

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

GIOVANA TORMEN

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES DE ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL COM ATIVIDADES DE
TELETRABALHO**

BENTO GONÇALVES

2021

GIOVANA TORMEN

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES DE ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL COM ATIVIDADES DE
TELETRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador Prof. Dr. Gabriel Vidor

BENTO GONÇALVES

2021

GIOVANA TORMEN

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES DE ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL COM ATIVIDADES DE
TELETRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Engenharia de Produção.

Aprovado em 6 / 12 / 2021

Banca Examinadora

Prof. Dr. Gabriel Vidor – orientador
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dr. Mateus Panizzon
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Me Luís Fernando Moreira
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Aos que contribuíram para tornar os meus sonhos possíveis:
Minha família, meu namorado e aos amigos sinceros.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Tânia, por estar sempre ao meu lado. Tenho absoluta certeza que todo seu apoio e amor foram importantes para me manter forte na busca pelos meus objetivos.

Ao meu pai Renato, por aceitar minhas escolhas e me apoiar, mesmo distante.

À minha vó Domênica, que rezou por mim nesses anos. Aprendi com a senhora coisas importantes sobre a vida, que não iria aprender em lugar algum. Também quero agradecer pela compreensão que teve comigo em minha ausência.

Ao meu namorado Mateus, pela lealdade e companheirismo. Ao seu lado me tornei uma pessoa melhor, quero crescer contigo.

Aos meus irmãos Renan e Gian, por sempre torcerem por mim.

Aos meus amigos Adriele e Diogo, pelos momentos de reflexão e incentivos que foram muito importantes para mim.

Ao meu professor orientador Gabriel Vidor, pelos ensinamentos, atenção e empenho. Obrigada por me ajudar a tornar esse trabalho possível.

Meu respeito, reconhecimento e gratidão a todos.

“Conhecer o homem – esta é a base de todo o sucesso”.

Charles Chaplin.

RESUMO

Esse estudo tem como tema averiguar questões relacionadas ao teletrabalho. Para tanto, o objetivo geral foi realizar uma coleta de dados com alunos do curso de engenharia de produção da UCS com o teletrabalho. O referencial teórico utilizado foi publicado em um estudo realizado por Godoy (2019), onde são apresentadas as dimensões do teletrabalho, bem como questões necessárias para avaliar a satisfação dos trabalhadores. Para tanto o estudo foi organizado em quatro etapas: a primeira constituía-se na determinação do método para a coleta de dados, onde foi empregado o Survey. A segunda fase foi desenvolver perguntas referentes ao tema. A terceira etapa foi realizar a pesquisa com o público alvo. A quarta etapa abrangeu a análise dos resultados obtidos. Foram entrevistadas 130 pessoas, das quais 54% eram mulheres e 46% homens, com idades predominantes de até 30 anos. Constatou-se que o público entrevistado encontra-se majoritariamente satisfeito com as dimensões abordadas. Um ponto que chamou atenção foi a opinião positiva dos respondentes com a autonomia para a realização das atividades, todavia houve insatisfação considerável nas questões sobre pagamentos. Para estudos futuros sugere-se que sejam realizadas comparações entre a satisfação dos teletrabalhadores e trabalhadores presenciais, ou ainda, que sejam avaliados os custos para manter cada tipo de trabalhador.

Palavras-chave: Teletrabalho. Pessoas. Engenharia de Produção.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Classificação das variáveis	32
Figura 2: Taxa de respondentes por sexo	36
Figura 3: Taxa de respondentes por faixa etária	37
Figura 4: Taxa de respondentes em relação a experiência com o teletrabalho	37
Figura 5: Grau de satisfação com as características do teletrabalho	38
Figura 6: Grau de satisfação com a equipe de trabalho.....	39
Figura 7: Grau de satisfação com a supervisão/ gestão.....	40
Figura 8: Grau de satisfação com a organização.....	40
Figura 9: Grau de satisfação com a carreira e realização profissional	41
Figura 10: Grau de satisfação com os pagamentos e benefícios	42
Figura 11: Grau de satisfação com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/ familiar	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fases da pesquisa	30
Quadro 2: Estatísticas encontradas nas respostas.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CARVI	Campus Universitário da Região dos Vinhedos
CFA	Análise Fatorial Confirmatória
COVID-19	Corona Virus Disease - 2019
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
EUA	Estados Unidos da América
IBM	International Business Machines Corporation
NTICs	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
PROUNI	Programa Universidade para Todos
SEM	Modelagem de Equações Estruturais
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	JUSTIFICATIVA	15
1.2	OBJETIVOS.....	18
1.2.1	Objetivo geral	18
1.2.2	Objetivos específicos.....	18
1.3	ABORDAGEM E DELIMITAÇÃO DO TRABALHO	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1	TELETRABALHO: ORIGENS E HISTÓRICO	20
2.2	DIMENSÕES DO TELETRABALHO	21
2.2.1	Características do trabalho	21
2.2.2	Equipe de Trabalho.....	23
2.2.3	Supervisão/ Gestão	24
2.2.4	Organização	25
2.2.5	Carreira e realização profissional.....	26
2.2.6	Pagamento e benefícios	28
2.2.7	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar.....	28
3	PROPOSTA DE TRABALHO.....	30
3.1	DETERMINAÇÃO DO MÉTODO UTILIZADO PARA COLETA DE DADOS	30
3.2	ELABORAÇÃO DAS PERGUNTAS	31
3.3	COLETA DE DADOS	31
3.4	ANÁLISE DE DADOS	33
3.5	CONCLUSÃO DE RELAÇÕES.....	33
4	RESULTADOS	35
4.1	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	35
4.2	DISCUSSÃO DOS DADOS	43
5	CONCLUSÃO	46
	REFERÊNCIAS	48

ANEXO A – DIMENSÕES DO TELE TRABALHO..... 53

ANEXO B – GRÁFICOS DA DIMENSÃO CARACTERÍSTICA DO TRABALHO..... 56

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história a forma e os objetivos que levam a realização do trabalho evoluíram juntamente com a sociedade, o que fez surgir organizações de trabalho. De fato, na Revolução Industrial o trabalhador era visto meramente como uma extensão da máquina. Com o passar dos anos percebeu-se que a qualidade de vida no trabalho também era importante, a fim de melhorar a satisfação dos trabalhadores em seus ambientes de trabalho. Dentro desse contexto organizações passaram a adotar o teletrabalho, como uma alternativa para a geração de empregos, facilitação do ajuste produtivo e corte de custos não salariais. De acordo com Boonem (2002), a revolução tecnológica foi responsável por uma nova alternativa de flexibilização do trabalho, auxiliando as empresas para resolverem os problemas acerca dos sistemas rígidos de produção em massa, que já não estavam conferindo ganhos e competitividade para as mesmas (GONÇALVES, ALMEIDA, DE SOUZA, 2018).

As primeiras atividades em relação ao trabalho de forma remota foram notadas em 1957, quando J. Edgar Thompson fez uso do telégrafo para gerir uma obra de construção de estrada de ferro, dando início ao conceito de gerenciamento remoto (DA SILVA, 2009). O termo teletrabalho surgiu na década de 1970 pelo engenheiro da NASA Jack Nilles por causa da crise do petróleo em que, uma das medidas propostas era que alguns trabalhadores permanecessem em casa para não precisar importar esse recurso, conseqüente haveria também uma diminuição na poluição (IHU,2020). Na década de 80, grandes empresas dos EUA como a General Electric aderiram ao trabalho remoto, mas somente com a expansão da internet e dos computadores uma década depois, o teletrabalho passou a ser visto de forma flexível quanto a sua localização geográfica (IHU,2020).

A palavra teletrabalho possui origem grega onde, “tele” significa longe mais a junção trabalho dando ênfase ao trabalho realizado fora do espaço da empresa (DE OLIVEIRA, 2013). A efetiva prática do teletrabalho se deve ao desenvolvimento e inserção de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nas relações do trabalho, possibilitando assim ao empregado a realização de suas atividades fora das dependências do empregador (OIT,2020). O teletrabalho, que seja na referência moderna denominado de *Home-Office*, surge para flexibilizar os horários de trabalho, a forma como se trabalha e o espaço (DA SILVA, 2009). Segundo Nilles (1994) teletrabalho é levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho (DOS SANTOS; LAMBARINE; MOREIRA, 2014).

O teletrabalho através das necessidades da empresa pode ser adaptado em diversas formas. De acordo com Amador e Da Rocha (2018) o teletrabalho pode ser efetuado nas modalidades:

- a) trabalho em casa: o trabalhador exerce suas atividades estando conectado aos meios de comunicação dentro do seu lar, o termo comumente utilizado para esse tipo de trabalho é *home office*;
- b) trabalho em telecentros ou centros alternativos: o trabalhador exerce suas atividades em estabelecimentos próximo a sua casa, o espaço no qual é realizado o trabalho é comum a diferentes organizações;
- c) trabalho móvel: o trabalhador que precisa se deslocar com frequência faz uso de notebooks, celulares e outros meios portáteis possibilitando a comunicação entre sua organização, clientes e fornecedores;
- d) trabalho em centros-satélites: o trabalhador irá desenvolver suas atividades em outra sede pertencentes a mesma empresa, geralmente esses espaços são próximos a casa do trabalhador;
- e) trabalho informal ou teletrabalho misto: o trabalhador combina com seu empregador trabalhar algumas horas ou dias da semana de forma remota;
- f) trabalho em empresas remotas ou *off-shore*: o trabalhador exerce atividades para determina empresa estando em outro país, é muito utilizado para diminuir custos e aumentar a produtividade.

O tempo do trabalhador exercendo suas atividades em teletrabalho pode ser a tempo inteiro e a tempo parcial. A tempo inteiro o trabalhador ocupa o tempo de sua jornada de trabalho de forma remota, ou seja, se sua carga horária é de oito horas por dia, ele ficará esse tempo exercendo suas atividades fora da área da empresa. A tempo parcial, como o nome já diz parcial, o trabalhador pode exercer suas atividades tanto na empresa como remotamente ou mesmo exercer uma atividade independente. Ainda dentro desse assunto é importante citar dois tipos de teletrabalhador, o subordinado ao empregador no qual é vinculado a empresa e tem direito a todos os benefícios como um trabalhador tradicional e o independente, que exerce suas funções de forma autônoma onde o mesmo organiza seus horários, locais e a forma de trabalhar, podendo assim exercer suas atividades para mais de uma organização (TRAININGHOUSE, 2020).

Com o surgimento da internet, meios de comunicação e aperfeiçoamento de tecnologias, muitas possibilidades e facilidades foram introduzidas na rotina dos profissionais. Trabalhar em casa ou em algum outro lugar tornou-se possível, desde que essas ferramentas

estejam presentes para auxiliar. Porém, o teletrabalho na opinião das pessoas que vivenciam ou passaram por essa experiência não é algo unânime. Na sequência estão listadas vantagens e desvantagens de se trabalhar através dessa modalidade, tanto para empregadores, quanto para os teletrabalhadores (IBC, 2021).

Pode-se citar vantagens para o teletrabalhador como, redução no tempo e custo de deslocamento casa-trabalho; menor exposição a riscos de acidentes no trajeto ao trabalho; flexibilização e administração de seus horários de trabalho; maiores oportunidades de convívio familiar; oportunidades de conseguir trabalhos fora de sua cidade ou país; maior autonomia para administrar suas tarefas no dia-a-dia, dentre outros. A empresa ou empregador também passa a obter vantagens como, redução em seus gastos fixos de energia elétrica, produtos de higienização, alimentação, vale-transporte, etc.; possibilidade de flexibilizar a contratação de funcionários de outras cidades ou fora do país; ganho na produtividade em relação ao funcionário, pois o controle do mesmo passa a ser por resultados ao invés de ser por horários, dentre outros (IBC, 2021).

A desvantagens que o teletrabalhador enfrenta são isolamento social e profissional; o não gerenciamento de seus horários e atividades pode comprometer seu desenvolvimento; possibilidade de conflitos familiares devido ao trabalhador passar mais tempo em casa; aumento de conflitos profissionais decorrentes do baixo contato presencial; gastos com alimentação, energia elétrica, dentre outros. Por parte da empresa ou empregador as desvantagens também são vistas como, dificuldade em supervisionar o trabalho do funcionário a distância; conflitos dentro da organização devido à falta de adaptação de alguns funcionários ou gestores com esse sistema de trabalho; relação produção-administrativo mais distante o que pode dificultar o andamento de algumas atividades, dentre outros (IBC, 2021).

Um das recomendações para a escolha dos teletrabalhadores é que eles tenham certa autonomia para realizarem as tarefas. Isso incumbe, por parte da empresa, a definição clara dos objetivos que o funcionário deverá atingir para alcançar um resultado satisfatório. Já o funcionário, por sua vez, deverá organizar o seu tempo da melhor forma para que consiga atingir as metas. Logo, é recomendável que o teletrabalhador tenha experiência na função que irá exercer, afim de criar cronogramas e organizar a sua vida pessoal e profissional. Além da experiência, também é interessante que o funcionário já tenha um certo tempo de trabalho na organização. Isso ocorre pois é necessário que o trabalhador tenha comprometimento com a organização, agindo sempre de forma favorável para com a mesma e conhecendo de forma intrínseca os valores e objetivos da empresa (STEIL; BARCIA, 1999).

O teletrabalho geralmente é utilizado em cargos que exigem basicamente a utilização de computadores, telefones e acesso à internet. É recomendável que o teletrabalhador possua um escritório, que não fique em uma área de passagem constante de pessoas e, se possível, que o local possua paredes com proteção acústica e boa condição ergonômica (STEIL; BARCIA, 1999).

Nesse estudo são abordados, em relação ao teletrabalho, impactos positivos e negativos em questões sociais, profissionais e pessoais na vida dos indivíduos envolvidos no processo de trabalho. São levantados assuntos a respeito desse tema analisando, a forma de se trabalhar e a satisfação das pessoas, levando em conta as mudanças de rotina proporcionadas pelo distanciamento social e a forma de pensar das diferentes gerações que trabalham em conjunto. É fato que a tecnologia e os meios de comunicação trouxeram muitas possibilidades para o cotidiano, contudo o que ainda não se sabe ao certo é como isso será absorvido pela sociedade em geral, tanto em termos econômicos quanto em termos psicológicos, se esse tipo de trabalho for adotado em massa. É necessário entender como e até que ponto o trabalho remoto é favorável e como podem ser tratados os conflitos gerados a partir de sua adoção.

Para tanto, inicialmente são abordados os principais pontos relacionados ao teletrabalho. Após isso são verificados estudos já existentes sobre o assunto, a fim de formular um referencial que contenha informações importantes para o tema abordado. Após essa fase há uma pesquisa com pessoas envolvidas no processo de trabalho tradicional, as que já estão inseridas no trabalho remoto e com aquelas que exercem ambos os tipos de trabalho. Os dados coletados são de base para a formulação de análises a respeito da aceitação do teletrabalho por parte do empregador e do trabalhador. Também são avaliados os aspectos positivos e negativos da adoção do teletrabalho.

1.1 JUSTIFICATIVA

O teletrabalho está totalmente vinculado às TICs, essas tecnologias exigem que o trabalhador possua uma maior qualificação no atendimento de suas tarefas imateriais, proporcionando autonomia e diminuindo a relação entre os que concebem o trabalho e os que executam (ROSENFELD; DE ALVES, 2011). O Teletrabalho surgiu como uma opção ao trabalhador de exercer suas atividades em situações atípicas, passando a ser adotado em muitas áreas onde não há necessidade de o trabalhador estar fisicamente presente, transformando assim, significativamente a forma de se trabalhar. Diante disso, é possível notarmos modificações e consequências ao trabalhador e às organizações, envolvendo questões sociais,

culturais e econômicas (FIGUEIREDO, 2008). Para exemplificar a importância do teletrabalho na sequência estudos sobre essa temática são apresentados.

A pesquisa realizada na cidade de São Paulo por Nohara et al. (2010) tinha o objetivo de coletar informações a respeito da percepção dos teletrabalhadores em relação à qualidade de sua vida profissional. A metodologia utilizada para a realização desse trabalho foi a coleta de dados utilizando a entrevista em profundidade individual com vinte pessoas que se dedicavam ao teletrabalho, as entrevistas foram gravadas e transcritas, onde foram investigados tópicos. Os dados coletados foram apresentados em formas de relatos e também em indicadores que regiam a análise dos resultados. Houve casos isolados onde os entrevistados cujo o teletrabalho foi imposto demonstraram sentimentos de frustração. Há também o estresse vindo da chefia, em que trabalhadores são vigiados por ligações telefônicas de seus superiores cobrando resultados imediatos. Todavia, a maioria das pessoas demonstraram satisfação com o teletrabalho, aspecto esse relacionado com itens como autonomia, flexibilidade de horários, vida com a família, conforto e a oportunidade de empreender em suas próprias soluções.

Outro estudo foi por Junior e Caetano (2009) no intuito de identificar as percepções de trabalhadores convencionais e de teletrabalhadores sobre as implicações do teletrabalho. O método utilizado foi uma pesquisa com 24 teletrabalhadores e 23 trabalhadores convencionais, a fim de obter um comparativo nas respostas. O campo de coleta das informações foi em uma consultoria de seleção de profissionais especialistas em suas áreas e de executivos. Os dados foram analisados através do método quantitativo, onde os entrevistados tinham de avaliar requisitos positivos e negativos referentes às suas formas de trabalho. Os resultados obtidos mostram que os teletrabalhadores possuem mais autonomia, adaptação, autodisciplina, dentre outros, para exercer suas atividades de forma remota do que o trabalhador convencional. A possibilidade de estar mais próximo da família e a flexibilidade nos horários sem perder o elo empregatício são pontos positivos tanto para o teletrabalhador como para o trabalhador convencional, apesar do trabalhador convencional reconhecer esses benefícios, demonstraram pouco interesse em aderir a essa modalidade de trabalho.

