255), “o efeito prático destas transformações foi prodigioso no tocante à produção de bem-estar, mas desastroso no que diz respeito à estética e à qualidade de vida urbanas”.

A relação do homem com o trabalho parece algo bastante conflitivo, sendo o mesmo muitas vezes percebido como indesejado, um fardo pesado. Mas frequentemente ele pode ser visto também como algo que dá sentido à vida, eleva o status, impulsiona o crescimento do ser humano e até define uma identidade pessoal. O trabalho é indesejado, pois na atual sociedade, com uma alta frequência, se configura de uma forma fragmentada e sem sentido, burocratizado, cheio de normas e rotinas, ou conflitivo com a vida pessoal e familiar. (RODRIGUES, 2001)

O tema Qualidade de Vida no Trabalho é bastante promissor e ganha seu espaço por se preocupar principalmente com dois alicerces importantes: o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional, buscando assim, o aumento de produtividade e competitividade.

De acordo com Rodrigues (2001, p. 11), “o trabalho, hoje em dia, ocupa um espaço muito importante na vida de todos os homens. Ou seja, quase todo mundo trabalha, e uma grande parte da vida das pessoas é passada dentro das organizações”. Assim, a importância da preocupação das organizações com QVT é necessária e justificada.

Com o desenvolvimento de tecnologias, torna-se possível para milhares de trabalhadores evitar deslocamentos cansativos e estressantes nas vias das cidades, e o desenvolvimento das tarefas em locais pouco propícios à concentração. O colaborador poderia então, ficar na sua casa durante o período de trabalho, alimentar-se melhor, conviver com a família, cuidar de sua saúde e continuar com suas atividades laborais em perfeita harmonia com a empresa, assim como se estivesse no escritório.

O teletrabalho é uma forma de trabalho descentralizado. Segundo Nilles (1997), o lar pode ser uma base eficiente para o teletrabalho, possibilitando ao funcionário e ao patrão reduções de custos significativas, proporcionando ganhos significativos na produtividade e inúmeros benefícios indiretos à sociedade (conservação de energia, redução da poluição, etc.).

Com relação à estrutura, este trabalho é composto por cinco capítulos. O primeiro engloba o componente teórico da pesquisa, abordando Qualidade de Vida no Trabalho e o Teletrabalho. O segundo versa na apresentação dos aspectos e táticas metodológicas utilizadas na investigação do problema. O terceiro apresenta os resultados encontrados no estudo. O quarto descreve os resultados. O quinto capítulo apresenta as principais conclusões da pesquisa.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo, serão abordados sucessivamente, os temas Qualidade de Vida no Trabalho e Teletrabalho, a partir da revisão de literatura realizada em livros e periódicos de administração de psicologia, por haver predominância de publicações sobre o assunto.

### **2.1. Qualidade de Vida no Trabalho**

Neste tópico, serão citados os antecedentes históricos de QVT e uma revisão bibliográfica sobre o assunto e os principais modelos sobre QVT, em especial os de Hackman e Oldham e o de Walton, que serviram como base para a investigação.

#### **2.1.1. Histórico de QVT**

No início da década de 1950, na Inglaterra, Eric Trist e colaboradores estudavam um modelo para agrupar o trinômio INDIVÍDUO/TRABALHO/ORGANIZAÇÃO. Esta nova técnica foi denominada Qualidade de Vida no Trabalho, e tinha base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. (FERNANDES, 1996).

Huse e Cummings (apud RODRIGUES 1994) contam que Trist e colaboradores desenvolveram uma série de estudos que deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, baseados na satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele. Nesta mesma época, Louis Davis e colaboradores realizavam, nos Estados Unidos, pesquisas para modificar as “linhas de montagens” com intuito de tornar a vida de operários durante o período de trabalho mais agradável e satisfatória.

Trist (apud RODRIGUES, 1994) diz que Qualidade de Vida no Trabalho é fundamentalmente importante para as organizações de países desenvolvidos e em desenvolvimento.

A Qualidade de Vida é considerada para Nadler e Lawler (apud RODRIGUES, 1994), como a grande esperança das organizações para alcançar níveis elevados de produtividade, motivação e satisfação do indivíduo.

A QVT tem sido uma preocupação constante do homem desde sua existência. Já foi visualizada com diversos títulos diferentes, mas sempre teve o objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na realização de sua tarefa. (RODRIGUES, 1994)

Exemplos disso são os ensinamentos de Euclides de Alexandria, no ano 300 a.C sobre princípios de geometria, que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do rio Nilo. Ainda em 287 a.C, a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, diminuiu o esforço de diversos trabalhadores. (RODRIGUES, 1994)

Huse e Cummings (apud RODRIGUES 1994) citam, contudo, que somente na década de 60, as preocupações com Qualidade de vida com o Trabalho – QVT tomaram um impulso maior. Admitem ainda que a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das empresas contribuíram decisivamente para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho.

Nadler e Lawler (apud RODRIGUES 1994) estabeleceram o ano de 1974 como um marco no desenvolvimento de QVT. Esta fase, que se estendeu desde meados da década de 60 até 1974, foi marcada pela crescente preocupação de líderes sindicais, cientistas, empresários e governantes, pelas formas de influenciar a qualidade das experiências do trabalhador no seu emprego.

Na década de 1970, surge então, um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos Estados Unidos, devido à sua preocupação com a competitividade internacional e ao fascínio que as técnicas de administração japonesas centradas nos empregados apresentaram. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir conflitos. (MORETTI; TREICHEL 2003).

As mesmas autoras relatam que a qualidade total teve uma grande influência no desenvolvimento da QVT, pois das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, têm-se algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais como: maior participação dos funcionários no processo de trabalho; descentralização das decisões; redução de níveis hierárquicos; supervisão democrática; ambiente físico seguro e confortável; condições de trabalho satisfatórias; oportunidade de crescimento pessoal. Como se pode ver, estas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, existe um movimento pela melhoria da QVT na filosofia do controle da qualidade total.



Tudo leva a crer, que o advento dos programas de Qualidade Total tenha despertado o interesse por QVT no Brasil, em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para importação de produtos estrangeiros. (FERNANDES, 1996)

Nos anos 90, junto com as ações de gestão da qualidade de processos e produtos e a evolução da consciência social e do direito à saúde, multiplicam-se estudos e práticas na direção da qualidade pessoal. São – neste cenário- construídos novos desenhos de QVT. Este cenário tem as abordagens sistêmicas, a administração participativa, os diagnósticos de clima organizacional, a educação nutricional, a promoção da saúde, ações ergonômicas e cuidados com a saúde mental no trabalho, bem como a valorização das atividades de lazer, esporte e cultura. Mais recentemente, cidadania e responsabilidade social também foram agrupadas às propostas dos programas de QVT das empresas. (LIMONGI-FRANÇA, 2007)

A importância do trabalho para o bem-estar e a saúde das pessoas, fica clara ao destacar que é trabalhando que o ser humano passa a maior parte de sua vida enquanto acordado; é no trabalho ou por meio dele, que o funcionário realiza grande parte de suas aspirações. Compreensível é, pois, o papel relevante do trabalho na vida do indivíduo e o reflexo do restante dela sobre a qualidade do trabalho e desempenho profissional (DE MARCHI; SILVA, 1997).

Nadler e Lawler (apud RODRIGUES, 1994, p. 81), desenvolveram um quadro que resume a evolução das definições de QVT, apresentado a seguir:

| PERÍODO         | FOCO PRINCIPAL | DEFINIÇÃO  |
|-----------------|----------------|--|
| 1959/1972       | Variável       | A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiência do trabalho.  |
| 1969/1975       | Abordagem      | A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial. |
| 1972/1975       | Método         | A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.  |
| 1975/1980       | Movimento      | A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante freqüência, invocador como ideais do movimento.     |
| 1979/1983       | Tudo           | A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.   |
| Previsão Futura | Nada           | A globalização da definição trará como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.                          |

Quadro 01: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler  
 FONTE: Nadler e Lawler (apud RODRIGUES, 1994, p.81).

### 2.1.2 O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

A revisão de literatura sobre QVT mostra que, embora os autores apresentem enfoques diferentes ao conceituar a expressão “Qualidade de Vida no Trabalho”, há algo comum a todos – a meta principal de tal abordagem – volta-se para a conciliação dos interesses da organização e dos indivíduos que nela trabalham, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa (FERNANDES, 1996).

É preciso dizer-se, entretanto, que, quanto à expressão “qualidade de vida no trabalho”, considerando-se exaustiva revisão bibliográfica sobre o tema, não se pode atribuir uma definição consensual. O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa (FERNANDES, 1996, p.40).

O conceito de QVT é abrangente e precisa ser definido com clareza, uma vez que, como enfatizam Werther e Davis (apud FERNANDES, 1996, p.36):

Os cargos/postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida.

De acordo com Moretti e Treichel (2003), o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi introduzido publicamente por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto de desenhos de cargos.

A QVT visa atender a dois lados opostos: o dos empregados e o das organizações, assim como descreve Rodrigues (1996, p.36):

São as reformulações a nível do trabalho em si que constituem o objetivo principal das ações implicadas na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visando garantir maior eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo, o atendimento das necessidades básicas dos trabalhadores.

Limongi-França (2007) apresenta Qualidade de Vida como a percepção do bem-estar, a partir das necessidades individuais, sociais, econômicas e expectativa de vida. No trabalho, a Qualidade de Vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, dos cuidados ergonômicos e com o relacionamento, e do ponto de vista da pessoa, do significado do trabalho e cargo ocupado.

Rodrigues (1994), baseado em diversos autores, descreve a QVT da seguinte forma:

A resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização. (WALTON, 1973; WESTLEY, 1979; DAVIS E WERTHER, 1983; NADLER E LAWLER, 1983; HUSE & CUMMINGS, 1985).

A QVT envolve tanto os aspectos intrínsecos (conteúdo) quanto extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças. (CHIAVENATO, 1999)

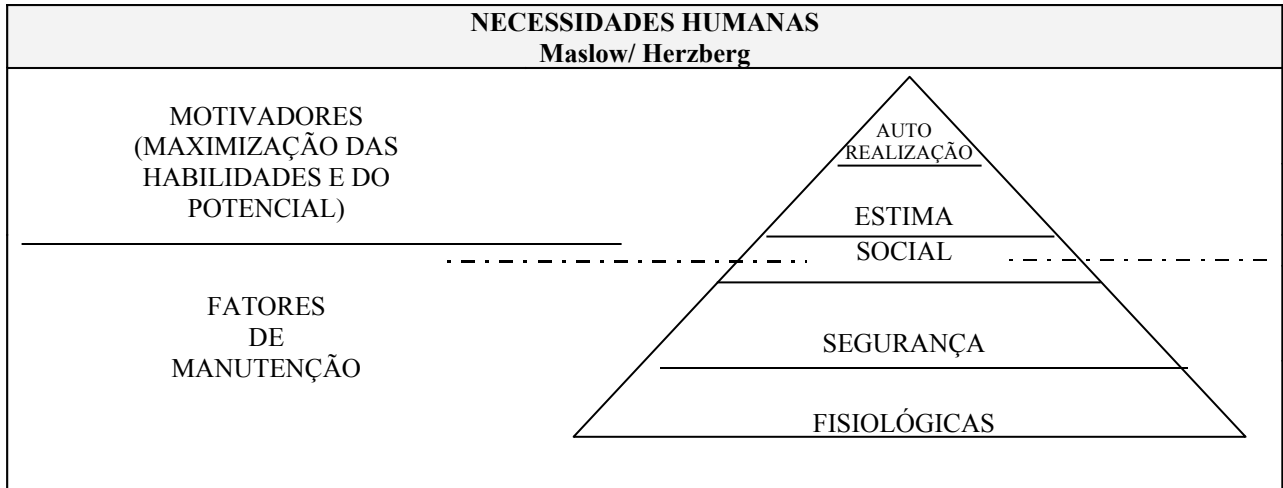
Bom Sucesso (1997) descreve Qualidade de vida no trabalho como um assunto que trata da experiência emocional do indivíduo com seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas se instalam de forma intensa e acelerada. Os efeitos desta realidade são abordados no bem-estar do indivíduo pelo ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos no resultado da organização.

