



Congresso Internacional de Administração
ADM 2021

Administração Ágil
Inovação e Trabalho Remoto

25 a 27
de outubro

Ponta Grossa - Paraná - Brasil

O HOME OFFICE EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19 EM UMA EMPRESA DE CONTACT CENTER NO ESTADO DA BAHIA

THE HOME OFFICE IN TIMES OF COVID-19 PANDEMIC IN A CONTACT CENTER COMPANY IN THE BAHIA STATE

GESTÃO DE PESSOAS: GESTÃO DE PESSOAS E ELEMENTO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Danilo Argolo e Silva, PUCRS, Brasil, danioloargolomax@hotmail.com

Renata Plácido Dipp, PUCRS, Brasil, renata.placido@pucrs.br

Resumo

Esta pesquisa apresenta a perspectiva dos colaboradores que trabalham remotamente em uma empresa de *contact center* no estado da Bahia, devido às restrições de contato social e prevenções causadas pela pandemia da covid-19 na transmissão do vírus. Além disso, é compreendido a satisfação dos mesmos ao realizarem o trabalho em *home office*. Desta forma, foi utilizado como recurso metodológico: a bibliografia, o estudo de caso e a coleta de dados por meio da entrevista estruturada, observação participante, questionários, ou seja, encontrar um resultado mais autêntico com a realidade. Conforme as informações obtidas, pôde-se inferir que apesar dos desafios referentes aos problemas na conexão da Rede Virtual Privada (VPN), instabilidade/lentidão nos sistemas – *softwares* – e no acesso à internet, os colaboradores veem o teletrabalho/*home office* como uma estratégia de renda, assim, se mantêm satisfeitos e/ou motivados em trabalharem no conforto de suas casas.

Palavras-chave: *home office*; covid-19; *contact center*; pandemia.

Abstract

This research presents the perspective of employees who work remotely in a contact center company in the Bahia state, due to social contact restrictions and preventions caused by the covid-19 pandemic in the transmission of the virus. In addition, their satisfaction when performing work at home office is understood. Thus, it was used as a methodological resource: bibliography, case study and data collection through structured interviews, participant observation, questionnaires, that is, finding a more authentic result with reality. According to the information obtained, it could be inferred that despite the challenges related to problems in the connection of the Virtual Private Network (VPN), instability/slowness in systems - software - and in internet access, employees see telework/home office as a income strategy, thus, remain satisfied and/or motivated to work from the comfort of their homes.

Keywords: *home office*; covid-19; *contact center*; pandemic.

1. INTRODUÇÃO

A economia mundial, no ano de 2020, sofreu diversas alterações e trouxe mudanças estruturais para o mercado de trabalho. No mês de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS)

oficializou o surto da covid-19 como pandemia, no qual orientou que os países tomassem medidas urgentes e drásticas para o combate e prevenção da população contra o coronavírus. Dessa forma, o confinamento, a utilização de máscaras, higienização das mãos, são essências para salvar vidas nesse momento atípico para humanidade. Assim, com o início da quarentena algumas empresas determinaram que seus colaboradores trabalhassem remotamente em casa, caso a função permitisse, possibilitando um crescimento acelerado do trabalho em *home office* (*home* = lar; *office* = escritório) no mundo dos negócios.

Teletrabalho é a atividade que pode ser realizada fora do espaço físico da entidade empregadora, utilizado de forma remota com auxílio das tecnologias da informação e comunicação (TICs), ou seja, por notebooks, laptops, telefones celulares, entre outros. Assim, o avanço da tecnologia descentralizou o conhecimento e transformou a maneira de trabalhar. (MESSENGER; GSCHWIND, 2015).