Partindo dos estudos nacionais para uma pesquisa internacional, a autora Tremblay (2002) realizou uma consulta telefônica com 500 pessoas sobre a temática. Dessas, 250 já trabalhavam de forma remota. O objetivo da conversa era avaliar como era a aceitação e o interesse no teletrabalho por parte da população. Dentre as principais vantagens apontadas pelos entrevistados destacaram-se a flexibilidade de horário e o fato de não se perder tempo no tráfego. Já nas desvantagens percebeu-se que a falta de contato com colegas de trabalho ficou em primeiro lugar como ponto negativo, após veio o risco de trabalhar mais, seguido da

dificuldade de motivar e o conflito entre vida pessoal e profissional. Apesar das inconveniências, mais de 90% dos participantes do estudo que já trabalhavam de forma remota responderam que o trabalho era satisfatório.

A autora Neves (2019) realizou uma pesquisa online contendo 55 perguntas e contou com as respostas de 64 engenheiros de software que já atuavam no teletrabalho. Estes realizavam suas atividades no Brasil, Portugal, Bélgica, Inglaterra, EUA, Canada e Polônia. Um dos resultados encontrados pela autora foi que, quanto maior a quantidade de dias de prática de teletrabalho durante a semana, menor é o efeito negativo da presença familiar na concentração do teletrabalhador, e também é menor a sua insatisfação em relação ao isolamento social. Com essa pesquisa foi possível perceber que os estudos acerca do teletrabalho ainda precisam evoluir para que as organizações encontrem a melhor forma de utilizá-lo, visando os resultados e a satisfação de seus profissionais.

Como último exemplo de pesquisa, pode-se analisar o estudo realizado pela autora Melo (2011) acerca da qualidade de vida e da satisfação profissional no teletrabalho. Nesse caso foram entrevistadas 51 pessoas que faziam parte da equipe de tecnologia da informação das empresas IBM Recife e SERPRO Nordeste, aonde 60,8% trabalhavam remotamente e o restante exercia suas atividades de forma tradicional. O questionário a ser respondido era composto por 60 perguntas relacionadas ao tema e foi aplicado para alguns participantes de forma online e para outros de forma presencial. Em suma, os resultados demonstraram que o teletrabalho proporciona mais satisfação, visto que essa modalidade influencia positivamente de forma direta sobre a qualidade de vida no trabalho dos profissionais. Outro ponto levantado no estudo foi a importância que as organizações devem dar às atividades relacionadas à qualidade de vida no trabalho, levando em conta as particularidades de cada indivíduo, visto que a retenção do recurso humano é cada vez mais crucial para o sucesso da empresa.

Como o trabalho humano é primordial à sociedade e aos indivíduos é de extrema importância enfatizar os impactos que o teletrabalho trouxe e está trazendo para a vida das pessoas. Embora o assunto dê origem a opiniões, não se pode negar o fato de que o teletrabalho já está inserido no âmbito profissional e que a acessibilidade aos meios de comunicação, tecnologia, dentre outros, se faz presente e necessária para a realização de tarefas no trabalho. O teletrabalho é uma realidade mundial, em que organizações reconhecem que a virtualização do trabalho é uma tendência para novas perspectivas de negócios (DE MELO, 2011).

Os estudos citados nesse trabalho abordam brevemente impactos do teletrabalho na vida dos profissionais. Verifica-se sentimento de frustração, contraposto a profissionais satisfeitos. De fato, vários são os efeitos que o teletrabalho traz e é necessário investigá-los,

pois essas questões interferem diretamente na vida em sociedade. Houve uma grande expansão na utilização dessa modalidade a partir do ano de 2020, visto que trabalhar remotamente colaborou para as políticas de distanciamento social no enfrentamento ao vírus COVID-19.

Para melhor entender o tema é importante que sejam levantados dados acerca da utilização do teletrabalho no cenário atual. Um estudo na Serra Gaúcha parece uma oportunidade interessante, visto que é um lugar aonde estão instaladas diversas organizações, contemplando áreas distintas no cenário profissional e esse estudo não localizou esse tipo de estudo na localidade. É relevante averiguar a opinião, tanto dos teletrabalhadores quanto dos trabalhadores convencionais, a respeito dos impactos e mudanças na vida pessoal, profissional e social. Dentro desse contexto também é considerável avaliar a receptividade dos trabalhadores tradicionais caso tivessem a oportunidade de migrar para o trabalho remoto.

1.2 OBJETIVOS

Na sequência são apresentados os objetivos geral e específicos do trabalho.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo do trabalho é mensurar a satisfação com o teletrabalho de estudantes de engenharia de produção da Universidade de Caxias do Sul.

1.2.2 Objetivos específicos

Do objetivo geral derivam-se os específicos como sendo:

- a) definir o instrumento de coleta de dados;
- b) verificar os pontos relevantes de satisfação com o teletrabalho;
- c) comparar os dados do estudo com outros estudos existentes.

1.3 ABORDAGEM E DELIMITAÇÃO DO TRABALHO

O método de pesquisa utilizará uma abordagem descritiva, visto que as variáveis de satisfação ou insatisfação no trabalho e no teletrabalho são conhecidas, tais como cobranças de superiores hierárquicos, carga de trabalho, reconhecimento, autonomia, dentre outras. A natureza da pesquisa será quantitativa e utilizará métodos matemáticos no intuito de mensurar as causas do contentamento e do descontentamento, tanto no trabalho tradicional quanto no

trabalho remoto. O método mais apropriado de pesquisa para esse caso, de acordo com Cauchick et al. (2018), é o método survey ou pesquisa de avaliação, que busca coletar um volume de dados considerável a fim de obter números conclusivos sobre o estudo levando em conta o público participante.

Para atender a esse método de pesquisa é elaborado um questionário online. Esse questionário seguirá o modelo de escala Likert que é bastante utilizada para indicar o grau de concordância ou discordância acerca de um questionamento, onde o candidato em suas respostas, deverá optar entre as cinco opções: muito insatisfeito; insatisfeito; nem insatisfeito nem satisfeito; satisfeito; muito satisfeito (BERMUDES; SANTANA; BRAGA; SOUZA, 2016). Ao final do questionário o entrevistado terá espaço destinado para a realização de comentários pessoais acerca do tema abordado.

Na análise de satisfação, podem-se encontrar pontos que melhorem a qualidade de vida do trabalhador, aumentando assim sua produtividade (FERREIRA; FERNANDES; HAASE; SANTOS, 2009). Para a realização da pesquisa, inicialmente serão levantadas informações sobre o entrevistado, tais como sexo, faixa etária e se já teve contato com o teletrabalho. Após serão analisadas e medidas as causas que implicam diretamente na satisfação do trabalhador, tais como: relacionamento social e familiar, clima organizacional, autonomia, gerenciamento de tempo, dentre outros.

De acordo com os estudos apresentados acima, a maioria das pessoas que responderam as pesquisas manifestaram opinião positiva, demonstrando estarem satisfeitas com o teletrabalho. O intuito desse estudo é contribuir na verificação do nível de satisfação do público entrevistado, apresentando dados atuais quanto ao ponto de vista dos estudantes de engenharia da serra gaúcha.

O presente estudo tem como objetivo coletar dados referentes a opinião de estudantes de engenharia de produção da Universidade de Caxias do Sul a respeito da satisfação com o teletrabalho. Nesse contexto, para obter uma boa coleta de dados, os estudantes que serão entrevistados podem estar trabalhando em regime normal, mas já devem ter vivenciado a modalidade *home office*. Esse público é interessante para a realização do estudo, pois associado ao teletrabalho, a sua rotina acadêmica está ocorrendo de forma remota, dado que atualmente a maioria das aulas presenciais estão suspensas por conta do vírus COVID-19.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No seguinte estudo será abordada a origem e a evolução do teletrabalho ao longo do tempo até a atualidade, bem como serão explicados os conceitos e as ramificações do mesmo. Também serão expostas as dimensões que influenciam os teletrabalhadores e as organizações que utilizam essa modalidade para realizarem suas atividades.

2.1 TELETRABALHO: ORIGENS E HISTÓRICO

Alguns acontecimentos na história se tornaram indicativos sobre a origem do teletrabalho, porém, não é possível afirmá-los. No ano de 1857, J. Edgard Thompson, sem imaginar que estaria exercendo a modalidade remota de trabalho, utilizou o sistema de telégrafo de sua empresa para gerenciar alguns pontos de uma obra de construção da estrada de ferro. Outro evento importante ocorreu na Inglaterra no ano de 1962, quando o empreendedor Stephane Shirley, resolveu administrar e executar de sua residência programas de computadores para as empresas, denominado *Freelance Programmers* (DA SILVA, 2020).

Na década de 70 houve interesse na modalidade de trabalho remoto pois o mundo estava passando pela crise do petróleo, evento que aumentou o custo do produto e conseqüentemente dos seus derivados. Assim os combustíveis tornaram-se caros e a possibilidade de não utilizar meios de transporte de combustão para ir até o trabalho foi uma alternativa encontrada para a contenção de gastos dos trabalhadores. Outros fatores que influenciaram positivamente a utilização do trabalho remoto nessa época foram os problemas com o trânsito de veículos que poderiam ser evitados, a diminuição da poluição em grandes cidades, a maior presença de mulheres ingressando no mercado de trabalho e o surgimento dos computadores. (SMAHA, 2009).

O conceito de teletrabalho foi difundido por meio dos estudos do engenheiro americano Nilles no ano de 1972, onde obteve experiências em seu trabalho de consultor de foguetes, tornando-se um pesquisador de assuntos relacionados a transporte e telecomunicação (SILVEIRA; SEOANE; GOMBAR, 2014). No ano de 1973, Nilles desenvolveu seu primeiro projeto de teletrabalho em uma empresa privada que contava com um quadro de trinta funcionários, onde substituiu os deslocamentos dos trabalhadores até seu ponto de trabalho pelo uso dos meios tecnológicos da informação (SILVEIRA; SEOANE; GOMBAR, 2014).

A utilização da tecnologia e meios de comunicações estimulada pela globalização, ganhou força na década de 80, onde o teletrabalho tornou-se uma forma flexível de trabalho e

as organizações puderem se ajustar as novas necessidades do mercado. Na década de 90, com a expansão da utilização do uso da internet e dos meios tecnológicos surgiram maiores demandas de flexibilização, otimização e agilidade no âmbito de trabalho (SMAHA, 2009).

Catástrofes climáticas como o terremoto de Los Angeles em 1994 e o ciclone que atingiu a costa leste dos Estados Unidos em 1996, bem como o atentado de onze de setembro de 2001 reforçaram pontos favoráveis para a utilização do teletrabalho para os americanos. A eficiência do trabalho realizado de forma remota pôde ser avaliada de forma positiva pelas organizações, pois a sua produtividade foi mantida normalmente mesmo com as pessoas trabalhando em suas casas (SMAHA, 2009).

O teletrabalho passou a ser discutido no âmbito nacional há relativamente pouco tempo, mas vem ganhando espaço no cenário econômico e social do país. O documento Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde, que busca estabelecer uma organização social baseada na justiça, e que mantenha os valores culturais nacionais citou o teletrabalho afirmando que este vai de encontro às novas modalidades de organização produtiva. O documento também afirma que para haver a ocorrência do teletrabalho é necessário que haja a separação do trabalhador e do ambiente tradicional de trabalho. Logo, também vai ocorrer a adaptação na administração do tempo, visto que os trabalhadores vão dispor de horários flexíveis para a realização das suas atividades (TAKAHASHI, 2000).

2.2 DIMENSÕES DO TELETRABALHO

Para discorrer sobre o assunto das dimensões do teletrabalho utiliza-se como base o estudo de Godoy (2019) sobre a satisfação nessa modalidade de trabalho. Essa dissertação foi escolhida pois o questionário desenvolvido pela autora será apresentado nas seções a seguir, cada uma das dimensões bem como os aspectos, itens e referências de onde foi pautada a avaliação. A visão completa do quadro utilizado pela autora está disposta no Anexo A desse trabalho.

2.2.1 Características do trabalho

No contexto histórico o trabalho e a vida humana estão conectados de forma intrínseca, garantindo assim, de modo direto, a evolução da sociedade e de modo indireto, modificando a percepção dos indivíduos que o realizam (MAZZAROLLO, 2017). Atualmente o trabalho desempenha um papel importante na vida das pessoas, pois proporciona relações interpessoais,

sentimento de preenchimento por estar fazendo parte de algo que as façam sentir produtivas, criando assim metas e objetivos pessoais que levam em conta a atividade que exercem. Para as organizações o grande desafio é o de proporcionar aos trabalhadores uma visão positiva, transmitir segurança e comprometimento para que se crie uma relação recíproca e satisfatória em busca de um mesmo objetivo. Segundo Morin (2001):

A organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, de praticar e de desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre-arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar (MORIN, 2001, p. 9).

Segundo Hackman e Oldham (1976) existem três sentimentos que exercem influência sobre a satisfação, motivação e produtividade das pessoas no trabalho: o sentido das atividades realizadas, a responsabilidade sobre os resultados obtidos e o conhecimento sobre a própria performance ao trabalhar. Ainda segundo eles, para que se encontre sentido no trabalho é necessário que existam tarefas variadas e que exijam diversas habilidades dos trabalhadores. Outros fatores importantes são a continuidade e a facilidade de identificar os propósitos traçados e os objetivos alcançados, fazendo com que o trabalho possua uma identidade. Também é necessário que as atividades realizadas exerçam impacto sobre a organização, mostrando aos trabalhadores que seus esforços são significativos. Um fator relevante é autonomia, pois a liberdade nas tomadas de decisões traz consigo a responsabilidade sobre os resultados obtidos, envolvendo assim a pessoa com as tarefas exercidas. Por fim, a consciência do desempenho obtido nas atividades realizadas, que é dado através do feedback ao funcionário, fazendo com que o mesmo tenha conhecimento sobre os pontos que estão bons e sobre os que precisam melhorar.

A saúde física e psicológica do trabalhador está diretamente ligada a satisfação do mesmo com o trabalho e com o ambiente no qual ele está inserido. As condições inadequadas de trabalho, bem como o estresse proveniente das tarefas no dia a dia, podem desencadear problemas físicos e psicológicos, como: fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, perda do apetite, aumento do colesterol, doença cardíaca, desequilíbrio emocional, ansiedade, depressão, dentre outros (PARAGUAY; MARTINEZ, 2003). É importante que o ambiente de trabalho proporcione sensação positiva, tornando as atividades prazerosas e que não transmita uma obrigação de cumprimento de tarefas e cobranças excessivas. Assim, estimula-se o trabalhador, motivando-o para realização de suas atividades (PESSA; TONELLO; CLEIN, 2014).

De acordo com Moresco et al. (2009) a comunicação constitui uma característica muito importante para as boas relações no trabalho. Todos os resultados, sejam satisfatórios ou insatisfatórios possuem conexão com a comunicação. Quando bem administrada, garante a evolução da organização e das pessoas que dela fazem parte. Em contrapartida, quando usada de forma incorreta pode ocasionar agressões verbais, perda de tempo por retrabalho, desgastes nas relações interpessoais, mal entendimento, estresse, dentre outros problemas. Quando as informações são recebidas de forma clara proporcionam equilíbrio no entendimento dos objetivos da organização. Isso é importante pois ocorre o alinhamento entre todos os níveis hierárquicos afim de atingir as metas traçadas pela direção. Logo, entende-se que uma boa comunicação proporciona satisfação às pessoas envolvidas no processo de trabalho.

2.2.2 Equipe de Trabalho

O relacionamento entre as pessoas se faz cada vez mais presente e necessário nas organizações, podendo assim, originar equipes de trabalho. Através de um grupo bem gerido ocorre o aproveitamento das características relevantes de cada profissional. Nesse contexto os gestores ou líderes desempenham um papel crucial na delimitação dos espaços individuais, sem fazer com que o funcionário perca a sua autonomia. É importante que sejam percebidas as principais qualidades que as pessoas possuem, pois se bem administradas as diferenças podem gerar vantagens como dinamismo na resolução de problemas, adaptabilidade perante as mudanças do mercado e uma relação interpessoal harmoniosa (DA SILVA; SEIDL; PUENTE-PALACIOS, 2008).

Alguns aspectos devem ser levados em consideração para se desenvolver trabalhos em equipe de forma eficaz. Os integrantes devem apresentar boa comunicação, utilização de habilidades individuais em busca de objetivos comuns, respeito mútuo e ética. As equipes também devem ser incentivadas a organizar o seu próprio trabalho e compartilhar as informações com os demais integrantes do grupo. Assim, todos obtêm conhecimento sobre o assunto em questão e a realização das tarefas bem como a resolução de problemas do dia-a-dia se tornam mais fáceis de serem administradas (COUTO; ÁVILA, 2013).

As relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho e até mesmo na vida pessoal são imprescindíveis para se alcançar resultados satisfatórios. Compreender as diferenças, oferecer apoio, comunicar-se e ter percepção ao que é externo a nós, são fatores que contribuem para cultivarmos bons relacionamentos em equipe. O autoconhecimento também é necessário para trocarmos experiências com os demais, pois quando lidamos com nossos sentimentos e

conflitos internos, demonstramos estar dispostos a conviver positivamente ao que está ao nosso redor (SPAZIANI; DE JESUS; GOMES, 2014).

Em equipes de trabalho onde parte dos integrantes exercem seu trabalho presencialmente e outra parte de forma remota, podem ocorrer discordâncias, visto que existe a possibilidade de haver resistência por parte do grupo convencional, pois este se sente seguro com a situação atual e pode temer transformações. A falta de contato pessoal pode dificultar a troca de informações pelo fato de que não há gestos e expressões corporais. Todavia, os meios de comunicação eletrônicos evoluem e se adaptam as nossas necessidades, conseguindo suprir a necessidade do contato pessoal por videoconferências, por exemplo. Uma das medidas que os gestores podem tomar para minimizar o impacto do distanciamento dos teletrabalhadores com membros da equipe do sistema convencional é intercalar os dias de trabalho presenciais com os dias de trabalho remoto, ou realizar reuniões presenciais periódicas para discussão e avaliação de pontos cruciais que contribuam para a execução dos objetivos (BRAÚNA, 2010).

2.2.3 Supervisão/ Gestão

A nível de gestão e supervisão a comunicação geralmente flui verticalmente. Quando realizada para baixo, os gestores informam as metas, os prazos, possíveis problemas a serem enfrentados, políticas de boa conduta, feedbacks, dentre outros. Já quando a comunicação é realizada para cima os subordinados informam aos gestores o andamento das tarefas, possíveis contratempos e outros aspectos relacionados ao trabalho e a equipe. Os meios normalmente utilizados para esse tipo de comunicação podem ser relatórios de performance, pesquisas de clima organizacional, e-mails e reuniões periódicas, que podem ser realizadas fisicamente ou virtualmente dependendo da política da organização (BRAÚNA, 2010).