Limongi-França (1997) define QVT como o conjunto das ações de uma empresa para implantar melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas por meio de um enfoque biopsicossocial.

### **2.1.3. Principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho**

Pode-se iniciar os estudos em modelos de QVT com Maslow e Herzberg, que se ocuparam com fatores motivacionais relacionados às necessidades humanas, com reflexos no

desempenho e na auto-realização do indivíduo, como é esquematizado no quadro 02. (FERNANDES, 1996)



Quadro 02 – Esquema Clássico de Necessidades

FONTE: Maslow e Herzberg (apud FERNANDES, 1996, p.47).

Esta teoria, parte da premissa de que as necessidades humanas têm origem no biológico e estão dispostas em uma hierarquia, que deixa implícito o pressuposto que o homem é propenso ao auto desenvolvimento e o crescimento pessoal. Para que este desenvolvimento possa acontecer, é preciso que as necessidades inferiores (fisiológicas e de segurança) sejam em parte satisfeitas e as necessidades superiores (social, estima e auto-realização) motivem a conduta humana. (GONDIM; SILVA, 2004)

No final dos anos 70, Peters e Waterman (apud RODRIGUES, 1994), tomaram como modelo as empresas americanas bem-sucedidas, e descreveram oito atributos que seriam base para o desenvolvimento de uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho, são eles:

- Firme disposição para agir;
- Aproximação do cliente;
- Autonomia e iniciativa dos trabalhadores;
- Produtividade através dos trabalhadores;
- Orientação por valores-filosofia organizacional;
- Limitar-se ao conhecido;
- Formas de trabalho simples e em pequenos grupos;
- Política administrativa flexível.

Nadler e Lawler (apud FERNANDES, 1996) conceituam Qualidade de Vida no Trabalho como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, das organizações e do trabalho. E apontam dois focos importantes no que chamam de uma definição operacional concreta de QVT: a preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas, assim como na eficiência das organizações, e a idéia de participar na resolução de problemas e decisões organizacionais

De acordo com Chiavenato (1999), para Nadler e Lawler, a QVT está abalizada à medida que os quatro aspectos a seguir se incrementem:

- Participação dos funcionários na decisão;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, e
- Melhorias no ambiente de trabalho, quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Para Walton (apud RODRIGUES, 1994, p.81) a expressão Qualidade de Vida tem sido utilizada com frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, que são negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, do crescimento econômico e da produtividade.

Walton (apud DAVID, 2005), em sua perspectiva, conceitua QVT como algo global que compreenda desde as necessidades básicas do indivíduo até as condições de trabalho encontradas na organização. Segundo o autor, a Qualidade de Vida é hoje, uma expressão utilizada para descrever valores ambientais e humanos que têm sido negligenciados pela sociedade em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico.

Em um artigo, Walton (apud FERNANDES, 1996) fornece um modelo de análise de experimentos sobre QVT, e propõe, oito categorias conceituais citadas no Quadro 03:

| CRITÉRIOS                                  | INDICADORES DE QVT  |
|--|---|
| 1- COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA            | Equidade interna e externa<br>Justiça na compensação<br>Partilha dos ganhos de produtividade<br>Proporcionalidade entre salários            |
| 2- CONDIÇÕES DE TRABALHO                   | Jornada de trabalho razoável<br>Ambiente físico seguro e saudável<br>Ausência de insalubridade  |
| 3- USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES    | Autonomia<br>Autocontrole relativo<br>Qualidades múltiplas<br>Informações sobre o processo total do trabalho                                |
| 4- OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA | Possibilidade de carreira<br>Crescimento pessoal<br>Perspectiva de avanço salarial<br>Segurança de emprego                                  |
| 5- INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO        | Ausência de preconceitos<br>Igualdade<br>Mobilidade<br>Relacionamento<br>Senso comunitário  |
| 6- CONSTITUCIONALISMO                      | Direitos de proteção do trabalhador<br>Privacidade pessoal<br>Liberdade de expressão<br>Tratamento imparcial<br>Direitos trabalhistas       |
| 7- O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA     | Papel balanceado no trabalho<br>Estabilidade de horários<br>Poucas mudanças geográficas<br>Tempo para lazer da família<br>Imagem da empresa |
| 8- RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA   | Responsabilidade social da empresa<br>Responsabilidade pelos produtos<br>Práticas de emprego  |

Quadro 03 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Fernandes ( 1996, p.48).

William Westley (apud RODRIGUES, 1994) classifica quatro problemas que afetam diretamente a Qualidade de Vida no Trabalho:

- Político: consiste na sensação de estabilidade no emprego; a ausência deste indicador leva ao sentimento de insegurança;
- Econômico: trata da equidade salarial; a ausência deste indicadores gera injustiça;
- Psicológico: diz respeito à possibilidade de auto-realização; a ausência deste indicador conduz à alienação; e

- Sociológico: trata da participação ativa dos indivíduos nas decisões relacionadas com o trabalho, como o modo de execução das tarefas e com a distribuição de responsabilidades na equipe; a ausência deste indicador gera anomia (ausência de leis, regras, etc.).

O Quadro 04 apresenta os problemas, as possíveis soluções e os indicadores propostos pelo autor, com vistas à QVT.

| ESFERA DO TRABALHO    | PROBLEMA DO TRABALHO | RESPONSÁVEL PELA SOLUÇÃO | INDICADORES                                       | PROPOSTAS  |
|-----------------------|----------------------|--------------------------|---|--|
| Econômica (1850-1950) | Injustiça            | Sindicatos               | Insatisfação<br>Greves<br>Sabotagens              | Cooperação, divisão dos lucros, acordos de produtividade |
| Política (1850-1950)  | Insegurança          | Partidos Políticos       | Insatisfação<br>Greves<br>Sabotagens              | Auto-supervisão do trabalho, conselho de trabalhadores   |
| Psicológica (1950...) | Alienação            | Agentes de Mudança       | Desinteresse<br>Absentéismo<br><i>Turn-over</i>   | Enriquecimento das tarefas                               |
| Sociológica (1950...) | Anomia               | Grupos de trabalho       | Sentimento de falta de significado<br>Absentéismo | Grupos de trabalho estruturados sócio-tecnicamente       |

Quadro 04: Qualidade de Vida no Trabalho  
Fonte: Westley (apud DAVID, 2005, p.26)

Davis e Werther (apud RODRIGUES, 1994) por sua vez, se dedicaram a analisar o conteúdo e a designação do cargo, e vêem a QVT com possibilidades de ser afetada por diversos fatores como: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador.

O projeto de cargos é visto pelos autores em três níveis a seguir: Organizacional, Ambiental e Comportamental. Na Figura 01, são representados os níveis e seus respectivos componentes.

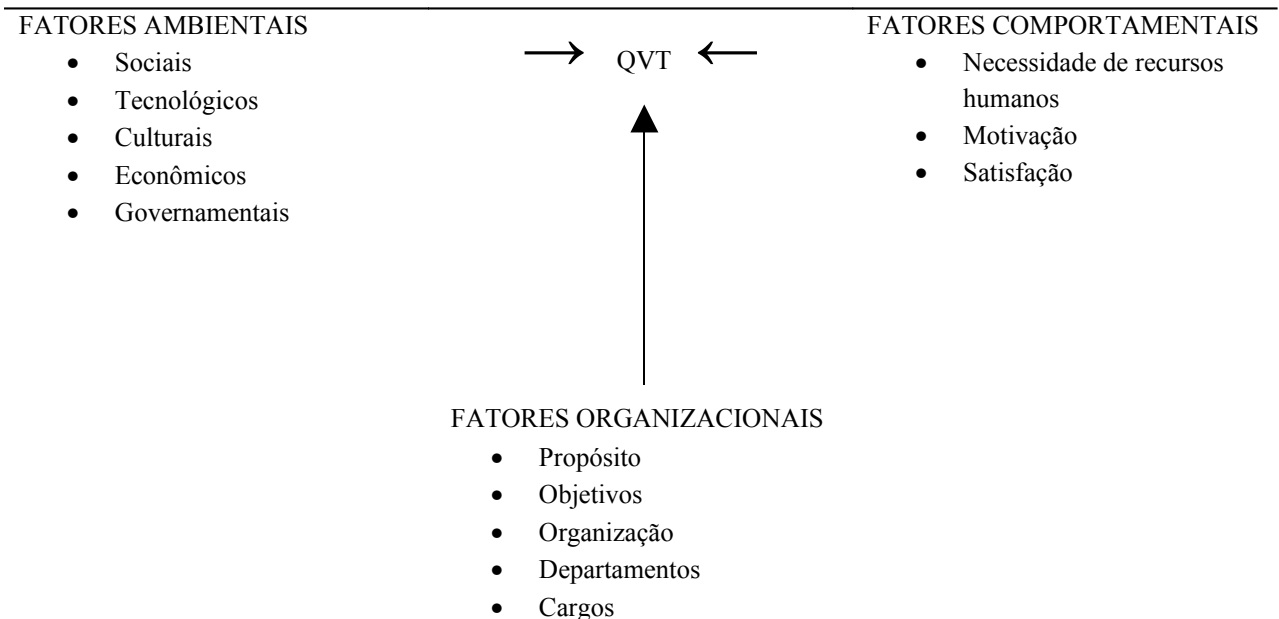


FIGURA 01: Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho  
 FONTE: Davis e Werther (apud RODRIGUES, 1994 p.89)

Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1994), citam que a QVT pode ser definida atualmente, como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, onde se destacam dois aspectos distintos:

- A preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional,
- A participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Esta definição se difere em alguns aspectos das abordagens tradicionais. Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1994) afirmam que com a melhoria das condições de trabalho com programas de QVT, a comunicação e a coordenação são afetadas positivamente, assim os funcionários se tornam mais satisfeitos com seus serviços, aumentando a produtividade, como mostra a figura 02. Explicam ainda, a operacionalização do conceito de QVT, através de quatro aspectos:

1. A participação do trabalhador (participação na tomada de decisões organizacionais);
2. O projeto do cargo (os cargos devem atender às necessidades tecnológicas do trabalhador);
3. Inovação no sistema de recompensa (envolve o plano de cargos e salários da organização e visa minimizar as diferenças salariais e de *status* entre os funcionários);



4. Melhora no ambiente de trabalho (envolve mudanças físicas ou tangíveis nas condições de trabalho, como flexibilidade de horários, modificação do local e equipamentos de trabalho, etc.).

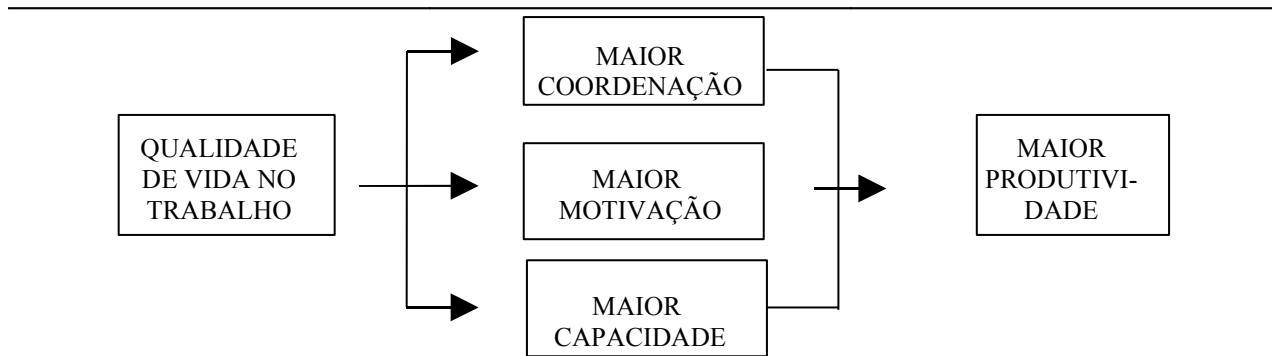


Figura 02: Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade  
 Fonte: Huse & Cummings (apud RODRIGUES, 1994, p.91).