Com a pandemia da covid-19, o teletrabalho tornou-se uma estratégia das entidades empregadoras para manter e garantir as atividades econômicas. Esta forma de trabalhar possui aspectos positivos e negativos, para o primeiro, reduz o tempo gasto com deslocamento até a empresa, permite horários flexíveis e liberdade/conforto para trabalhar de qualquer lugar; por outro lado, pode aumentar as distrações devido ter maior proximidade entre vida profissional e pessoal, além do que, perda do contato social (especialmente com colegas de trabalho). Nos últimos anos, houve aumento das pessoas que trabalham remotamente. Segundo o Eurostat (2020), na União Europeia (UE), de 5,8% em 2008 passou para 8,3% em 2018, as pessoas que às vezes trabalhavam em casa, no qual a maioria dos Estados-Membros da UE tinham mais mulheres (5,5%) do que homens (5,0%) trabalhando em *home office*. A proporção desse hábito cresceu com a idade, ou seja, somente 1,8% dos jovens de 15 a 24 anos possuíam o costume de trabalhar em casa, comparado com 5,0% entre 25 a 49 anos e 6,4% entre 50 a 64 anos.

O teletrabalho é um fenômeno em destaque no cenário mundial. No ano de 1996, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), na Convenção nº 177, estabeleceu normas e classificações do “trabalho domiciliar”. Na legislação brasileira, a Lei n.º 12.551/2011 alterou o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no qual reconheceu o gênero do trabalho a distância e suas variantes, o teletrabalho e o trabalho em domicílio. As políticas de teletrabalho visam trazer soluções diante de imprevistos que podem impossibilitar as pessoas de exercerem suas atividades no espaço de trabalho na empresa, por exemplo: pandemias, eventos climáticos extremos. Logo, permitem continuar o fluxo do trabalho em um local alternativo e manter as Organizações ativas.

No Brasil, as empresas de *contact center* é um dos segmentos que mais empregam, isto é, possuem mais de dois milhões de pessoas que atuam no atendimento ao cliente. Dessa forma, os atendentes ou operadores são essenciais para o *call center*, pois representam a “porta de entrada” para a impressão que o cliente tem da empresa. Assim, é necessário que sejam comprometidos, prestativos, responsáveis, comunicativos, ágeis para satisfazerem as necessidades dos clientes (BARRA, 2016). No entanto, como medida de segurança no combate à pandemia da covid-19, foi necessário alocar alguns colaboradores para atividades em *home office*. Esta proposta de trabalho pode ser uma oportunidade de oferecer ferramentas para ressignificar o setor. Diante desse contexto, o presente trabalho tem como problema de pesquisa saber: qual a satisfação/motivação dos colaboradores que estão em *home office* em uma empresa de *contact center*?

Conforme os argumentos expostos, esta pesquisa possui como objetivo geral identificar a satisfação/motivação dos colaboradores que trabalham em *home office* devido à pandemia da covid-19. Assim, elencando como objetivos específicos: descrever como funciona o trabalho em *home office*; investigar os desafios do trabalho remoto.

Portanto, este artigo é traçado em uma fundamentação teórica, bem como em uma pesquisa de campo, sendo utilizada para coleta de dados a entrevista estruturada, observação participante e questionários. Conforme Luckesi *et al.* (1991, p. 49), “[...] o conhecimento só nasce da prática com o mundo, enfrentando os seus desafios e resistências e que o conhecimento só tem seu sentido pleno na sua relação com a realidade”. Pretende-se fazer uma análise descritiva para conhecer a satisfação dos colaboradores que estão em trabalho remoto devido à pandemia.

As duas primeiras seções são formadas pela introdução e referencial teórico, esse último é dividido em dois tópicos, no qual retoma o histórico e conceito do (tele)trabalho, trazendo à luz diversos autores e autoras para obter conhecimento no que concerne a temática em questão, assim, descrevendo os efeitos e mudanças causados pela pandemia da covid-19 sobre o ambiente de trabalho no espaço empresarial. Na terceira seção, é discutido o método de coleta de dados, tendo como respaldo teórico Demo (1995), Lakatos e Marconi (2003), dentre outros. Na quarta seção, é abordada a análise e descrição do caso pesquisado. Para finalizar este artigo, é exposta as conclusões, além das referências.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contexto histórico sobre o trabalho