A relação entre supervisor e subordinado caracteriza um elo significativo no contexto organizacional, exercendo forte influência na performance individual e conseqüentemente melhorando os resultados obtidos no grupo de trabalho. É uma relação mútua que proporciona aprendizado e cria vínculos. Nessas circunstâncias o gestor personifica a figura paternal, sendo responsivo, orientador, apoiador e assumindo responsabilidades perante a equipe. Também é incumbência de um líder competente estabelecer limites e regras de convivência, e em conjunto a isso proporcionar flexibilidade, autonomia, segurança, sendo imparcial a questões pessoais (HENRIQUE, 2014).

Pode-se descrever a convivência entre gestor e seu liderado como um ciclo constituído por três fases: na fase inicial ambos são estranhos um ao outro e a relação se resume a trocas

formais como contratos. A nível de trabalho o gestor somente disponibiliza as condições básicas para realização das atividades e o contratado se limita a realizar as mesmas; na segunda fase é notado um avanço na relação inicial, onde surge o interesse de conhecimento, troca de informações sociais e profissionais entre as duas partes, impulsionando-os para a terceira fase; na fase três, a reciprocidade aumenta e as trocas de informações entre os dois não se caracterizam apenas como uma relação de subordinado e líder. Nesta fase os membros da organização demonstram entre si sentimentos de lealdade, colaboração, respeito e confiança (HENRIQUE, 2014).

Na relação supervisor e subordinado o fator que precisa ser levado em conta e que gera motivação em um ambiente de trabalho é o reconhecimento por parte dos superiores. O mesmo pode ser concebido através de feedbacks positivos e em diversos tipos de recompensas. Cabe ao gestor o desafio repassar as informações de uma forma adequada, não gerando expectativas muito altas, afim de evitar frustrações que possam surgir por parte do trabalhador (CONSONI, 2010).

Para que ocorra a realização do trabalho de forma remota a confiança entre gestor e subordinado se torna essencial. Indivíduos que possuem confiança elevada um no outro se disponibilizam a assumir posições de riscos e vulnerabilidade, pois sentem-se seguros com a situação. Ainda que outros aspectos estejam favoráveis, sem confiança é difícil de se alcançar resultados satisfatórios nessa modalidade de trabalho, então, é importante que a visão da organização bem como os objetivos e as tarefas que cada profissional irá exercer estejam claros em todos os níveis hierárquicos (BAÚNA, 2010).

2.2.4 Organização

A disseminação da informação dentro da organização é muito importante para auxiliar os trabalhadores nos processos decisórios, visto que proporciona a eles ciência dos acontecimentos da empresa. Isso é essencial para que os profissionais tomem as melhores decisões dentro da sua área de atuação, independentemente do nível hierárquico que ocupam, levando em conta a situação atual da organização. Para que isso aconteça de forma efetiva é primordial que exista um sistema de comunicação integrado, que repasse as informações da forma mais clara e abrangente possível, gerando assim um elo entre os interesses da organização e os interesses dos trabalhadores (VIEIRA, 2014).

Em uma organização de negócios existem dois públicos, o externo que é constituído por clientes, fornecedores e terceiros em geral, e o interno que é constituído por colaboradores.

É desejável que ambos se identifiquem com a corporação. Com enfoque no público interno, para que haja a sensação de pertencimento é necessário que os trabalhadores se sintam protagonistas e consigam perceber o impacto de suas ações e tarefas no ambiente setorial ou global, afim de sentirem que a história da empresa e a sua história estão conectadas, gerando assim a memória organizacional. Esse fator pode ser considerado como um poderoso artifício para a construção da imagem, marca e firmamento da cultura organizacional, fortalecendo também o comprometimento e a confiança mútua entre o trabalhador e a organização (CRUZ, 2012).

Um ponto relevante sobre a organização é a forma de como a empresa está sendo gerenciada, visto que isso interfere diretamente na satisfação dos trabalhadores. É necessário avaliar constantemente o clima organizacional. Através dessa avaliação são buscadas melhorias no ambiente interno de trabalho, identificado problemas que podem estar causando a insatisfação dos trabalhadores, fator que pode prejudicar a produtividade e a qualidade do produto ou serviço final. Outro aspecto a ser levado em conta é a cultura organizacional, pois para que o funcionário se sinta satisfeito com a empresa é necessário que ele compreenda e compactue com a visão e com os valores estabelecidos pela direção (CAMPELLO; DE OLIVEIRA, 2004).

Para que o teletrabalho seja realizado de forma benéfica a empresa precisa promover treinamentos para os teletrabalhadores, pois através deles é possível proporcionar o desenvolvimento de suas habilidades e competências além de orientá-los sobre os valores e comportamentos desejáveis dentro da organização. Os gestores também necessitam de treinamentos para que desenvolvam juntamente com o teletrabalhador uma boa comunicação, para assim estabelecer metas de forma clara e realizarem uma avaliação adequada do trabalho de seus subordinados. Também é importante que os teletrabalhadores e gestores recebam treinamento para compreensão das NTICs afim de desempenharem suas funções de maneira produtiva e satisfatória. Além dos treinamentos deve-se proporcionar ao teletrabalhador recursos para que sua atividade avance sem interrupções, como equipamentos, softwares, acesso ao sistema de trabalho (DA SILVA, 2014).

2.2.5 Carreira e realização profissional

Uma das preocupações que o teletrabalho pode gerar para as pessoas que o realizam é a falta de reconhecimento profissional, visto que não estão em contato físico e direto com seus colegas e superiores. Segundo Andrade (2020), os pontos relacionados ao reconhecimento

profissionais dependem diretamente do interesse da empresa em incentivar o crescimento individual dos trabalhadores e teletrabalhadores, elaborando um plano de carreira para os mesmos, além de proporcionar treinamentos e reuniões que contenham pessoas de nível hierárquico igual e superior. Ainda nesse contexto, é importante ressaltar que o profissional que atua remotamente tem maiores chances de desenvolver e demonstrar responsabilidade perante as atividades que lhe são propostas (MELLO, 1999).

Segundo a autora Guimarães (2005), são três fatores que caracterizam a realização profissional:

- a) realização como busca contínua: pode-se caracterizá-la como uma constante evolução no decorrer da carreira profissional. A realização com as atividades exercidas hoje pelo indivíduo pode não permanecer, surgindo assim um novo anseio de crescimento ou mudança.
- b) fazer o que gosta: é a identificação do indivíduo com as atividades que exerce. Também é relevante o ponto de vista positivo que o trabalhador tem de sua organização, acreditando nos valores e políticas por ela propostos, podendo gerar sentimentos como prazer e orgulho.
- c) estar feliz: é sentir-se realizado, desempenhando as atividades do trabalho de forma alegre e positiva. Está relacionado com aspectos sentimentais.

A realização profissional está diretamente ligada com a maturidade do trabalhador, ou seja, sua experiência. A idade e o tempo de inserção no mercado de trabalho caracterizam a busca de valores diferentes e impactam no sentimento de realização. Pessoas mais novas geralmente buscam poder e autopromoção, já pessoas com mais idade procuram primícias mais benevolentes. Além disso, a administração dos fatores negativos e positivos no trabalho se torna um ponto favorável para a realização do profissional. A forma de se relacionar, o proveito oriundo dessas relações e a resiliência adquirida no enfrentamento de dificuldades motiva o trabalhador a melhorar continuamente e conseqüentemente sentir-se mais completo, percebendo os efeitos do seu trabalho e suas decisões dentro da organização (GUIMARÃES, 2005).

É através do trabalho que pode-se obter dignidade e sentido para a vida, logo este torna-se uma defesa contra ansiedade e depressão. É relevante ressaltar a importância do sentimento de utilidade do trabalhador, fazendo com que o mesmo exerça suas atividades e o estimule a colocar em prática suas principais habilidades e competências, demonstrando assim seus pontos fortes (MORIN, 2001). O trabalho está ligado ao sentido de segurança, é através dele que se recebe o sustento e condições propícias para se viver em sociedade. Em

contrapartida existem casos em que o indivíduo alcança a estabilidade e acaba perdendo a liberdade, visto que a estabilidade tem forte apelo material podendo estagnar o desenvolvimento profissional (GUIMARÃES, 2005).

2.2.6 Pagamento e benefícios

De acordo com Favarim (2011), o salário é um tipo de remuneração composta por um valor econômico que é pago ao trabalhador em troca de um serviço físico ou intelectual prestado. O salário propicia ao colaborador um sentimento de segurança e independência, contribuindo para a manutenção de sua dignidade diante da sociedade. Esse se torna um elo entre o trabalho e a vida pessoal, visto que através da remuneração que o indivíduo garante as suas necessidades básicas e realiza seus objetivos particulares (MORIN, 2001).

A satisfação do trabalhador é influenciada pelo salário, benefícios e reconhecimento que a organização lhe oferece. Se faz recomendável que a remuneração esteja condizente com as responsabilidades e carga de trabalho, não podendo estar muito acima ou muito abaixo dos valores estabelecidos no mercado. Também é importante que exista um plano de carreira com reclassificação de cargos e salários, assim os colaboradores saberão quais são os requisitos para conquistarem promoções (MARTINEZ, 2002).

Em adição ao salário fixo a remuneração também pode englobar benefícios extra salariais, tais como: plano de saúde, férias, seguro de vida, auxílio no transporte, auxílio na alimentação, dentre outros. Além dos benefícios, outra parte que pode compor a remuneração são os incentivos salariais, que visam motivar os trabalhadores a obterem os melhores resultados possíveis. Entre estes pode-se citar a participação nos lucros e comissões (FAVARIM, 2011).

2.2.7 Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar

Sabendo que um importante ativo dentro das organizações são as pessoas que as compõem, as empresas estão cada vez mais interessadas em viabilizar boas condições para a performance e satisfação dos seus colaboradores. A ideia de que o bem-estar na vida pessoal pode ser atingido através da vida profissional instiga os gestores de pessoas a identificarem maneiras de proporcionar um ambiente agradável no trabalho. O bem-estar está atrelado ao bom funcionamento da pessoa e engloba fatores como a auto aceitação, autonomia, bom relacionamento com os demais, propósito de vida e crescimento pessoal. Se vivenciada no

trabalho, essa sensação faz com que o indivíduo se sinta importante dentro de uma organização, estimulando-o a avançar na busca de seu propósito de vida e autorrealização (PORTO; TORRES; PASCHOAL, 2010).

Um dos fatores que pode influenciar o bem-estar do trabalhador ou teletrabalhador é a interferência da família nas atividades profissionais ou a interferência do trabalho no ambiente familiar. Como essa relação tem uma importância considerável na vida do indivíduo, é importante que se leve em conta as condições do ambiente no qual será realizado o trabalho. Então, é recomendável que as organizações verifiquem a disponibilidade de um ambiente favorável para a prática de atividades antes de liberarem essa modalidade ao trabalhador, evitando assim perturbações e conseqüente geração de deficiências no seu desempenho (PANTOJA; OLIVEIRA; ANDRADE, 2019).

O isolamento social é um gerador de preocupação referente ao teletrabalho, a falta de contato com os colegas pode ser uma barreira para o bem-estar. Também pode haver uma deficiência na resolução de problemas, pois somente os colegas conseguem entender a complexidade dos assuntos lidados no trabalho. Na tentativa de resolver essa situação algumas empresas optam por realizar reuniões semanais ou teletrabalho parcial, onde o trabalhador estará presente e poderá resolver possíveis pendências onde a comunicação por contato direto é mais efetiva (BRAÚNA, 2010).

Como já citado no item 2.2.5 deste trabalho, o incentivo das organizações com plano de carreira definido é fundamental para que o funcionário consiga participar de promoções e se sinta motivado a continuar melhorando sua performance. Além disso, é importante que o teletrabalhador tenha apoio dos superiores imediatos e colegas, para evitar que o mesmo se sinta excluído da equipe, perdendo sua identificação com a organização afetando diretamente seu comprometimento (ANDRADE, 2020).

3 PROPOSTA DE TRABALHO

O intuito da proposta de trabalho é mostrar as etapas de estruturação da pesquisa sobre a satisfação dos estudantes de Engenharia de Produção com o trabalho remoto. A seguir serão apresentadas as fases para a realização desse estudo. O Quadro 1 demonstra as fases da pesquisa.

Quadro 1 - Fases da pesquisa

Fase	Descrição	O que foi analisado	Como foi realizado
I	Determinação do método utilizado para coleta de dados	Tipos de métodos de pesquisa existentes na literatura	Levantamento de pesquisas utilizadas no âmbito acadêmico. Nesse caso o método survey e a escala likert.
II	Elaboração das perguntas	Perguntas para estabelecer parâmetros como: idade, gênero, tipo de trabalho, etc.	Utilizando o método Survey.
III	Coleta de dados	Os dados de satisfação foram coletados em uma escala numérica de 1-4 para determinar o grau de satisfação do público alvo (Estudantes de Engenharia de Produção da UCS.)	Utilização do software Google Forms.
IV	Análise de Dados	As informações obtidas na fase III.	Através do uso da ferramenta computacional MS Excel®.
V	Conclusão de relações	Os dados obtidos na etapa IV são analisados sob a perspectiva de avaliação de satisfação.	Opta-se por utilizar o método de análise fatorial.

Fonte: A autora (2021)

3.1 DETERMINAÇÃO DO MÉTODO UTILIZADO PARA COLETA DE DADOS

O método utilizado para levantamento de dados é o survey, o qual possibilita uma avaliação da amostra obtida na coleta de dados referente a pesquisa em questão. Para a realização do estudo é utilizada uma escala de satisfação de um a cinco, onde um é muito insatisfeito e cinco é muito satisfeito. Através das informações coletadas será possível

transformar um conteúdo de viés qualitativo em quantitativo, afim de realizar análises e verificar a existência de tendências.

3.2 ELABORAÇÃO DAS PERGUNTAS

Para elaboração das perguntas foram consideradas as dimensões apresentadas no item 2.2 desse estudo, conforme estabelecido por Godoy (2019). O documento que serviu de base está apresentado no referencial teórico, vide anexo A.

3.3 COLETA DE DADOS

Para a realização da pesquisa de satisfação com o teletrabalho, o público alvo escolhido é constituído por alunos matriculados no curso de Engenharia de Produção da UCS. O curso atualmente é ministrado em duas cidades da região da serra gaúcha, Caxias do Sul (Campus Sede) e Bento Gonçalves (Campus da Região dos Vinhedos – CARVI). Os profissionais de Engenharia de Produção da UCS têm por objetivo implantar e gerenciar sistemas de produção de bens e serviços. Seu campo de atuação abrange diversas áreas nas indústrias metalmeccânica, têxtil, calçadista, elétrica, alimentícia, moveleira e química, e ainda pode atuar nas empresas prestadoras de serviços, como bancos, transporte aéreo e em laboratórios de pesquisa científica e tecnológica. Esse profissional projeta, otimiza e implanta sistemas integrados, envolvendo pessoas, materiais e equipamentos. Seu conhecimento contempla as áreas da matemática, física e ciências sociais aplicadas. A carga horário do curso é de 3600 horas mais o ENADE e 360 horas de atividades complementares. A grade curricular é composta por 4 cadeiras de formação geral, 23 de formação básica e 32 de formação específica. As disciplinas geralmente são ofertadas nos turnos vespertino e noite, pois a maior parte dos alunos exercem atividades laborais durante o dia (UCS, 2021).

O público do curso é majoritariamente masculino, apresentando cerca de 70% dos alunos em relação ao público total. Quanto ao estado civil há predominância de pessoas solteiras, apresentando mais de 90% dos estudantes matriculados. A condição de pagamento escolhida pela maioria dos alunos regulares é o carnê UCS, em torno de 60%, seguida da bolsa do Prouni, em torno de 23%, e o restante opta por algum tipo de financiamento ou conta com algum tipo de auxílio (APLO, 2018).

Segundo Cauchick et al. (2018), para o levantamento de dados de uma pesquisa a principal ferramenta utilizada é o questionário, composto por um conjunto de perguntas

ordenadas, onde o entrevistado não esteja na presença do pesquisador para responder as perguntas da pesquisa. Existem diversas formas de aplicar o questionário, no caso desse estudo será utilizada uma ferramenta disponível na internet. Para a construção do questionário haverá uma divisão de dados qualitativos em duas partes, conforme a Figura 1, onde inicialmente são abordadas questões nominais e, na sequência, questões ordinais. Nas questões ordinais que envolvem grau de satisfação será utilizada a escala Likert com amplitude de 1 a 5.

Figura 1 - Classificação das variáveis



Fonte: Cauchick *et al.* (2018) adaptado pela autora.

É importante que o questionário esteja bem formulado e apresentado, também se recomenda que seja enviada uma carta explicando o objetivo da pesquisa e contendo um termo de confidencialidade, para assim aumentar as incidências de retorno. Também deve ser considerada a monitoração dos não respondentes, buscando ações para lidar com os mesmos (CAUCHICK ET AL, 2018).

Nesse trabalho a plataforma digital utilizada para a aplicação do questionário é o Google Forms, ferramenta gratuita, online, de fácil manuseio e prática. A plataforma proporciona compartilhamento de informações em tempo real e disponibiliza resultados em planilhas editáveis (MARTINS, 2020).

3.4 ANÁLISE DE DADOS

Para avaliar os dados será utilizada a análise comparativa dos dados, por meio de média, moda, desvio padrão das questões coletadas. Diversos autores definem que o objetivo desse tipo de análise é medir, explicar e antever o nível de relação entre as variáveis. De fato, é o que esse trabalho busca.

