

QUANDO O HOME VIRA OFFICE: ESTUDO DE CASO DE UMA SEGURADORA DE MÉDIO PORTE PARA MANTER OS NEGÓCIOS DURANTE A PANDEMIA

WHEN HOME TURNS OFFICE: CASE STUDY OF A MEDIUM-SIZED INSURER TO KEEP BUSINESS DURING THE PANDEMIC

ÁREA TEMÁTICA: 9. GESTÃO DE PESSOAS

Alessandra Carla Ceolin, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil, alessandra.ceolin@ufrpe.br

Francineide Moura da Silva, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil, francimouras@outlook.com

Joyce Fernanda Ferreira da Silva, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil, joyce21nanda@gmail.com

Resumo

Este artigo examina a implantação do *home office* durante a pandemia causada pela COVID-19 em uma seguradora brasileira de médio porte. Trabalhar em casa foi uma alternativa necessária para prevenção do COVID-19 e também para que as organizações e os trabalhadores conseguissem manter suas atividades. O objetivo é apresentar percepções de trabalhadores relacionadas ao novo modelo de trabalho provocado pela pandemia e a relação com satisfação e bem-estar no trabalho. Para atender ao objetivo proposto foi realizado um estudo utilizando as abordagens qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa consiste em um estudo de caso e a abordagem quantitativa foi realizada por meio de um questionário aplicado com colaboradores da seguradora, cujos resultados foram avaliados por meio de estatística descritiva. Os resultados da pesquisa sugerem que a maioria dos profissionais tiveram boa adaptação ao novo formato de trabalho, no entanto, a mesma indica algumas melhorias a serem realizadas pela companhia para garantir o bem-estar de seus funcionários.

Palavras-Chave: *home office*/teletrabalho; pandemia; coronavírus; COVID 19; seguradora; colaboradores

Abstract

This article examines the deployment of the home office during the COVID-19 pandemic in a medium-sized Brazilian insurance company. Working at home was a necessary alternative for preventing COVID-19 and also for organizations and workers to be able to maintain their activities. The objective is to present workers' perceptions related to the new work model caused by the pandemic and the relationship with satisfaction and well-being at work. To meet the proposed objective, a study was carried out using qualitative and quantitative approaches. The qualitative approach consists of a case study and the quantitative approach was carried out through a questionnaire applied to the insurance company's employees, whose results were evaluated using descriptive statistics. The survey results suggest that most professionals had a good adaptation to the new work format, however, it indicates some improvements to be made by the company to ensure the well-being of its employees.

Keywords: home office; pandemic; coronavirus; COVID 19; insurance company; employees

1. INTRODUÇÃO

No início de 2020 foi decretada uma pandemia. Segundo informações do Ministério da Saúde, a doença chegou ao Brasil em janeiro e, só até a primeira quinzena de abril, foram confirmados cerca 30 mil casos e quase 2 mil mortes Sanar (2020). Até então, a pandemia da COVID-19 pelo novo corona vírus (SARS-CoV-2) tem se apresentado como um dos maiores desafios sanitários em escala global deste século. No entanto, a pandemia não é apenas um problema para a área da saúde, a mesma paralisou a economia, afetou o comércio global, fechou

fronteiras, derrubou bolsas, cancelou eventos no mundo todo e colocou países em recessão, dentre outros Oliveira (2020).

A situação vivenciada afetou todos os setores, a maioria das empresas tiveram que se adaptar para trabalhar em regime *home office*, o contato com o consumidor passou a ser preferencialmente *on-line* e as relações comerciais precisaram passar por mudanças Fraga (2020). Com o mercado segurador não foi diferente, o setor mobilizou-se de forma proativa face aos primeiros sinais de que a COVID-19 chegaria ao Brasil e estabeleceria medidas de isolamento social. Todas as seguradoras brasileiras transferiram suas equipes para o regime de teletrabalho de *home office*, a fim de prevenir o contágio, e fizeram ajustes em rotinas e processos para garantir o atendimento ininterrupto aos seus clientes (CNSEG, 2020).

Diante desse cenário, este artigo debruçou-se na pesquisa bibliográfica, em reportagens de revistas especializadas e na aplicação de questionários junto aos funcionários de uma seguradora brasileira com o objetivo de analisar a percepção dos colaboradores da companhia referente à implantação e operacionalização do *home office* desde o início da pandemia.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A Pandemia Covid 19

As pandemias são conhecidas como as epidemias com um vasto poder e que se alastram rapidamente, quebrando fronteiras internacionais e afetando a vida de milhares de pessoas, que, de forma geral, geram consequências do nível micro a macros sistêmico, impondo, em muitos casos, novas regras de convivência e hábitos higiênicos Schueler (2020).

De acordo com o Ministério da Saúde, em Brasil (2021), o Coronavírus é uma família de vírus que causa infecções respiratórias. O novo agente do Coronavírus (SARS-CoV-2), é vetor de uma doença respiratória batizada de COVID-19. Segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), o surto da COVID-19, originou se na China, em dezembro de 2019 e, desde então, tem se alastrado por diversos lugares (Lana, Coelho, Gomes, Cruz, Bastos, Villela & Codeço, 2020). No relatório da OMS, publicado em 20 de maio de 2021, estão documentados mais de 166 milhões de casos e aproximadamente 3,5 milhões de mortes. No Brasil, os números também são alarmantes, visto que 16 milhões de pessoas já foram testadas positivamente para o vírus e dizimando quase meio milhão de pessoas.

No início do surto, todos os casos eram provenientes e relacionados a um mercado de frutos do mar e animais vivos, na cidade de Wuhan. Nos primeiros trinta dias, a China registrou 11.821 casos e 259 óbitos. Pouco dias depois, a doença foi registrada em outros países da Ásia e também na Europa e América do Norte. No dia 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou situação de emergência em saúde pública de importância internacional e decretou a pandemia OMS (2021). As pessoas com COVID-19 podem apresentar diversos sintomas, que incluem tosse, dor de garganta, febre, perda do paladar e olfato e, em casos mais graves, dificuldade em respirar. Há ainda os assintomáticos, os quais possuem importância epidemiológica, dado que são potenciais transmissores, sem o conhecimento de que estão positivados (Lana *et al.*, 2020). Como forma de conter o avanço de casos, a China realizou diversas intervenções, não farmacológicas, que incluíram o isolamento social, distanciamento social e até o bloqueio total (*Lockdown*). O estudo mostrou que tais intervenções realmente funcionam, porém, a aplicabilidade dessas estratégias se dá de diferentes formas entre os países, o que pode acarretar problemas no combate ao COVID-19 (Aquino *et al.*, 2020). Quatro meses depois, em 18 de maio de 2020, 4.619.477 casos de COVID-19 foram registrados, incluindo 311.847 mortes. Atualmente, mais de 500 mil pessoas morreram da doença no país, atrás apenas dos Estados Unidos, com mais de 600 mil mortes. De acordo com balanço divulgado pelo Ministério da

Saúde, a pandemia já matou 500.800 pessoas no país. Em 24 horas foram 2.301 mortes e 82.288 novos casos confirmados, além de outros 1.199.101 sob acompanhamento. O número de casos registrados em todo o país chegou a 17,883 milhões. Desse total, 16,183 milhões de pessoas de recuperaram, o que equivale a 90,5% dos infectados. Mais de 1,199 milhão de pessoas seguem em acompanhamento pelas secretarias estaduais de Saúde Peduzzi (2021).