O século XVIII, marcado pelo advento da Revolução Industrial, alavancou o desenvolvimento econômico, financeiro nas áreas urbanas. Assim, camponeses e artesãos que antes dependiam da natureza, transformaram-se em operários, subordinados às regras capitalistas e explorados como máquinas para obtenção de lucro. Dessa forma, os proletariados eram desprovidos de condições básicas, baixos salários, jornada de trabalho de até quinze horas por dia, mão de obra infantil, entre outros. Portanto, as pessoas com riquezas ocupavam as posições superiores na estratificação social, ou seja, devido ao prestígio do nome da família no qual nasciam ou na quantidade de suas propriedades, mas não ao trabalho em que se realizava, pois menos necessitavam de trabalhar. Hoje, quanto mais rico, mais o trabalho é envolvente e necessário no dia a dia. (DE MASI, 2001).

A partir de 1776, com a invenção da máquina a vapor por James Watt (1736-1819) e a sua conseqüente aplicação à produção, surgiu uma nova concepção de trabalho, que veio modificar completamente a estrutura social e comercial da época, provocando profundas e rápidas mudanças de ordem econômica, política e social que, em um período de aproximadamente um século, foram maiores do que todas as mudanças ocorridas no milênio anterior. É o período chamado de Revolução Industrial, que se iniciou na Inglaterra e rapidamente se alastrou por todo o mundo civilizado da época. A Revolução Industrial provocou a substituição do precário artesanato das oficinas pela industrialização, preparando o caminho para o aparecimento das modernas empresas e dos desafios de sua administração. (CHIAVENATO, 2000, p. 4).

No período pré-Revolução industrial, isto é, antes do surgimento das fábricas, o trabalho tinha um sentido comunitário, rural, familiar, doméstico, porém o capitalismo industrial alterou o modo de vida em sociedade. Logo, influenciou o ambiente das fábricas com rigoroso controle do tempo; a estrutura da divisão social do trabalho, a produção em larga escala, a automatização, a duração do trabalho pois com a popularização do relógio mecânico no século XVIII, as pessoas deixaram de se orientar pela luz do sol e estações do ano; a globalização e, sobretudo, o aumento das desigualdades sociais. Nessa perspectiva, o Taylorismo, o Fordismo e o Toyotismo foram precursores da produção industrial e tecnológica.

A alavancagem do capitalismo como sistema de produção universal, instigou o avanço das indústrias e da urbanização. A racionalização do trabalho, a padronização dos métodos e das ferramentas industriais permitiram que Frederick Taylor (1856-1915), a partir da observação dos operários no ambiente fabril, desenvolvesse a Organização Científica do Trabalho, isto é, o

Taylorismo, no qual tinha o foco na rígida disciplina das tarefas, realizadas em sequência e no tempo estipulado, evitando o desperdício no nível operacional. Dessa forma, o engenheiro mecânico Henry Ford (1863-1947), revolucionou o setor automobilístico mundial sob a influência dos conceitos de Taylor, implementou a linha de montagem automatizada, a produção em massa, entre outros. Com o declínio do Fordismo na década de 1970, o Toyotismo nas montadoras japonesas colocava em evidência uma produção “enxuta”, flexível, ou seja, produzir o necessário com menos custos, assim, cunhou-se a definição de “*just in time*”.

A evolução da humanidade no período pós-industrial, implicou mudanças comportamentais nos indivíduos. As novas tecnologias repaginaram a forma de transmissão do conhecimento e, o modo de vida em sociedade. Com a rapidez das informações no cotidiano, é necessário administrar o tempo para melhor gerenciar os compromissos. Portanto, na era do conhecimento, da tecnologia, da internet, o trabalho adquiriu um grau de especialização, no qual o capital humano é o principal elemento. (BARBOSA, 2012).