Uma fase importante para que a análise de dados é a escolha da escala de medida, pois não é possível verificar variações sem que elas sejam medidas. Os dados podem ser classificados em não-métricos (qualitativos) e métricos (quantitativos). Dados não-métricos descrevem diferenças em tipo ou natureza, apontando a presença ou ausência de uma característica ou propriedade, dentro desse tipo dado pode-se definir escalas nominais e ordinais. Escalas nominais abrangem categorias ou classes, como a definição do sexo, por exemplo. Já as escalas ordinais, como o nome sugere, indicam apenas a ordem de dispersão dos dados analisados, porém não permitem a mensuração de variação. Os dados métricos permitem que haja a avaliação de variação entre quantia ou grau em relação a um atributo. As escalas de medidas métricas são as intervalares e de razão. Ambas fornecem o mais alto nível de precisão de medida, permitindo que as operações matemáticas sejam executadas, a única diferença entre elas é a definição do ponto zero. Nas escalas intervalares o ponto zero é arbitrário, como na escala de temperatura Celsius, por exemplo. Em contrapartida nas escalas de razão o ponto zero é absoluto, logo é possível criar relações em cima dos valores da escala. Por exemplo, pode-se dizer que 30°C é o dobro de 15°C, porém isso não significa que a quantidade de calor varia na mesma proporção. Já se forem comparados 200K a 400K, pode-se dizer que a quantidade de calor é dobrada.

3.5 CONCLUSÃO DE RELAÇÕES

O objetivo da pesquisa é mensurar a satisfação dos entrevistados que exercem seu trabalho de forma remota. A ideia é avaliar se essas pessoas associam o teletrabalho a algo positivo, levando em conta o gosto pelas atividades que exercem, a preferência por ter mais autonomia na realização das tarefas e na flexibilidade de horários, a quantidade e a variedade de encargos que lhe são conferidos e as condições do ambiente no qual estão realizando as funções laborais.

No que diz respeito a carreira profissional dos entrevistados, buscar-se-á saber se a distância da organização é vista como algo negativo, pois tende a levar o funcionário ao

esquecimento, o que pode afetar o seu crescimento hierárquico. Também será analisado o fator salarial, pois pode haver insatisfação se a quantidade de tarefas e a responsabilidade sobre as mesmas forem maiores do que no trabalho presencial e a remuneração for igual.

Uma dimensão que tende a apresentar perspectiva negativa é o trabalho em equipe, pois se as pessoas não forem instruídas e não tiverem intimidade com o teletrabalho o distanciamento dos colegas gerará falhas na comunicação, no relacionamento e na colaboração. Pode ocorrer o mesmo com os supervisores e gestores, visto que eles precisam contatar, organizar e obter resultados mesmo com a distância entre as pessoas. Da mesma forma, é importante mensurar a identificação dos entrevistados com a organização em que trabalham, avaliando se estes sentem-se pertencentes e incluídos a empresa mesmo com o distanciamento.

Na relação da vida pessoal e profissional é necessário avaliar a interferência entre ambas, pois se o teletrabalho for realizado de casa, é provável que a grande carga horária transcorrida no ambiente familiar acabe ocasionando conflitos. Outro fator que precisa ser levado em conta é a perturbação que a família pode provocar ao trabalhador, por isso recomenda-se que as atividades remotas sejam realizadas em um cômodo confortável e isolado do restante das pessoas.

4 RESULTADOS

Nesse capítulo são apresentados os resultados do trabalho. Na sequência uma breve discussão é realizada, a fim de comparar o que foi encontrado nesse estudo e o que foi proposto no estudo original de Godoy (2019).

4.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Pode-se verificar no Quadro 2 que há uma complexidade grande na interpretação dos dados. Por esse motivo os mesmos serão compilados em dimensões, simplificando assim as análises.

Quadro 2: Estatísticas encontradas nas respostas

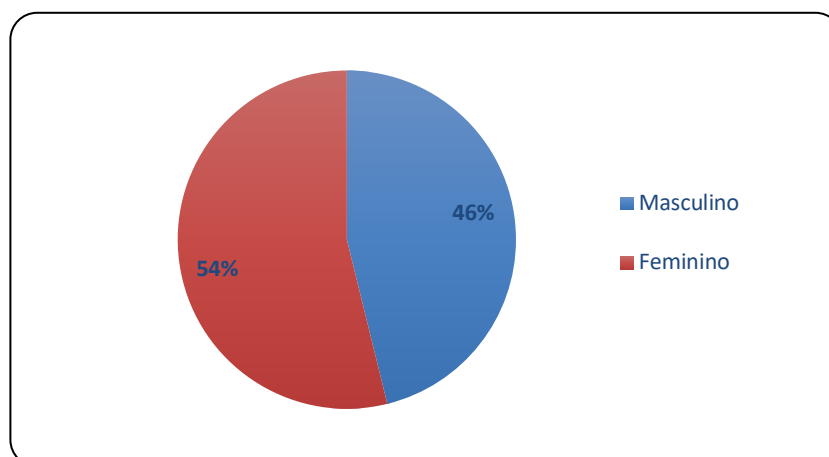
Dimensão	Item	Mediana	Média	Desvio Padrão
Característica do Trabalho	Qual é o grau de satisfação com o trabalho que você desempenha?	4	3,769	0,894
	Qual é o grau de satisfação com a variedade de tarefas do seu trabalho?	4	3,615	1,081
	Qual é o grau de satisfação com o volume de tarefas que você recebe dos seus superiores?	4	3,615	0,927
	Qual é o grau de satisfação com as condições físicas/ infraestrutura no seu ambiente de trabalho?	4	3,769	1,053
	Qual é o grau de satisfação com a autonomia que a empresa lhe proporciona para a realização de suas tarefas?	4	4,154	0,772
	Qual é o grau de satisfação com as informações recebidas pelos colegas e superiores para que você exerça suas atividades?	4	3,538	0,933
Equipe de Trabalho	Qual é o grau de satisfação do seu relacionamento com os colegas?	4	4,308	0,608
	Qual é o grau de satisfação com a qualidade do trabalho que a sua equipe exerce?	4	3,769	0,699
	Qual é o grau de satisfação com a colabração entre as pessoas que compõem a sua equipe de trabalho?	4	3,692	0,608
	Qual é o grau de satisfação com a comunicação entre as pessoas que compõem a sua equipe de trabalho?	3	3,385	0,741
Gestão/Supervisão	Qual é o grau de satisfação com o seu relacionamento com a chefia imediata?	4	3,846	0,664
	Qual é o grau de satisfação com a qualidade do trabalho que seu superior desempenha?	4	3,692	0,724
	Qual é o grau de satisfação com a comunicação entre você e seu superior imediato?	4	3,692	0,824
	Qual é o grau de satisfação com o reconhecimento que o seu superior imediato tem em relação a você?	4	3,769	0,894
	Qual é o grau de satisfação com a confiança que seu superior imediato tem em relação a você?	4	4,077	0,618
Orga nizaç	Qual é o grau de satisfação com as informações que você recebe sobre os acontecimentos gerais da empresa?	4	3,538	1,156

	Qual é o grau de satisfação com a sua sensação de pertencimento em relação a organização?	4	3,769	0,699
	Qual é o grau de satisfação com a forma que a empresa é gerida?	3	3,308	0,914
	Qual o grau de satisfação com a quantidade e qualidade dos treinamentos que você recebe?	3	2,923	1,001
Carreira e Realização Profissional	Qual o grau de satisfação com a sua realização profissional no momento?	3	3,231	0,977
	Qual o grau de satisfação com o uso dos seus conhecimentos e habilidades em relação as atividades exercidas?	4	3,615	0,839
	Qual o grau de satisfação com a estabilidade que seu emprego proporciona?	4	4,154	0,867
Pagamentos e Benefícios	Qual o grau de satisfação com o salário que você recebe em relação ao trabalho que realiza?	3	3,000	1,181
	Qual o grau de satisfação com os últimos reajustes salariais que você recebeu?	3	2,923	1,001
	Qual o grau de satisfação com os benefícios que a empresa lhe oferece?	3	3,462	1,013
Equilíbrio entre Trabalho e Vida Pessoal/Familiar	Qual o grau de satisfação que o seu trabalho lhe proporciona em relação a sua realização pessoal?	3	3,385	1,081
	Qual o grau de satisfação com a interferência que a família causa no seu trabalho?	4	3,615	0,927
	Em uma situação de teletrabalho, qual o grau de satisfação com o isolamento social causado em função da distância com os colegas?	3	3,154	0,952
	Qual o grau de satisfação com a interferência que o trabalho causa nas suas relações pessoais?	4	3,538	0,637
	Em uma situação de teletrabalho, qual o grau de satisfação com as oportunidades proporcionadas pela sua empresa?	3	3,000	1,042

Fonte: Godoy (2019) adaptado pela autora.

Na pesquisa realizada foram coletadas respostas de 130 pessoas, sendo 70, ou aproximadamente 54% do sexo feminino e 60, ou aproximadamente 46% do sexo masculino, conforme representado na Figura 2.

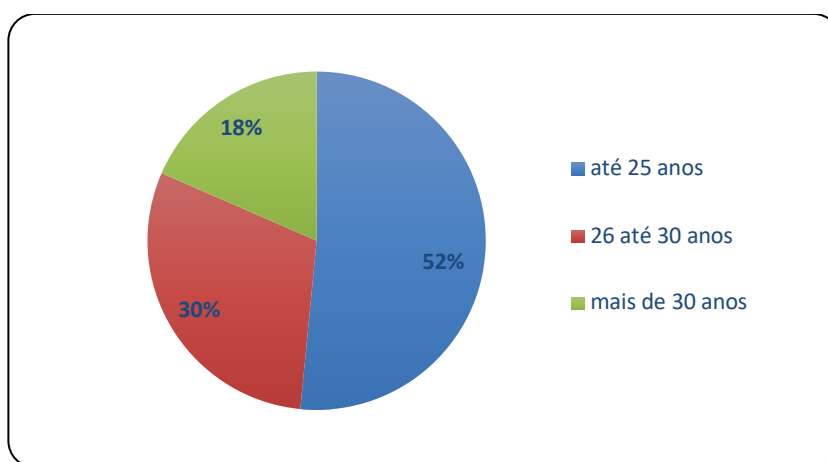
Figura 2: Taxa de respondentes por sexo



Fonte: A autora (2021)

Em relação a faixa etária, 67 pessoas, ou aproximadamente 52% apresentaram idade de até 25 anos, 39 pessoas, ou aproximadamente 30% apresentaram idade de 26 anos até 30 anos e 24 pessoas, ou aproximadamente 18% apresentaram idade maior de 30 anos, conforme Figura 3.

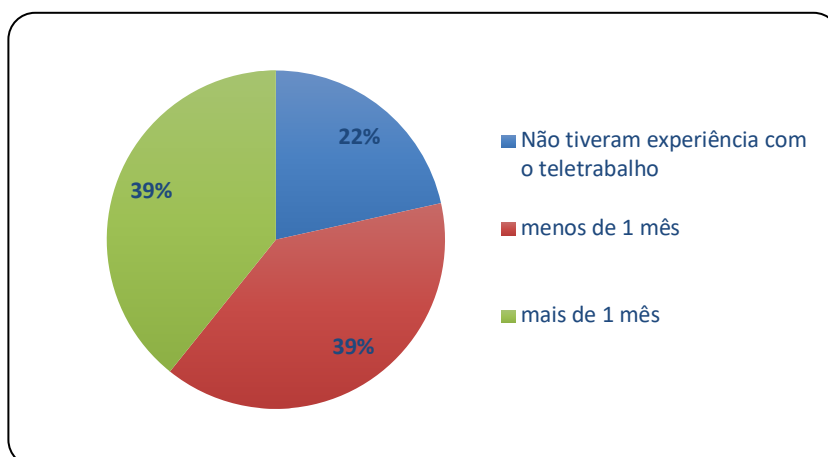
Figura 3: Taxa de respondentes por faixa etária



Fonte: A autora (2021)

Todos os respondentes realizam alguma atividade profissional e estudam. Levando em conta a modalidade de trabalho remoto, 22% dos respondentes nunca tiveram experiência com essa forma de trabalho, 39% tiveram experiência por menos de um mês e 39% tiveram experiência de mais de um mês, conforme Figura 4. Atualmente todos os respondentes exercem suas atividades laborais de forma integralmente presencial.

Figura 4: Taxa de respondentes em relação a experiência com o teletrabalho

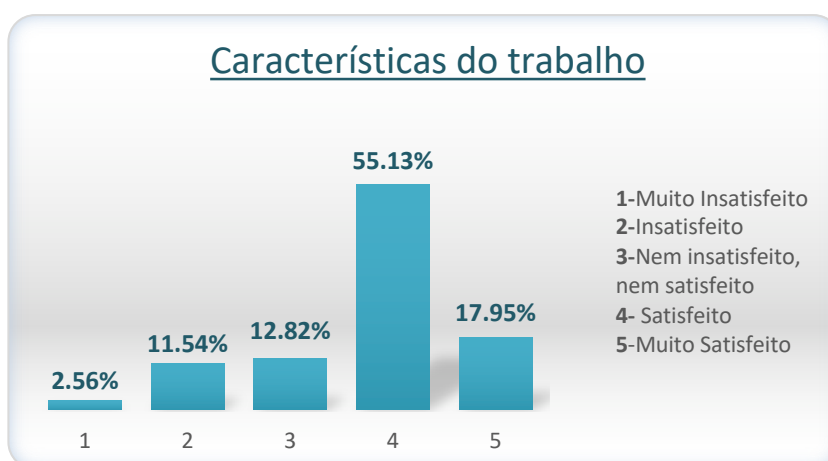


Fonte: A autora (2021)

A fim de otimizar as informações e realizar uma análise geral sobre o assunto serão levadas em consideração apenas as sete dimensões do teletrabalho abordadas no item 2.2 do capítulo 2. As análises individuais das questões estão disponíveis no Anexo A desse trabalho. Como o público entrevistado se encontra em uma situação de trabalho presencial, as questões foram avaliadas buscando saber se o mesmo está ou não satisfeito com a situação atual, ou seja, trabalhando presencialmente.

Levando em consideração a dimensão características do trabalho, o público respondente está majoritariamente satisfeito. Mais de 90% das pessoas responderam que estão satisfeitas ou muito satisfeitas em relação a autonomia que lhes é proporcionada para a realização de suas atividades. Outro fator que apresenta grande aceitação é o tipo de trabalho realizado, onde mais de 84% das pessoas se encontram satisfeitas ou muito satisfeitas. Em contrapartida em torno de 46% dos entrevistados sentem-se indiferentes ou insatisfeitos em relação as informações recebidas pelos colegas e superiores, e aproximadamente 38% se sentem indiferentes ou insatisfeitos com o volume de tarefas que recebem dos superiores. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo B. Na Figura 5 apresentada abaixo, podemos ver que mais de 73% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o trabalho exercido, enquanto apenas aproximadamente 14% sentem-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Figura 5: Grau de satisfação com as características do teletrabalho

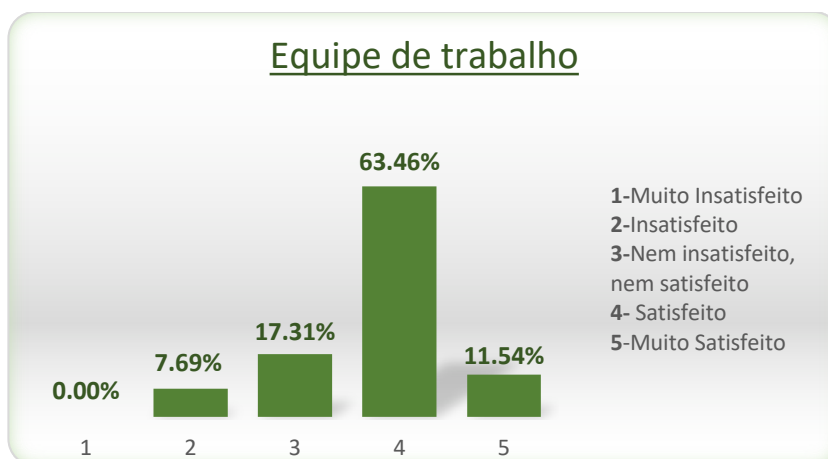


Fonte: A autora (2021)

Levando em conta a dimensão equipe de trabalho, mais de 92% do público respondente encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com o relacionamento junto aos os colegas. Também é notório que aproximadamente 77% dos indivíduos sentem-se satisfeitos com a colaboração entre as pessoas da equipe de trabalho. No que diz respeito a comunicação entre as pessoas na

equipe, aproximadamente 46% apresentaram indiferença ou insatisfação. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo C. Na Figura 6 é possível observar que cerca de 75% das pessoas estão satisfeitas ou muito satisfeitas com sua equipe de trabalho, por outro lado, em torno de 25% encontram-se indiferentes ou insatisfeitos.

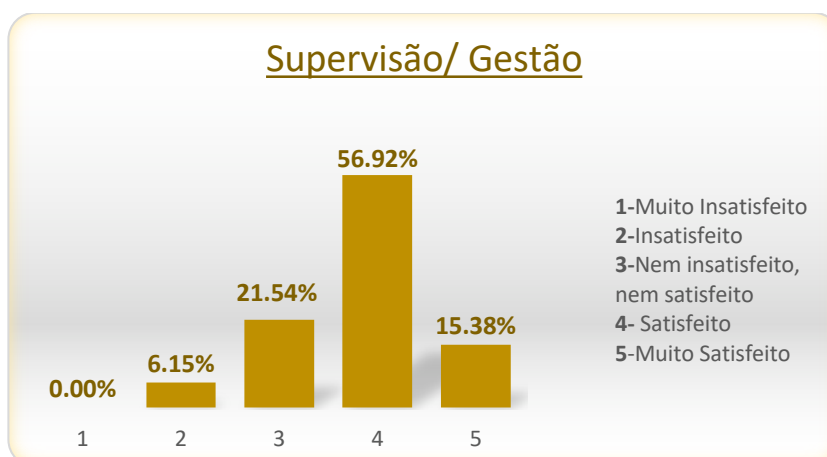
Figura 6: Grau de satisfação com a equipe de trabalho



Fonte: A autora (2021)

Abordando o tema supervisão e gestão, o que mais causa satisfação nas pessoas é a confiança do superior imediato em relação a elas, onde aproximadamente 85% sentem-se satisfeitos ou muito satisfeitos. Outro fator que causa satisfação é o reconhecimento do superior imediato, onde aproximadamente 77% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Entretanto, cerca de 38% do público demonstrou indiferença ou insatisfação quando questionados sobre a comunicação com seu superior imediato e aproximadamente 31% estão indiferentes com o relacionamento com a chefia imediata, ou seja, nem insatisfeitos, nem satisfeitos. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo D. Como pode-se ver na Figura 7, cerca de 72% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a supervisão e gestão e aproximadamente 28% encontram-se insatisfeitos ou nem insatisfeitos e nem satisfeitos.