Hackman e Oldham (apud DAVID, 2005) propõem a positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e absenteísmo e rotatividade baixos) são obtidos quando os estados psicológicos (Significação Percebida – entendida como o grau com que o indivíduo percebe o trabalho significativa e valiosamente; Responsabilidade Percebida – entendida como o grau com que o indivíduo se sente responsável pelos resultados de seu trabalho; e Conhecimento dos Resultados do Trabalho – entendido como o grau com que o indivíduo conhece e entende seu desempenho efetivo no trabalho) estão presentes num determinado trabalho e apresentam resultado positivo.

Estes autores, entendem que estes estados psicológicos são formados pelas seguintes dimensões da tarefa:

- Variedade de Habilidade (VH): o grau em que a tarefa requer uma variedade de atividades para sua execução, com envolvimento e uso de várias habilidades e talentos por um mesmo indivíduo;
- Identidade da Tarefa (IT): o grau em que a tarefa requer a execução de um trabalho completo e com resultados visíveis;
- Significação da Tarefa (ST): o grau em que a tarefa tem um impacto substancial sobre as vidas ou trabalhos de outras pessoas, dentro ou fora da organização;

- Autonomia (AT): o grau em que a tarefa fornece ao indivíduo liberdade e independência para programar seu trabalho e determinar os procedimentos na sua execução;
- *Feedback* Extrínseco (FE): o grau em que o trabalhador recebe informações claras sobre o seu desempenho pelos superiores, colegas e clientes;
- *Feedback* Intrínseco (FI) ou do próprio trabalho (FT): o grau em que o trabalhador recebe informações claras sobre o seu desempenho pela execução de sua própria tarefa; e
- Inter-relacionamento (IR): o grau em que o indivíduo se relaciona com outras pessoas da organização.

Partindo da combinação destas dimensões, é possível chegar ao Potencial Motivador da Tarefa – PMT, que é uma medida de análise de determinado trabalho realizado por um indivíduo (HACKMAN; OLDHAM, apud DAVID, 2005).

O modelo de Hackman e Oldham (apud DAVID, 2005) inclui ainda as relações afetivas pessoais que uma pessoa obtém ao desempenhar seu trabalho e gerar resultados com alta produtividade e qualidade e rotatividade e absenteísmo baixos. Este grupo de variáveis é denominado de Resultados Pessoais e de Trabalho, o qual é composto por:

- Satisfação Geral (SG): média global do grau de bem-estar do indivíduo no seu trabalho;
- Motivação Interna para o Trabalho (MIT) – grau de motivação com que o indivíduo experimenta sensações positivas internas, quando desempenha suas tarefas de modo efetivo, e sensações negativas, quando as desempenha de forma adequada;
- Produção do Trabalho de Alta Qualidade (PTQ): grau com que é produzido trabalho de boa qualidade; e
- Absenteísmo e Rotatividade Baixos (ARB): nível de ausência e de rotatividade de funcionários.

O grau de bem-estar do trabalhador em relação a aspectos diversos do seu trabalho, é abordado no modelo de Hackman e Oldham (apud David, 2005) no grupo das variáveis denominado Satisfações Específicas, composto por: Satisfação com Possibilidades de Crescimento (SPC), Satisfação com a Supervisão Adequada (SSU), Satisfação com a Segurança

no Trabalho (SS), Satisfação com a Compensação (SC) e Satisfação com o Ambiente Social (SAS).

Por fim, a variável entendida como o grau de necessidade de crescimento individual no trabalho - Necessidade de Crescimento Individual (NCI) - é incorporada a modelo para identificar a relação entre as características da tarefa e o desempenho individual.

A Figura 03 a seguir apresenta o modelo das Dimensões Básicas da tarefa, de Hackman e Oldham (apud DAVID, 2005), operacionalizado por meio do *Job Diagnostic Survey* (JDS).

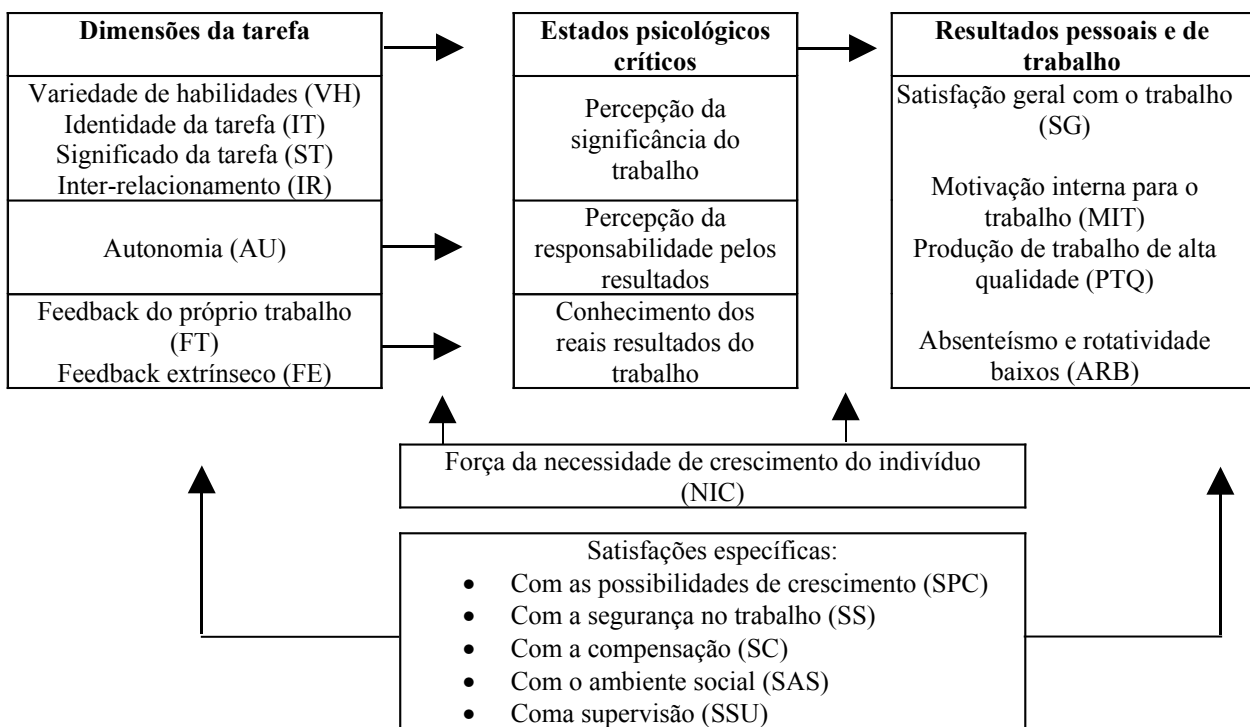


Figura 03: Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975).

Fonte: Moraes e Kilimnik (apud DAVID, 2005).

Shamir e Salomon (apud RODRIGUES, 1994 p.98), pesquisaram a Qualidade de Vida nesta nova modalidade de trabalho. Eles se utilizam da expressão QVT, como um bem estar ligado ao emprego do indivíduo e a extensão em que sua experiência de trabalho é satisfatória, compensadora e despojada de *stress* e outras conseqüências negativas.

Segundo os respectivos autores, os efeitos do trabalho em casa sobre os aspectos da QVT podem ser vistos por intermédio de seis fatores citados abaixo:

1. Características da tarefa: a formulação deste item é feita com base em Hackman e Oldham (1975), que estabelece cinco dimensões básicas: autonomia, *feedback*, variedade de habilidade, significação da tarefa e identidade da tarefa.
2. Relações sociais: estes autores remetem as relações sociais no trabalho como a maior fonte de satisfação com o emprego e para a QVT do indivíduo, sendo que a não convivência com o grupo de trabalho, pode afetar sua eficiência organizacional.
3. Stress relacionado ao emprego: os referidos autores afirmam que é argumentado que uma das principais vantagens do trabalho em casa, do ponto de vista do empregado, é a eliminação do stress envolvido na jornada de trabalho.
4. Relações no trabalho e fora do trabalho: os autores vêem a possibilidade de que tanto os homens quanto as mulheres sejam afetados por conflitos entre o papel ocupacional e o da família, particularmente em famílias que não têm uma divisão tradicional de trabalho.
5. *Status*, poder e igualdade: Shamir e Salomon (apud RODRIGUES, 1994) afirmam ainda, que nenhum empregado que exerce suas funções em casa é capaz de ostentar a propriedade de seus equipamentos de trabalho. Afirmam ainda que a concentração dos trabalhadores em um local único – a empresa – traz uma potencialidade coletiva e um tratamento mais uniforme, que seria perdido no caso do trabalho em casa.
6. Outras funções latentes do trabalho: estes autores relatam que as funções de status e identidade pessoal poderiam ser altamente afetadas com o trabalho em casa.

Pode-se constatar na revisão sobre QVT que este tema tem sido abordado e estudado por diversos autores em relação aos benefícios que pode trazer aos profissionais e às organizações em que atuam. (DAVID, 2005)

Visando identificar a percepção de funcionários de teletrabalho acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, será apresentada a seguir a fundamentação teórica sobre esta modalidade de trabalho.

## **2.2. Teletrabalho**

### **2.2.1. Histórico**

Não se sabe ao certo quando surgiu o conceito de teletrabalho, mas há indicadores de que seu surgimento foi nos Estados Unidos em 1857, na companhia Estrada de Ferro Penn. Neste período, a empresa utilizava seu sistema privado de telégrafo para gerenciar o pessoal que estava distante do escritório central, delegando aos funcionários o controle no uso de equipamento e na mão-de-obra. Assim, a organização fazia o uso das telecomunicações e transformou-se num complexo de operações descentralizadas. (MELLO, 1999)

O século atual é marcado pela globalização, liberação dos mercados e outras alterações ambientais e, para sobreviver neste ambiente turbulento, as organizações devem ter alternativas viáveis para os seus negócios, estruturas organizacionais e formas de trabalho. Dentro deste ambiente de mutações, existem profissionais que perceberam a relevância das inovações nas organizações, como é o caso do teletrabalho. A partir desta perspectiva, surge o processo de teletrabalho, como uma alternativa moderna de gestão empresarial, sob o enfoque das alternativas de trabalho flexível para tornar as empresas mais dinâmicas e competitivas. (MELLO; TACHIZAWA, 2003)

Segundo Nilles (1997), o teletrabalho se torna possível nos dias de hoje devido à evolução da tecnologia ao ponto da informação necessária chegar aos trabalhadores independentemente do momento ou local em que se encontra.

### **2.2.2. Definição de Teletrabalho**

O termo teletrabalho foi criado por Jack Nilles em 1976, e é conhecido como o processo de levar o trabalho aos empregados em vez de levar estes ao trabalho, uma atividade periódica fora da empresa um ou mais dias por semana, seja em casa seja em outra área intermediária de trabalho. É a substituição das viagens diárias ao trabalho por tecnologias de telecomunicações, possivelmente com o auxílio de computadores e de outros recursos de apoio. Este conceito se aplica, ainda, àquelas atividades virtuais realizadas no próprio posto/local de trabalho do

colaborador e que elimina a necessidade de deslocamento das pessoas que, normalmente, teriam que interagir pessoalmente o referido teletrabalhador. (MELLO; TACHIZAWA, 2003)

Para Trope (1999), o conceito de teletrabalho surge da possibilidade de os funcionários não necessitarem estar fisicamente presentes nas instalações da empresa para trabalhar, podendo fazê-lo em suas próprias residências ou ser “funcionários móveis”, isto é, executivos em movimento constante ou, por exemplo, vendedores que já saem de suas residências direto para os clientes. Até mesmo a criação de uma empresa sem sede é atualmente viável. Estas possibilidades se dão devido aos recursos que a tecnologia de informática disponibiliza.

Nilles (1997) compartilha desta definição e caracteriza teletrabalho como forma de trabalho descentralizada, que visa reduzir ou eliminar as viagens diárias ao trabalho por parte dos funcionários.

Mello e Tachizawa (2003) definem ainda, teletrabalho como uma forma de trabalho que consubstancia o ato de exercer atividades que podem ser realizadas em domicílio ou outro local intermediário, afim de atingir competitividade e flexibilidade nos negócios.