2.2 (Tele)trabalho

Na história humana, o trabalho alterou as interações sociais e a percepção na utilização do tempo. O termo “trabalho” está vinculado as atividades desempenhadas por um indivíduo, em que podem ser disciplinadas por relações subordinadas e recompensadas por um salário, ou seja, é a aplicação da força que uma pessoa faz com o propósito de alcançar um objetivo para obter recursos de sobrevivência, subsistência, ou, por uma busca de sentido da vida (satisfação pessoal). Segundo Marx (2010, p. 211),

Antes de tudo, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o homem, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais de seu corpo – braços e pernas, cabeça e mãos –, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica a sua própria natureza.

O ser humano sempre realizou algum trabalho para sobreviver. Com a expansão populacional e os avanços das ferramentas de trabalho, fizeram que o homem migrasse de regiões agrícolas (voltadas para agricultura, pesca e caça) para zona urbana (comerciais e industriais), em busca de alternativas para aumentar a produção de alimentos, melhores condições de vida e a necessidade de conquistar novos territórios. A revolução tecnológica com o advento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), sobretudo a internet, mudaram o comportamento social no mundo do trabalho, permitiram o acesso às informações de atividades profissionais em locais distantes da sede da empresa, inclusive, podendo ignorar as fronteiras nacionais. Portanto, isso foi denominado de teletrabalho.

Growing numbers of information industry organizations and increased availability and sophistication of computer and telecommunications technologies allow unprecedented opportunities for increased flexibility in organizational development and diversity.²⁴ Information industries are particularly amenable to telecommunications-augmented decentralization, since the majority of their employees perform routine clerical or middle management tasks that can be adapted easily to a telecommunications mode. In many cases, computer and telecommunications technologies allow organizations to perform at least as effectively as they do now and may increase productivity if care is taken to satisfy human factors requirements and to provide software that permits a positive man-machine interface. Telecommunications-augmented decentralization represents an important alternative to current patterns of organizational and urban structure. Consequently, public planners and policy makers on all levels of government should investigate possible impacts of these technologies and formulate

the requisite policies to maximize the positive benefits and to minimize any negative impacts. (NILLES, 1975, p. 1147).

New information and communications Technologies (ICT) have revolutionised everyday work and life in the 21st century. They enable people to connect with friends and family – as well as with work colleagues and supervisors – at any point in time; however, they also facilitate the encroachment of paid work into the spaces and times normally reserved for personal life. The uncoupling of paid work from traditional office spaces has been a crucial factor in this development. Today’s office work and, more broadly, knowledge work, is supported by the internet, and can be carried out from practically any location and at any time. This new spatial independence has transformed the role of technology in the work environment, offering both new opportunities and new challenges. (EUROFOUND AND THE INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, 2017, p. 3).

O teletrabalho representa a transição de uma “visão” industrial para uma sociedade do conhecimento. Conforme Di Martino (2001), o local de trabalho pode ser em qualquer lugar, desde que haja uma rede eletrônica de comunicação que favoreça a atividade, por exemplo, no quarto de hotel, no aeroporto, no carro, em casa, entre outros. Assim, o teletrabalho é expressado como “*telecommuting*” e, definido como trabalho em domicílio, no qual o indivíduo possui um vínculo empregatício, porém exerce uma função sem a necessidade de se deslocar para empresa, comunicando-se com a mesma por meio de computadores, dispositivos móveis, aplicativos (*softwares*). Dessa forma, existem outros termos que significam essa modalidade: *home office* (trabalho em casa), *telework* (teletrabalho), *telecommuting*, trabalho remoto, trabalho a distância, trabalho em domicílio.