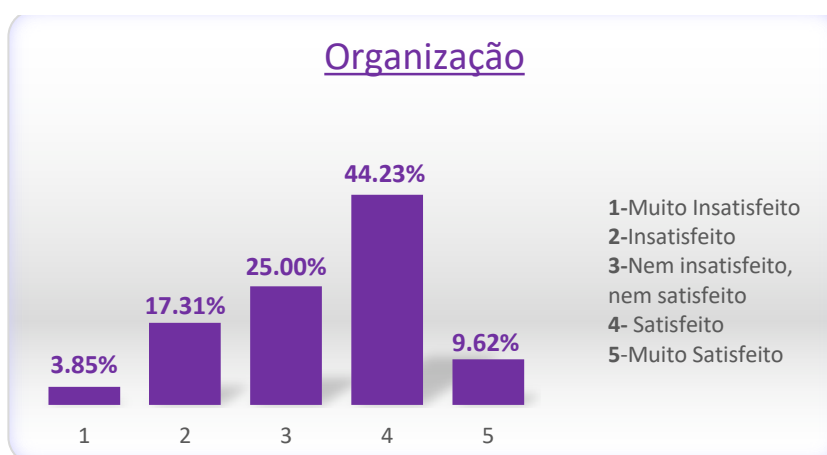
Figura 7: Grau de satisfação com a supervisão/ gestão



Fonte: A autora (2021)

A respeito da organização, aproximadamente 77% das pessoas sentem-se satisfeitas ou muito satisfeitas com a sensação de pertencimento em relação a mesma, e em torno de 69% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as informações que recebem acerca dos acontecimentos gerais da empresa. No entanto, aproximadamente 77% do público está indiferente, insatisfeito ou muito insatisfeito com a quantidade e qualidade dos treinamentos que recebe por parte da organização, e quase 54% estão insatisfeitos ou indiferentes com a forma que a empresa é gerida. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo E. Na Figura 8, é possível perceber que aproximadamente 21% dos respondentes estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos com a organização, todavia cerca de 54% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. O restante do público, encontra-se indiferente.

Figura 8: Grau de satisfação com a organização



Fonte: A autora (2021)

Analisando a dimensão carreira e realização profissional, verificou-se que aproximadamente 85% dos respondentes sentem-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a estabilidade que seu emprego lhes proporciona, e em torno de 69% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o uso dos seus conhecimentos e habilidades em relação as atividades exercidas. Entretanto, cerca de 54% do público sente-se insatisfeito ou indiferente com sua realização profissional no momento. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo F. Observamos na Figura 9 que embora aproximadamente 67% dos respondentes estejam satisfeitos ou muito satisfeitos com a carreira e realização profissional, também existe alguma insatisfação e indiferença por parte do público, apresentando percentuais de aproximadamente 18% e 15% respectivamente.

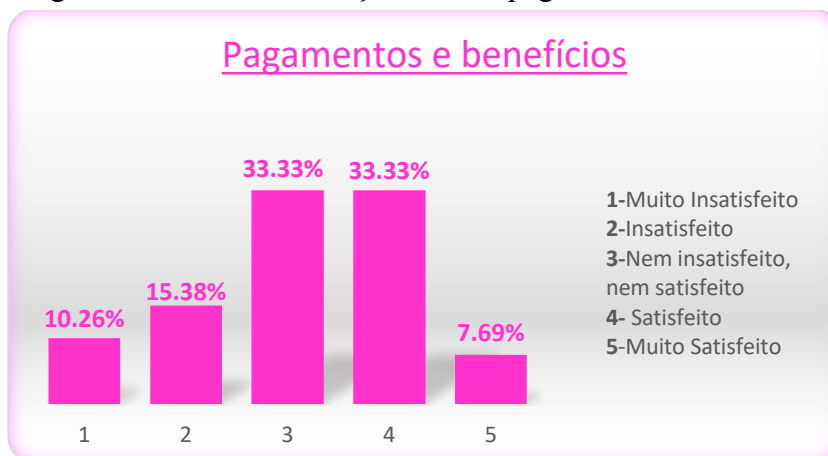
Figura 9: Grau de satisfação com a carreira e realização profissional



Fonte: A autora (2021)

Levando em consideração a dimensão pagamentos e benefícios os resultados não foram tão satisfatórios como os anteriores apresentados. Aproximadamente 54% das pessoas estão satisfeitas ou muito satisfeitas com os benefícios que a sua empresa lhes oferece. No entanto, constatou-se um grau considerável de insatisfação e indiferença acerca do salário recebido em relação ao trabalho exercido, com percentuais de aproximadamente 31% cada, totalizando 62%. Também se observaram que os reajustes salariais causam indiferença e insatisfação na opinião dos respondentes, onde cerca de 23% sentem-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos e aproximadamente 46% indiferentes. Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo G. Na Figura 10, nota-se que os percentuais de indiferença e satisfação estão empatados, apresentando resultados de aproximadamente 33% cada. Embora esses percentuais ocupem cerca de 66% da análise total, o percentual de aproximadamente 26% de insatisfação ou muita insatisfação se torna evidente.

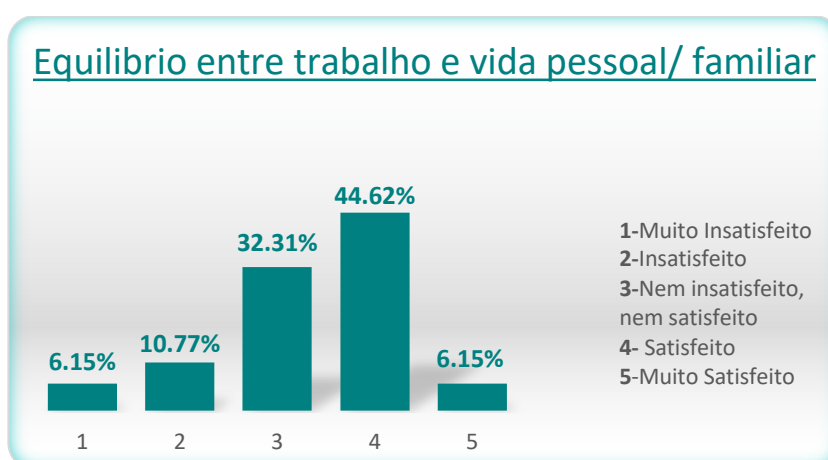
Figura 10: Grau de satisfação com os pagamentos e benefícios



Fonte: A autora (2021)

No que diz respeito ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/ familiar, aproximadamente 69% do público sente-se satisfeito ou muito satisfeito com a interferência que a família causa no seu trabalho, e com percentuais aproximadamente de 62% cada, as pessoas sentem-se satisfeitas ou muito satisfeitas com a interferência do trabalho nas relações pessoais e com sua realização profissional. Ao serem questionadas sobre o assunto do isolamento social em uma situação de teletrabalho, a grande maioria dos respondentes, aproximadamente 54%, responderam estar indiferentes e aproximadamente 31% iriam se sentir satisfeitos ou muito satisfeitos, e apenas cerca de 15% estariam insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Figura 11: Grau de satisfação com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/ familiar



Fonte: A autora (2021)

Abordando as oportunidades proporcionadas pela empresa em uma situação de teletrabalho, as opiniões dos respondentes ficaram divididas, onde a maior parte dos respondentes, cerca de 38%, iriam se sentir indiferentes, aproximadamente 31% sentir-se-ia satisfeito ou muito satisfeito e aproximadamente 31% do público estaria insatisfeito ou muito insatisfeito.

Os números aqui citados apresentam um resumo dos gráficos encontrados no Anexo H. Na Figura 11 pode-se observar os dados gerais da dimensão em questão, onde nota-se que aproximadamente 50% do público está satisfeito ou muito satisfeito com o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal ou familiar, enquanto cerca de 32% demonstraram estar indiferentes, e aproximadamente 17% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

4.2 DISCUSSÃO DOS DADOS

Na dimensão características do trabalho pode-se concluir que as pessoas demonstraram grande satisfação com as atividades que desempenham e com a autonomia que a empresa lhes oferece para a realização do trabalho. Segundo Steil e Barcia (1999) é importante que o teletrabalhador possua certa liberdade na tomada de decisões para realizar suas tarefas, logo, nesse quesito pode-se presumir que os trabalhadores presenciais não enfrentariam dificuldades em uma situação de adaptação ao teletrabalho. O estudo de Godoy (2019), realizado com teletrabalhadores apresentou bom índice de satisfação em relação as características de trabalho, e as questões com maior taxa de satisfação estavam relacionadas as incumbências do trabalho em si e a autonomia para a realização das atividades.

No que diz respeito a equipe de trabalho, as pessoas responderam de forma majoritária que se sentem satisfeitas com o relacionamento e colaboração entre os membros da equipe. Isso é importante pois em um grupo bem balanceado podem-se aproveitar as qualidades individuais em prol de um objetivo em comum, e a colaboração entre as pessoas é essencial nesse processo (DA SILVA; SEIDL; PUENTE-PALACIOS, 2008). De acordo com Moresco et al. (2009), outro fator determinante para a satisfação das pessoas é a comunicação, tendo em vista que a mesma proporciona a propagação de informações, o que interfere diretamente nos resultados obtidos, podendo guiar a equipe para o sucesso ou fracasso. Conforme o estudo apresentado por Godoy (2019), também foram encontrados resultados positivos relacionados a equipe de trabalho com teletrabalhadores, demonstrando que pode existir harmonia entre os colaboradores tanto na modalidade presencial quanto na modalidade remota.

A dimensão supervisão e gestão foi avaliada pela maioria como satisfatória. As pessoas demonstraram-se satisfeitas pela confiança e reconhecimento que seu superior imediato tem para com elas. Com um bom relacionamento entre gestores e subordinados os resultados individuais podem ser maximizados, o que é bom para o colaborador, pois o mesmo sente-se importante, e também é bom para a equipe, pois a mesma apresentará resultados mais satisfatórios (HENRIQUE, 2014). Segundo Baúna (2010), a confiança é importante para que o trabalho ocorra de forma remota. Sem ela é improvável que os resultados alcançados pela equipe sejam satisfatórios. Ainda é papel da gestão esclarecer a visão da organização, bem como as incumbências de cada colaborador em todos os níveis hierárquicos. Os resultados encontrados por Godoy (2019) ratificaram a visão positiva dos indivíduos acerca dos gestores e supervisores.

Em relação a organização as pessoas demonstraram-se satisfeitas com a sensação de pertencimento e com as informações que recebem a respeito dos acontecimentos da empresa. Vieira (2014) afirma que a disseminação das informações apresenta um papel significativo para auxiliar os colaboradores no processo de tomada de decisão. Já a sensação de pertencimento é necessária pois os trabalhadores percebem a importância de suas ações dentro da organização, contribuindo assim para que haja o fortalecimento da relação entre empresa e colaborador, o que é essencial para a consolidação da cultura organizacional (CRUZ, 2012). No estudo de Godoy (2019) feito com teletrabalhadores, os resultados comprovaram a satisfação das pessoas a respeito das informações que recebem sobre os acontecimentos da organização e sobre a sensação de pertencimento em relação a organização. Novamente pode-se constatar que, tanto na modalidade remota quanto na presencial, os trabalhadores podem sentir-se satisfeitos com o seu envolvimento com a empresa.

Na carreira e realização profissional os entrevistados demonstraram-se satisfeitos com a estabilidade que o emprego lhes proporciona. O aproveitamento das habilidades que possuem para a realização de suas atividades também se destacou positivamente. De acordo com Guimarães (2005), a realização profissional tem conexão com a experiência do trabalhador, ou seja, os objetivos visionados por trabalhadores mais jovens são diferentes dos buscados por profissionais mais experientes, mas é importante que a empresa procure motivar o trabalhador independentemente da idade, para que o mesmo perceba a importância de seu trabalho e para que os objetivos profissionais e os objetivos da organização sejam conciliados. A estabilidade também possui importância pois está diretamente ligada ao senso de segurança, o que permite que o trabalhador faça planos para o futuro e crie uma boa relação de sua vida pessoal com a

profissional. Os resultados do estudo de Godoy (2019), realizado com teletrabalhadores, vão de encontro aos resultados obtidos nesse trabalho no que tange a realização profissional.

Em relação a dimensão pagamentos e benefícios, tanto nesse estudo levando em consideração a opinião de trabalhadores presenciais, quanto no estudo de Godoy (2019) levando em conta a opinião de teletrabalhadores, os resultados encontrados não foram tão satisfatórios quanto nas demais dimensões. Martinez (2002) menciona que a satisfação do trabalhador é influenciada pelo salário e benefícios que a empresa proporciona. É relevante que o trabalhador possua um plano de carreira bem definido, para assim ter conhecimento dos objetivos que deve alcançar ou até onde pretende chegar. O salário deve ser compatível com a função e recomenda-se que não esteja muito acima ou muito abaixo dos valores exercidos pelo mercado.

Levando em conta a dimensão equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/ familiar os resultados também foram majoritariamente satisfatórios. Quando questionados sobre a interferência do trabalho na vida pessoal, a opinião dos respondentes foi predominantemente positiva, indo de encontro as opiniões encontradas por Godoy (2019). Em uma possível situação de teletrabalhado os entrevistados responderam que se sentiriam indiferentes com o isolamento social. Novamente os resultados de Godoy (2019) com teletrabalhadores ratificam a indiferença das pessoas acerca do isolamento apresentados nesse estudo. É importante ressaltar que o isolamento social é um fator que gera preocupação pois o mesmo pode dificultar a comunicação e desgastar as relações, o que pode resultar em deficiências na resolução de problemas (BRAÚNA, 2010). Nas questões relacionadas as oportunidades proporcionadas pela organização em uma situação de teletrabalho as opiniões de insatisfação e satisfação ficaram divididas, e a maioria disse estar indiferente, já no estudo de Godoy (2019) com teletrabalhadores os resultados foram satisfatórios. Andrade (2020) afirma que é importante que o funcionário consiga visionar as oportunidades de crescimento, de preferência em um plano de carreira, para que o mesmo se sinta motivado e possua identificação com a organização.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo inicial coletar dados sobre estudantes da serra gaúcha procurando saber se os mesmos já haviam vivenciando a modalidade de trabalho remoto, bem como mensurar a satisfação com seu trabalho atual. Para tal foi adotada uma abordagem descritiva utilizando o método Survey, instituída por uma coleta consistente de dados afim de obter-se uma amostra considerável para a realização da pesquisa. No intuito de utilizar um modelo matemático para realizar a análise das respostas adotou-se a escala Likert, de um a cinco, buscando avaliar o grau de discordância ou concordância com os questionamentos apresentados. Os resultados demonstraram que, embora a maioria dos estudantes já tenha tido algum contato com o teletrabalho, atualmente eles estão exercendo suas atividades profissionais na modalidade presencial. O estudo mostrou ainda que grande parte do público entrevistado está satisfeito com o seu trabalho, carreira profissional, organização e equipe.

Para atender o objetivo geral, o trabalho foi organizado por meio de três objetivos específicos. O primeiro deles foi definir o instrumento de coleta de dados. Pode-se dizer que foi cumprido na sua totalidade, pois inicialmente o público específico foi determinado. Após, a pesquisa foi realizada através de ferramentas típicas para esse tipo de estudo. O segundo objetivo específico era verificar os pontos relevantes de satisfação com o teletrabalho. Pode-se dizer que foi parcialmente cumprido, pois o público entrevistado estava trabalhando presencialmente, logo as questões foram analisadas levando em conta a satisfação dos respondentes com o trabalho na modalidade presencial. O terceiro objetivo específico estipulado era comparar os resultados obtidos na pesquisa com outros estudos existentes. Pode-se dizer que foi cumprido na sua totalidade, pois os dados da pesquisa foram equiparados aos dados obtidos por Godoy (2019), no intuito de saber se o trabalho presencial e o teletrabalho divergem ou convergem em relação as opiniões de satisfação.

O estudo foi surpreendente positivamente pois demonstrou que a taxa de público satisfeito em relação ao trabalho presencial é muito maior do que a taxa de pessoas que se encontram insatisfeitas. Um aspecto, de certa forma inusitado, foi a grande parcela de respondentes que estão satisfeitos com a autonomia para a realização das atividades, mesmo estando em um ambiente de trabalho presencial. Pode-se concluir que o bom relacionamento e apoio entre a equipe, a confiança e reconhecimento da gestão, que também apresentaram números elevados de contentamento, são fatores determinantes para que os trabalhadores se sintam autossuficientes para a realização de suas tarefas. Presume-se que se esse público fosse

migrar para uma situação de teletrabalho provavelmente iria manifestar bons resultados, visto que um dos aspectos mais importantes para a realização do mesmo é possuir autonomia.

Em contrapartida o estudo não foi tão satisfatório ao apresentar muitas opiniões de indiferença, demonstrando que as pessoas não possuem um posicionamento acerca de algumas questões como o isolamento social e o surgimento de oportunidades de crescimento profissional em uma situação de teletrabalho. Os respondentes também manifestaram indiferença em relação aos treinamentos recebidos pela empresa. Além disso, foram observados pontos negativos na dimensão pagamentos e benefícios, onde as pessoas acham que deveriam ganhar mais pelo trabalho que executam. Esse resultado não é surpreendente pois, ao analisar o trabalho de Godoy (2019), pode-se perceber que os trabalhadores tendem a apresentar insatisfação com essa categoria.