A doença mostrou-se altamente contagiosa, podendo ocorrer de pessoa doente para outra por meio do aperto de mão, gotícula de saliva, espirro, tosse catarro e por meio de objetos ou superfícies contaminadas Teixeira (2021). No Brasil, as recomendações propagadas pelo Ministério da Saúde e a Agência Nacional de Saúde (ANS), incluíam o uso de máscaras, higienização das mãos e não aglomeração, além de remédios para o uso preventivo, que não possuíam comprovação científica no combate ao vírus.

2.2. Impacto do Covid 19 nas Organizações

Diante da Covid-19 e da pandemia global, humanos, organizações e sociedades enfrentam inúmeros desafios. Na prática diária, como lidar com essas mudanças instantâneas? Diante de uma necessidade tão urgente, como conseguir parar e pensar no que fazer? Como construir uma consciência coletiva comum e tomar decisões quando o futuro faz uma pausa e o passado não ajuda na resposta? Acredita-se que, diante dessa situação, a possibilidade mais segura é ouvir o que a ciência tem a dizer. O primeiro e maior impacto do vírus, foi a necessidade do distanciamento social e isolamento devido ao seu elevado nível de contágio. Com isso, as pessoas deixaram de sair de suas casas para lazer, consumo e até mesmo para trabalhar, principalmente os que eram classificados como grupo de risco (idosos e pessoas com morbidade). A seguir vieram empresas fechando ou diminuindo sua operação para contenção da transmissão entre seus funcionários, com isso muitas empresas chegaram a um cenário financeiro caótico Campos Júnior (2020).

A situação de desemprego, suspensão de contratos, férias coletivas e cortes de jornada se tornou uma situação comum na vida de muitos trabalhadores, pois as empresas não possuíam reservas financeiras para se manter durante os meses de pandemia que só se estendiam. Devido a situação mencionada, as rendas familiares acabaram caindo, segundo o economista Eduardo Araújo houve um empobrecimento coletivo da população diante da perda salarial ou devido ao desemprego ou, ainda, por serem são autônomos e não ter como trabalhar. Essa diminuição na renda afeta as empresas, vez que essas pessoas passaram a consumir menos, cortar gastos, sendo gerado uma queda na demanda, causando um ciclo vicioso desastroso para a economia Campos (2020).

Diante de tantos riscos uma alternativa passou a ser a mais segura e viável para conter os trabalhadores: o *home office*. Sonho de consumo de grande parte dos trabalhadores, no período pré-pandêmico, trabalhar em casa passou a ser uma realidade no Brasil e no mundo, como uma forma de evitar o risco de contágio no ambiente de trabalho. De acordo com a Fundação Instituto de Administração (FIA), o trabalho em casa foi uma estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia Gandra (2020a).

2.3 Home Office nas Organizações

Ao contrário do que muitos pensam, esse assunto não é tão atual, pois já são discutidos vários elementos ligados a esse tema pelas empresas desde a década de 1990, mas ganhou, na situação vivenciada, muita força. O *Home office* é o trabalho realizado em casa, não havendo a necessidade de o colaborador comparecer na organização Chiavenato (2014). O desenvolvimento da tecnologia e o crescimento das redes de comunicação têm possibilitado a adoção de novas formas de trabalho, como o *home office*. O *home office* ou escritório em casa,

também chamado de trabalho remoto, trabalho à distância ou teletrabalho, é uma tendência mundial que a cada ano ganha mais adeptos. Basicamente, trata-se de permitir que o colaborador trabalhe de qualquer lugar, desde que disponha de algumas ferramentas, como telefone e/ou um computador com conexão à internet (Santos, Pereira, Cavalcante & Lima, 2020).

A adoção do *home office* apresenta vantagens tanto para as organizações quanto para os colaboradores. Luna (2014), destaca as vantagens do teletrabalho para a empresa e colaborador. Para a empresa, cita-se a redução de custo operacional, uma vez que o funcionário não necessita mais ocupar um local fixo e físico no escritório, redução do absenteísmo, diminuição de custos, transformando custos fixos em variáveis. Já, para os colaboradores é apontado a flexibilidade no horário de trabalho, redução ou eliminação do tempo perdido no trânsito dos grandes centros urbanos, aumento na produtividade, já que o trabalho rende mais por não sofrer as interrupções típicas do escritório.

Não se pode deixar de citar também as desvantagens do trabalho remoto. Para a empresa, há problemas como: o risco de vazamento de informações sigilosas é maior; falta de clareza na legislação; dificuldade na implantação e extensão da cultura empresarial, entre outros. Quanto aos colaboradores, poderá ser mais difícil controlar o seu desempenho no dia, a quantidade de distrações, como TV, lanchinhos, filhos, familiares ou problemas pessoais, a falta de contato com outros funcionários pode interferir no desenvolvimento profissional e pessoal, são algumas das situações que podem ser desvantajosas SEBRAE (2019).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2018, cerca de 3,8 milhões de pessoas trabalhavam de casa e o *home office* correspondia a 5,2% do total de pessoas ocupadas no país Silveira (2019). Em 2020, o que até então era só uma tendência de futuro, rapidamente se tornou realidade e este número cresceu rapidamente.

2.4 O Mercado Segurador e a Pandemia do Covid 19

A pandemia de coronavírus sem precedentes (COVID-19) afeta a todas as principais economias e indústrias brasileiras, e o mercado de seguros não é exceção. A crise e a recessão econômica que se seguiram podem trazer desafios imediatos, e terá um impacto duradouro no setor de seguros. Na pesquisa realizada pela Smartia Seguros e TEX em 2020, além do tipo de preferência de seguro, relacionamento com seguradoras e mudanças nas formas de pagamento, os preços dos seguros em grande parte do Brasil caíram. Por outro lado, a cobertura também foi reduzida. Ambas as mudanças afetaram a arrecadação das seguradoras e o campo de atuação diminuiu Bueno (2020).

Segundo a Agência Brasil (2020), no ano de 2019, a receita do setor cresceu 12,2%. No entanto, mesmo antes da nova pandemia de coronavírus, as expectativas para 2020 continuaram a crescer a uma taxa relativamente baixa. Em janeiro, a taxa média de crescimento começou a diminuir, mas aumentou 7,8% no primeiro trimestre, mas ainda não foi afetada pelo covid-19, pois as medidas de distanciamento social só foram implementadas no final de março. Marcio Coriolano, presidente da Confederação Nacional das Empresas de Seguro (Cnseg) contextualizou que durante a pandemia, abril foi o pior mês para toda a economia. Em relação a março, o mercado de seguros caiu 21,4%. Assim, houve um impacto forte no setor de seguros Coriolano(2020). Porém, no mês seguinte, o mercado “reagiu”. Por falar em 2020, como apontou Coriolano (2020), a pandemia teve como consequência que o setor tivesse seu crescimento reduzido de 12,2% em 2019 para 1,3% em 2020. Ele comenta que em comparação com o declínio da indústria e dos serviços, o resultado foi positivo Gandra (2020b).