No início do ano de 2020, o mundo passou para um estado de pandemia. Novas regras foram impostas, os relacionamentos, o estilo de vida das pessoas, sofreram mudanças devido ao vírus da covid-19. Nesta perspectiva, com a redução das atividades econômicas por causa do isolamento social, aumentou a taxa de desemprego. Assim, o cenário atual indica uma tendência para a existência de empregos com a possibilidade de trabalhar em casa (*home office*), parcial ou integral, no qual encurta a distância social por meio das tecnologias de comunicação, isto é, para manter o desempenho, o profissional necessita do acesso à internet de banda larga estável, possuir um computador (caso o empregador não forneça) ou outra ferramenta que auxilie na prestação do serviço e, estar em um local adequado ao trabalho. Em meio a essa crise, as Organizações, os trabalhadores, os governos, precisam ser inovadores, pois o teletrabalho pode ser uma estratégia atrativa que continue após o término da pandemia.

Na era do trabalho remoto, a cultura organizacional deve estar focada em condutas de gestão que valorize a confiança, a resiliência, o resultado, a comunicação, o compartilhamento das informações, a qualidade de vida dos trabalhadores, a flexibilização e autonomia. Assim, evitando barreiras que outrora negligenciaram a adaptação e evolução do trabalho. Portanto, a Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011, editou a redação da CLT no art. 6º, dispondo: “Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.” (BRASIL, 2011).

O desenvolvimento das TICs acarretou na descentralização do trabalho, conseqüentemente, afetou na quantidade de pessoas que hoje atuam no teletrabalho. Assim, pode-se observar que, o setor de *call center*, publicidade, vendas, arquitetura, serviço público, engenharia da computação, dentre outros, são atividades profissionais que utilizam a modalidade a distância. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2020, p. 4),

O Brasil, pelas características de seu mercado de trabalho, possui, na média, um percentual de pessoas em potencial de teletrabalho de cerca de 22,7%, que

corresponde a 20,8 milhões de pessoas. Nota-se, então, que o Distrito Federal apresenta o maior percentual de porcentual de teletrabalho (31,6%) em torno de 450 mil pessoas. O estado do Piauí é o que apresenta o menor percentual em teletrabalho (15,6%), ou seja, em torno de 192 mil pessoas poderiam potencialmente estar em teletrabalho.

As empresas de *contact center* ou popularmente conhecida de *call center*, funcionam como intermediárias na prestação de serviços de comunicação entre empresas e clientes, tradicionalmente por meio de chamadas telefônicas, no qual são voltadas para o atendimento, isto é, resolver problemas, reclamações, sanar dúvidas, ofertar e vender produtos ou serviços. Assim, os colaboradores cumprem uma carga horária diária de seis horas de trabalho, tendo quarenta minutos de pausa, distribuídos na jornada diária a fim de descanso e alimentação, no entanto, utilizam computadores e *headsets* (fones de ouvido) para exercerem suas funções. Dessa forma, o setor possui duas modalidades: ativo e receptivo, ou seja, o primeiro, os operadores entram em contato com os clientes para oferecerem algum serviço; o segundo, os operadores recebem ligações dos clientes, a fim de resolverem as suas necessidades. Então, o anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), estabelece diretrizes para o teleatendimento/*telemarketing*.

Portanto, durante a pandemia do coronavírus, o governo federal no decreto nº 10.282/2020 afirmou que o setor de *call center* seria essencial, indispensável a demanda da população, logo, medidas foram tomadas para a prevenção da saúde dos colaboradores que trabalhavam presencialmente, realocando alguns para o trabalho remoto. Posteriormente, conforme adequação e melhoramento dos *softwares* utilizados, novos empregados passaram para *home office*. Assim, em tempo recorde as empresas surpreenderam e implementaram a modalidade remota, além de controlar e monitorar os indicadores da gestão de qualidade.

3. METODOLOGIA

Metodologia é o instrumento que permite descrever os procedimentos que serão usados no trabalho científico, intervindo na realidade, isto é, “[...] visa conhecer caminhos do processo científico, também problematiza criticamente, no sentido de indagar os limites da ciência [...]” (DEMO, 1995, p. 11). Dessa forma, esta pesquisa é de cunho qualitativo e quantitativo, assim, Moreira e Caleffe (2008, p. 73) enfatizam que

[...] a pesquisa qualitativa explora as características dos indivíduos e cenários que não podem ser facilmente descritos numericamente [...]. A pesquisa quantitativa, por outro lado, explora as características e situações de que dados numéricos podem ser obtidos e faz uso da mensuração e estatísticas. Ambas podem ser usadas no mesmo estudo.