Não são todos os tipos de trabalho que são passíveis de serem teletrabalháveis. Gauthier e Dorin (apud TROPE, 1999, p.15), apontam algumas características do trabalho sujeito a ser exercido pelos teletrabalhadores:

- pouca necessidade de comunicação freqüente, face a face;
- grande necessidade de concentração por longos períodos;
- resultados claramente definidos;
- etapas e objetivos identificáveis;
- pouca necessidade de acesso a informações ou materiais por meio não-informatizado;
- pouca necessidade de espaço de arquivamento de material.

### **2.2.3. Formas de Teletrabalho**

Nilles (1997) apresenta diversas formas de se teletrabalhar, determinadas a seguir:

- Teletrabalho em domicílio: o lar pode ser uma base eficiente para o teletrabalho, permitindo reduções de custos significativas tanto para o empregador, quanto para o empregado, possibilitando às pessoas acesso a empregos acesso que de outro modo

poderiam não estar disponíveis, proporcionando ainda, ganhos significativos de produtividade e inúmeros benefícios indiretos à sociedade (conservação de energia, redução da poluição). Os teletrabalhadores domésticos devem ter em casa uma área bem definida e que seja tratada como local de trabalho.

- Teletrabalho em Centro-satélite de Telesserviço: um centro satélite de telesserviços é um edifício de escritórios, ou parte de um edifício, de propriedade da organização, ao qual os funcionários comparecem regularmente para trabalhar. A diferença deste escritório para o escritório convencional é que todos os funcionários que trabalham ali estão naquele local por morarem mais próximos deste escritório que da organização principal, independente do seu cargo.
- Teletrabalho em Centro-Local de Telesserviço: um centro local de telesserviço é quase igual a um centro-satélite, diferenciando-se apenas pelo fato de o escritório abrigar funcionários de empresas diversificadas.

Vale ressaltar, porém, que “o teletrabalho é uma forma de telesserviço” e que ambos proporcionam ferramentas para mudanças que usadas de forma adequada, podem ter efeitos positivos. (NILLES, 1997)

#### **2.2.4. Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho**

Atualmente, o contexto de trabalho vem enfocando os objetivos, metas e resultados a serem alcançados. A chefia preza pelo cumprimento de metas e o cliente busca qualidade no serviço prestado, bem como preços satisfatórios. Assim, as organizações buscam novos métodos para crescer com sucesso.

Desta forma, Trope (1999) observa que os horários flexíveis e móveis, e a liberdade de ação para as pessoas, passam a ser altamente indicados para a consecução de produtividade e qualidade. O que importa realmente são os resultados e não o horário que o funcionário está produzindo.

Uma das motivações principais para as empresas adotarem o teletrabalho é a melhoria da produtividade do trabalho realizado. Experiências mostram que o teletrabalhador é mais

produtivo do que um trabalhador clássico, devido a uma melhor qualidade de vida e uma maior autonomia (TROPE, 1999, p. 17).

O referido autor ressalta ainda que além de redinamizar a organização, o teletrabalho fornece às empresas que o adotam, outras vantagens potenciais. O *turn-over* diminui devido ao menor número de problemas pessoais e da maior satisfação dos funcionários. A base de recrutamento dos funcionários é aumentada, pois a empresa pode efetuar recrutamento fora da região onde se encontra instalada. A passagem de uma cultura de “compra de tempo” para uma cultura de “compra resultado” aumenta a competitividade da empresa.

Outra razão favorável ao desenvolvimento da organização, segundo Trope (1999), são os variados ganhos financeiros. Os custos imobiliários são reduzidos em função da diminuição do espaço que os funcionários ocupam no escritório. Devido ao menor número de funcionários presentes na empresa, os custos gerais também diminuem. Estudos americanos mostram que a redução de custos para a empresa quando há um funcionário teletrabalhador pode chegar a 30% com o gasto médio por funcionário. O teletrabalho permite ainda, outro ganho financeiro, pois as empresas, com possibilidades de se instalar com mais facilidade em regiões com menores custos (inclusive mão-de-obra) adquirem maior vantagem competitiva.

Há, porém, com a implantação do teletrabalho, uma geração de custos extras para a empresa como: gastos com comunicação, energia elétrica e deslocamento dos teletrabalhadores. Estes novos custos, no entanto, não diminuem no conjunto total as vantagens financeiras da organização (TROPE, 1999).

Nilles (1997), diz ser inquestionável a quantidade de vantagens que o teletrabalho pode proporcionar à organização, aos funcionários e à comunidade como: aumento significativo da produtividade, redução das taxas de *turn-over* e, conseqüentemente dos custos de recrutamento e treinamento de novos funcionários, redução da demanda de locais para escritórios, diminuição de custo das áreas, melhor administração, maior flexibilidade organizacional, melhores tempos de resposta, motivação dos funcionários, meio-ambiente mais limpo, redução do consumo de energia e menos dependência de combustíveis fósseis e maior participação dos teletrabalhadores em atividades comunitárias.

Mello e Tachizawa (2003) apontam como aspectos favoráveis a este processo, além de focalização: uma maior capacidade de adaptação às mudanças ambientais; estímulo para melhora



da produtividade, redução de custos com espaço e absenteísmo; alavanca a tecnologia e os investimentos em pessoal, e com isso tudo, obter um cliente interno mais eficiente e confiável.

Além de todas as vantagens proporcionadas pelo trabalho citadas até aqui, ainda há a possibilidade de combinar as competências de um trabalhador com as necessidades da empresa para uma determinada posição, independente de sua localização (TROPE, 1999).

Gauthier e Dorin (apud TROPE, 1999) realizaram um estudo em uma empresa fabricante de computadores – *Digital Equipment*, que mostra como é gasta a maior parcela de tempo dedicada às tarefas pelo funcionário no seu domicílio em relação ao escritório, demonstrando que com o teletrabalho, o funcionário não tem perda de tempo com interrupções, problemas com segurança, perda de tempo e stress gerado com o deslocamento, como mostra a Tabela 01:

| <b>Funcionário no Escritório</b> | <b>Funcionário no Domicílio</b> |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Trabalho: 50%                    | Trabalho: 89%                   |
| Interrupções: 20%                |                                 |
| Segurança: 5%                    |                                 |
| Trajetos: 10%                    |                                 |
| Pausas: 8%                       | Pausas: 11%                     |
| Deslocamento: 7%                 |                                 |

Tabela 01 – Comparação da distribuição de atividades no escritório e no domicílio.  
Fonte: Gauthier e Dorin (apud TROPE, 1999, p.19)

### **2.2.5. Efeitos do Teletrabalho sobre a Qualidade de Vida**

Para Trope (1999), da mesma forma que o trabalho permite conquistas e status, o tempo dedicado ao lazer e à qualidade de vida ganha em nossa sociedade importância e espaço equivalentes. Busca-se atualmente nas organizações, uma postura mais equilibrada entre realização pessoal e profissional.

Mesmo que já se tenha ultrapassado a oposição entre trabalho e tempo livre, o teletrabalho contribui significativamente na melhoria da qualidade de vida do indivíduo ao permitir uma melhor administração de seu tempo e uma possibilidade de melhor organizar sua vida pessoal já que as restrições de local e tempo desapareceram. (TROPE, 1999).

Nilles (1997), afirma que os teletrabalhadores podem ter mudanças na qualidade de vida relacionada ao trabalho mais significativas do que trabalhadores convencionais.

O teletrabalho apresenta a possibilidade de se dominar o trabalho ao invés de ser dominado por ele. Este paradigma é possibilitado pela probabilidade de escolha de tempo e local. (TROPE, 1999). Um exemplo disso, é a possibilidade de um funcionário preferir trabalhar nas madrugadas à produzir pouco de dia.

Outro fator considerado por Trope (1999), é o stress, que no trabalho tem suas fontes variadas, mas pode ser desencadeado desde o deslocamento para a organização, o que é amenizado pelo teletrabalho, assim como interrupções, conversas paralelas, temperatura e barulho.

Um item que pode influenciar tanto positiva quanto negativamente a qualidade de vida segundo o referido autor, é a convivência familiar, pois crianças, esposas, e parentes, podem não estar conscientizados que o teletrabalhador exerce suas funções em casa e que o momento de desempenhar suas atividades é sério, tal como estivesse na organização.

Os impactos psicológicos do teletrabalho no profissional merecem cuidado especial, pois existem vários impactos negativos. Estes impactos psicológicos são determinantes na implantação do teletrabalho (TROPE, 1999).

Interações e sentimentos que existem em um sistema social, serão fortemente afetadas nos indivíduos e grupos que têm profissionais de teletrabalho em função da dispersão demográfica de seus membros. A mudança da forma de comunicação entre as pessoas também não as deixa intactas. As trocas de afetividade são muito reduzidas (TROPE, 1999).

Relações interpessoais formais e informais antes existentes são reduzidas ou até mesmo eliminadas. Consequentemente, nas organizações virtuais, questões relativas aos aspectos sociais e psicológicos serão atingidas. (TROPE, 1999, p.30)

Trope (1999) afirma que na implantação do teletrabalho, existe a possibilidade de um choque cultural, pois trocar um local de trabalho conhecido e familiar, onde se trabalha em grupo por um ambiente isolado, não se faz facilmente. O isolamento social e a falta de contato profissional certamente surgem com o teletrabalho. Aparece então, um sentimento de esquecimento e rejeição, apesar de todos os recursos modernos de comunicação.

Todas essas questões que afetam psicologicamente o teletrabalhador podem gerar sentimentos de insegurança. Referências e certezas são abandonadas e outras devem ser encontradas já que situações nunca antes ocorridas se apresentam. A autonomia, muitas vezes

vista como uma aspiração, pode gerar dificuldades. A relação do indivíduo com seu trabalho é alterada, bem como sua família, seus colegas de trabalho, seus vizinhos. Até mesmo a gestão de seu tempo pessoal muda (TROPE, 1999).

### **3. MÉTODO**

Neste capítulo é descrita e caracterizada a pesquisa realizada, bem como descritas suas etapas, método, técnicas e procedimentos de coleta e análise de dados. Serão ainda esclarecidos os procedimentos de adaptação da escala.

### **3.1. Caracterização Geral da Pesquisa**

Para a classificação desta pesquisa, tomou-se como base a taxionomia que qualifica uma pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios, proposta por Vergara (2000).

Quanto aos fins, o presente estudo é caracterizado como descritivo e aplicado. Descritivo, pois visou compreender e descrever dados de um determinado fenômeno. Desta forma, foram descritas as percepções de funcionários de teletrabalho acerca da QVT. Aplicado, na medida em que é motivada pela necessidade de resolver problemas concretos.

O método desta pesquisa pode também ser qualificado com *survey*, pois segundo Pasquali (apud ISIDRO- FILHO, 2006), trata-se de um delineamento no qual se deseja coletar diversas informações sobre o sujeito.

Quanto aos meios, a pesquisa é classificada como: de campo e bibliográfica. A pesquisa é de campo, pois é uma investigação da realidade onde ocorre o fenômeno. É uma investigação empírica realizada junto a teletrabalhadores, com a finalidade de analisar a percepção destes a respeito da QVT. E é caracterizada como bibliográfica, pois compreende a revisão de literatura acerca de QVT e teletrabalho, com base em livros, artigos, revistas científicas e teses.

A presente pesquisa pode também ser classificada como quantitativa, pois abordou numericamente as respostas dadas pelos indivíduos por meio de análises estatísticas. (BAUER; GASKELL; ALLUM apud ISIDRO-FILHO, 2006) Finalizando, esta pesquisa é qualitativa devido à existência de um campo de dissertativo ao final dos questionários onde os respondentes poderiam acrescentar algo que consideram relevante acerca do tema. (ISIDRO-FILHO, 2006)

### **3.2. Instrumento de Coleta de Dados**

A escala de medida aplicada para identificação da percepção foi estruturada com uma escala de concordância do tipo *Likert* de cinco pontos, sendo 1- Fortemente Insatisfeito e 5- Fortemente Satisfeito. Este modelo de escala de resposta segundo Pasquali (apud ISIDRO-FILHO, 2006), é bastante utilizado em ciências sociais e permite verificar o nível de concordância do respondente em relação ao item.

A seguir, será descrita a adaptação do questionário utilizado para a pesquisa.