Sugere-se que em pesquisas sequentes a essa seja escolhida uma organização de grande porte que adote o teletrabalho, para que o número de entrevistados seja considerável e para que os mesmos já possuam experiência nessa modalidade. Outra possibilidade que agregaria informações para a literatura seria realizar pesquisas com pessoas que trabalham remotamente e pessoas que trabalham presencialmente dentro de uma mesma organização, para que os fatores relacionados a empresa tornem-se nulos, comparando diretamente as opiniões sobre teletrabalho e o trabalho tradicional. Mais uma sugestão interessante é que a organização realize a comparação entre os ganhos de um teletrabalhador e um trabalhador presencial, buscando saber qual das duas modalidades é mais indicada para cada tipo de trabalho, levando em conta os custos, os resultados e a satisfação dos gestores e de seus subordinados.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Laize Lopes Soares de. **Desenvolvimento de um instrumento de medida de qualidade de vida no teletrabalho**. Dissertação (Pós-Graduação em Gestão Pública) – Universidade de Brasília. Brasília, 2020.
- APLO – Assessoria de Planejamento e Orçamento. **Perfil do Aluno de Engenharia de Produção**, Universidade de Caxias do Sul, 2018. 2 documentos.
- BOONEM, Eduardo Magno. **As várias faces do teletrabalho**. Belo Horizonte, v. 2, n. 3, p. 106-127, dez, 2002 – jul, 2003. Revista E & G Economia e Gestão.
- BRAÚNA, Ibirajara Augusto Lopes. **Avaliação da utilização do teletrabalho no domicílio em consultorias de projetos de engenharia e sua influência na gestão de projetos**. Trabalho de Conclusão do Curso (Especialista MBA Executivo Internacional em Gerenciamento de Projetos) – Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2010.
- CAETANO, Maria Elizabeth Salvador; JUNIOR, Edgar Pereira. **Implicações do teletrabalho: um estudo sobre a percepção dos trabalhadores de uma região metropolitana**. São Paulo, v. 9, n. 2, p. 22-31, jul-dez, 2009. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho - rPOT.
- CAMPELLO, Mauro Luiz Costa; DE OLIVEIRA, Juliana Sevilha G. **Clima e cultura organizacional no desempenho das empresas**. Artigo, 2004. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/345_seget.08-Clima%20e%20cultura%20organizacional%20no%20desempenho%20das%20empresas.pdf. Acesso em: 25 abr. 2021.
- CAUCHICK-MIGUEL, Paulo A (org.) et al. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações**. 3. ed. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2018.
- CONSONI, Bianca. **A importância do feedback**. Trabalho de Conclusão do Curso (Bacharel em Administração) – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA. Assis, 2010.
- COUTO, Sabrina Valverde de Oliveira; ÁVILA, Robson Nery. **A importância do trabalho em equipe: uma revisão de literatura**. Trabalho de Conclusão do Curso (Especialização em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional) – Faculdade Católica de Anápolis, 2013. Anápolis, GO.
- CRUZ, Lucia Santa. **Experiência de pertencer: o resgate da memória como construção de identidade corporativa**. São Paulo: Escola Superior de Propaganda e Marketing, 2012. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Lucia-Santa-Cruz/publication/232062371_Experiencia_de_pertencer_o_resgate_da_memoria_como_construcao_de_identidade_corporativa/links/09e41507474ab26ef7000000/Experiencia-de-pertencer-o-resgate-da-memoria-como-construcao-de-identidade-corporativa.pdf. Acesso em: 23 abr. 2021.

DA ROCHA, Cháris Telles Martins; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, jan-mar, 2018. Cad. EBAPE.BR.

DA SILVA, Andréia Ana Paula. **Teletrabalho:** origem, conceito, fundamentação legal e seus desafios. Palhoça, SC: Site JUS.com.br, 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/81185/teletrabalho-origem-conceito-fundamentacao-legal-e-seus-desafios/4>. Acesso em: 10 abr. 2021.

DA SILVA, Rafael Almeida Dutra; SEIDL, Juliana; PUENTE-PALACIOS, Katia Elizabeth. **Ser ou parecer diferente:** o papel da diversidade na satisfação de equipes de trabalho. Universidade de Brasília, v. 8, n. 2, jul-dez, 2008 p. 79-97. Revista rPOT.

DA SILVA, Rogério Ramalho. **Home-officer:** um surgimento bem-sucedido da profissão pós-fordista, uma alternativa positiva para os centros urbanos. Curitiba, v. 1, n. 1, p. 85-94, jan-jun, 2009. Revista Brasileira de Gestão Urbana – urbe.

DA SILVA, Vitor Gustavo. **A gestão do teletrabalho.** Dissertação (Pós-Graduação em Administração) – Universidade Metodista de São Paulo. São Bernardo do Campo, 2014.

DE GODOY, Lígia. **Satisfação no teletrabalho:** construção de um instrumento de avaliação da satisfação de teletrabalhadores. 2019. Dissertação (Pós-graduação em Design do Centro de Artes) – Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, 2019.

DE MELO, Elizabete Regina. **Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional:** Um estudo exploratório numa amostra de profissionais na área da Tecnologia da Informação. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa. Portugal, 2011.

DE OLIVEIRA, Júlia Francieli Neves. **As novas tecnologias da informação e da Comunicação nas relações do trabalho:** o Teletrabalho. Santa Maria: 2º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade Ed. 2013. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2013/6-7.pdf>. Acesso em 17/03/2021.

DOS SANTOS, Edlaine Rosane Pinheiro; LAMBARINE, Patrícia Pérola Alves; MOREIRA, Jonathan Rosa. **Teletrabalho:** o futuro presente nas empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação. v. 5, n. 2, 2014. Periódico Científico Negócios em Projeção.

FAVARIM, Flávia Negri. **Remuneração e salário:** uma abordagem jurídico/administrativa. v. 15, n. 21, p. 209-224, 2011. Revista de ciências gerenciais.

FIGUEIREDO, Sílvia de Paula Eduardo. **A importância do teletrabalho nas organizações.** Trabalho de Conclusão de Estágio (Bacharel Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2008.

GONÇALVES, Maria Carolina Braz; ALMEIDA, Thayla Cassya; DE MOURA, Valéria Feitosa. **Qualidade de vida no trabalho e Métodos flexíveis de trabalho:** uma Análise multimétodo sobre o Impacto do home office na Qualidade de vida no trabalho do Colaborador. São Paulo, v. 8, n. 4, p. 74-94, jul-dez, 2018. Revista Liceu On-line.

GUIMARÃES, Flávia Arantes Lopes. **Realização profissional, prazer e sofrimento no trabalho e valores: um estudo com profissionais do nível superior.** Dissertação (Pós-Graduação em Psicologia) – Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, 2005.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. **Motivation through the Design of Work: test of a Theory.** *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279, 1976.

HAIR, Joseph F (org.) et al. **Análise Multivariada de dados, 6ª edição.** 6. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2009.

HENRIQUE, Cláudia Matilde da Silva. **Construção da relação entre subordinados e supervisores: estudo exploratório.** Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Portugal, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING - IBC (Brasil). **Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho?** 2021. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/quais-as-vantagens-e-desvantagens-do-teletrabalho/>. Acesso em 18/03/2021.

INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS - IHU (Brasil). **O teletrabalho nasceu de outra crise,** 2020. Disponível em: <http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/599210-o-teletrabalho-nasceu-de-outra-crise>. Acesso em 16/03/2021.

MARTINEZ, Maria Carmen. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador.** Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2002.

MARTINS, Fernanda Adorno. **Google forms como ferramenta de apoio: experiência docente em meio a pandemia corona vírus.** CIET – Congresso Internacional de Educação e Tecnologia, EnPED – Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, 2020. Disponível em: <https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/1809/1441>. Acesso em: 23 mai. 2021.

MAZZAROLLO, Felipe. **Mudanças geracionais e sentido do trabalho: análise entre gerações de trabalhadores do Banco do Estado do Rio Grande do Sul.** 2017. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017.

MELLO, Alvaro. **Teletrabalho (telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora.** São Paulo, SP: BECA – e-WORK, 1999.

MORESCO, Sonia; DALLAGNOLI, Simone; FANTINI, Laisa Juliana Zucco; DE SOUZA, Bruno Rodrigo. **A importância da comunicação nas organizações.** Brusque, SC: Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina, 2009.

MORIN, Estelle M. **Os sentidos do trabalho.** São Paulo, v. 41, n. 3, jul-set, 2001. *Revista de Administração de Empresas*.

NEVES, Caroline de Melo Campos. **Relação entre teletrabalho e satisfação dos colaboradores:** um estudo de caso com engenheiros de software. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão e Inovação) – Faculdade de Economia Universidade do Porto. Portugal, 2019.

NOHARA, Jouliana Jordan; ACEVEDO, Claudia Rosa; RIBEIRO, Alice Flora; DA SILVA, Marcello Muniz. **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores.** São Paulo, v. 7, n. 2, p. 151-170, abr-jun, 2010. Revista de Administração e Inovação – RAI.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT. **Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19,** 2020. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf. Acesso em 17/03/2021.

PANTOJA, Maria Júlia; OLIVEIRA, Míriam Aparecida Mesquita; ANDRADE, Laize Lopes Soares. **Teletrabalho no setor público:** uma revisão sistemática da literatura internacional a partir do método proknow-c. IDESP-III congresso internacional de desempenho público. Florianópolis, 2019.

PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra; MARTINEZ, Maria Carmen. **Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos.** v. 6, pp. 59-78., 2003. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho.

PESSA, Sergio Luiz Ribas; TONELLO, Renato; CLEIN, Claudelir. **Influência do ambiente de trabalho na saúde física e emocional do trabalhador:** estudo ergonômico em uma fábrica de máquinas industriais. Ponta Grossa, v. 7, n. 1, p.53-59, 2014. Revista ADMpg Gestão Estratégica.

PORTO, Juliana Barreiros; TORRES, Cláudio V.; PASCHOAL, Tatiane. **Felicidade no trabalho:** Relações com suporte organizacional e suporte social. v. 14, n. 6, art. 4, pp. 1054-1072, nov-dez, 2010. Curitiba. RAC.

ROSENFELD, Cinara L.; DE ALVES, Daniela Alves; **Autonomia e Trabalho Informacional:** O Teletrabalho. Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, pp. 207-233, 2011. Revista de Ciências Sociais.

SANTOS, Eduardo R.; HAASE, Richard F.; FERNANDES, Rosina; FERREIRA, Joaquim Armando Gomes. **Minnesota Satisfaction Questionnaire – Short Form:** estudo de adaptação e validação para a população portuguesa. Psicologia, 2009, 51, 251-281. Disponível em: <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/957>. Acesso em 02/04/2021.

SILVEIRA, Marina Gomes Coelho Iribarrem; SEOANE, Yasmin Lange; GOMBAR, Jane. **Teletrabalho na sociedade pós-moderna.** v. 01, n. 1, jan-jun, 2014. Revista da Faculdade de Direito.

SMAHA, Hágata Crystie. **Trabalho e família no contexto do teletrabalho:** o olhar de teletrabalhadores e seus co-residentes. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial) – Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2009.

SOUZA, Paulo Henrique; BRAGA, José Hamilton Oliveira; SANTANA, Bruna Tomaz; BERMUDEZ, Wanderson Lyrio. **Tipos de Escalas Utilizadas em Pesquisas e suas Aplicações**. Campo dos Goytacazes/RJ, v. 18, n. 2, p. 7-20, mai-ago, 2016. Revista Vértices.

SPAZIANI, Luis Carlos; DE JESUS, Milena Ferreira; GOMES, Érica Rosana Reis. **Relacionamento interpessoal – trabalho em equipe**. Artigo (Curso de Gestão de Recursos Humanos). Disponível em: http://revistaeletronica1.hospedagemdesites.ws/revistaeletronicarh/pasta_upload/artigos/a46.pdf. Acesso em: 22 abr. 2021.

STEIL, Andrea Valéria; BARCIA, Ricardo Miranda. **Um modelo para análise da prontidão organizacional para implantar o teletrabalho**. São Paulo, v. 36, n. 1, p. 74-84, jan-mar, 1999. Revista de Administração.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil Livro Verde**. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TRAININGHOUSE (Brasil). **Teletrabalho, o que é? Vantagens e desvantagens e perfil do trabalhador**, 2020. Disponível em: <https://traininghouse.pt/teletrabalho-o-que-e-vantagens-e-desvantagens-e-perfil-do-trabalhador/>. Acesso em 18/03/2021.

TREMBLAY, Diane-Gabrielle. **Organização e satisfação no contexto do teletrabalho**. São Paulo, v. 42, n. 3, p. 54-65, jul-set, 2002. Revista de Administração de Empresas – RAE.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. **Engenharia de Produção – Bacharelado**. [2021]. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/portalcursosobre/106/1/978/>. Acesso em: 06 jun. 2021.

VIEIRA, Eliane. **A percepção da informação e da sua relevância no cenário institucional: sob a perspectiva de gestores e líderes**. Cad. EBAPE.BR, v. 12, Ed. Especial, artigo 8, Rio de jan-ago, 2014. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/9085/30364>. Acesso em: 25 abr. 2021.

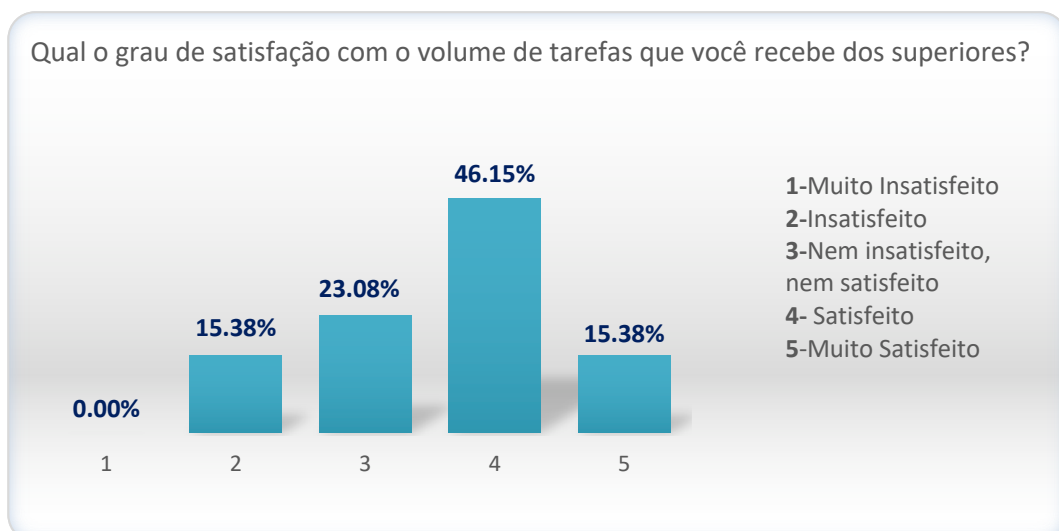
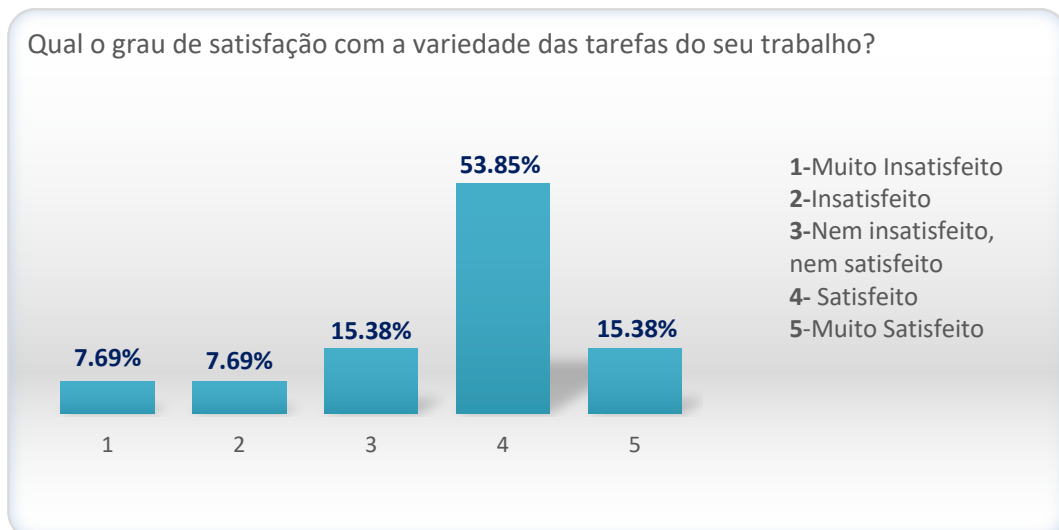
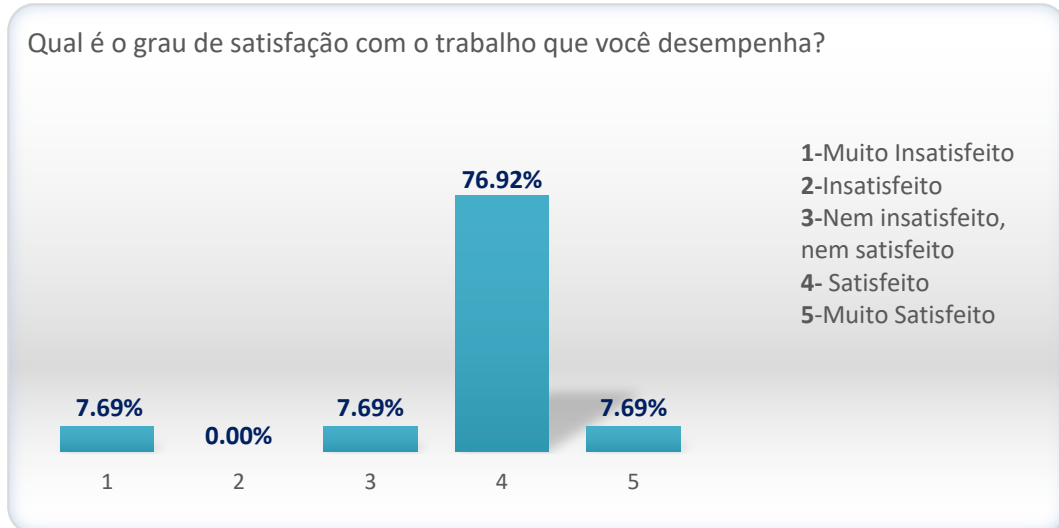
ANEXO A – DIMENSÕES DO TELE TRABALHO

Dimensão	Aspecto	Item	Referências
Características do trabalho	Gosto pelo tipo de trabalho em si	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
	Variedade de tarefas	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Warr, Cook e Wall (1979); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Volume de trabalho	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985);
	Condições físicas	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	- Schneider et al. (2003); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Entrevistado 2;
	Autonomia na organização do trabalho	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho. (flexibilidade de horários, etc.)	- <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Entrevistado 3; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison (2007);
	Suficiência das informações recebidas para a realização do trabalho	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
Equipe de trabalho	Relacionamento com os colegas de trabalho	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Qualidade do trabalho desempenhado pela equipe	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003);
	Colaboração na equipe	Existe colaboração entre os membros da minha equipe	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Schneider et al. (2003);
	Comunicação entre os membros da equipe	Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - Entrevistado 2;
	Percepção dos colegas presenciais sobre o teletrabalho	Meus colegas que não realizam o teletrabalho não me veem com bons olhos.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Relacionamento entre os colegas de trabalho	As pessoas na minha empresa se dão bem.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);