Portanto, segui os “passos” descritos por autores como Demo (1995), Yin (2010), Lakatos e Marconi (2003), Vergara (2009), quanto ao suporte teórico para metodologia de um trabalho científico – desde a bibliografia, pesquisa de campo e a técnica de análise de dados.

A pesquisa bibliográfica para Lakatos e Marconi (2003, p.158), representa “um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”. Em relação à pesquisa de campo, utilizou-se a entrevista estruturada com questionários eletrônicos organizados em seis questões objetivas elaboradas pelo autor. Esse contato aconteceu por meio do *whatsapp* com colaboradores que estão em *home office* em uma empresa de *contact center*, no período de cinco dias, tentando extrair e perceber a satisfação/motivação dos mesmos ao trabalharem de forma remota devido à pandemia causada pela covid-19. Conforme Yin (2010), o método do estudo de caso concede que os pesquisadores obtenham as características holísticas e relevantes dos

acontecimentos da vida real, permitindo uma ampla e profunda investigação. Além disso, também pôde-se utilizar da observação participante que segundo Vergara (2009), constitui na inserção total ou parcial do observador no seu objeto de estudo, mantendo contato diário com o grupo que planeja estudar.

Portanto, após a leitura dos dados empiricamente coletados, pretende-se averiguar e interpretar as informações, isto é, analisar as respostas dos sujeitos que serão entrevistados. Assim, descrever os argumentos extraídos do ponto de vista dos mesmos para enriquecer o trabalho e chegar à conclusão.

Todavia, a escolha do caso surge a partir da reflexão do trabalho em *home office*, no qual se intensificou devido à pandemia da covid-19. Nessa perspectiva, tem o foco em uma empresa de *contact center* situada no estado da Bahia, cujo trabalho ocorre por meio das tecnologias da informação e comunicação (TICs), voltado a uma equipe de 25 operadores que atuam no *call center*, no qual cumprem seis horas de trabalho diárias com quarenta minutos de pausa, em que oferecem atendimento por meio de chamadas telefônicas na central de relacionamento para resolver as insatisfações/demandas dos clientes, de maneira rápida e eficiente, garantido os melhores resultados.

As empresas de *contact center* são formas modernizadas do tradicional *call center*, pois ampliam os canais de relacionamentos entre empresa e consumidor, que podem ser: chat online, redes sociais, aplicativos, e-mails, chamadas telefônicas, entre outros. Assim, visam um atendimento de excelência que facilite e traga qualidade ao serviço realizado. Portanto, com o avanço da pandemia e restrições causadas pela covid-19, essas empresas ganharam destaque no cenário nacional por serem um serviço essencial no período de isolamento. Dessa forma, investiram no trabalho em *home office*, treinando e recrutando pessoas para essa função. Logo, pode-se afirmar que esta pesquisa é relevante pois justifica a crescente realidade da prática de trabalho remoto, no qual altera a relação, compreensão dos indivíduos com o ambiente de trabalho, influenciando diretamente na satisfação e desempenho das atividades.

4. ANÁLISE E DESCRIÇÃO DO CASO

Esta pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso, utilizados questionários eletrônicos para coletar os dados analisados em uma equipe de 25 operadores, porém apenas 17 participaram. Dos respondentes, todos afirmaram que gostam de trabalhar em *home office*. Portanto, esse trabalho funciona nas residências dos colaboradores; disponibilizados pela empresa computadores e *headsets* para realização da função, sendo conectados remotamente pela Rede Virtual Privada (VPN), cumprindo uma jornada fixa de 6 horas diárias com dois tempos de 10 minutos para descanso e mais 20 minutos para lanche, no qual atuam na central de relacionamento atendendo as demandas dos clientes por meio de chamadas telefônicas, ou seja, são avaliados de acordo com as suas produtividades nos indicadores de qualidade.