### **3.2.1. Descrição da Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho.**

A escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho utilizada neste estudo foi construída com base na Escala de QVT validada por David (2005) (ANEXO A) e feita com base na teoria de Hackman e Oldham (apud DAVID, 2005). Esta escala foi aplicada em uma unidade do exército e é denominada Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC).

A escolha da teoria de Hackman e Oldham se deu pelo fato de haver uma predominância da exposição desta teoria em estudos recentes e por ser a fonte de embasamento para a construção da EISC de Davis (2005), utilizada como base para este estudo.

Hackman e Oldham (apud DAVID, 2005), afirmam que a QVT é composta pela variedade da tarefa, identidade da tarefa, significação da tarefa, autonomia e feedback.

A escala validada por David (2005) é constituída de 27 itens, sendo sete itens para o fator relações interpessoais, doze para o fator segurança, cinco para o fator ambiente físico adequado e seguro, e três para o fator saúde física. Ressalta-se que a escala foi desenvolvida, validada e aplicada no Brasil, não sendo necessária tradução.

Após a leitura minuciosa da escala, a autora deste trabalho, junto com seu orientador avaliou os itens com base nos critérios linguagem, ambigüidade, viés e ênfase propostos por Günther (apud ISIDRO-FILHO, 2006), para identificar os termos que pudessem trazer problemas de interpretação dos respondentes. Após este processo, a redação de alguns itens foi alterada e, como este questionário era específico para uma natureza organizacional específica – Exército – foram adaptados os itens para a natureza das organizações pesquisadas e a modalidade referente à pesquisa – o teletrabalho, para que fossem obtidos resultados satisfatórios.

Além desta etapa, foram retirados os itens considerados repetidos e, aqueles que continham dois ou mais objetos distintos em sua redação foram reescritos, considerando o número de objetos destacados.

Ao finalizar a etapa de ajuste dos itens, foram detectados os itens que não se referiam ao interesse da pesquisa, e retirados do conjunto.

Finalizadas as análises iniciais dos itens, o instrumento foi formatado na versão inicial para análise semântica com uma escala de respostas do tipo *Likert* de cinco pontos, sendo 1- Fortemente Insatisfeito e 5- Fortemente Satisfeito diferenciando-se da utilizada por David (2005) que tinha sete pontos. Procedeu-se, então, a avaliação semântica com 20 funcionários de teletrabalho de uma das organizações estudadas, sendo estes, funcionários de diferentes cargos e funções. O instrumento foi aplicado pessoalmente pela autora, a qual registrou não obteve nenhuma sugestão dos participantes quanto à clareza, linguagem e nível de compreensão dos itens, portanto, não houve alterações na redação dos itens.

Ao final destas análises, o instrumento foi formatado em sua versão final para aplicação, constituído de 24 itens sobre percepção de QVT, itens referentes à caracterização demográfica e funcional, bem como um campo dissertativo para registro de considerações julgadas importantes sobre o tema (APENDICE A).

### **3.3. Procedimento de coleta de dados**

Neste estudo, o procedimento de coleta de dados foi do tipo corte transversal que, segundo Richardson et al. (1999), os dados foram coletados num dado espaço de tempo, com base numa amostra selecionada para descrever uma população de teletrabalhadores neste determinado momento.

Foram aplicados questionários via e-mail nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, e em Brasília, a aplicação foi feita pessoalmente.

A etapa de coleta de dados durou trinta dias, entre os dias 06/08/2007 e 06/09/2007, atingindo o número de 162 (cento e sessenta e dois) respondentes, e 146 instrumentos válidos.

### 3.4. Descrição da Amostra

Para aquisição de informações acerca das organizações que inseriram o teletrabalho como modalidade, a autora deste trabalho entrou em contato com a direção da SOBATT (Sociedade Brasileira de Teletrabalho), a qual forneceu uma lista de empresas que tinham o teletrabalho como uma alternativa para seus funcionários.

Houve um contato inicial por e-mail ou telefone com o responsável pelos teletrabalhadores da organização, a apenas 17 empresas aceitaram colaborar com a pesquisa.

A amostra inicial para aplicação do questionário foi de 162 funcionários de 17 organizações de naturezas distintas, onde o pré-requisito básico para participar desta pesquisa era ser teletrabalhador.

Das 17 organizações, apenas uma era de energia fóssil (2 respondentes), uma foi do ramo de cosméticos (14 respondentes), 8 eram do ramo de comunicações e soluções em Tecnologia da Informação – TI (54 respondentes), 2 eram organizações públicas (42 respondentes) e 5 de Ensino Superior à Distância (34 respondentes).

Foram pesquisadas diferentes organizações de diferentes naturezas, e funcionários dos mais diversos cargos teletrabalháveis.

Para descrição da amostra e dos demais resultados da pesquisa, os dados dos questionários respondidos foram registrados no programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 15.0. Inicialmente, foram realizadas análises descritivas e exploratórias para investigar a exatidão da entrada dos dados, a distribuição dos casos omissos, o tamanho da amostra, os casos extremos e a distribuição das variáveis. Não houve erros de digitação e não foram encontrados mais de 5% de dados omissos em cada variável. O tamanho inicial da amostra foi de 162 respondentes.

A identificação de casos extremos univariados aconteceu por meio da transformação das variáveis em escores Z. As variáveis com escores padronizados iguais ou superiores a  $\pm 3,29$ ,  $p < 0,001$ , *two-tailed*, foram consideradas casos extremos. A pesquisa de casos extremos multivariados ocorreu a partir da distância de Mahalanobis ( $\alpha = 0,001$ ). Foram encontrados 16 (dezesesseis) casos extremos classificados entre univariados e multivariados, e foram portanto, retirados da amostra. Assim sendo, a amostra final foi de 146 respondentes. As tabelas e gráficos a seguir mostram os dados referentes às variáveis demográficas e funcionais da amostra final.

Tabela 02: Resultados descritivos dos dados demográficos e funcionais da amostra final (146respondentes)

| <b>VARIÁVEL</b>                | <b>F</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------|----------|----------|
| <b>Sexo</b>                    |          |          |
| Masculino                      | 80       | 54,8     |
| Feminino                       | 65       | 44,5     |
| Casos omissos                  | 01       | 0,7      |
| <b>Escolaridade</b>            |          |          |
| Ensino Fundamental Incompleto  | 0        | 0,0      |
| Ensino Fundamental Completo    | 4        | 2,7      |
| Ensino Médio Incompleto        | 4        | 2,7      |
| Ensino Médio Completo          | 7        | 4,8      |
| Superior Incompleto            | 14       | 9,6      |
| Superior Completo              | 50       | 34,2     |
| Especialização                 | 36       | 24,7     |
| Mestrado                       | 24       | 16,4     |
| Doutorado                      | 4        | 2,7      |
| Pós-Doutorado                  | 1        | 0,7      |
| Casos Omissos                  | 2        | 1,4      |
| <b>Faixa Etária</b>            |          |          |
| 18 a 25 anos                   | 8        | 5,5      |
| 26 a 35 anos                   | 60       | 41,1     |
| 36 a 45 anos                   | 43       | 29,5     |
| 46 a 55 anos                   | 27       | 18,5     |
| 56 em diante                   | 7        | 4,8      |
| Casos Omissos                  | 1        | 0,7      |
| <b>Tempo de Serviço</b>        |          |          |
| Até 5 anos                     | 74       | 50,7     |
| De 6 a 10 anos                 | 37       | 25,3     |
| De 11 a 15 anos                | 5        | 3,4      |
| De 16 a 20 anos                | 6        | 4,1      |
| De 21 a 25 anos                | 11       | 7,5      |
| De 26 anos em diante           | 13       | 8,9      |
| <b>Natureza da Organização</b> |          |          |
| Ensino Superior                | 34       | 23,3     |
| Organização Pública            | 42       | 28,8     |
| Comunicações e Informática     | 54       | 37,0     |
| Cosméticos                     | 14       | 9,6      |
| Energia Fóssil                 | 2        | 1,4      |

F= Frequência

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 02, há uma pequena diferenciação dos sexos, porém a maioria dos respondentes é do sexo masculino (54,8%), apresenta a escolaridade em nível de superior completo (34,2%). Os gráficos seguintes mostram a distribuição dos respondentes da pesquisa em nível de idade e tempo de serviço.



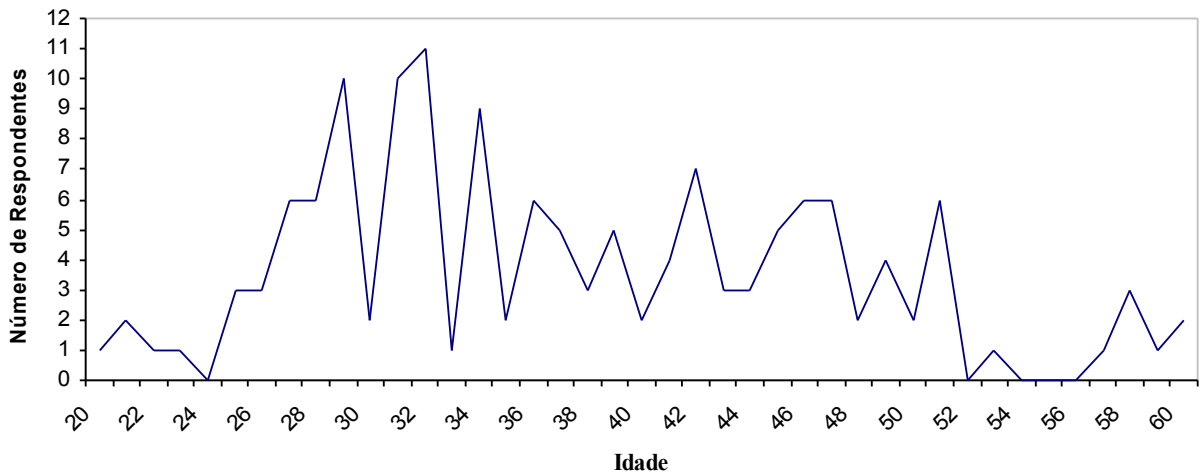


Gráfico 01 – Distribuição de idade dos participantes da pesquisa (146).  
Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 01 apresenta a distribuição dos respondentes da pesquisa em termos de idade, que variam de 20 a 60 anos. A Média foi igual a 37,68; o Desvio padrão é de 9,24; a Moda equivale a 32, isto é, a idade que teve a maior ocorrência foi 32 anos. Pode-se observar que os participantes da pesquisa são relativamente jovens, o que pode levar à inferência de que o teletrabalho tem maior adesão de pessoas nesta faixa etária.

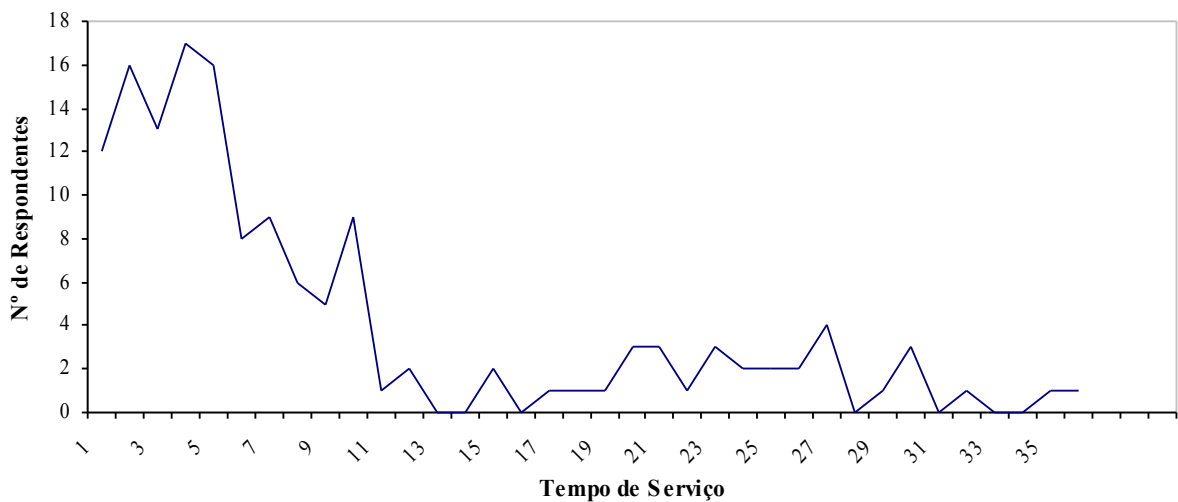


Gráfico 02 – Distribuição de tempo de serviço dos participantes da pesquisa (146).  
Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico 02 mostra que a variação das respostas acerca tempo de serviço foi entre 1 e 36 anos. A média foi 9,16, o desvio padrão 8,79 e a moda 4, isto significa que a maior quantidade de respostas sobre tempo de serviço foi 4 anos.