Porém, se nessas circunstâncias o mercado segurador brasileiro se comporta de forma tão positiva, qual é o motivo? Segundo Coriolano (2020), um dos motivos é que além do “maior

comprometimento de todos”, existe uma sinergia muito próxima entre seguradoras e corretoras. Outro motivo para este desempenho é a possibilidade de contar com uma tecnologia muito eficaz que, para além do trabalho remoto, pode também aumentar os canais de marketing digital para “evitar que os consumidores fiquem desassistidos”. Alexandre Camillo, presidente da Sincor-SP lembrou que, além disso, as seguradoras puderam trazer produtos que atendiam exatamente às necessidades dos segurados, ele também faz uma citação importante sobre como as seguradoras enfrentaram e continuam enfrentando o problema: “Quando enfrentamos uma crise, temos que lidar com os problemas existentes, e nossas seguradoras, além de uma rede de distribuição bem- preparada, possui também preparações técnicas muito capacitadas e atendem as necessidades dos consumidores” (Cnseg, 2021).

E o mercado segurador não sofreu mudanças apenas nos números, houve mudanças nos tipos de seguros e na execução de alguns processos Ey (2020). Um exemplo é a digitalização dos processos, que antes já acontecia de forma gradual, mas que se estabeleceu firmemente com a necessidade de estabelecer o modelo de *home office*. Segundo Jorge Pohlmann Nasser, presidente da Federação das Empresas de Previdência Aberta (FenaPrevi) e da seguradora de vida e previdência do grupo Bradesco Seguros, essa, era uma falha que era percebida há anos no ramo segurador, a falta de avanço da digitalização dos processos, o que no início era apenas uma preocupação para conseguir atender os consumidores na época de crise e dar continuidade às negociações, virou um conjunto de soluções integradas para o consumidor: vistorias *on-line*, plataformas mais interativas, atendimento por robôs e renovação ou contratação 100% digital Bretas (2020).

Aceleramos de forma definitiva o processo de atendimento ao cliente. Evoluímos no aspecto tecnológico e digital em uma velocidade expressiva. Esse foi o grande salto de qualidade do mercado, afirma Jorge Nasser em Bretas (2020). Para ele, essa reação foi uma forma de engajamento com a realidade das pessoas, e também fez com que houvesse aumento da eficiência.

Em maio de 2021, a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), divulgou que o setor arrecadou R\$ 117,40 bilhões nos cinco primeiros meses de 2021, o que corresponde a R\$ 19,32 bilhões a mais do que no mesmo período de 2020. Em termos percentuais, o acumulado até maio de 2021 apresentou um crescimento de 19,7% em relação ao mesmo período de 2020. Somente em maio de 2021, o setor arrecadou R\$ 24,71 bilhões, o que corresponde a um crescimento de 40,6% em relação a maio de 2020 (Susep, 2021). Apesar da Covid-19, vários nichos do seguro vêm crescendo, o que traz uma mecânica diferente a esse mercado. E é importante ter em mente que o brasileiro começou a entender a importância de ter uma apólice de seguro Torres (2021).

2.5 O *Home office* durante a pandemia

Conforme informações da Agência Brasil (2020), o trabalho em casa foi estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia, segundo a Pesquisa Gestão de Pessoas na Crise covid-19. O estudo elaborado pela Fundação Instituto de Administração (FIA) coletou, em abril, dados de 139 pequenas, médias e grandes empresas que atuam em todo o Brasil FIA (2020).

O percentual de companhias que adotou o teletrabalho durante a quarentena foi maior no ramo de serviços hospitalares (53%). Entre as grandes empresas, o índice das que colocaram os funcionários em regime de *home office* ficou em 55% e em 31%, entre as pequenas. Um terço do total das empresas (33%) adotou um sistema parcial de trabalho em casa, valendo apenas em alguns dias da semana Mello (2020).

De acordo com o estudo, 41% dos funcionários das empresas foram colocados em regime de *home office*, quase todos os que teriam a possibilidade de trabalhar a distância, que somavam 46% do total dos quadros. No setor de comércio e serviços, 57,5% dos empregados passaram para o teletrabalho, nas pequenas empresas o percentual ficou em 52% Mello (2020). O estudo ainda aponta que 67% das empresas tiveram dificuldades em implantar o sistema de trabalho em casa. Um dos problemas relatados foi com a ferramenta de comunicação, assim como a dificuldade que os funcionários tiveram com a mudança do ambiente e os fatores externos ao trabalho Mello (2020).

A imersão no *home office* forçado (crise sanitária), foi, em grande parte, um tiro no escuro, pois, de um dia para o outro, os funcionários deixaram de se deslocar para o ambiente de trabalho e passaram a abrir o *notebook* na sala de jantar. As reuniões as portas fechadas foram substituídas pelas salas de conversação virtuais. Uma nova realidade começou a surgir trazendo consigo, novos hábitos de trabalho, novas vestimentas, horários e, como não poderia deixar de citar, novos problemas também Santos (2020).

As pessoas passaram a trabalhar mais, até três horas a mais, de acordo com dados do NordVPN (2021). Isso ocorre por conta de a demanda ser maior. Os funcionários passam a usar o tempo livre para suprir essa carência Nortconsult (2021). Entre os muitos desafios que surgiram com a implementação do *home office*, muitos estão ligados com a saúde mental, tais como a dificuldade de o trabalhador constituir o chamado capital social, uma menor facilidade para ter mobilidade na carreira e a sobrecarga que acaba se tornando uma Síndrome de Burnout Sena (2020).

Segundo a Associação de Gerenciamento de Estresse no Brasil (ISMA-BR), 72% da população brasileira tinha alguma sequela de estresse, e desse número, 32% apresentam a Síndrome de Burnout. Em junho de 2020, quando o Brasil chegava à marca de 50 mil mortos pela pandemia, uma primeira pesquisa sobre saúde mental na quarentena, liderada pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, registrou um aumento de mais de 90% em casos de depressão, e de mais de 70% nas queixas de crise aguda de ansiedade. Agora, em uma fase mais avançada da pandemia, empresas brasileiras apontam para um aumento de 37% nos casos de doenças clínicas relacionadas a saúde mental Sena (2020).

Já, para a formação do capital social, que são as relações que cada funcionário faz dentro do ambiente de trabalho, a expansão do *home office* atinge diretamente o contato físico e suas proximidades no trabalho, influenciando até a produtividade do funcionário. Um estudo promovido pela Pulses, *startup* especializada em clima organizacional em 2020, com mais de 400 empresas e 130 mil funcionários, revelou que boa parte dos novos contratos, os que foram efetivos após a implementação do *home office*, desenvolveram problemas de ansiedade e de produtividade Economiasc (2021).

Além disso, especialistas alertam para um problema causado pela pandemia e intensificado com o *home office*. O trabalhador passa boa parte do dia em frente a uma tela de computador, seja trabalhando, no lazer ou em qualquer outra atividade. Com restrições de saídas, as pessoas passaram a ficar mais conectadas também como uma forma de distração, sendo assim, muitos profissionais terminam o trabalho e permanecem conectados na tela do computador, o que gera inúmeros riscos, desde o campo mental ao físico. O cansaço da conexão virtual não é a única consequência destes meses de teletrabalho. O estresse faz comer mais e pior. E passar 10 horas na frente do computador, interrompendo, caso existisse, a rotina de exercícios, afeta também as costas e articulações Revistapegn (2020).