A grande parte dos colaboradores (Figura 1) reportaram como ótimo ou bom o nível de satisfação/motivação para o trabalho remoto. No entanto, independente das condições, os entrevistados estão gratos e satisfeitos por trabalharem em *home office*, no conforto e praticidade de suas casas. Logo, não precisam ir às ruas reduzindo o contato com o vírus da covid-19 e evitam o tempo gasto com transporte público no deslocamento até a empresa.

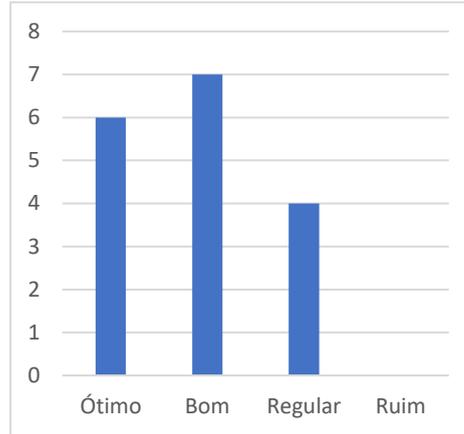


Figura 1 - Qual o seu nível de satisfação/motivação no trabalho remoto?

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Em relação a capacidade de produção e concentração, 94% dos entrevistados afirmaram que são produtivos e conseguem se concentrar no trabalho em *home office*, 6% constataram eventuais dificuldades em serem produtivos no recanto das suas casas devido algumas circunstâncias, por exemplo, barulhos externos ou familiares.

Conforme os dados pesquisados, todos confirmaram se relacionar com os colegas de trabalho por meio da rede social utilizada pela empresa para comunicação interna – *telegram* – ou informalmente pelo *whatsapp*, porém alguns entrevistados acham que essa interação poderia ser melhor se acontecesse de forma presencial. Entretanto, reconhecem que no atual momento a melhor opção é o *home office* para manter relações no ambiente laboral.

Na Figura 2, 12 colaboradores afirmaram que não gostam da supervisão a distância e, 05 aprovam a supervisão remota. Segundo os entrevistados, os *feedbacks* ficam limitados, assim, apresentam uma percepção de distanciamento dos resultados solicitados pela gestão com a realidade presenciada no dia a dia, além de não terem transparência e comunicação eficiente na transmissão das informações para o nível operacional.

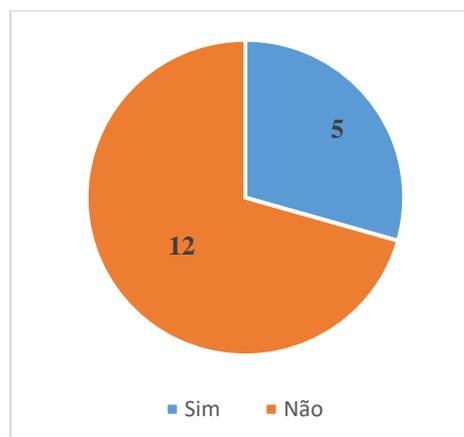


Figura 2 - Você gosta de ser supervisionado a distância?

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

As atividades do setor de *call center* são consideradas como mecanizadas e/ou robotizadas, pois limitam a criatividade no trabalho de forma repetitiva, desgastante física e emocionalmente,

logo, 14 colaboradores consideraram que possuem autonomia dentro dos limites das suas funções. Assim, essa autonomia está relacionada a liberdade de agir, habilidade adquirida e estabelecida para área de atuação a partir de uma cultura organizacional adequada que garanta segurança para tomar iniciativa. Portanto, a oportunidade de trabalhar em *home office* é uma chance de escapar do desemprego que assola a população brasileira e que se intensificou com a pandemia da covid-19, no qual o mercado de *contact center* apresenta altas taxas de contratação.

5. CONCLUSÃO

A pandemia da covid-19 impactou as relações sociais. Essa nova forma de convivência também alterou a vida laboral. Assim, com o uso da tecnologia o *home office* se consolidou como uma alternativa de trabalho para prevenção e combate ao vírus. Conforme os dados pesquisados em uma empresa de *contact center* situada no estado da Bahia, pode-se relatar que os colaboradores julgaram como gratificante trabalharem em casa e, estão satisfeitos e/ou motivados ao realizarem as atividades remotamente na privacidade e conforto de suas casas, logo, garantem renda e emprego.

Os desafios encontrados mostram que há limitações na conexão da Rede Virtual Privada (VPN), instabilidade/lentidão nos sistemas – *softwares* – utilizados pela empresa, dificuldades no acesso à internet nas residências dos colaboradores (por exemplo, casos fortuitos como quedas de energia elétrica) para se manterem logados, falta de transparência e comunicação das informações para o nível operacional, ou seja, conseqüentemente impactam na produtividade e realização dos atendimentos para atingir os indicadores de qualidade. No entanto, existe o suporte do setor de TI (Tecnologia da informação), no qual auxilia e coordena todos os problemas técnicos relacionados à engenharia da computação na empresa.

Espera-se que esta pesquisa demonstre que o teletrabalho/*home office* é uma tendência que ganha destaque no período da pandemia, mas que poderá ser uma estratégia utilizada pelas empresas como modelo empresarial para reduzir custos, gerar mais produtividade no ecossistema de negócios, flexibilizar as atividades, promover maior liberdade profissional e melhorar os relacionamentos interpessoais no mundo pós-pandemia.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Christian. A tríade do tempo. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.
- BARRA, Deborah. A força do engajamento. Anuário Brasileiro de Relacionamento com Clientes – O atendimento ao cliente na era das relações on demand. São Paulo: Padrão Editorial, p.12, 2015-2016. ISSN 16783093. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/2772921-Anuario-brasileiro-de-relacionamento-com-clientes.html>>. Acesso em: 29 mar. 2021.
- BRASIL. Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 15 dez. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm>. Acesso em: 08 abr. 2021.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administração – Teoria, Processo e Prática. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- DE MASI, Domenico. O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.
- DEMO, Pedro. Metodologia científica em ciências sociais. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- DI MARTINO, Vittorio. The high road to teleworking. Geneva: OIT, 2001. Disponível em: <<https://www.yumpu.com/en/document/read/8316667/the-high-road-to-teleworking-ncsi-net>>. Acesso em: 07 abr. 2021.

- EUROFOUND AND THE INTERNATIONAL LABOUR OFFICE. Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxembourg and Geneva: Publications Office of the European Union and the International Labour Office, 2017. Disponível em: <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2021.
- EUROSTAT. How usual is it to work from home?. 2020. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200206-1#:~:text=In%202018%2C%205.2%25%20of%20employed,2008%20to%208.3%25%20in%202018.>>. Acesso em: 28 mar. 2021.
- IPEA — INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo. Carta de Conjuntura, n. 47, 2º trimestre de 2020. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/200608_nt_cc47_teletrabalho.PDF>. Acesso em: 09 abr. 2021.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LUCKESI, C. *et al.* Fazer universidade: uma proposta metodológica. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1991.
- MARX, Karl. O Capital: crítica da economia política. Livro I. Vol. I. Trad. Reginaldo Sant'Anna. 27ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.
- MOREIRA, Herivelto; CALEFFE, Luiz Gonzaga. Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador. 2. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2008.
- MESSENGER, Jon; GSCHWIND, Lutz. Three Generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from home office to virtual office. *New Technology, Work and Employment*, Vol. 31, No. 3, p. 195–208, 2015.
- NILLES, Jack M. Telecommunications and Organizational Decentralization. *IEEE Transactions on Communications*, Vol. 23, No.10, p. 1142–1147, 1975.
- VERGARA, Sylvia. Métodos de coleta de dados no campo. São Paulo: Atlas, 2009.
- YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.