### 3.5. Tratamento dos dados

Como descrito anteriormente, os dados foram registrados no programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 15.0. As análises descritivas e exploratórias para investigar a exatidão da entrada dos dados, a distribuição dos casos omissos, o tamanho da amostra, os casos extremos e a distribuição das variáveis não identificaram erros de digitação e mais de 5% de dados omissos em cada variável. O tamanho inicial da amostra foi de 162 respondentes.

Os casos extremos univariados e multivariados foram pesquisados por meio dos escores *Z* e ainda pela distância de *Mahalanobis*. Foram encontrados casos extremos univariados e multivariados. Para tanto, a amostra final foi de 146 respondentes.

A identificação das percepções dos respondentes sobre Qualidade de Vida no Teletrabalho se deu por meio de análises descritivas (média, moda e desvios-padrão) para cada item das escalas de medida utilizadas. Para análise das medidas da escala de satisfação, ficou definido que entre 1 e 2,5 as médias referem-se à baixa percepção de satisfação. Entre 2,5 e 3,5, referem-se à satisfação mediana; e, entre 3,51 e 5, referem-se à alta percepção de satisfação com o item de QVT. De acordo com a teoria de Borges-Andrade e Lima (apud ISIDRO-FILHO, 2006), os desvios-padrão com valores acima de 0,94, foram, neste estudo, considerados altos para escalas de 5 pontos, isto é, indicam alta variabilidade entre as respostas.

## **4. RESULTADOS**

Este capítulo visa apresentar os resultados do presente estudo. Na primeira parte, serão apresentados os resultados da análises descritivas dos fatores da escala, e logo após serão apresentados os resultados das regressões múltiplas padrão entre as variáveis demográficas e funcionais e os fatores do referido questionário.

### **4.1. Resultados das Análises Descritivas**

Com o objetivo de verificar a percepção da Qualidade de vida no contexto de Teletrabalho, foram calculadas médias, desvios-padrão e moda. Os resultados relativos aos quatro fatores de QVT constam nas tabelas 03, 04, 05 e 06. Ressalta-se ainda que na escala de percepção da satisfação, 1- “Fortemente Insatisfeito” e 5 – “Fortemente Satisfeito”, sendo 3- “Neutro”.

**Tabela 03:** Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 01 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.

| Item  | Média       | Moda     | Desvio Padrão |
|---|-------------|----------|---------------|
| 1- Clareza na definição dos objetivos de trabalho.                      | 4,68        | 5        | 0,49          |
| 2- Clareza sobre os resultados esperados.                               | 4,27        | 4        | 0,79          |
| 3- Clareza na definição das tarefas trabalhadas em casa.                | 4,69        | 5        | 0,46          |
| 4- Adequação das atribuições das tarefas.                               | 4,35        | 5        | 0,95          |
| 5- Prazo para entrega dos resultados das tarefas.                       | 4,40        | 4        | 0,55          |
| 6- Adequação no tempo destinado para a realização das tarefas.          | 4,46        | 5        | 0,65          |
| 7- Relacionamento com os colegas de trabalho.                           | 4,32        | 5        | 0,83          |
| 8- Relacionamento com a chefia.   | 4,42        | 5        | 0,80          |
| 9- Compreensão da chefia em relação ao trabalho em casa.                | 4,26        | 5        | 1,04          |
| 12- Compreensão dos colegas de trabalho em relação ao trabalho em casa. | 4,00        | 5        | 0,99          |
| 24- Reconhecimento pelo desempenho em função do trabalho em casa.       | 4,11        | 5        | 1,15          |
| <b>FATOR 01</b>   | <b>4,36</b> | <b>5</b> | <b>0,43</b>   |

Fonte: Dados da Pesquisa

**Tabela 04:** Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 02 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.

| Item  | Média       | Moda     | Desvio Padrão |
|---|-------------|----------|---------------|
| 15- Tempo destinado aos estudos (desenvolvimento pessoal e profissional). | 3,77        | 4        | 1,20          |
| 22- Oportunidade de ascensão profissional oferecida pela empresa.         | 3,13        | 4        | 1,35          |
| 23- O salário pago pela organização.                                      | 3,13        | 5        | 1,45          |
| <b>FATOR 02</b>   | <b>3,72</b> | <b>4</b> | <b>0,82</b>   |

Fonte: Dados da Pesquisa

**Tabela 05:** Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 03 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.

| Item   | Média | Moda | Desvio Padrão |
|--|-------|------|---------------|
| 17- Segurança no trabalho em casa  | 4,62  | 5    | 0,72          |
| 19- Mobiliário para o trabalho em casa (cadeiras, mesas, suportes para os pés, etc.).                                      | 4,38  | 5    | 0,88          |
| 20- Equipamentos para o trabalho em casa (computadores, celulares, ferramentas de comunicação – webcam, fone e microfone). | 4,38  | 5    | 0,85          |

|   |             |          |             |
|---|-------------|----------|-------------|
| 21- Iluminação no ambiente de trabalho em casa. | 4,66        | 5        | 0,63        |
| <b>FATOR 03</b>                                 | <b>4,50</b> | <b>5</b> | <b>0,49</b> |

Fonte: Dados da Pesquisa

**Tabela 06:** Média, Moda e Desvio Padrão dos itens do fator 04 da escala de Qualidade de Vida no contexto de Trabalho.

| Item  | Média       | Moda     | Desvio Padrão |
|---|-------------|----------|---------------|
| 10- Tempo destinado à convivência familiar.                       | 4,40        | 5        | 0,99          |
| 11- Tempo destinado à convivência com amigos e colegas estimados. | 4,16        | 5        | 1,11          |
| 13- Tempo destinado à prática de exercícios físicos.              | 3,58        | 4        | 1,20          |
| 14- Tempo destinado ao lazer.                                     | 3,84        | 4        | 1,06          |
| 16- Tempo destinado às pausas para descanso durante o trabalho.   | 4,23        | 5        | 1,11          |
| 18- Ambiente favorável à concentração para realizar o trabalho.   | 4,45        | 5        | 0,85          |
| <b>FATOR 04</b>   | <b>3,88</b> | <b>5</b> | <b>0,93</b>   |

Fonte: Dados da Pesquisa

Com base nas Tabela 03, 04, 05 e 06 apresentadas anteriormente, verifica-se que em relação aos fatores 01 (relações interpessoais) e 03 (ambiente físico adequado e seguro) os respondentes se mostraram em média, levemente satisfeitos a fortemente satisfeitos. Já em relação aos fatores 02 (segurança) e 04(saúde física), os sujeitos, por sua vez, avaliaram-se, em média, de neutros a levemente satisfeitos.

#### 4.2 . Análises de Regressão Múltipla Padrão para o relacionamento entre as variáveis

Para cumprir o objetivo específico de identificar a existência e como a variável estudada se relaciona com as variáveis demográficas e funcionais, foram realizadas análises de regressão múltipla do tipo padrão. Vale ressaltar que estas análises foram feitas com base nas médias das respostas dos participantes à escala de QVT que conforme dito anteriormente, segue a escala no padrão *Likert* com os valores: 1- Fortemente Insatisfeito e 5- Fortemente Satisfeito.

Foram utilizadas algumas estratégias para a realização dos testes de regressão: transformação das variáveis Idade, Tempo de serviço, escolaridade, Organização e Cargo em variáveis categóricas; foi excluída também a variável Função em virtude de o número de categorias apresentar grandes diferenças.

Foi definido um modelo de explicação para a análise de regressão, onde os fatores 01, 02, 03 e 04 da escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho foram definidos como variáveis dependentes e foram analisados separadamente com as variáveis independentes: sexo, faixa etária e faixa de escolaridade (variáveis demográficas); e faixa de tempo de serviço, natureza da organização e tipo de cargo (variáveis funcionais).

A figura a seguir mostra o delineamento do modelo utilizado para as análises de regressão múltipla padrão.

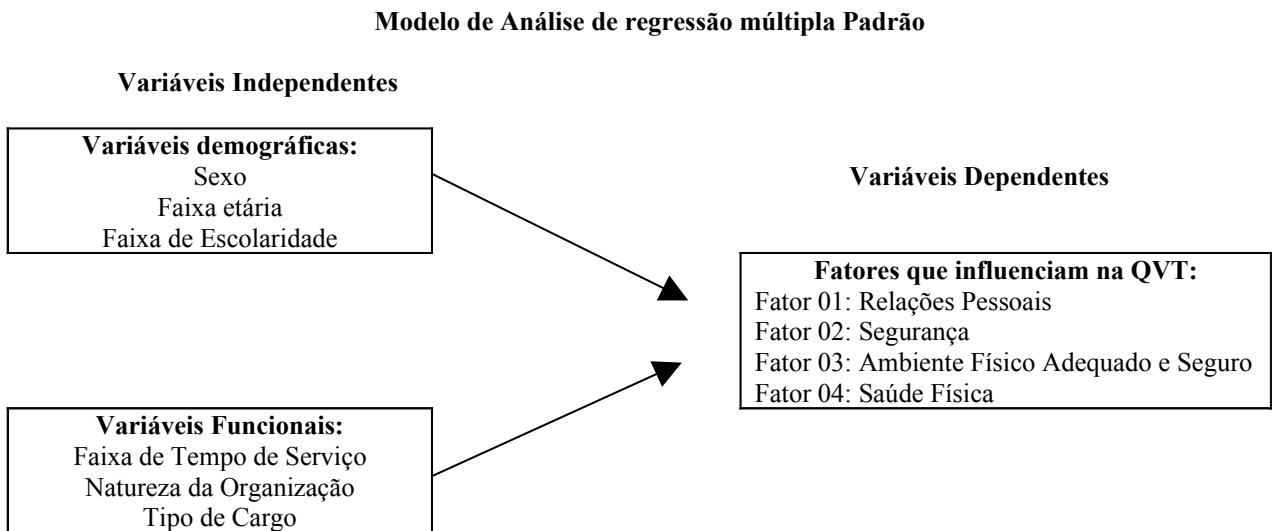


Figura04: Modelo de Análise do relacionamento entre as variáveis dependentes e independentes.  
Fonte: elaborada pela autora.

#### **4.2.1. Resultados das análises de regressão dos fatores de Qualidade de Vida no Contexto de Teletrabalho.**

Esta seção apresenta os resultados das análises do relacionamento entre as variáveis demográficas e funcionais, definidas como variáveis independentes, e as variáveis dependentes que são: o Fator 01 (Relações interpessoais), o Fator 02 (Segurança), Fator 03 (Ambiente Físico Ade-

quado e Seguro) e Fator 04 (Saúde Física), constituintes da escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho.

#### 4.2.1.1. Fator 01 – Relações Pessoais

A Tabela 07, que segue, apresenta os resultados das correlações da Pearson entre a variável dependente, que é o Fator 01 (Relações Interpessoais) da Escala de QVT, e as variáveis independentes que são as variáveis demográficas e funcionais dos participantes da pesquisa.

**Tabela 07:** Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Relações Interpessoais (Fator 01).

| Variáveis Demográficas  | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup> |
|-------------------------|-------|-------|--------------------|-------|---------|-----------------|
| Sexo                    | -0,11 | 1,44  | 0,49               | -     | -       | -               |
| Faixa Etária            | 0,03  | 2,77  | 0,98               | -     | -       | -               |
| Faixa de Escolaridade   | 0,04  | 3,50  | 0,98               | -     | -       | -               |
| Variáveis Funcionais    | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup> |
| Faixa Tempo de Serviço  | 0,17  | 2,20  | 1,67               | 0,04  | 0,16    | 0,16*           |
| Natureza da Organização | 0,01  | 2,36  | 0,99               | -     | -       | -               |
| Tipo de Cargo           | -0,23 | 1,71  | 0,73               | -0,13 | -0,23   | -0,23**         |

Intercepto = 4,40  
R<sup>2</sup> = 0,08  
R<sup>2</sup> ajustado = 0,06  
R = 0,29

\*p < 0,05 e \*\*p < 0,01  
N = 146

Fonte: dados da pesquisa.