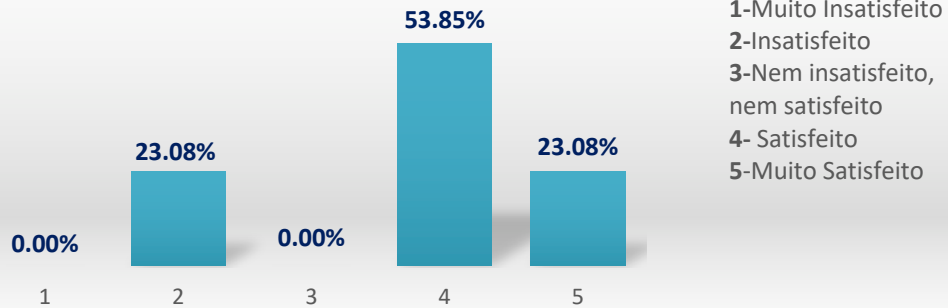
Supervisão/gestão	Relacionamento com a chefia imediata	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Gajendran e Harrison (2007b);
	Qualidade de trabalho da chefia imediata	Eu acredito que o meu chefe imediato realiza um bom trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
	Comunicação com a chefia imediata	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Entrevistado 2; - Entrevistado 3;
	Reconhecimento	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Confiança do chefe para a realização do teletrabalho	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Entrevistado 3;
Organização	Informações recebidas sobre o que acontece na empresa	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003);
	Sensação de pertencimento/ identificação em relação à empresa	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007);
	Gestão da empresa	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Treinamento recebido	Eu estou satisfeito com o treinamento que eu recebi para realizar o teletrabalho.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
Carreira e realização profissional	Influência do teletrabalho nas oportunidades de promoção	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de promoção nesta empresa.	- Entrevistado 2; - Entrevistado 3;
	Realização profissional	Eu me sinto realizado profissionalmente.	- Schneider et al. (2003);
	Uso/aproveitamento das habilidades pelo trabalho	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	- Schneider et al. (2003); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Estabilidade no emprego	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);

Pagamento e benefícios	Salário em si	Eu estou satisfeito com o meu salário.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Salário em relação ao trabalho realizado	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Reajustes salariais	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985);
	Benefícios além do salário	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	- <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Realização pessoal	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey</i> – JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Interferência negativa da família no trabalho	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho.	- Gajendran e Harrison, (2007b);
	Isolamento social	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007);
	Interferência negativa do trabalho nas relações pessoais	Eu sinto que o meu trabalho atrapalha as minhas relações pessoais.	- Entrevistado 2; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Isolamento profissional	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução profissional.	- Costa (2007);

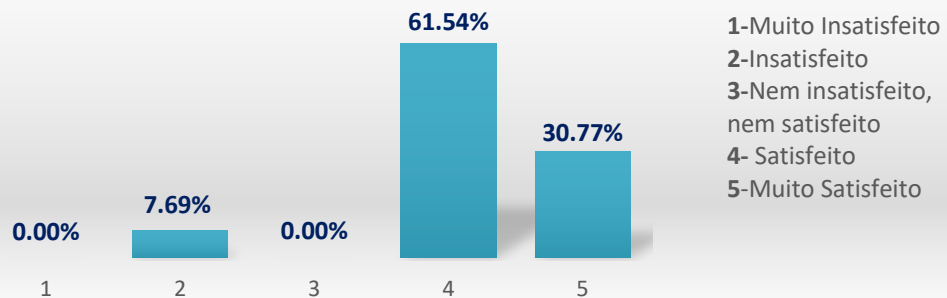
ANEXO B – GRÁFICOS DA DIMENSÃO CARACTERÍSTICA DO TRABALHO



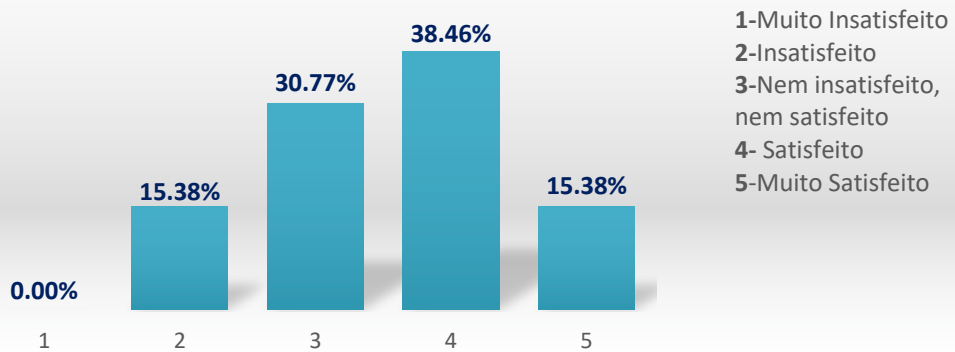
Qual o grau de satisfação com as condições física/infraestrutura no seu ambiente de trabalho?



Qual o grau de satisfação com a autonomia que a empresa lhe proporciona para a realização de suas atividades?

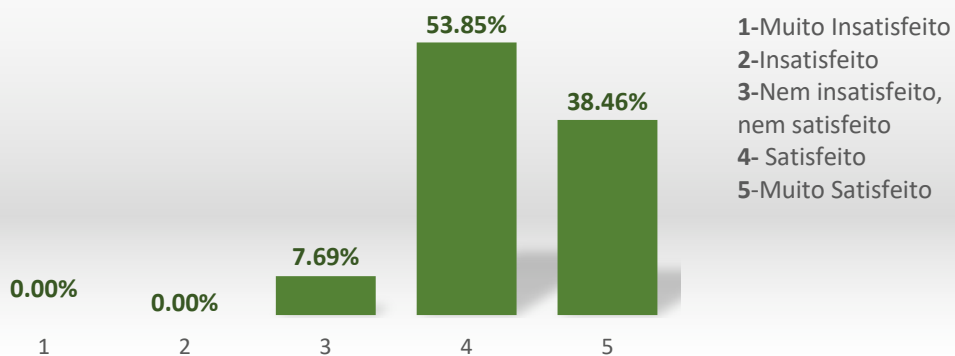


Qual o grau de satisfação com as informações recebidas pelos colegas e superiores para que você exerça as suas atividades?

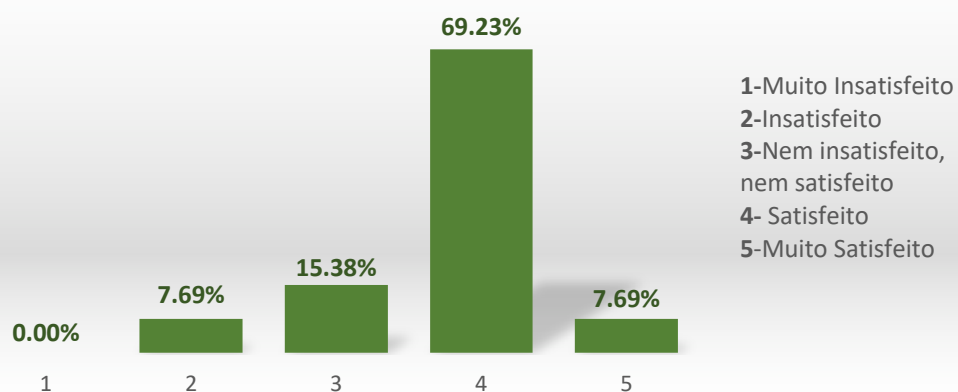


ANEXO C – GRÁFICOS DA DIMENSÃO EQUIPE DE TRABALHO

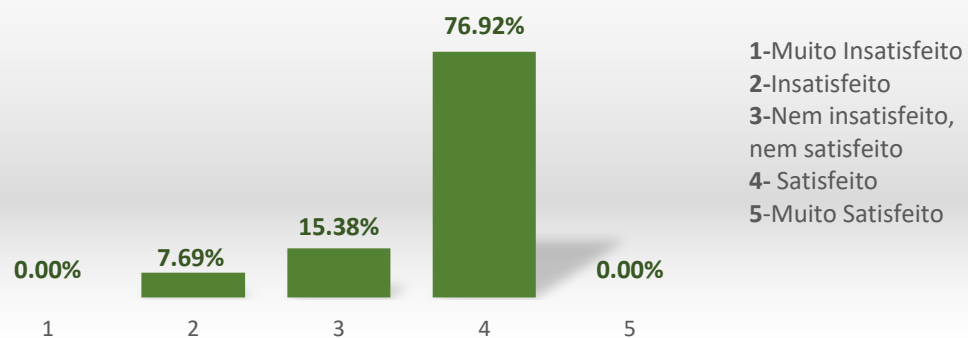
Qual o grau de satisfação do seu relacionamento com os colegas?



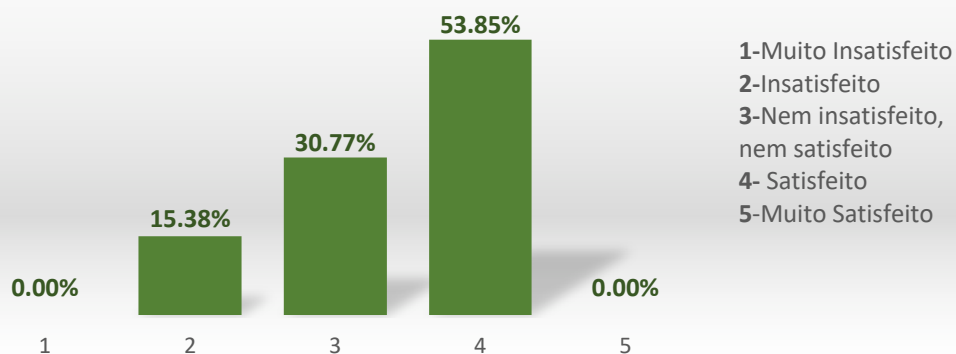
Qual o grau de satisfação com a qualidade do trabalho que a sua equipe exerce?



Qual o grau de satisfação com a colaboração entre as pessoas que compõem a sua equipe de trabalho?

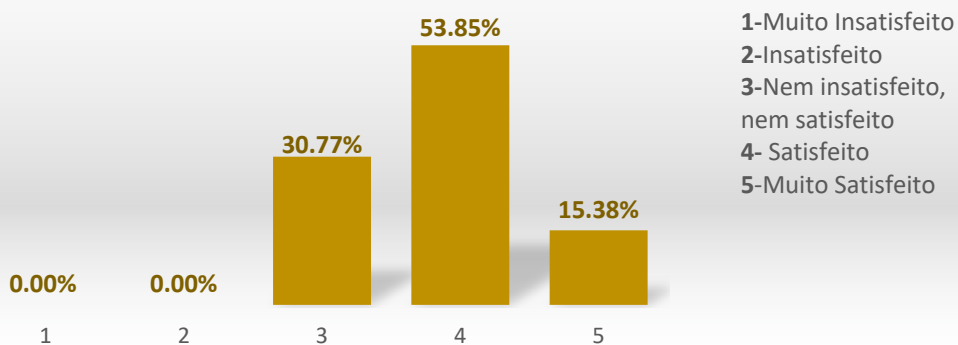


Qual o grau de satisfação com a comunicação entre as pessoas que compõem a sua equipe de trabalho?

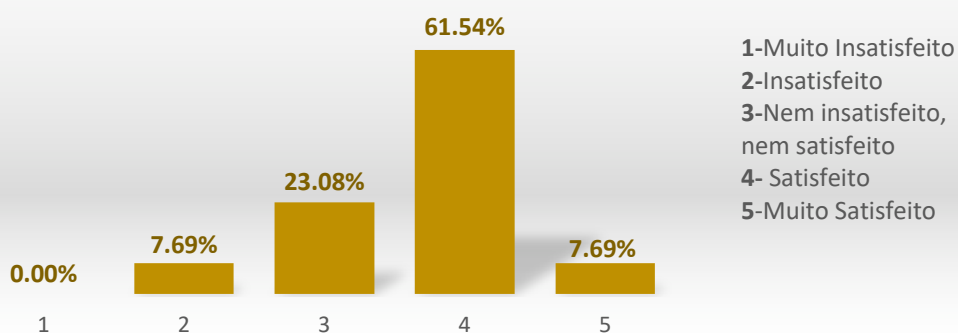


ANEXO D – GRÁFICOS DA DIMENSÃO SUPERVISÃO/ GESTÃO

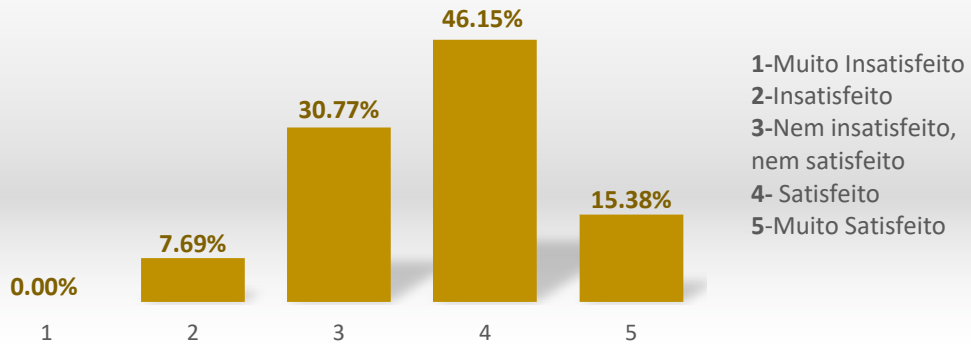
Qual o grau de satisfação com seu relacionamento com a chefia imediata?



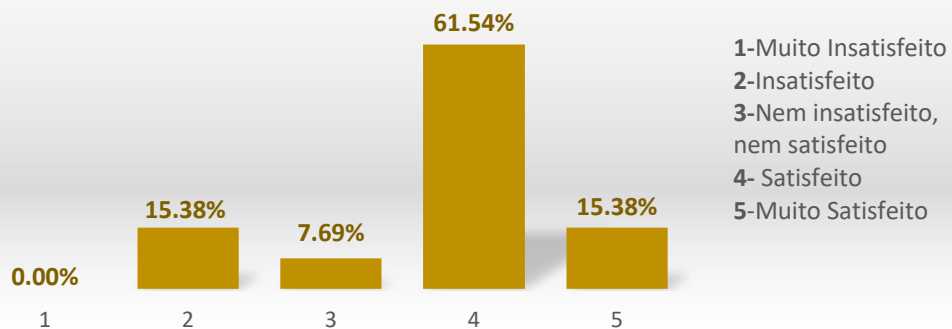
Qual o grau de satisfação com a qualidade do trabalho que seu superior desempenha?



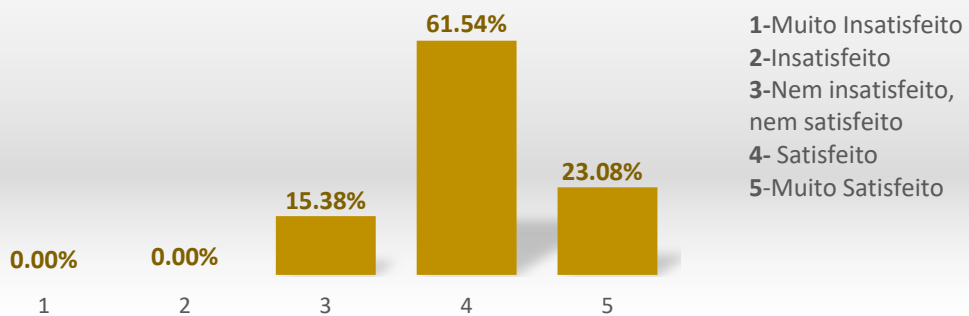
Qual o grau de satisfação com a comunicação entre você e seu superior imediato?



Qual o grau de satisfação com o reconhecimento que o seu superior imediato tem em relação a você?

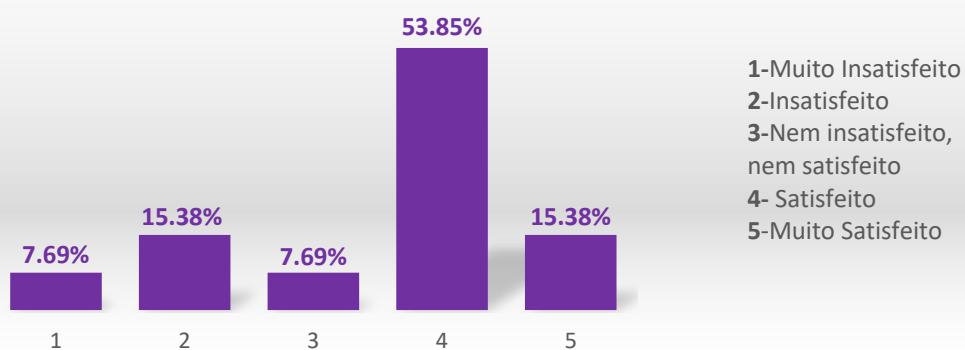


Qual o grau de satisfação com a confiança que o seu superior imediato tem em relação a você?