O *home office* também apresenta um problema que muitos só descobrem durante o processo. Em muitos casos (e casas), a estrutura não suporta a implementação, principalmente em

residências menores e com crianças. Como explicar para o filho que o pai ou a mãe está em casa, mas não pode dar atenção por conta do trabalho? Como conciliar o trabalho com o barulho da televisão, de choro de bebê, da obra do vizinho? Além disso, até a falta de uma cadeira específica pode acarretar no desempenho, devido aos problemas que isso pode gerar na coluna. Todos os esses problemas fizeram com que a aprovação do brasileiro em relação ao *home office* despencasse na popularidade Revistapegn (2020).

Um levantamento de comentários em redes sociais feito pela Orbit Data Science, mostrou como isso mudou. Em janeiro de 2020, quando o isolamento social ainda não havia sido implantado no Brasil, cerca de 70% das pessoas elogiam a prática de *home office*. Entre abril e junho do mesmo ano, na pior fase da pandemia, a aprovação chegou a 45%. Esses dados mostram que em um curto período de tempo, ou de forma híbrida, o *home office* pode melhorar bastante a vida dos funcionários e levar rentabilidade para as empresas, porém imposto de forma forçada ou sem o mínimo de condições, o efeito pode ser o contrário Sena (2020).

De acordo com um levantamento feito por uma *startup* de recrutamento, Kenoby, entre março e abril de 2020, as empresas brasileiras não estavam preparadas para a implementação do *home office*. Mais da metade das empresas entrevistadas não tinham definidas uma política de *home office* antes da crise Gratão (2020). Por outro lado, entre as vantagens do *home office* estão: a proximidade da família e de uma maior independência e flexibilidade no horário, o funcionário também não irá precisar passar pelo estresse proveniente do trânsito. Além disso, existe uma maior autonomia em fazer coisas que dentro do ambiente de trabalho não seria possível, tais como saídas que não sejam tão essenciais, com o fator que você pode cobrir aquele espaço em outro momento Ponta Talentos (2020). No modelo híbrido, as pessoas poderão usufruir dos dois modelos, sem o acúmulo de desvantagens que cada um carrega.

Mas, e qual será o futuro do *home office* no Brasil pós pandemia? Apesar da experiência que muitas empresas estão tendo, ainda existe a dúvida sobre o futuro desse modelo em um futuro breve. Os custos de manutenção e a produtividade dos funcionários estão entre os principais questionamentos desse novo modelo.

3. METODOLOGIA

Este estudo é de natureza eminentemente descritiva. Não assenta no pressuposto da representatividade, mas numa lógica de descoberta dos parâmetros organizacionais relativos à definição do trabalho *home office* nos tempos de COVID 19. Tendo por referência os objetivos da investigação, realizou-se um estudo de caso Yin (2010). A metodologia de estudo de caso justifica-se porque “a sua base é essencialmente o trabalho de campo ou ainda a análise documental, estudando uma dada entidade no seu contexto real tirando todo o seu partido de fontes múltiplas com recurso a entrevistas, observações, questionários, documentos e artefactos” (Freixo, 2011, p. 110).

Para atingir o objetivo proposto, foi desenvolvida uma pesquisa, caracterizada quanto à abordagem, como um estudo quantitativo e qualitativo, no sentido de que um complementa o outro Creswell (2007). Quanto ao levantamento de dados, foi elaborado um questionário semiestruturado, desenvolvido na ferramenta *Google forms* com 16 questões, divididas em dois blocos distintos e enviado aos 178 colaboradores da seguradora no mês de junho de 2021.

Após o período de aplicação do questionário, obteve-se 80 respostas de colaboradores da seguradora analisada, o que representa aproximadamente 45% do total de colaboradores. Para a construção do artigo e deste questionário utilizou-se também da coleta de dados secundários em revistas e artigos, optou-se por utilizar uma abordagem qualitativa, utilizando o método observação participante de um dos autores, que atua na instituição mencionada como

colaborador. Para análise, utilizou-se da estatística descritiva para apresentar os resultados e discutilos mediante os temas presentes na fundamentação teórica, verificando como eles estão sendo executados pela empresa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguradora em que foi realizado o estudo, implementou o *home office* de maneira emergencial em março de 2020, em decorrência do decreto de estado de calamidade pública no Brasil em decorrência da pandemia do corona vírus. Para uma melhor compreensão dos resultados, dividiu-se os mesmos em dois blocos, sendo eles: caracterização do perfil dos respondentes e identificação da percepção dos respondentes acerca do trabalho em *home office*; estado emocional, físico e principais desafios.

4.1 Características pessoais e experiências com o teletrabalho

A tabela 1 apresenta as informações sobre as características pessoais (idade, sexo) e área/setor dos respondentes da pesquisa.

SEXO		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Feminino	55	68,7%
Masculino	25	31,3%
Prefiro não dizer	0	0%
TOTAL	80	100
FAIXA ETÁRIA		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Menos de 22 anos	5	6,25%
De 22 a 30 anos	33	41,25%
De 31 a 40 anos	26	32,5%
De 41 a 50 anos	10	12,5%
Mais de 50 anos	6	7,5%
TOTAL	80	100%
ÁREA/SETOR		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Comercial	13	16,25%
Técnica	14	17,5%
Jurídica	18	22,5%
Habitacional	12	15%
Recursos Humanos/Departamento Pessoal	3	3,75%
Projetos	3	3,75%
Contabilidade	5	6,25%
Administrativa	2	2,5%
Atuarial	2	2,5%
Marketing	1	1,25%
Sinistro	4	5%
Financeiro	3	3,75%
Tecnologia da informação	0	0%
TOTAL	80	100%

Tabela 1 – Idade, Sexo e Área/Setor

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar a tabela 1, verifica-se que 68,7% dos respondentes da pesquisa são do sexo feminino e os demais 31,3% do sexo masculino, perfazendo assim o total de 100%. Tal achado segue

quebrando o paradigma de que o mercado de seguros é composto em sua maioria por homens. Um estudo da Escola Nacional de Seguros, realizado em 2019, apontou que as mulheres correspondem a 55% da mão de obra no setor segurador Fraga (2021).

No que tange a faixa etária, percebe-se que a maioria (80%) dos respondentes possuem até 40 anos (47,5% têm menos de 31 anos e 32,5% têm entre 31 e 40 anos), os que tem entre 41 e 50 anos representam 12,5% e os demais 7,5% tem mais de 50 anos. A Tabela 1 também evidencia a área ou setor dos colaboradores que participaram da pesquisa. Quanto à área e setor, verifica-se que grande parte da pesquisa foi respondida pelas áreas: Comercial (16,25%), Técnica (17,5%), Jurídica (22,5%) e habitacional (15%), somando 71,25% das respostas, e as demais áreas 28,75%.

A Tabela 2 traz informações relativas ao início da rotina em *home office* dos funcionários que participaram da pesquisa.