Pela Tabela 07, percebe-se que as variáveis independentes faixa de tempo de serviço e tipo de cargo apresentaram correlações significativas com a variável dependente Relações Interpessoais (Fator 01), fazendo, portanto, parte da análise de regressão.

O sinal positivo de  $\beta$  para a variável faixa de tempo de serviço indica que as Relações Interpessoais são diretamente proporcionais ao tempo que o funcionário colabora com aquela organização, ou seja, quanto mais tempo na organização, melhor é a percepção das relações interpessoais. Bem como, o sinal negativo para  $\beta$  na variável tipo de cargo, indica que as

Relações Interpessoais que influenciam na QVT diminuem, na medida que a complexidade do cargo aumenta, e vice-versa.

#### 4.2.1.2. Fator 02 – Segurança

Observa-se pela tabela 08 a seguir, que as variáveis independentes sexo, natureza da organização e tipo de cargo apresentaram correlações significativas com a variável dependente Segurança (Fator 02), fazendo, portanto, parte da regressão.

Dentre as variáveis demográficas inseridas no modelo, somente sexo ( $\beta = -0,21$ ) contribui significativamente para a explicação da percepção do fator em destaque. Esta variável explica 7% (5%ajustado) da variabilidade do fator segurança. Percebe-se ainda que dentre as variáveis funcionais, os itens natureza da organização e tipo de cargo, foram os que contribuíram significativamente. Pelo valor do coeficiente de  $\beta$  pode se concluir que a variável natureza da organização foi a que mais contribuiu no modelo para predizer o fator segurança de Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho.

O sinal positivo de  $\beta$  para a variável natureza da organização indica que os funcionários de organizações de produtos de energia fóssil, cosméticos e soluções em TI tendem a apresentar maior satisfação com a segurança.

Já o sinal negativo de  $\beta$  para as variáveis sexo e tipo de cargo, indica que homens e funcionários com o cargo no nível gerencial ou de analista tendem a ter uma melhor percepção do fator segurança em QVT.

Tabela 08: Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Segurança (Fator 02).

| Variáveis Demográficas | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |
|------------------------|-------|-------|--------------------|-------|---------|--------------------------------|
| Sexo                   | -0,20 | 3,50  | 0,98               | -0,34 | -0,21   | -0,21*                         |
| Faixa Etária           | -0,11 | 2,77  | 0,98               | -     | -       | -                              |
| Faixa de Escolaridade  | -0,14 | 1,44  | 0,49               | -     | -       | -                              |
|                        |       |       |                    |       |         | Intercepto = 4,83              |
|                        |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> = 0,07          |
|                        |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> ajustado = 0,05 |
|                        |       |       |                    |       |         | R = 0,27                       |
| Variáveis Funcionais   | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |



|                         |       |      |      |       |       |                                |
|-------------------------|-------|------|------|-------|-------|--------------------------------|
| Faixa Tempo de Serviço  | 0,10  | 2,20 | 1,67 | -     | -     | -                              |
| Natureza da Organização | 0,27  | 2,36 | 0,99 | 0,29  | 0,35  | 0,34**                         |
| Tipo de Cargo           | -0,20 | 1,71 | 1,71 | -0,29 | -0,26 | -0,26**                        |
|                         |       |      |      |       |       | Intercepto = 3,37              |
|                         |       |      |      |       |       | R <sup>2</sup> = 0,16          |
|                         |       |      |      |       |       | R <sup>2</sup> ajustado = 0,15 |
|                         |       |      |      |       |       | R = 0,41                       |
| *p < 0,05 e **p < 0,01  |       |      |      |       |       |                                |
| N = 146                 |       |      |      |       |       |                                |

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.2.1.3. Fator 03 - Ambiente Físico Adequado e Seguro

As variáveis sexo, faixa de escolaridade e tipo de cargo apresentaram correlações significativas com a variável dependente Ambiente Físico Adequado e Seguro, conforme apresentado na Tabela 09, fazendo, portanto, parte da regressão.

O sinal negativo de  $\beta$  para as variáveis sexo e tipo de cargo indica que homens e funcionários com o cargo no nível gerencial ou de analista tendem a ter uma melhor percepção do fator Ambiente Físico Adequado e Seguro em QVT. Já o sinal positivo de  $\beta$  para a variável escolaridade, indica que quanto maior o grau de escolaridade dos teletrabalhadores, maior a satisfação com este fator.

Percebe-se ainda, que as variáveis demográficas, sexo e faixa de escolaridade juntas, são responsáveis por 29% da variância do modelo (R), e a variável tipo de cargo contribuiu em 1,3% para a variância do modelo (R<sup>2</sup>).

**Tabela 09:** Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Ambiente Físico Adequado e Seguro (Fator 03).

| Variáveis Demográficas | r     | Média | Desvio Padrão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |
|------------------------|-------|-------|---------------|-------|---------|--------------------------------|
| Sexo                   | -0,08 | 1,44  | 0,49          | -0,19 | -0,20   | -0,19*                         |
| Faixa Etária           | -0,06 | 2,77  | 0,98          | -     | -       | -                              |
| Faixa de Escolaridade  | -0,21 | 3,50  | 0,98          | 0,08  | 0,17    | 0,17*                          |
|                        |       |       |               |       |         | Intercepto = 4,37              |
|                        |       |       |               |       |         | R <sup>2</sup> = 0,08          |
|                        |       |       |               |       |         | R <sup>2</sup> ajustado = 0,06 |
|                        |       |       |               |       |         | R = 0,29                       |
| *p < 0,05 e **p < 0,01 |       |       |               |       |         |                                |
| N = 146                |       |       |               |       |         |                                |
| Variáveis Funcionais   | r     | Média | Desvio Padrão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |
| Faixa Tempo de Serviço | 0,17  | 2,20  | 1,67          | -     | -       | -                              |

|                           |       |      |      |       |       |                                |
|---------------------------|-------|------|------|-------|-------|--------------------------------|
| Natureza da Organização   | -0,22 | 2,36 | 0,99 | -     | -     | -                              |
| Tipo de Cargo             | -0,29 | 1,71 | 0,73 | -0,17 | -0,26 | -0,25**                        |
|                           |       |      |      |       |       | Intercepto = 4,88              |
|                           |       |      |      |       |       | R <sup>2</sup> = 0,13          |
|                           |       |      |      |       |       | R <sup>2</sup> ajustado = 0,11 |
|                           |       |      |      |       |       | R = 0,36                       |
| *p < 0,05 e **p < 0,01    |       |      |      |       |       |                                |
| N = 146                   |       |      |      |       |       |                                |
| Fonte: dados da pesquisa. |       |      |      |       |       |                                |

#### 4.2.1.4. Fator 04- Saúde Física

**Tabela 10:** Regressão Múltipla *padrão* das variáveis independentes com a variável dependente Saúde Física (Fator 04).

| Variáveis Demográficas    | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |
|---------------------------|-------|-------|--------------------|-------|---------|--------------------------------|
| Sexo                      | -0,20 | 1,44  | 0,49               | -     | -       | -                              |
| Faixa Etária              | 0,10  | 2,77  | 0,98               | -     | -       | -                              |
| Faixa de Escolaridade     | 0,20  | 3,50  | 0,98               | -0,20 | -0,21   | -0,21*                         |
|                           |       |       |                    |       |         | Intercepto = 4,89              |
|                           |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> = 0,05          |
|                           |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> ajustado = 0,03 |
|                           |       |       |                    |       |         | R = 0,23                       |
| Variáveis Funcionais      | r     | Média | Desvio Pa-<br>drão | B     | $\beta$ | sr <sup>2</sup>                |
| Faixa Tempo de Serviço    | 0,18  | 2,20  | 1,67               | 0,13  | 0,23    | 0,23**                         |
| Natureza da Organização   | 0,29  | 2,36  | 0,99               | 0,36  | 0,38    | 0,37**                         |
| Tipo de Cargo             | -0,19 | 1,17  | 0,93               | -0,31 | 0,24    | 0,24**                         |
|                           |       |       |                    |       |         | Intercepto = 3,25              |
|                           |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> = 0,20          |
|                           |       |       |                    |       |         | R <sup>2</sup> ajustado = 0,18 |
|                           |       |       |                    |       |         | R = 0,45                       |
| *p < 0,05 e **p < 0,01    |       |       |                    |       |         |                                |
| N = 146                   |       |       |                    |       |         |                                |
| Fonte: dados da pesquisa. |       |       |                    |       |         |                                |

A tabela 10 mostra que dentre as variáveis demográficas, somente a faixa de escolaridade ( $\beta = -0,21$ ) contribuiu significativamente para a explicação da percepção do fator em destaque. Esta variável explica 5% (3% ajustado) da variabilidade da percepção da saúde física. O sinal

negativo para  $\beta$  nesta variável indica que quanto menor a escolaridade maior a percepção acerca dos itens sobre saúde física.

Dentre as variáveis funcionais, todas contribuem significativamente para a explicação da percepção do fator 04. O sinal negativo para  $\beta$  em tipo de cargo indica que quanto mais elevado o cargo, maior a percepção acerca do fator saúde física. O sinal positivo para  $\beta$  em faixa de tempo de serviço e natureza da organização, indicam que quanto mais tempo o funcionário passa na empresa e que funcionários de organizações de energia fóssil, cosméticos e soluções em TI e comunicações, mais eles tendem a perceber a satisfação com o fator 04.

No capítulo a seguir serão discutidos os resultados mais importantes aqui apresentados.

## **5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo serão discutidos os resultados encontrados nas análises da escala de Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho.

### **5.1. Discussão dos resultados descritivos**

O objetivo das análises descritivas foi avaliar a percepção da Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho dos sujeitos que fizeram parte desta pesquisa.

Com a análise dos dados, foi constatada uma tendência dos participantes da pesquisa em reconhecer as relações interpessoais e o ambiente físico adequado e seguro como fatores de satisfação, enquanto saúde física e segurança foram reconhecidos como neutros.

Estes resultados vão de acordo com os apresentados por David (2005), que constatou maior satisfação com os fatores 01 e 03 e uma tendência à neutralidade nas respostas dos valores 02 e 04.

Um dos itens que pode ter influenciado para a neutralidade o fator 02, foi o que tratava do salário pago pela organização. Observou-se uma grande tendência dos respondentes em buscar uma forma de anular a opinião respondendo assim como neutro. Esse fato pode ter ocorrido devido à desconfiança com relação à pesquisa, à divulgação de resultados, ou a interferência da

resposta dada em seu ambiente de trabalho caso faltasse o sigilo. Vale observar que todos os funcionários que receberam o questionário foram informados do sigilo e entregaram seus questionários diretamente à autora deste trabalho.

Shamir e Salomon (apud RODRIGUES, 1994 p.98), afirmam que as relações interpessoais são responsáveis pela maior fonte de satisfação com o emprego e para a QVT do indivíduo, sendo que a não convivência com o grupo de trabalho, pode afetar sua eficiência organizacional. Percebe-se, no entanto, que nas organizações estudadas, a ausência dentro da organização não prejudicou a percepção deste item.

## **5.2. Discussão das análises de regressão**

Verificou-se que as variáveis faixa de tempo de serviço e tipo de cargo foram as que melhor contribuíram para predizer o fator 01 (Relações Interpessoais). Este fator foi composto por itens que tratavam da qualidade das relações com as pessoas que estão dentro da organização, diferente do local de trabalho dos funcionários pesquisados: a casa. Foi verificada então, a relação com a chefia e os colegas de trabalho, e verificados quesitos como confiança, segurança, compreensão e respeito.

Foi observado que quanto maior o tempo que o funcionário presta serviços para determinada empresa, maior é a percepção da satisfação. Isso pode ter acontecido devido ao vínculo que o funcionário já tem com a empresa, com colegas de serviços e até mesmo a qualidade de relação com a chefia, por conhecer há mais tempo o modo como lidar com essas relações.