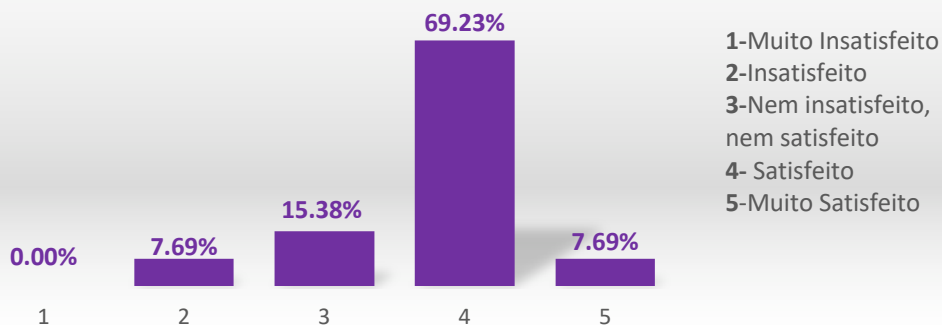


ANEXO E – GRÁFICOS DA DIMENSÃO ORGANIZAÇÃO

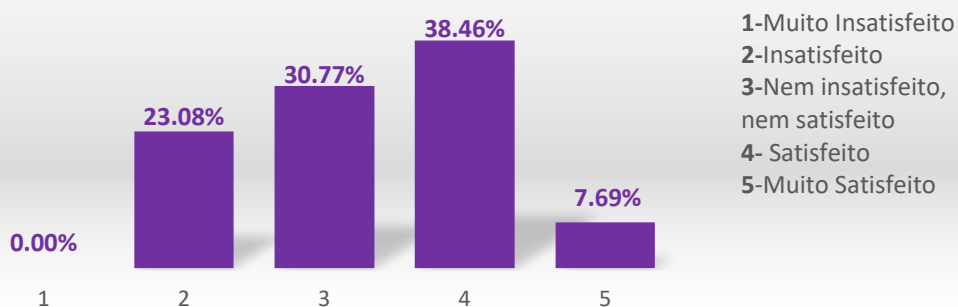
Qual o grau de satisfação com as informações que você recebe sobre os acontecimentos gerais da empresa?



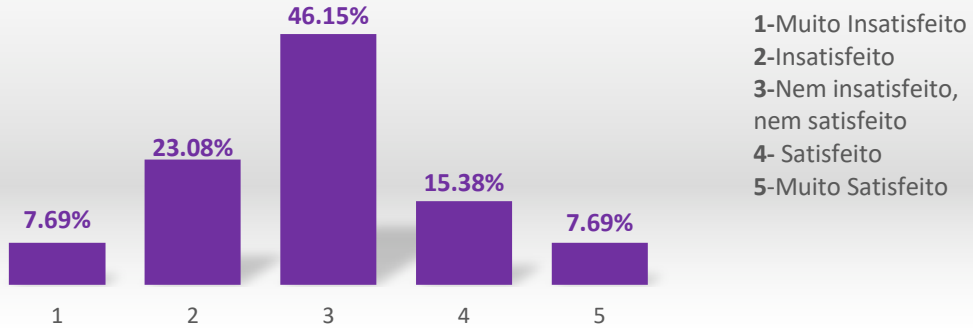
Qual o grau de satisfação com a sua sensação de pertencimento em relação a organização?



Qual o grau de satisfação com a forma que a empresa é gerida?

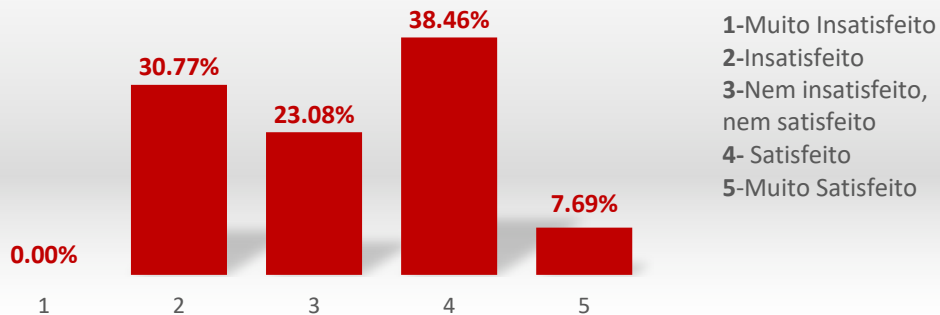


Qual o grau de satisfação com a quantidade e qualidade dos treinamentos que você recebe?

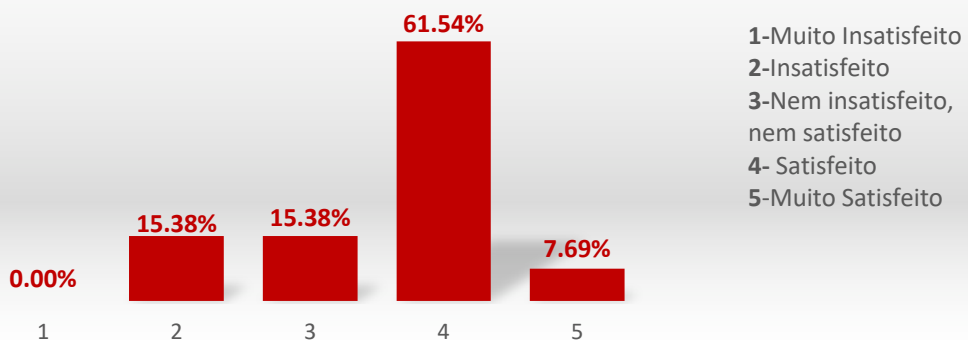


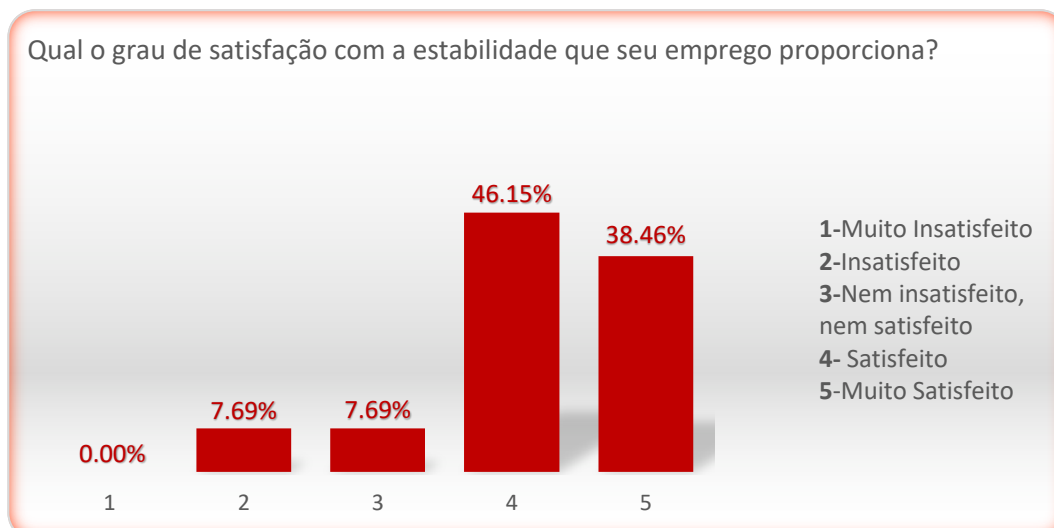
ANEXO F – GRÁFICOS DA DIMENSÃO CARREIRA E REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Qual o grau de satisfação com a sua realização profissional no momento?

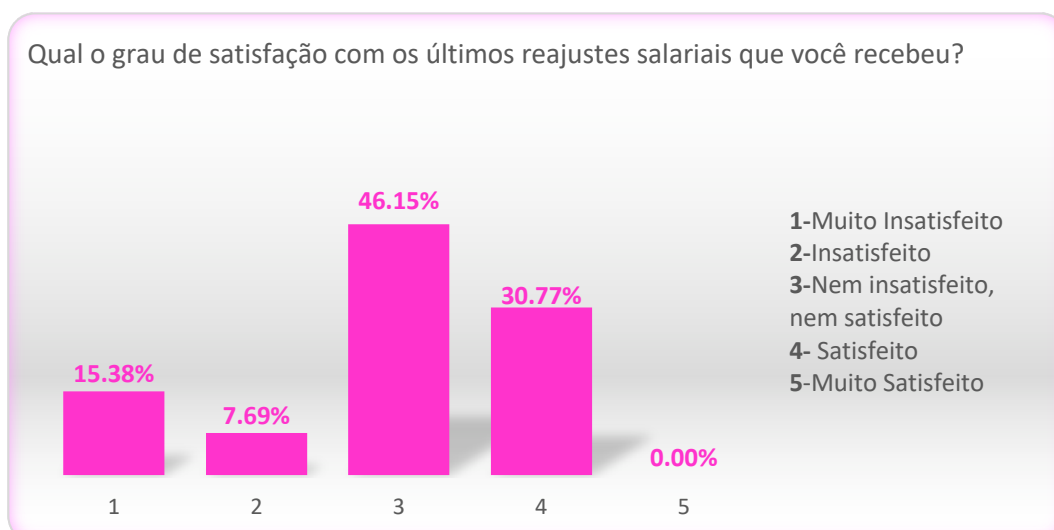
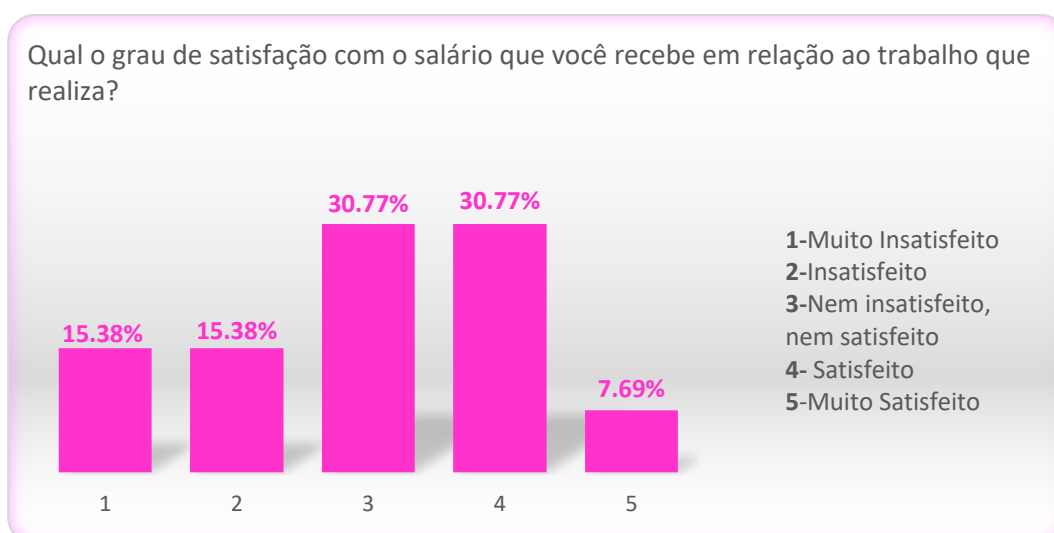


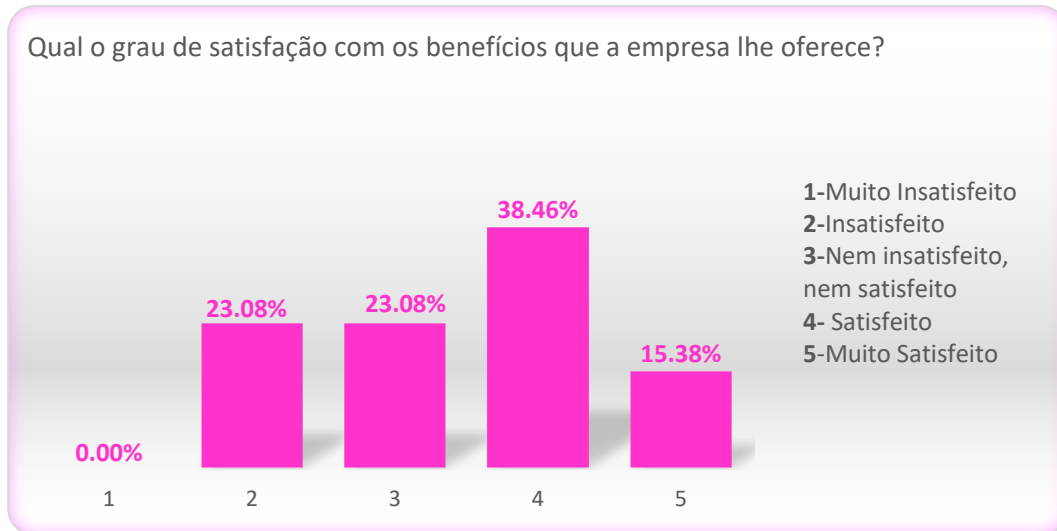
Qual o grau de satisfação com o uso dos seus conhecimentos e habilidades em relação as atividades exercidas?



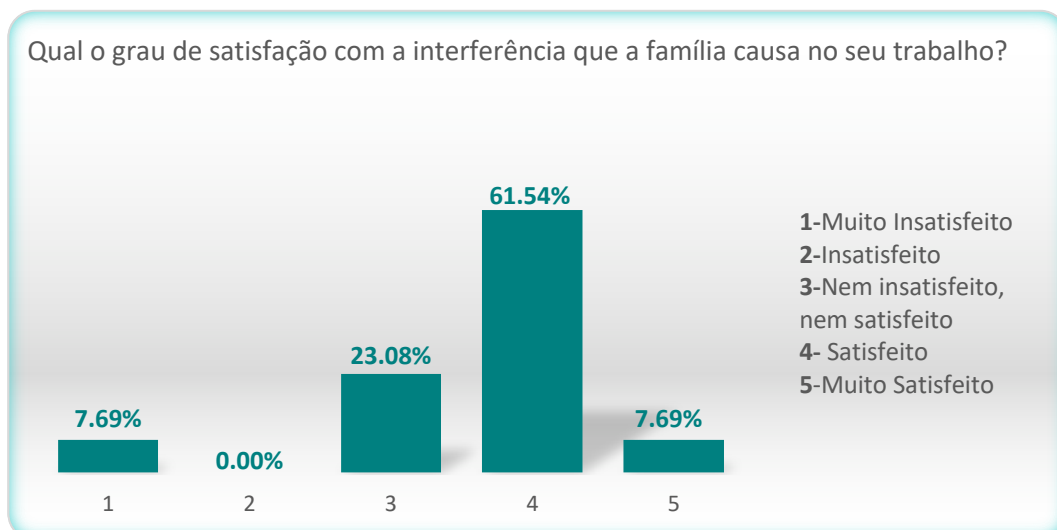
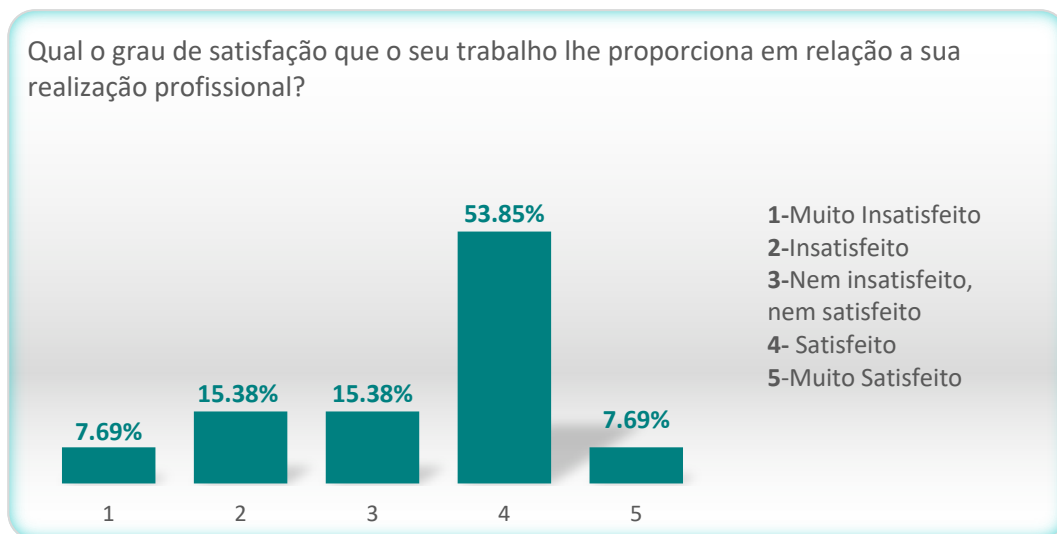


ANEXO G – GRÁFICOS DA DIMENSÃO PAGAMENTOS E BENEFÍCIOS

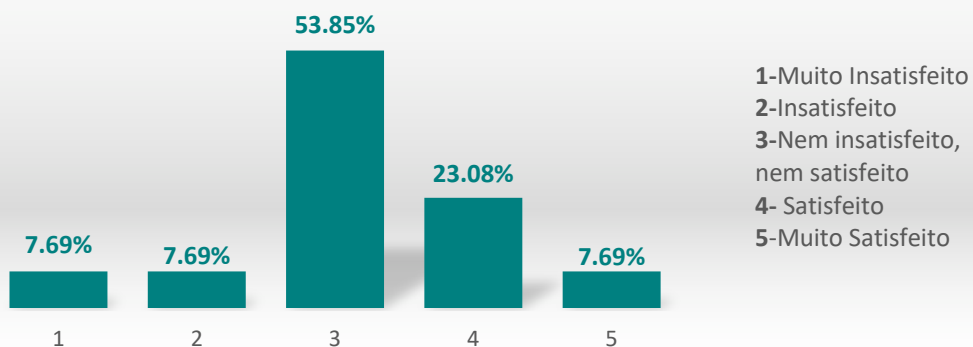




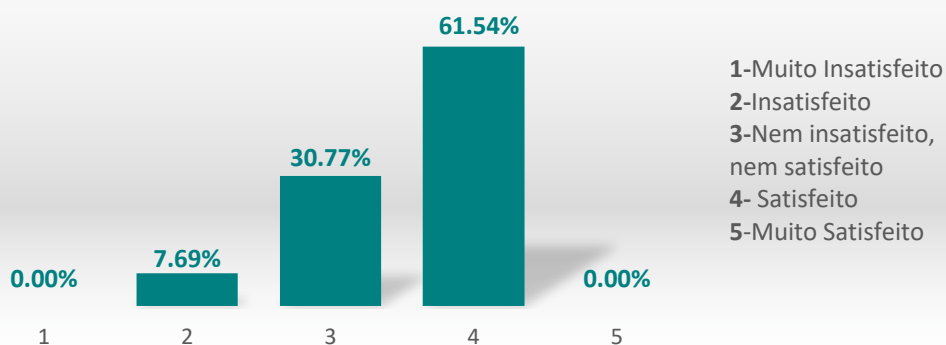
ANEXO H – GRÁFICOS DA DIMENSÃO EQUILÍBRIO ENTRE TRABALHO E VIDA PESSOAL/ FAMILIAR



Em uma situação de teletrabalho, qual o grau de satisfação com o isolamento social causado em função da distância com os colegas?



Qual o grau de satisfação com a interferência que o trabalho causa nas suas relações pessoais?



Em uma situação de teletrabalho, qual o grau de satisfação com as oportunidades proporcionadas pela sua empresa?