Você já trabalhou em <i>home office</i> anteriormente?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	18	22,5%
Não	62	77,5%
TOTAL	80	100%
No início da implantação do <i>home office</i>, você sentiu dificuldade de desempenhar sua função?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muita dificuldade	1	1,25%
Dificuldade normal	21	26,25%
Pouca dificuldade	25	31,25%
Nenhuma dificuldade	33	41,25%
TOTAL	80	100%
Em relação a internet e os equipamentos que necessita para realizar seu trabalho remoto, você sentiu alguma dificuldade para desempenhar suas atividades?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muita dificuldade	7	8,75%
Dificuldade normal	11	13,75%
Pouca dificuldade	32	40%
Nenhuma dificuldade	30	37,5%
TOTAL	80	100%
Quando a empresa determinou o sistema <i>home office</i>, a sua equipe/colegas tiveram dificuldades em adaptar seus processos?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muita dificuldade	3	3,75%
Dificuldade normal	18	22,5%
Pouca dificuldade	44	55%
Nenhuma dificuldade	15	18,75%
TOTAL	80	100%

Tabela 2 – Implantação e o *Home office*
Fonte: Elaboração própria.

A pandemia foi algo totalmente inesperado, assim como ter que mudar completamente a rotina de trabalho de diversos colaboradores, não havendo tempo para planejamento. O novo coronavírus foi identificado na China em dezembro de 2019 e em março, pouco depois do Carnaval, o Brasil entrou, quase todo, em quarentena. Tudo foi muito rápido e muitas empresas encontraram diversos desafios. O desafio da implantação do *home office* existe principalmente quando muitos nunca tiveram contato e experiência com modelo de trabalho em casa. Na tabela 2 observa-se que 77,5% dos entrevistados nunca haviam trabalhado em casa anteriormente e outros 22,5% já tiveram a experiência de trabalhar nesse modelo.

Quando questionados sobre a dificuldade inicial de desempenhar sua função na implantação do modelo, a maioria aponta não ter tido nenhuma dificuldade (41,25%) ou pouca dificuldade (31,25%), outros 13,75% indicaram ter enfrentado dificuldade normal e apenas 8,75% sinalizaram que sentiram muita dificuldade para realizar suas atividades.

A companhia enfrentou de início alguns problemas como: a falta de disponibilidade de *notebooks* e outros materiais de escritório; adequação das máquinas para funcionamento dos sistemas necessários para realização das atividades em casa; preocupação com possíveis vazamentos de dados; digitalização de processos (alguns ainda eram realizados em papel); falta de ferramenta de comunicação oficial; controle de horários; instabilidade de internet; entre outros. No entanto, quando questionados sobre equipamentos de *hardware* e outras ferramentas, a maioria dos colaboradores informaram não ter nenhuma dificuldade (37,5%) ou pouca dificuldade (40%) para desempenhar suas atividades com os equipamentos disponíveis no começo do modelo *home office*. Em contrapartida, existiram 13,75% com dificuldade normal e 8,75% que sentiram muita dificuldade em trabalhar com as ferramentas oferecidas.

Ao parar de observar o indivíduo e começar a observar a equipe, percebe-se um pouco de mudança nos valores apresentados. A pergunta sobre a dificuldades que a equipe/colegas enfrentaram para adaptar os processos teve como maior predominância as opções: pouca dificuldade (55%) e dificuldade normal (22,5%), seguidos de 18,75% nenhuma dificuldade e 3,75% muita dificuldade. Desta forma é possível compreender que o trabalho em grupo sofreu um pouco mais na adaptação do novo modelo de trabalho.

A tabela 3 apresenta as informações atuais da rotina em *home office* dos colaboradores que participaram da pesquisa. Passada a correria da implementação do teletrabalho, é possível fazer adaptações e melhorias para tornar a experiência do modelo mais confortável e gratificante para os colaboradores.

Você gosta de trabalhar em <i>home office</i>?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	59	73,75%
Não	2	2,5%
Mais ou menos	19	23,75%
TOTAL	80	100%
Em comparação ao ano passado, você se sente mais otimista ou pessimista sobre trabalhar em casa?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Otimista	65	81,25%
Pessimista	3	3,75%
Me sinto da mesma forma	12	15%
TOTAL	80	100%
No momento em que estamos, se você pudesse escolher, você voltaria a trabalhar presencialmente?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	6	7,5%
Não	30	37,5%
Gostaria de um modelo híbrido	44	55%
TOTAL	80	100%
Qual é o seu nível de satisfação com as suas condições atuais de trabalho em casa?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muito satisfeito (a)	46	57,5%
Mais ou menos satisfeito (a)	28	35%
Nem satisfeito (a) e nem insatisfeito (a)	2	2,5%
Mais ou menos insatisfeito (a)	3	3,75%

Muito insatisfeito (a)	1	1,25%
TOTAL	80	100%

Tabela 3 – *Home office* atualmente (Operacionalização)

Fonte: Elaboração própria.

Conforme observa-se na tabela 3, os resultados sobre a situação atual do *home office* na seguradora podem ser considerados satisfatórios. Quando questionados sobre se gostam de trabalhar de *home office*, tem-se a maioria com uma posição positiva, 73,75% dos respondentes concordam (sim) em seguida 23,75% responderam que gostam “mais ou menos” do modelo, e apenas 2,5% afirmaram que não gostam de trabalhar em casa.

No início, o *home office* transformou de várias formas a maneira de se trabalhar, negociar, vender, se comunicar, e isso causou grande desconforto para muita gente, pois era necessário se readequar, se reinventar, e essa situação criou receio e dúvidas em muitas pessoas não apenas do setor de seguros mas do mercado em geral, com isso, questionou-se se os funcionários sentiam-se mais otimistas em relação ao tele trabalho, 81,25% afirmaram que se sentiam otimista, 15% disseram que se sentiam da mesma forma e 3,75% se mostraram pessimistas.

O sistema de trabalho *home office* (teletrabalho), apresenta tendência de permanência na maioria das companhias, mesmo após uma futura volta à normalidade Gandra (2021). Conforme dados existentes na tabela 3, o posicionamento dos respondentes reforça essa ideia, em que apenas 7,5% afirmam que voltariam a trabalhar presencialmente neste momento se tivessem escolha, 55% prefeririam um modelo de trabalho híbrido (que consiste em trabalhar alguns dias em casa e alguns dias no escritório) e 37,5% não gostariam de retornar as atividades presencialmente na empresa no momento.

A proporção de trabalhadores remotos também fará com que as empresas pensem em novos produtos para melhorar a experiência do *home office*. Isso inclui novas ferramentas de segurança, gerenciamento de despesas, tecnologias de colaboração e comunicação ÉPOCA NEGÓCIOS (2020). Com esse conceito, foi questionado aos trabalhadores sobre o nível de satisfação com as condições atuais de trabalho em casa, 57,5% se consideram muito satisfeitos (as), e 35% mais ou menos satisfeitos (as), seguidos por 2,5% nem satisfeitos (as) e nem insatisfeitos (as), 3,75% mais ou menos insatisfeitos (as) e apenas 1,25% muito insatisfeitos (as). Os resultados demonstram que a seguradora está no caminho correto para implementação definitiva do *home office*, necessitando apenas de algumas melhorias.