Verificou-se ainda uma tendência em que, quanto mais operacional o cargo, menos é percebido o fator relações interpessoais. Este fator pode demonstrar uma tendência das pessoas com cargos mais altos de ter possivelmente uma maior clareza acerca de suas atividades e um melhor relacionamento com colegas de trabalho (até mesmo uma maior necessidade deste relacionamento) e com as chefias.

Este resultado vai de encontro com o verificado por Sant'Ana, Moraes e Kiliminik (apud DAVID, 2005) que observaram que ocupantes de cargos de chefia apresentam maior satisfação com a percepção de QVT.

Estes autores afirmam também, que empregados com menor grau de escolaridade relatam maior percepção com os fatores do contexto de trabalho, e que homens tendem a apresentar maior satisfação com a percepção de QVT do que as mulheres.

Os fatores 02 e 03 Têm uma variável que corrobora com mais uma destas afirmações. Nestes dois itens o sexo influencia na predição. Em ambos há um consenso de que são os respondentes do sexo masculino que percebem mais satisfatoriamente os fatores segurança e ambiente físico adequado e seguro.

O fator 03 tem ainda um outro item que vai de acordo com esta afirmação, aonde escolaridade baixa influencia na percepção satisfatória acerca de QVT.

Um item que influenciou em todos os fatores foi o tipo de cargo. Em todos os quatro fatores, quanto mais elevado o cargo dentro da organização, maior a percepção da satisfação acerca dos fatores de QVT.

Uma coisa importante de ser observada é que a pesquisa foi aplicada em 17 organizações de naturezas distintas e em um ramo bem diferenciado de atividades, então, os resultados dos itens do questionário podem ter sido influenciados por estas diferenças, influenciando negativa ou positivamente os fatores.

Dentro destas organizações, existem ainda, categorias diferenciadas de funcionários teletrabalhando. É importante observar que em determinadas organizações, os cargos teletrabalháveis não requerem alta escolaridade, idade, ou qualquer perfil de exigência, o que também pode ter influenciado nas respostas constituintes dos fatores.

## 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este capítulo apresenta as principais conclusões relativas aos objetivos da pesquisa. São apresentadas também as limitações do presente estudo.

O principal objetivo deste estudo foi identificar a percepção de funcionários de teletrabalho acerca da Qualidade de Vida no Trabalho. Neste sentido, a autora juntamente com seu orientador, buscou um modelo de questionário que abordasse QVT.

Assim, a Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC de David (2005), foi adaptada para o contexto de teletrabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho é de suma importância para as organizações em geral, principalmente aquelas que buscam a competitividade e a produtividade do mercado (FERNANDES, 1996).

Da mesma forma, o teletrabalho vem utilizar a tecnologia desenvolvida no cenário atual, e ajudar as organizações a se descentralizarem e buscar uma alta de produtividade, um aumento na Qualidade de Vida, e conseqüentemente uma diminuição dos efeitos negativos que os grandes centros impõem (DE MASI, 1999).

Assim, a presente pesquisa buscou compreender e descrever dados acerca de qualidade de vida no contexto de trabalho e do próprio teletrabalho, buscando dados acerca de uma amostra de teletrabalhadores brasileiros.

Diversas foram as organizações em que os questionários foram aplicados. E os resultados encontrados nesta investigação evidenciaram a existência de correlações entre Qualidade de Vida no Contexto de Teletrabalho(QVTT) e as variáveis demográficas e funcionais, e apontou ainda as melhores preditoras demográficas e funcionais para a variável dependente QVTT.

Percebeu-se que os resultados encontrados foram de acordo com pesquisas feitas anteriormente, e ficou claro que o tipo de cargo influencia na percepção da satisfação da Qualidade de Vida no Teletrabalho assim como dentro das organizações. Quanto mais elevado o cargo do funcionário, melhor ele tende a perceber sua satisfação com os fatores de QVT.

Foi constatado que, apesar de os funcionários exercerem suas atividades em casa, não houve uma tendência em diminuição ou aumento da percepção de QVT comparada com outras pesquisas. A percepção da QVT não foi influenciada pelo teletrabalho.

### **6.1. Limitações do Estudo**

No presente estudo de Qualidade de Vida no contexto de Teletrabalho, devem ser ressaltadas algumas limitações.

A amostra de empresas e de funcionários tida como amostra na presente pesquisa não permite a generalização para a modalidade teletrabalho como um todo.

Por se tratar de uma coleta de dados de uma realidade ainda pouco implantada no Brasil – o Teletrabalho, os questionários foram aplicados em empresas diversas de ramos diversificados, o que pode ter comprometido os resultados do trabalho, assim, é para futuros trabalhos, sugere-se que os questionários sejam aplicados em empresas de naturezas mais próximas ou semelhantes, para não atrapalhar na análise dos dados.

Quanto à metodologia, o uso da escala para avaliar a percepção dos respondentes é visto como uma restrição também, pois, tendo uma entrevista qualitativa juntamente com esta quantitativa, facilita o tratamento mais aprofundado dos dados apresentados.

De posse dessas contribuições, e mesmo com as limitações descritas anteriormente, pode-se afirmar que os objetivos específicos foram alcançados, permitindo a consecução do objetivo principal deste estudo, que buscou identificar a percepção de funcionários de teletrabalho acerca da Qualidade de Vida no Trabalho.

Sugere-se ainda, que em estudos posteriores, o questionário seja aplicado para uma amostra significativamente maior, para que possa ser feita uma análise fatorial para se verificar a permanência ou alteração dos fatores para a modalidade do teletrabalho, e para, se for o caso, refazer os fatores para uma escala desta modalidade.

## REFERÊNCIAS:

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya Ed.. 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAVID, Lamartine Moreira Lima. **Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento Organizacional**: análise de suas relações em uma unidade do exército. 2005.108f. (Pós-Graduação em Gestão Social e do Trabalho) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

DE MARCHI, Ricardo; SILVA, Marco Aurélio Dias da. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, SP: Editora Best Seller, 1997.

DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho**: fadiga e ócio na Sociedade pós-industrial. 6ª ed. Tradução de Yadyr A. Figueiredo. Rio de Janeiro: José Olympio; Brasília: Ed. da UnB, 1999. Original em italiano.



FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar.** Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. Motivação no Trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 145 – 176.

ISIDRO-FILHO, Antônio. Mecanismos de Cultura de Aprendizagem em Organizações: **Análise de suas Relações com Liderança em uma Organização Financeira.** Brasília: Universidade de Brasília – UnB, 2006, 140 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol 01, nº 02, p. 79-83, abr-jun 1997.

\_\_\_\_\_. **Treinamento e Qualidade de Vida.** USP – Faculdade de Economia, administração e contabilidade. Working Paper nº 01/007. Disponível em: < [www.ead.fea.usp.br/wpapers/](http://www.ead.fea.usp.br/wpapers/) > . Acesso em 20 de setembro de 2007.

MELLO, Alvaro. **Teletrabalho (Telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora.** RJ: Qualitymark Ed, 1999.

MELLO, Álvaro; TACHIZAWA, Takeshy. **Estratégias Empresariais e o Teletrabalho: um enfoque na realidade brasileira.** Rio de Janeiro: Pontal. 2003. 200p.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de Vida no Trabalho e auto-realização humana. **ICPG – Instituto Catarinense de Pós-Graduação.** Santa Catarina, SC, v. 01, n. 03, p. 73-80, ago-dez,2003. Disponível em: <[http://www.icpg.com.br/hp/revista/index.php?rp\\_auto=3](http://www.icpg.com.br/hp/revista/index.php?rp_auto=3)>. Acesso em: 24/out/2007.

NILLES, Jack M. **Fazendo do Teletrabalho uma Realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores.** São Paulo: Futura, 1997.

RICHARDSON, Roberto Jarry; PERES, José Augusto de Souza; WANDERLEY, José Carlos Vieira; CORREIA, Lindoya Martins; PERES, Maria de Holanda de Melo. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise num nível gerencial. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994. 206p.

TROPE, Alberto. **Organização Virtual**: Impactos do teletrabalho nas Organizações. São Paulo: Qualitymark, 1999.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração**. 3<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2000.

## ANEXO A



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | local de trabalho.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | O espaço físico do local de trabalho.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | Ações de prevenção contra acidentes na organização.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | A qualidade do mobiliário existente no local de trabalho.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | Controle de circulação e acesso de pessoas estranhas no local de trabalho.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | Prática de atividade física no próprio local de trabalho.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | Tempo disponibilizado pela Organização para a prática de atividade física no horário de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27 | Orientação profissional à atividade física.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## APÊNDICE A

---

**QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO**

---

Instruções

Prezado colaborador,

A presente pesquisa tem por objetivo investigar a Qualidade de Vida no Trabalho em trabalhadores que desempenham suas atividades em casa.

Sua colaboração é solicitada no sentido de responder ao questionário em anexo, manifestando sua opinião sobre os diversos aspectos considerados. Lembre-se que não existem respostas certas, o que importa é a sua opinião.

Por favor, responda todas as questões escolhendo a alternativa que melhor corresponda sua percepção sobre os diversos aspectos do seu trabalho.

Sua opinião, pessoal e criteriosa, será de extrema relevância para os objetivos deste estudo e será tratada com absoluto sigilo. Todos os resultados serão apresentados de modo a não permitir a sua identificação.

Antecipadamente, agradeço a sua valiosa e indispensável colaboração.

---

**PRIMEIRA PARTE**

---

No espaço ao lado de cada aspecto do contexto de seu trabalho em casa, marque com um X o número que melhor corresponda a sua percepção, de acordo com as opções abaixo. Escolha apenas uma resposta para cada item e responda, por favor, a todos eles.

---

*Quão satisfeito o(a) senhor (a) está com este aspecto do seu trabalho?*

| 1                       | 2                      | 3      | 4                    | 5                     |
|-------------------------|------------------------|--------|----------------------|-----------------------|
| Fortemente Insatisfeito | Levemente Insatisfeito | Neutro | Levemente Satisfeito | Fortemente Satisfeito |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Clareza na definição dos objetivos de trabalho.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Clareza sobre os resultados esperados.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Clareza na definição das tarefas trabalhadas em casa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Adequação das atribuições das tarefas.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Prazo para entrega dos resultados das tarefas.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 6  | Adequação no tempo destinado para a realização das tarefas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Relacionamento com os colegas de trabalho.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | Relacionamento com a chefia.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Compreensão da chefia em relação ao trabalho em casa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Tempo destinado à convivência familiar.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Tempo destinado à convivência com amigos e colegas estimados.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Compreensão dos colegas de trabalho em relação ao trabalho em casa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Tempo destinado à prática de exercícios físicos.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Tempo destinado ao lazer.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Tempo destinado aos estudos (desenvolvimento pessoal e profissional).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Tempo destinado às pausas para descanso durante o trabalho.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Segurança no trabalho em casa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Ambiente favorável à concentração para realizar o trabalho.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Mobiliário para o trabalho em casa (cadeiras, mesas, suportes para os pés, etc.).                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Equipamentos para o trabalho em casa (computadores, celulares, ferramentas de comunicação – webcam, fone e microfone). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Iluminação no ambiente de trabalho em casa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Oportunidade de ascensão profissional oferecida pela empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | O salário pago pela organização.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Reconhecimento pelo desempenho em função do trabalho em casa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

---

**SEGUNDA PARTE**

Por último, preencha os itens abaixo que auxiliarão na caracterização dos participantes da pesquisa (**não coloque o seu nome**).

---

1- Sexo:

Masculino

Feminino

2- Tempo de Serviço: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

3- Organização:

\_\_\_\_\_

4- Cargo:

\_\_\_\_\_

5- Função:

\_\_\_\_\_

**6- Grau de Escolaridade:**

Pós-doutorado

Superior Incompleto

Doutorado

Ensino Médio completo

Mestrado

Ensino Médio incompleto

Especialista

Ensino Fundamental completo

Superior Completo

Ensino Fundamental incompleto

Utilize este espaço para mais alguma observação que julgar necessário.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Por gentileza, verifique se todos os itens foram respondidos.**

**Obrigada pela sua valiosa colaboração!**

**Beatriz Werneck  
Graduanda em Psicologia do UniCEUB**