4.2 Características emocionais, físicas e principais desafios

A tabela 4 exibe informações sobre a saúde emocional e física dos colaboradores.

Se a empresa determinasse volta ao trabalho presencial como você se sentiria?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Feliz	14	17,5%
Triste	19	23,75%
Com medo	19	23,75%
Neutro	28	35%
TOTAL	80	100%
Em relação a sua saúde emocional, você sentiu algum impacto advindo do trabalho em <i>home office</i>?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muito impacto	19	23,75%
Um pouco de impacto	41	51,25%
Nenhum impacto	20	25%
TOTAL	80	100%
Em relação a sua saúde física, você sentiu algum impacto advindo do trabalho em <i>home office</i>?		

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muito impacto	21	26,25%
Um pouco de impacto	33	41,25%
Nenhum impacto	26	32,5%
TOTAL	80	100%

Tabela 4 – Estado físico e mental

Fonte: Elaboração própria.

Referente a saúde mental, a primeira questão foi como o funcionário se sentiria caso a empresa determinasse a volta do trabalho presencial neste momento e o resultado obtido foi: 17,5% Feliz, 23,75% Triste, 23,75% Com medo e 35% Neutro. Apesar de haver uma parcela considerável que aceitariam a volta do trabalho de forma positiva ou neutra (52,5%), também houve um número significativo de pessoas que ficariam tristes ou com medo do retorno às atividades presenciais (47,5%).

Em seguida, a questão foi referente ao impacto do *home office* na saúde emocional dos respondentes, foram obtidas as seguintes amostras: muito impacto (23,75%), um pouco de impacto (51,25%) e nenhum impacto (25%). O impacto do escritório em casa na saúde dos funcionários pode não ser apenas fadiga e dor física. Em estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), quase metade dos entrevistados (45,63%) apresentava baixos índices de felicidade e saúde mental. Além disso, o mesmo estudo mostrou que existe uma correlação entre sintomas físicos (como dor física, fadiga e dores de cabeça) de pessoas que trabalham remotamente e baixo humor e vitalidade (Fgv, 2020).

A persistência do trabalho remoto e os sentimentos que o acompanham incluem desespero, tédio, retardo mental e fadiga devido ao distanciamento social. Os excessos causados pela pandemia, segundo pesquisa do Instituto de Psiquiatria da USP, trabalhar em casa aumentaram a jornada em até 65%, e foram principalmente as mulheres que sofreram sobrecarga do *home office* Lemos (2021). Os resultados obtidos nessa parte da pesquisa, apontam que os empregados da seguradora, sentiram em sua maioria algum grau de impacto em sua saúde emocional (75%), que se torna um número alarmante e que demanda atenção especial da empresa para a saúde emocional dos seus colaboradores.

Em relação a saúde física, é fato que muitas pessoas tiveram que migrar para este formato da noite para o dia. Portanto, os trabalhadores nem sempre têm a estrutura correta. Algumas pessoas nem têm mesa para trabalho, tendo que colocar um *notebook* no colo. No entanto, estar confortável e estar com uma postura saudável nem sempre são a mesma coisa. Em um relatório da FGV EAESP (FGV Saúde), em parceria com o *Institute of Employment Studies* (IES) do Reino Unido, indicam que os entrevistados se queixaram de dores nas costas, no pescoço, fadiga ocular, perda de sono e dores de cabeça frequentes (Fgv, 2020). E, em relação a essa pergunta, as respostas foram as seguintes: muito impacto (26,25%), um pouco de impacto (41,25%) e nenhum impacto (32,2%). E novamente os números são considerados altos quando o assunto é saúde, 67,5% dos entrevistados indicam ter sofrido algum impacto na sua saúde física devido ao *home office*.

A tabela 5 evidencia os principais desafios enfrentados pelos respondentes para execução de um trabalho remoto com eficiência e eficácia.

Qual o seu principal desafio com relação a trabalhar de casa?		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Meu espaço físico de trabalho	9	11,25%
Cuidados com crianças	4	5%

Estou doente ou ajudando pessoas que estão doentes	1	1,25%
Há muitas distrações em casa	10	12,5%
Ansiedade generalizada sobre o impacto do corona vírus em minha vida	18	22,5%
Conectividade à internet	9	11,25%
Isolamento social	14	17,5%
A comunicação com colegas de trabalho é mais difícil	12	15%
Não tenho acesso às ferramentas ou informações de que preciso	0	0%
Problemas na família	1	1,25%
Nenhum	2	2,5%
TOTAL	80	100%

Qual o seu segundo maior desafio com relação a trabalhar de casa?

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Meu espaço físico de trabalho	8	10%
Cuidados com crianças	1	1,25%
Estou doente ou ajudando pessoas que estão doentes	3	3,75%
Há muitas distrações em casa	8	10%
Ansiedade generalizada sobre o impacto do corona vírus em minha vida	19	23,75%
Conectividade à internet	9	11,25%
Isolamento social	12	15%
A comunicação com colegas de trabalho é mais difícil	11	13,75%
Não tenho acesso às ferramentas ou informações de que preciso	2	2,5%
Excesso de trabalho/falta de descanso	3	3,75%
Outros	1	1,25%
Nenhum	3	3,75%
TOTAL	80	100%

Tabela 5 - Principais desafios enfrentados para execução de um trabalho remoto.

Fonte: Elaboração própria.

Por muito tempo, o *home office* foi o sonho de muitas pessoas. Afinal, quem não gostaria de trabalhar em casa, passar mais tempo com os filhos, prestar atenção à família e focar nas atividades corporativas sem enfrentar tantos obstáculos como trânsito e horários pré-fixados? Na verdade, tudo isso é um sonho para a maioria das pessoas, mas o fato é que após de mais de um ano de pandemia, trabalhadores puderam sentir as dificuldades encontradas quando “de repente” começaram a trabalhar em casa. A amostra aponta como o “principal desafio” em trabalhar em casa as seguintes opções: ansiedade generalizada sobre o impacto do corona vírus em minha vida (22,5%); isolamento social (17,5%) e a comunicação com colegas de trabalho é mais difícil (15%), o que faz lembrar sobre os resultados evidenciados na questão sobre saúde emocional dos colaboradores. Em seguida, verifica-se que: há muitas distrações em casa (12,5%) e conectividade à internet (11,24%), apenas 2,5% das pessoas consultadas responderam que não possuem nenhum desafio e as demais respostas somaram 23,76%.

Aplicando as mesmas opções em uma segunda questão, mas agora solicitando que listassem o “segundo maior desafio” em trabalhar em casa, verifica-se as seguintes respostas predominantes: ansiedade generalizada sobre o impacto do corona vírus em minha vida (23,75%); isolamento social (15%) e a comunicação com colegas de trabalho é mais difícil (11%), ou seja, pode-se observar que as opções ligadas a saúde mental/emocional se mantém nas duas questões, seguidas de: há muitas distrações em casa (10%), conectividade à internet (11,25%) e meu espaço físico de trabalho (10%), apenas 3,75% das pessoas consultadas responderam que não possuem nenhum desafio e as demais respostas somaram 15,26%.

Dessa forma, os resultados apontam alguns desafios relevantes que a empresa deve levar em consideração como: possíveis aumento em crises de ansiedade e dificuldades de interação/comunicação com os colegas, além de auxílio para uma infraestrutura adequada de trabalho e conectividade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A chegada no novo corona vírus impulsionou as organizações a adorarem o *home office* para seus colaboradores, o que antes era uma situação pouco vista nas empresas. Com a pandemia o teletrabalho passou a ser adotado por grande parte das organizações. Para isso, foi necessário tomar de decisões rápidas e vencer diversos obstáculos para conseguir realizar a implantação do novo modelo de trabalho o mais rápido possível. Os colaboradores também precisaram adaptar-se a nova forma de trabalhar.

Os resultados deste estudo mostraram que o modelo em *Home Office* tem muitas vantagens a serem analisadas em contraste com as desvantagens. Acerca do *home office*, conclui-se que a maioria dos profissionais participantes desta pesquisa tiveram boa adaptação e que mesmo com algumas dificuldades, conseguem exercer suas funções sem grandes problemas. Ainda sobre o teletrabalho realizado na companhia, grande parte dos entrevistados afirmam gostar de trabalhar de casa e que se sentem otimista em relação ao modelo de trabalho que vem sendo executado. Em relação as desvantagens, a percepção da dificuldade com conectividade e comunicação foram encontradas, assim como problemas relacionados a saúde emocional e física.

Portanto, os resultados mostram que apesar da maior parte dos trabalhadores gostarem deste modo de trabalho, a empresa deve planejar como melhorar os pontos negativos identificados na pesquisa a fim de que o psicológico e saúde dos trabalhadores não sejam afetados negativamente, para que haja a continuidade da motivação em permanecer no quadro de colaboradores, assim como, desenvolver novas habilidades no trabalho à distância.

No que diz respeito ao futuro, é possível identificar na pesquisa que há o desejo de adotar o modelo híbrido a rotina de trabalho, “escritório em qualquer lugar”. O modelo de trabalho híbrido é aquele no qual os trabalhadores alternam dias de trabalho no escritório e dias em *home office* ao longo da semana. Em outras palavras, o trabalho híbrido é o que mistura o trabalho remoto às atividades presenciais na empresa ao longo de um período. Com esta cultura da possibilidade de trabalhar em espaços variados, o que deve prevalecer é o local onde as pessoas se sentem mais produtivas, criativas e felizes.

REFERÊNCIAS

- Aquino, E. M. L.; Silveira, I. H.; Pescarini, J. M.; Aquino, R.; Souza-Filho, J. A.; Rocha, A. S.; Ferreira, A. Victor, A.; Teixeira, C.; Machado, D. B.; Paixão, E.; Alves, F. J. O.; Pilecco, F.; Menezes, G.; Gabrielli, L.; Leite, L.; Almeida, M. C. C.; Ortelan, N.; Fernandes, Q. H. R. F.; Ortiz, R. J. F.; Palmeira, R. N.; Pinto Junior, E. P.; Aragão, E.; Souza, L. E. P. F.; Barral Netto, M.; Teixeira, M. G.; Barreto, M. L.; Ichihara, M. Y.; & Lima, R. T. R.S. (2020). Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de Covid-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. *SciELO Brasil*, [S. l.], p. 1-1. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/csc/a/4BHTCFF4bDq4qT7WtPhvYr/?lang=pt#>.
- Bretas, V. (2020). *Como a crise impulsionou o mercado de seguros de vida e previdência*. Estadão, [S. l.], p. 1-1, Recuperado de: <https://einvestidor.estadao.com.br/mercado/crise-impulsiona-seguros-vida-previdencia>.
- Bueno, D. (2021). *Pesquisa mostra como a pandemia impactou o mercado de seguro auto em 2020*. Sonho Seguro, [S. l.], p. 1-1, 3 mar. 2021. Recuperado de: <https://www.sonhoseguro.com.br/2021/03/pesquisa-mostra-como-a-pandemia-impactou-omercado-de-seguro-auto-em-2020/>.
- Campos Junior, G. (2020). *Ponto a ponto: os impactos da pandemia na economia e no seu bolso*. A gazeta, [S. l.], p. 1-1, 1 jun. 2020. Recuperado de: <https://www.agazeta.com.br/es/economia/ponto-a-ponto-os-impactos-da-pandemia-naeconomia-e-no-seu-bolso-0620>.

- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4 ed. Barueri, SP: Manoel.
- Cnseg. (2020). Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. *Pandemia: Desafios e soluções do setor segurador*. Cnseg, [S. l.], p. 1-1, 2020. Recuperado de: <https://cnseg.org.br/pandemia-desafios-e-solucoes-do-setor-segurador.html>.
- Cnseg. (2021). Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. *Em época de pandemia, setor de seguros surpreende com desempenho positivo e melhor que o da maioria dos outros segmentos da economia*. Cnseg, [S. l.], 2021. Recuperado de: <https://cnseg.org.br/noticias/em-epoca-de-pandemia-setor-de-seguros-surpreende-com-desempenho-positivo-e-melhor-que-o-da-maioria-dos-outros-segmentos-da-economia.html>.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Economia S. C. (2021). Saúde mental dos colaboradores segue sendo desafio em 2021: saiba como a Continuous Sensing pode ajudar. *Economia SC*, [S. l.], p. 1-1, 26 maio 2021. Recuperado de: <https://www.economiasc.com/2021/05/26/saude-mental-dos-colaboradores-segue-sendodesafio-em-2021-saiba-como-a-continuous-sensing-pode-ajudar/>.
- Época Negócios. (2020). *7 motivos para crer que 2021 será um ano melhor para o home office*. Época Negócios, [S. l.], p. 1-1, 29 dez. 2020. Recuperado de: <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2020/12/7-motivos-para-crer-que-2021-sera-um-ano-melhor-para-o-home-office.html>.
- Ey. (2020). *Os desafios do mercado segurador num ambiente Covid-19: now, next, beyond*. EY, [S. l.], p. 1-15. Recuperado de: https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/eycom/pt_br/coronavirus/ey-book-covid-seguros-spread.pdf.
- Fgv. (2020). Home office sem adaptação necessária pode causar dores no corpo e problemas no sono. Fgv Saúde, [S. l.], p. 1-1, 5 ago. 2020. Recuperado de: https://fgvsaude.fgv.br/sites/gvsaude.fgv.br/files/home_office.pdf.
- Fraga, N. (2021). Mulheres Seguras: são elas que comandam o mercado segurador. *Revista Apólice*, [S. l.], p. 1-1, 9 mar. 2021. Recuperado de: <https://www.revistaapolice.com.br/2021/03/mulheres-seguras-sao-elas-que-comandam-omercado-segurador/>.
- Fraga, N. (2020). Pandemia gera oportunidades de crescimento no mercado de seguros. *Revista Apólice*, [S. l.], p. 1-1, 20 nov. 2020. Recuperado de: <https://www.revistaapolice.com.br/2020/11/pandemia-gera-oportunidades-de-crescimento-nomercado-de-seguros/>.
- Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica: fundamentos, métodos e técnicas*, 3ª edição, Instituto Piaget, Lisboa.
- Gandra, A. (2020a). *Empresas adotam home-office por conta do coronavírus*. Agência Brasil, [S. l.], p. 1-1, 7 mar. 2020. Recuperado de: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-03/empresas-adotam-home-office-por-counta-do-coronavirus>.
- Gandra, A. (2020b). *Mercado de seguros tem queda de 3,5% no ano devido à pandemia*. Agência Brasil, [S. l.], p. 1-1, 14 ago. 2020. Recuperado de: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-08/mercado-de-seguros-tem-quedade-35-no-ano-devido-pandemia>.
- Gandra, A. (2021). *Trabalho em home office tende a continuar após fim da pandemia*. Agência Brasil, [S. l.], p. 1-1, 1 maio 2021. Recuperado de: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-04/trabalho-em-home-office-tendecontinuar-apos-fim-da-pandemia>.
- Gratão, P. (2020). *90% dos profissionais acreditam que o home office será o futuro das empresas*. Revistapegn, [S. l.], p. 1-1, 6 maio 2020. Recuperado de: <https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2020/05/90-dosprofissionais-acreditam-que-o-home-office-sera-o-futuro-dasempresas>.
- Lana, R. M.; Coelho, F. C.; Gomes, M. F. C.; Cruz, O. G.; Bastos, L. S.; Villela, D. A. M. & Codeço, C. T. (2020). Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. *SciELO Brasil*, [S. l.], p. 1-1, 13 fev. 2020. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/csp/a/sHYgrSsxqKTZNK6rJVpRrQL/?lang=pt#>.
- Lemos, A. (2021). *Home office compromete saúde mental do trabalhador*. *Folha de Pernambuco*, [S. l.], p. 1-1, 2 maio 2021. Recuperado de: <https://www.folhape.com.br/noticias/home-office-compromete-saude-mental-dotrabalhador/182103/>.
- Luna, R. A. (2014). Home Office um novo modelo de negócio e uma alternativa para os centros urbanos. *Revista Pensar Gestão e Administração*, 3(1).

- Mello, D. (2020). *Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia*. Agência Brasil, [S. l.], p. 1-1, 28 jul. 2020. Recuperado de: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46das-empresas-durante-pandemia>.
- Norte Consult. (2021). Estudo mostra que trabalhar em casa compromete mais horas do dia do que atuar na empresa. *Norte Consult*, [S. l.], p. 1-1, 8 fev. 2021. Recuperado de: <https://norteconsult.com.br/noticias-contabeis/estudo-mostra-que-trabalhar-em-casacompromete-mais-horas-do-dia-do-que-atuar-na-empresa/25df3b99-794c-4f0c-b6550ca2d46128ef/>.
- Oliveira, P. R. S. (2020). Impactos da Pandemia de Covid-19 sobre a Economia Brasileira. *Blogs UNICAMP*, [S. l.], p. 1-1, 28 ago. 2020. Recuperado de: <https://www.blogs.unicamp.br/covid-19/impactos-da-pandemia-de-covid-19-sobre-aeconomia-brasileira/>.
- Peduzzi, P. (2021). Brasil registra mais de 500 mil mortos por covid-19. Agência Brasil, [S. l.], p. 1-1, 19 jun. 2021. Recuperado de: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/202106/brasil-registra-mais-de-500-mil-mortos-por-covid-19>.
- Ponta Talentos Acadêmicos. (2020). *Por que trabalhar de home office?* *Ponta Talentos Acadêmicos*, [S. l.], p. 1-1, 30 abr. 2020. Recuperado de: <https://pontatalentos.com.br/por-quetrabalhar-de-home-office/>.
- Revistapegn. (2020). Como manter os funcionários saudáveis durante o home office. *Revistapegn*, [S. l.], p. 1-1, 8 out. 2020. Recuperado de: encurtador.com.br/uLP15.
- Sanar. (2021). Linha do tempo do Coronavírus no Brasil. *Sanar Saúde*, [S. l.], p. 1-1, 11 maio 2021. Recuperado de: <https://www.sanarmed.com/linha-do-tempo-do-coronavirus-nobrasil>.
- Santos, A. L. (2020). *Precisa se adaptar ao home office durante a pandemia? Descubra como*. Correio Braziliense, [S. l.], p. 1-1, 5 abr. 2020. Recuperado de: encurtador.com.br/xGH59.
- Santos, E. A. C.; Pereira, J. A.; Cavalcante, K. F. F.; & Lima, M. R. da S. (2020). *Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19*. Faculdades Idaam, [S. l.], p. 1-13, 9 jul. 2020. Recuperado de: <http://idaam.siteworks.com.br/jspui/bitstream/prefix/1172/1/>.
- Schueler, P. (2020). O que é uma pandemia. Fiocruz, [S. l.], p. 1-1, 14 out. 2020. Recuperado de: <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>.
- Sebrae. (2019). *Confira as vantagens e desvantagens do home office*. Sebrae, [S. l.], p. 1-1, 10 abr. 2019. Recuperado de: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-edesvantagens-do-home-office,78f89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>.
- Sena, V. (2020). *Home office na pandemia já indica os desafios do futuro do trabalho*. Exame, [S. l.], p. 1-1, 4 dez. 2020. Recuperado de: <https://exame.com/carreira/home-office-napandemia-ja-indica-os-desafios-do-futuro-do-trabalho/>.
- Sena, V. (2020). *Paixão do brasileiro pelo home office caiu ao longo na pandemia*. Exame, [S. l.], p. 1-1, Recuperado de: <https://exame.com/carreira/paixao-do-brasileiro-pelohome-office-caiu-ao-longo-na-pandemia/>.
- Silveira, D. (2019). *Home office bateu recorde no Brasil em 2018, diz IBGE*. G1, [S. l.], p. 11, 18 dez. 2019. Recuperado de: <https://g1.globo.com/economia/concursos-eemprego/noticia/2019/12/18/home-office-bateu-recorde-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml>.
- Susep. (2021). Susep divulga Síntese Mensal com dados do setor em maio. Susep, [S. l.], p. 1-1, 6 jul. 2021. Recuperado de: [http://novosite.susep.gov.br/noticias/susep-divulga-sintese-mensalcom-dados-do-setor-emmaio/#:~:text=1\)%20O%20setor%20supervisionado%20arrecadou,ao%20mesmo%20per%C3%ADodo%20de%202020](http://novosite.susep.gov.br/noticias/susep-divulga-sintese-mensalcom-dados-do-setor-emmaio/#:~:text=1)%20O%20setor%20supervisionado%20arrecadou,ao%20mesmo%20per%C3%ADodo%20de%202020).
- Teixeira, S. (2020). *Novo Coronavírus (Covid-19): informações básicas*. BiblioSUS, [S. l.], p. 1-1, 9 mar. 2020. Recuperado de: <http://bibliosus.saude.gov.br/index.php/artigos/14noticias/244-novo-coronavirus-covid-19-informacoes-basicas>.
- Torres, F. (2021). *O mercado segurador na contramão da pandemia*. Estadão, [S. l.], p. 1-1, 19 mar. 2021. Recuperado de: <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/o-mercadosegurador-na-contramao-da-pandemia/>.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman.