

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO *HOME OFFICE* EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COOPERATIVA

Perception of employees on the implementation of the home office in a cooperative financial institution

Felipe Pinto Rios^a, Jaime Peixoto Stecca^b, Márcia Helena dos Santos Bento^c, Angelita Freitas da Silva^d, Gabriel Murad Velloso Ferreira^e

^aUniversidade Federal de Santa Maria, felipepintorios12@gmail.com, ORCID: 0009-0009-1463-0883

^bUniversidade Federal de Santa Maria, jaime@ufsm.br, ORCID: 0000-0001-6346-1961

^cUniversidade Federal de Santa Maria, marciabento@ufsm.br, ORCID: 0000-0003-0027-3220

^dUniversidade Federal de Santa Maria, angelita.silva@politecnico.ufsm.br, ORCID: 0009-0000-6941-6029

^eUniversidade Federal de Santa Maria, gabriel@ufsm.br, ORCID: 0009-0002-8299-1559

RESUMO

O presente trabalho aborda um tema em constante evolução e que se consolidou de forma muito rápida devido à pandemia COVID-19, o *home office*. A pesquisa desenvolvida objetivou identificar a percepção dos colaboradores com a implementação do *home office* na Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG. Investigou-se o perfil e a percepção dos colaboradores, e os resultados foram confrontados com trabalhos de outros autores. O estudo contou com uma amostra composta por 111 respondentes, formada, em sua maioria, por pessoas do sexo feminino (58%). As três maiores vantagens elencadas pelos questionados foram: maior flexibilidade, evitar o deslocamento até o local de trabalho e o aumento de concentração. Por fim, a análise de dados também permitiu verificar que, na percepção dos respondentes, ocorre conflito entre vida profissional e pessoal, exigindo mais disciplina do trabalhador, devido às distrações em casa com questões da sua vida pessoal. Entre as contribuições da pesquisa, pode-se citar uma continuidade do estudo de Bridi *et al.* (2020) em outro contexto, além de uma análise fatorial exploratória para validar e identificar dimensões da escala utilizada.

Palavras-chave: Trabalho remoto. Benefícios e desafios. Cooperativa de crédito.

ABSTRACT

The present work addresses a subject in constant evolution and that was consolidated very quickly due to the COVID-19 pandemic, the home office. The research carried out aimed to identify the perception of employees with the implementation of the home office at Cooperativa Sicredi Centro Region RS/MG. The profile and perception of the collaborators were investigated, and the results were compared with works by other authors. The study had a sample of 111 respondents, mostly female (58%). The three biggest advantages listed by respondents were: greater flexibility, avoiding commuting to the workplace and increased concentration. Finally, data analysis also allowed us to verify that, in the respondents' perception, there is a conflict between professional and personal life, demanding more discipline from the worker, due to distractions at home with issues of their personal life. Among the contributions of the research, one can mention a continuation of the study by Bridi *et al.* (2020) in another context, in addition to an exploratory factor analysis to validate and identify dimensions of the scale used.

Keywords: Remote Work. Benefits and challenges. Credit cooperative.

1. INTRODUÇÃO

As inovações e tendências globais estimulam a evolução tecnológica, que modifica a maneira como as pessoas trabalham e vivem. Além disso, a pandemia Covid-19 acelerou transformações na comunicação e forma de realizar negócios, que passam a ser cada vez mais virtuais. A internet se consolida como o meio de comunicação fundamental, com base nas mais diversas formas de relacionamento e conexão com o mundo. As empresas começam a utilizar diferentes estratégias, buscando a melhoria na comunicação entre colaborador e organização, através de meios inovadores, objetivando maior produtividade. Assim, vive-se na chamada era do conhecimento, em que empresas buscam adequação perante as mudanças do ambiente e criam vantagem competitiva por meio das pessoas.

Nesse sentido, o tema *home office*, de acordo com Costa (2007), surgiu por volta dos anos 70 como resposta possível à crise do petróleo, ao aumento do fluxo e complicações do trânsito de veículos e, também, ao cenário de maior presença de mulheres no mercado de trabalho. Contudo, somente a partir dos anos 90, sua utilização começou a ser mais representativa nas organizações, principalmente nos chamados países de primeiro mundo, em virtude dos avanços significativos das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

O *home office* está vinculado com a definição de ser um método de trabalho realizado remotamente, através de TICs, possibilitando o desenvolvimento das atividades, a fim de alcançar os resultados e objetivos traçados pela organização, em um local diferente daquele ocupado pelo profissional que o realiza (Rocha & Amador, 2018).

Observa-se que a utilização dessa forma de trabalho ganhou mais espaço e significância no mercado em razão da pandemia COVID-19 (*Coronavirus Disease – 2019*), que exigiu

distanciamento social para reduzir a velocidade de propagação do vírus e aumentar a proteção das pessoas. Nesse contexto, várias empresas e instituições precisaram adotar o formato de trabalho em *home office*, diminuindo a movimentação e presença de funcionários nas instalações físicas e substituindo viagens e treinamentos por reuniões remotas por videoconferência (Iugu, 2020).

O presente trabalho questiona: qual a percepção dos colaboradores de uma cooperativa, com relação à implementação do *home office* na organização? Objetivando identificar a percepção dos colaboradores sobre os benefícios da implantação do *home office* na cooperativa, identificar a percepção dos colaboradores sobre os desafios da implantação do *home office* na cooperativa e, por fim, apresentar os benefícios e desafios enfrentados pelos colaboradores após a implementação do *home office* na Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG. A pesquisa justifica-se devido à grande importância do tema no cenário atual. De acordo com Bridi *et al.* (2020), ocorreu uma emergência dessa modalidade no cenário da crise sanitária causada pela COVID-19, se antes o trabalho remoto era uma tendência, com a recomendação do isolamento e distanciamento social, a modalidade ganhou espaço em muitos segmentos e setores econômicos. Dey, Frazis, Loewenstein e Sun (2020) comentam que devido a pandemia muitas localidades adotaram o distanciamento social como forma de reduzir a propagação do vírus, com isso a utilização da modalidade teletrabalho cresceu substancialmente. Muitos trabalhadores que antes não tinham essa possibilidade, agora encontram-se trabalhando em casa e permanecerão nesta modalidade mesmo quando o vírus for totalmente contido.

De acordo com a pesquisa realizada pela Consultoria SAP no Brasil (SAP, 2016), o *home office* traz inúmeros benefícios para as empresas que o implementam, dentre as características que podemos destacar são: os horários flexíveis, o uso de

comunicação à distância, agilidade e uso de tecnologias. O *home office* é utilizado com o objetivo de fazer com que os trabalhadores não sejam expostos ao transtorno do trânsito em seu deslocamento até a sede do seu trabalho, isso faz com que os próprios trabalhadores tenham maior rendimento e agilidade. A otimização do tempo e um ambiente mais confortável estão entre os benefícios levantados na pesquisa. Por meio da comprovação dos benefícios do *home office*, algumas multinacionais aderiram a essa modalidade de trabalho, transformando o que era uma tendência em realidade para os trabalhadores brasileiros (SAP, 2016).

A seguir, é apresentado o referencial teórico, trazendo o conceito de *home office* e suas modulações, bem como seus benefícios e desafios. Na sequência, são descritos o método de estudo utilizado para a realização do trabalho, a análise e discussão dos resultados, conclusões e referências.

2. HOME OFFICE E SUAS MODULAÇÕES

A utilização do *home office* permite levar o trabalho aos trabalhadores, ao invés de mover os trabalhadores até o trabalho (Nilles, 1996; Trope, 1999). Para Bridi *et al.* (2020), o conceito de trabalho remoto refere-se ao trabalho transferido para o ambiente doméstico, sendo distinta de outras modalidades de trabalho realizadas distantes do espaço da empresa ou da instituição, como o caso do *coworking*, dos trabalhadores de rua ou “em domicílio”. O termo *home office* referenciado no Brasil é utilizado para se referir ao trabalho realizado em casa, nos países de língua inglesa os termos mais usuais para essa designação são: *telework*, *work remotely* ou *work from home*.

Trata-se de uma forma de trabalho já utilizada por algumas empresas desde a década de 60 (Brik & Brik, 2013). Porém, a mudança de cenário ocorrida durante a pandemia COVID-19 fez com

que essa prática se tornasse necessária, passando a ser uma urgência para todas as organizações, atingindo, dessa forma, muitos trabalhadores em todo o mundo. O que antes era exceção, passou a ser regra, requerendo que as ferramentas para sua utilização fossem aprimoradas. Acabou trazendo o verdadeiro significado do escritório em casa para o dia a dia de muitos profissionais, e passou a ser uma prática regular apoiada em recursos tecnológicos, como computadores, *notebooks*, celulares e *tablets* (Losekann & Mourão, 2020).

O *home office* é uma maneira de trabalhar com maior flexibilidade, tanto de tempo e comunicação, como de espaço, vai muito além de uma questão tecnológica, expressa-se também uma questão organizacional e social (Silva, 2009). Ainda, Taschetto e Froehlich (2019) acrescentam as questões relacionadas ao indivíduo, pois defendem que o *home office* promove maior autonomia, flexibilidade e oportunidades aos funcionários inseridos nessa modalidade de trabalho.

Os norte-americanos Jack Nilles (cientista da NASA) e o escritor/futurista Alvin Toffler, ainda na década de 70, aderiram ao *home office*, porém, na época, utilizaram o termo teletrabalho. Eles imaginavam que os trabalhos de escritório no futuro sofreriam alterações para que os trabalhadores ficassem mais próximos de suas casas, e que isso só seria possível com a ajuda de tecnologias modernas. Nesse sentido, em 1973, Nilles desenvolveu o primeiro projeto de teletrabalho, no qual uma organização de 30 funcionários de uma empresa privada buscou meios tecnológicos para melhorar o rendimento através da redução do tempo de deslocamento até o trabalho. Devido a esse estudo, Nilles ficou conhecido como o “Pai do Teletrabalho” (Souza, 2005).

Para Brik e Brik (2013), o termo *home office* é uma expressão atribuída para o trabalho remoto, chamado também de teletrabalho ou trabalho à distância. Os autores ainda ressaltam que esse

formato de trabalho proporciona a redução do espaço físico necessário para o escritório. Sendo assim, as empresas conseguem economizar até 70% dos custos. No entanto, sua aplicação precisa considerar alguns fatores de relevância, como: espaço, tempo, distância e cultura, a fim de conhecer a realidade das pessoas, da organização e do ambiente (Hanashiro & Dias, 2002).

No Brasil, pesquisas sobre o *home office* demonstram uma tendência de as empresas implementarem essa forma de trabalho, porém ainda há muito receio por parte de gestores, em aderir totalmente ao *home office*. De acordo com Hanashiro e Dias (2002), para o profissional que pratica o teletrabalho é de suma importância demonstrar autodisciplina, organização, decisão e controle emocional para trabalhar sozinho.

Para Filardi e Castro (2017), toda e qualquer organização pode ter colaboradores trabalhando em locais e horários variados. Já Gaspar, Bellini, Donaire, Santos e Mello (2011) acreditam que, para o sucesso do processo de implementação do *home office*, é necessário que o funcionário seja motivado, proativo, criativo e inovador, também é importante que seja feita uma análise do ambiente e estilo de vida desse trabalhador. Considerando esses aspectos, nota-se que existe um perfil traçado para o teletrabalhador, e que existem desafios com a implementação do *home office*, principalmente ao gestor, o qual demonstra dificuldade de avaliar o desempenho e controlar as metas e resultados dos colaboradores (Nogueira & Patini, 2012).

Costa (2007) afirma que o *home office* consolida o perfil dos colaboradores inseridos nesse sistema, destaca esses profissionais como: responsáveis, comprometidos, independentes e autônomos; e quando se trata de funcionários mais jovens, pode representar, ainda, oportunidade de amadurecimento no âmbito do trabalho. Portanto, quando a organização proporciona ao trabalhador todo o apoio e infraestrutura necessários, além de diminuir a supervisão e a cobrança em cima dele, esse

profissional é estimulado a desenvolver aspectos, como autonomia, aumento de responsabilidade e oportunidade de mostrar toda a sua competência.

Soares (1995) acredita que a utilização do trabalho em *home office* ocasiona a falta de comunicação e socialização. Já Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017) exaltam que a prática do teletrabalho origina a precarização e descontrola a carga de trabalho. Porém, por outro lado, estimula um amadurecimento a jovens profissionais.

Nesse sentido, o *home office* apresenta benefícios significativos quando a organização e seus colaboradores se comprometem a fazer os ajustes e alinhamentos necessários para que a modalidade de trabalho seja operada em sua melhor performance. Trata-se de um processo promissor, mas exige melhoria contínua, tanto no que se refere à empresa, quanto no que se refere ao funcionário (Hau & Todescat, 2018).

2.1. Benefícios do Home Office

Em relação aos benefícios do *home office*, Mello, Santos, Kuniyoshi, Gaspar e Kubo (2014) expressam que a adoção dessa modalidade de trabalho predispõe o aumento da produtividade e da qualidade de vida das pessoas. Além disso, salientam a redução de custos alcançada pelas organizações que adotam esta forma de trabalho. Outro ponto importante levantado pelos referidos autores foi a melhoria do processo de inclusão social e digital de pessoas com deficiência, pois, quando o colaborador tem a possibilidade de escolher o ambiente onde irá trabalhar, sente-se mais confortável e favorável para a realização das atividades, melhorando as condições de trabalho.

A pesquisa realizada por Tremblav (2002) analisou empresas públicas e privadas no Canadá, e demonstrou que a flexibilidade do horário de trabalho e o fato de não gastar tempo no tráfego são as principais atratividades do *home office*. Além disso, o funcionário tem a opção de gerir seu próprio tempo, não fica restrito aos horários do local de trabalho,

dessa forma, pode escolher o melhor ambiente para si e até mesmo a vestimenta mais confortável.

Segundo Costa (2007), a flexibilidade é o benefício de maior destaque entre todos, pois proporciona um aumento de desempenho, possibilitando melhor êxito profissional ao trabalhador inserido nesta modalidade. Ainda sobre a flexibilidade, referente aos horários e estruturas de trabalho, esses são fatores fundamentais para o desenvolvimento do processo. Assim, o *home office* pode ser considerado como um conjunto de benefícios ao trabalhador, capaz de permitir a melhoria na gestão do tempo, na carreira e na organização com as atividades individuais.

O Quadro 1 apresenta os benefícios gerados pela implementação do *home office* para o profissional.

A partir do Quadro 1 é possível verificar que os benefícios aos profissionais são diversos e que atingem várias dimensões tanto profissionais quanto pessoais. Corroborando com os autores citados no Quadro 1, a pesquisa realizada por Bridi *et al.* (2020), sobre o trabalho remoto durante a pandemia COVID-19, apontou que as principais facilidades de trabalhar remotamente são: flexibilidade de horários (69,09%), deslocamento (66,23%) e menor preocupação com a aparência (58,61%). E ainda, especialmente no contexto da pandemia, muitos

consideram a possibilidade do trabalho remoto como uma forma de “privilégio”, sendo que possibilita o isolamento social, preservando a vida deles, de suas famílias e da sociedade como um todo.

Além disso, outro benefício levantado por Losekann e Mourão (2020) é que, quando adotado o formato baseado no cumprimento de metas, os colaboradores se sentem compelidos a tranquilizar o gestor, sendo mais cuidadosos com o controle sobre o seu tempo. Mesmo com a necessidade de atender as tarefas domésticas e o convívio familiar, o trabalhador busca se manter *online* e responsivo, buscando registrar cumprimento de atividades, metas e prazos.

Na visão da Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT), o regime do *home office* apresenta benefícios para a organização, com a redução de custos e o aumento de produtividade e competitividade da equipe; benefícios também ao colaborador, com melhoria na qualidade de vida, mais tempo com seus familiares e com as atividades pessoais. E por último, do mesmo modo, proporciona benefícios à sociedade, com a diminuição de deslocamentos urbanos, originando uma redução da emissão de gases do efeito estufa e promoção de um desenvolvimento regional mais equilibrado (SOBRATT, 2017).

QUADRO 1 – Benefícios do *home office*

Autores	Benefícios para o profissional
Costa (2007)	Melhoria na qualidade de vida pessoal e qualidade de vida no trabalho; Maior flexibilidade de horários; Aumento de autonomia e Redução no tempo de deslocamento.
Brik e Brik (2013)	Melhoria na qualidade de vida pessoal e no ambiente de trabalho; Aumento de motivação, produtividade, engajamento e economia; Maior autonomia e saúde; Redução no tempo e estresse de deslocamento; Aumento de presença na criação e na educação dos filhos; Redução de absenteísmo.
Mello <i>et al.</i> (2014)	Melhoria na qualidade de vida; Aumento de produtividade; Oportunidade para pessoas com deficiência; Redução de custos para a empresa; Redução da rotatividade e do absenteísmo.
Filardi e Castro (2017)	Melhoria na qualidade de vida pessoal, qualidade de vida no trabalho; Aumento de produtividade e criatividade; Maior flexibilidade de horários; Conhecimento real da demanda de trabalho; Menor exposição a riscos.
Hau e Todescat (2018)	Melhoria na qualidade de vida pessoal e na qualidade de vida no trabalho; Aumento da produtividade, concentração e motivação; Maior autonomia na organização do tempo livre; Redução no tempo e estresse de deslocamento; Diminuição de interrupções; Flexibilidade na escolha de residência e ambiente; Redução de custo com alimentação, vestuário e deslocamento; Retorno mais rápido depois de uma licença médica; Ausência de clima de competição entre funcionários; Redução da rotatividade e do absenteísmo.

Fonte: Autores (2021)

Muitos são os benefícios expostos pelos diversos autores, porém ressalta-se que a modalidade possui tanto aspectos positivos quanto negativos. De acordo com Bridi *et al.* (2020), aproximadamente 48% dos trabalhadores pesquisados por eles reconhecem que existem benefícios e desafios.

2.2. Desafios do Home Office

Todavia não existem somente benefícios na implementação do *home office*, Costa (2007) acredita que essa prática do teletrabalho expressa uma atitude invasiva ao ambiente familiar do trabalhador, além de argumentar que a organização está transferindo seus custos para o colaborador. Já Nilles (1996) acredita que essa redução de custos pode ser uma vantagem para a empresa, assim como ao funcionário, pois ele não terá gastos com deslocamentos e alimentação. Contudo, o autor também evidencia que esses teletrabalhadores aumentam suas frequências em estabelecimentos comerciais próximos a suas residências, consequentemente, redirecionando seus gastos.

O Quadro 2 apresenta os desafios gerados pela implementação do *home office* para o profissional.

Verifica-se que alguns fatores apontados como desafios são recorrentes na maior parte dos autores

citados no Quadro 2: isolamento social, falta de organização, dificuldade de concentração e questões relacionadas à legislação específica.

Complementando o apresentado no Quadro 2, os estudos de Tremblay (2002) consideram que o isolamento social está ligado diretamente às atividades que o profissional desenvolve. Desse modo, funcionários que praticam o *home office* apresentam uma maior predisposição para o aumento da individualização do trabalho, gerando, assim, conflitos profissionais e sociais. Por outro lado, Hislop *et al.* (2015) ressaltaram que, com o avanço da tecnologia, o uso de equipamentos digitais facilita o contato entre outros colegas e membros da empresa. No entanto, essa facilidade de contato promove uma sensação aos funcionários, de que eles estão a todo momento disponíveis ao trabalho.

Segundo Boonen (2002), Rocha e Amador (2018), esse ambiente de comunicação digital estimula uma diminuição na relação interpessoal dos funcionários, consequentemente, as atividades diárias, que antes eram exercidas em grupo, passam a ser totalmente individuais. Diante disso, vale ressaltar que a individualização no trabalho é fruto da utilização do *home office*, e as empresas que implementam

QUADRO 2 – Desafios do *home office*

Autores	Desafios para o profissional
Costa (2007)	Isolamento social; Conflito entre vida pessoal e profissional; Dificuldade no desenvolvimento e na estrutura de trabalho; Falta supervisão e Aumento de cobrança.
Brik e Brik (2013)	Isolamento social; Conflito entre vida pessoal e profissional; Aumento de distrações e tentações; Adiamento de tarefas; Criação de vício em trabalho; Preconceito com a ferramenta; Falta de suporte técnico; Desorganização com tarefas e horários; Menor credibilidade; Vulnerabilidade com dados e informações sigilosas.
Mello <i>et al.</i> (2014)	Isolamento social; Preconceito com a ferramenta; Falta de suporte técnico; Falta de legislação específica; Menor credibilidade; Vulnerabilidade com dados e informações sigilosas.
Filardi e Castro (2017)	Perda do vínculo com a organização; Preconceito com a ferramenta; Dificuldade de comunicação imediata; Falta de suporte técnico; Desorganização com tarefas e horários; Diferenças na relação trabalhador tradicional x <i>home office</i> e volta do funcionário ao trabalho tradicional.
Hau e Todescat (2018)	Isolamento social; Aumento de distrações e tentações; Preconceito com a ferramenta; Falta de organização com tarefas e horários; Perda do vínculo com a organização e menor oportunidade de carreira; Maior volume de trabalho devido ao aumento de produtividade; Dificuldade de caracterizar acidentes de trabalho; Falta de legislação específica; Dificuldade de concentração; Aumento dos custos devido ao trabalho em casa.

Fonte: Autores (2021)

programas de treinamento e desenvolvimento sobre o *home office* para seus colaboradores apresentam maior facilidade para ultrapassar barreiras e enfrentar os desafios oriundos desse teletrabalho (Pérez, Sánchez & Carnicer, 2002).

Outra questão abordada por Losekann e Mourão (2020) que está relacionada aos desafios do *home office* é a necessidade de o colaborador evitar a impressão de ócio por estar em casa. O fato de o olhar do empregador estar voltado para metas e para a observação do cumprimento da jornada mínima de seus subordinados (controle de frequência), no teletrabalho, pode amplificar o poder patronal. Sendo que esse poder não fica mais restrito à presença no ambiente da organização e passa a não ter limite de espaço e tempo, gerando uma pressão maior sobre o colaborador.

É possível afirmar que com o *home office* o trabalho, que antes tinha uma localização física definida, agora passa a ser virtual, exigindo que o indivíduo registre continuamente provas de seu esforço. Na situação de isolamento social vivenciada atualmente, o trabalho ocupa e divide espaço com outras atividades, podendo ocasionar a redução dos momentos dedicados ao ócio, ao convívio familiar, ao descanso e à reabilitação física e mental. Os autores salientam, ainda, que o trabalho não pode ser extenuante, nem se configurar como a causa do adoecimento. Por esse motivo é importante o respeito à jornada de trabalho, com o estabelecimento de metas factíveis de forma a evitar os efeitos negativos da flexibilização da rotina de trabalho. Bem como garantir que os trabalhadores tenham à sua disposição os recursos necessários para a efetivação dessa jornada (Losekann & Mourão, 2020).

Bridi *et al.* (2020) apontam em sua pesquisa resultados relacionados às dificuldades de se trabalhar remotamente, em *home office*. As principais dificuldades citadas pelos respondentes foram: a falta de contato com os colegas de trabalho (60,55%), mais

interrupções (54,59%) e dificuldade em separar a vida familiar da vida profissional (52,91%).

O retorno do funcionário para o espaço da empresa pode provocar um efeito libertador ao trabalhador, ou seja, distancia a vida profissional da vida pessoal, como por exemplo: o espaço da sua residência não é mais utilizado para trabalhar, trazendo novamente o ambiente de privacidade, intimidade e descanso. Com isso, o empregado consegue deixar pensamentos relacionados ao trabalho na empresa, da porta para fora, ficando liberado para atividades da sua vida pessoal (Costa, 2007).

Nota-se que há muitos desafios durante o processo do *home office*, como a falta de legislação específica, dificuldades e resistências com a formalização do sistema. Ressalta-se também que a organização deve ser transparente e muito clara com a suas metas e objetivos, para que, assim, todos executem o processo de forma harmônica e em total sincronia. Em suma, é importante que a empresa disponibilize treinamentos sobre o *home office* e utilize instrumentos para estimular o desenvolvimento e a comunicação dos funcionários (Hau & Todescat, 2018).

Além disso, as organizações precisam assumir seu papel e preocupar-se com a saúde física e mental de todos os colaboradores. O momento pandêmico por si só já gera um grande estresse às pessoas, e este não deve ser somado a inúmeras outras preocupações ocasionadas por uma gestão inadequada das atividades e dos relacionamentos (Losekann & Mourão, 2020).

3. MÉTODO DO ESTUDO

Neste estudo, o objetivo foi identificar a percepção dos colaboradores com a implementação do *home office* na Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG. A escolha do tema se deu pela necessidade de conhecer as percepções dos funcionários inseridos nessa modalidade de trabalho, que se tornou muito utilizada devido a pandemia da COVID-19.

Em 27 de outubro de 1914, no Distrito de Santa Maria da Boca do Monte, é fundada a 4ª Cooperativa de Crédito da América Latina, denominado “Banco Econômico e de Crédito do Deutscher Volksverein (Associação Popular Alemã). Nessa data, iniciou-se o legado dos mais de 100 anos da Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG. Atualmente, a Cooperativa possui mais de 60 mil associados e 404 colaboradores, tendo como missão valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade. Também ressalta-se que seus valores são: preservação irrestrita da natureza; respeito à individualidade do associado; valorização e desenvolvimento das pessoas; preservação da instituição como sistema; respeito às normas oficiais e internas e eficácia e transparência na gestão. Por fim, a Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG visa o comprometimento com a vida financeira de seus associados e com as regiões onde atua, tendo como propósito fazer a diferença (Sicredi Região Centro, 2015).

O trabalho classifica-se como uma pesquisa descritiva, a qual Gil (2002) afirma que pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade, que tem como finalidade: observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos. A presente pesquisa foi realizada a partir de uma amostra significativa da população de colaboradores da cooperativa em estudo, através de um questionário estruturado com questões fechadas. Trata-se de uma abordagem quantitativa, ou seja, preocupou-se com a representatividade numérica e com o aprofundamento da compreensão da situação em estudo. Para Wainer (2007), a pesquisa quantitativa corresponde à medida numérica de algumas variáveis objetivas, dando ênfase na comparação de resultados e no uso intensivo de técnicas estatísticas.

Em relação à composição do instrumento de coleta de dados, na primeira parte do instrumento foram inseridas oito questões, a fim de identificar o perfil

dos colaboradores respondentes. Na sequência, foram elaboradas quinze assertivas baseadas nos benefícios e desafios levantados pelos autores referenciados no Quadro 1 e Quadro 2. Utilizando-se para essa parte do questionário uma escala tipo Likert com quatro graus de intensidade e uma opção neutra, em que cada colaborador marcou o grau de concordância ou discordância sobre as afirmações, com as seguintes alternativas: concordo totalmente, concordo parcialmente, discordo parcialmente, discordo totalmente e N/A (nenhuma das alternativas). Os questionários foram disponibilizados do dia 18/12/2020 até 31/12/2020, por meio digital através do *Microsoft Forms*, a todos colaboradores da cooperativa. A instituição possui 404 funcionários e a amostra foi de 111 elementos, levando em consideração o intervalo de confiança de 90% e distribuição homogênea, a margem de erro foi de 6,64%.

Após a aplicação dos questionários, os dados foram extraídos para uma planilha no programa Microsoft Office Excel 2017, e as informações geradas estão apresentadas em tabelas e gráficos expostos na análise e discussão dos resultados. Para análise dos dados, optou-se pela utilização da Análise Fatorial Exploratória, a fim de verificar o comportamento das variáveis em relação aos construtos de Benefícios e Desafios do *Home Office*. Nesse procedimento, foi utilizado o programa estatístico SPSS 23 (*Statistical Package of Social Science*), com o método de análise dos Componentes Principais para a extração de fatores e rotação ortogonal pelo método Varimax a partir das recomendações de Field (2020). Por fim, realizou-se a análise dos dados, confrontando-os com os resultados encontrados por outros autores sobre os benefícios e desafios do *home office*.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi formada, em sua maioria, por pessoas do sexo feminino (58%), solteiras (53%), sem filhos (62%), com idade entre 27 a 40 anos (62%). Além disso, 50% dos respondentes já

cursaram ou estão cursando uma pós-graduação e possuem mais de 6 anos de cooperativa, sendo que 30% já ultrapassaram a marca de 10 anos de trabalho na cooperativa. A caracterização da amostra ainda indicou que 43% dos respondentes ocupam o cargo de Auxiliar ou Assistente e 33% estão no cargo de Analista ou Gerente de Negócios. Em relação ao tempo de deslocamento da residência até o local de trabalho, a maioria (55%) leva menos de 15min no trajeto casa-trabalho.

Após a identificação do perfil dos respondentes, o questionário apresentou uma lista com quinze assertivas a partir das categorias levantadas nos Quadro 1 e Quadro 2.

A análise fatorial exploratória iniciou pela verificação do teste de esfericidade de Bartlett, que indicou a adequação da análise com significância $< 0,01$. A adequação da amostra foi verificada pelo KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) de 0,794. A análise das comunalidades indicou que a variável CB12 apresentou valor inferior a 0,5, optando-se assim por sua exclusão.

A solução fatorial encontrada com 14 variáveis, distribuídas em 4 fatores com autovalores superiores a 1, apresentou um poder explicativo de 67% da variância dos itens. A Tabela 1 apresenta a variância explicada por fator.

O fator 4 foi composto apenas por uma variável (SI10), não alcançando o mínimo de 3 variáveis para explicar o fator. Dessa forma, o fator 4 e a variável SI10 foram desconsiderados da análise. A Tabela 2 ilustra

as 13 variáveis remanescentes e distribuídas em 3 fatores com suas respectivas cargas fatoriais, além das categorias iniciais de análise de Benefícios e Desafios do *Home Office* apresentados nos Quadros 1 e 2.

Para a realização da análise, foram separadas as afirmações em dois grupos, onde em um grupo ficaram as questões referentes à vida profissional e no outro sobre a vida pessoal dos colaboradores. Para uma análise mais detalhada, esses dois grupos se fragmentaram em três gráficos, como demonstrados a seguir (Figura 1).

Quando questionado aos colaboradores: “Redução de tempo no deslocamento gera menos estresse”, 88,30% dos respondentes afirmaram que sim. Poupar-se do deslocamento da residência até a empresa economiza tempo, evita estresses e tensões do trânsito, além de diminuir poluentes emitidos pelos veículos (Mello *et al.*, 2014; Hau & Todescat, 2018).

A segunda assertiva com maior número de respostas positivas foi: “Me sinto mais concentrado em *home office*”. Nesta assertiva, 87,30% indicaram que com a prática do *home office* se sentem mais motivados do que estar presente fisicamente na empresa. Segundo Hau e Todescat (2018), o resultado de uma maior concentração em casa se dá devido a diminuição de interferências em relação ao ambiente da empresa. Sendo assim, baseada no alto número de respostas positivas, entende-se que o ambiente físico apresenta algumas distrações nas atividades diárias dos trabalhadores, e para uma maior concentração e foco na rotina, o funcionário não pode ter dispersões no trabalho.

TABELA 1 – Variância total explicada – Solução com quatro fatores

Componente	Autovalores iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância	% cumulativa
1	5,047	36,048	36,048	5,047	36,048	36,048	3,279	23,418	23,418
2	1,823	13,025	49,072	1,823	13,025	49,072	2,591	18,508	41,927
3	1,426	10,183	59,255	1,426	10,183	59,255	2,381	17,009	58,936
4	1,044	7,459	66,714	1,044	7,459	66,714	1,089	7,778	66,714

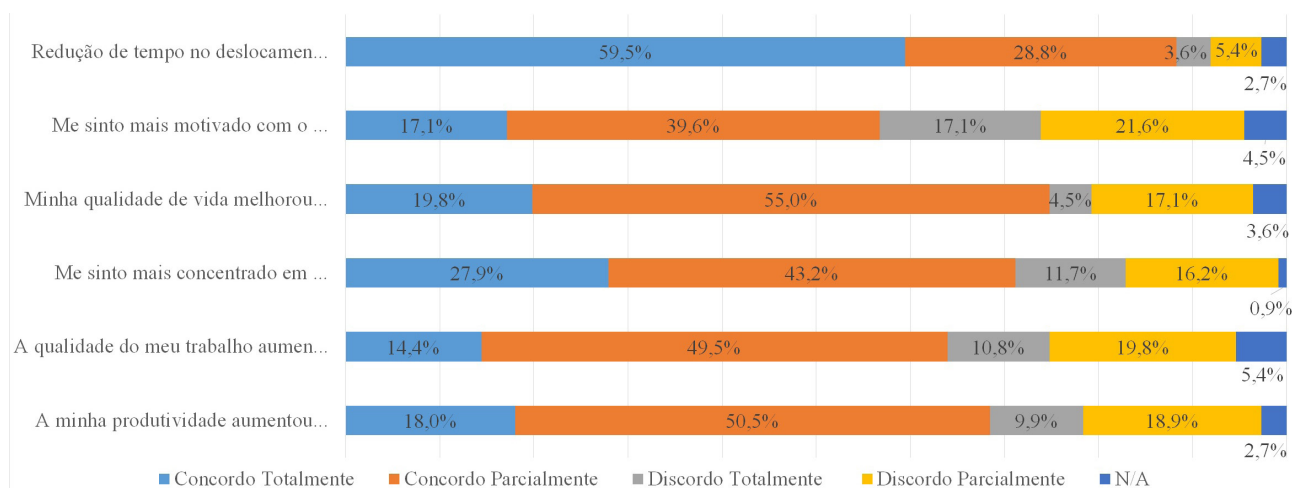
Método de extração: análise do componente principal

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

TABELA 2 – Itens da Escala de Benefícios e Desafios do *Home Office*

Fator 1 – Qualidade de Vida e Produtividade		Alfa de Cronbach = 0,852
Variáveis	Categoria Inicial	Carga Fatorial
PR04 - A minha produtividade aumentou com o <i>home office</i>	Benefício	0,837
QT02 - A qualidade do meu trabalho aumentou com o <i>home office</i>	Benefício	0,822
CO08 - Me sinto mais concentrado em <i>home office</i>	Benefício	0,690
QV01 - Minha qualidade de vida melhorou com o <i>home office</i>	Benefício	0,626
MO05 - Me sinto mais motivado com o <i>home office</i>	Benefício	0,592
TD07 - Redução de tempo no deslocamento gera menos estresse	Benefício	0,536
Fator 2 – Autonomia pessoal e profissional		Alfa de Cronbach = 0,698
Variáveis	Categoria Inicial	Carga Fatorial
FH03 - A flexibilidade de horários é um benefício no <i>home office</i>	Benefício	0,826
TF09 - Tenho mais tempo com a minha família em <i>home office</i>	Benefício	0,758
AU06 - Tenho maior autonomia para organizar atividades e tempo com o <i>home office</i>	Benefício	0,624
Fator 3 – Conflitos na vida pessoal e profissional		Alfa de Cronbach = 0,771
Variáveis	Categoria Inicial	Carga Fatorial
PP14 - Há conflitos entre vida pessoal e profissional quando estou exercendo o <i>home office</i>	Desafio	0,861
VP15 - Minha vida pessoal está sendo mais afetada com o <i>home office</i>	Desafio	0,810
DF11 - Me distraio com tarefas e pessoas da residência	Desafio	0,729
FE13 - Não me adaptei à ferramenta <i>home office</i>	Desafio	0,546

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

**FIGURA 1** – Qualidade de Vida e Produtividade

Fonte: Autores (2020)

Logo em seguida, vem a terceira afirmação: “Minha qualidade de vida melhorou com o *home office*”. Nessa afirmação, 74,80% dos respondentes disseram que sim, a qualidade de vida melhorou. Esse número de respostas ocorre devido alguns fatores, como economia de tempo no deslocamento, redução de estresse originado pelo trânsito e maior convívio com a família, ao invés do ocorre quando o profissional está inserido na modalidade tradicional (Mello *et al.*, 2014; Filardi & Castro, 2017).

A quarta assertiva com maior número de respostas positivas foi “A minha produtividade

aumentou com o *home office*”, que totalizou 68,50% de respostas afirmativas. Baseado nos estudos de Brik e Brik (2013), o que favorece o aumento da produtividade do colaborador é a flexibilidade que ele possui de se estabelecer na sua residência ou em outro ambiente que o conforta, possibilitando um foco maior nas atividades.

Em seguida, a quinta afirmação “A qualidade do meu trabalho aumentou com o *home office*” obteve 63,90% de respostas positivas. Essa assertiva reitera as anteriores, pois está relacionada diretamente com

o ambiente adequado e com o espaço claramente definido para os profissionais inseridos a essa modalidade de trabalho, favorecendo uma maior concentração, a fim de desenvolver o trabalho com qualidade. (Filardi & Castro, 2017; Hau & Todescat, 2018).

Já na afirmação “Me sinto mais motivado com o *home office*”, 56,70% dos respondentes afirmaram que se sentem mais motivados quando estão inseridos nessa modalidade de trabalho. De acordo com Mello *et al.* (2014), a motivação está vinculada a três pilares: concentração, autonomia e flexibilidade, em que nota-se com as respostas anteriores que os colaboradores concordam possuir uma concentração maior e que a sua produtividade, bem como a qualidade do seu trabalho, melhora devido ao *home office*, consequentemente, sentem-se mais motivados para o trabalho.

Na Figura 2, nota-se que a afirmação com maior número de respostas positivas foi “A flexibilidade de horários é um benefício no *home office*”, obtendo 89,20%. Para Costa (2007), o grande benefício dessa modalidade de trabalho evidencia ser a flexibilidade, que permite uma melhoria no desempenho das atividades, através da dinâmica de horários e infraestrutura, a capacidade do funcionário gerir o seu tempo de maneira mais adequada a si próprio, resultando no sucesso profissional.

Em seguida, duas afirmações ficaram com o mesmo número de respostas. A afirmativa “Tenho

maior autonomia para organizar atividades e tempo com o *home office*” aparece com 76,50%. Essas respostas vão ao encontro do que foi dito sobre a flexibilidade, pois, segundo Costa (2007), a autonomia dá poderes ao colaborador para ser mais responsável, comprometido, criativo e independente, bem como auxilia no desenvolvimento dos menos experientes, estimulando os jovens ao amadurecimento profissional.

A assertiva “Tenho mais tempo com a minha família em *home office*” também totalizou 76,50%. Mediante ao grande número de respostas positivas, conclui-se que os profissionais que usufruem desta possibilidade de trabalho dispõem de uma maior convivência e presença com seus familiares, o que ocasiona uma melhoria na qualidade de vida e ganhos de produtividade. Para Brik e Brik (2013), poder estar com a família nos horários livres é um grande benefício do *home office*.

Com relação à Figura 3, nota-se que das assertivas apresentadas aos colaboradores, três obtiveram mais respostas negativas do que positivas, ao contrário dos demais grupos de afirmativas. A afirmativa “Minha vida pessoal está sendo mais afetada com o *home office*” obteve 67,50% de negação. De acordo com Costa (2007), a vida pessoal do funcionário inserido na modalidade do *home office* pode ser impactada de algumas formas, como por exemplo: transferência dos custos da empresa para o trabalhador, aumento das horas trabalhadas e invasão do espaço familiar pelo

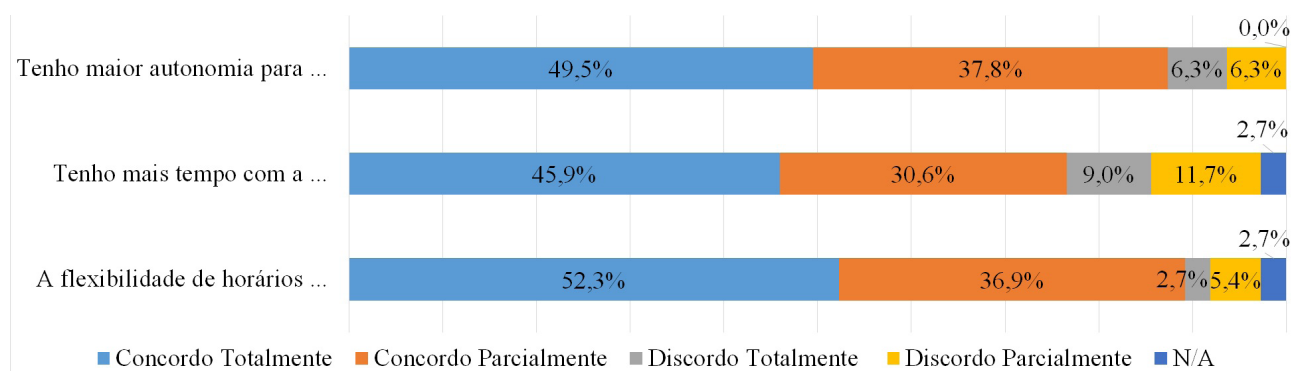


FIGURA 2 – Autonomia pessoal e profissional

Fonte: Autores (2020)

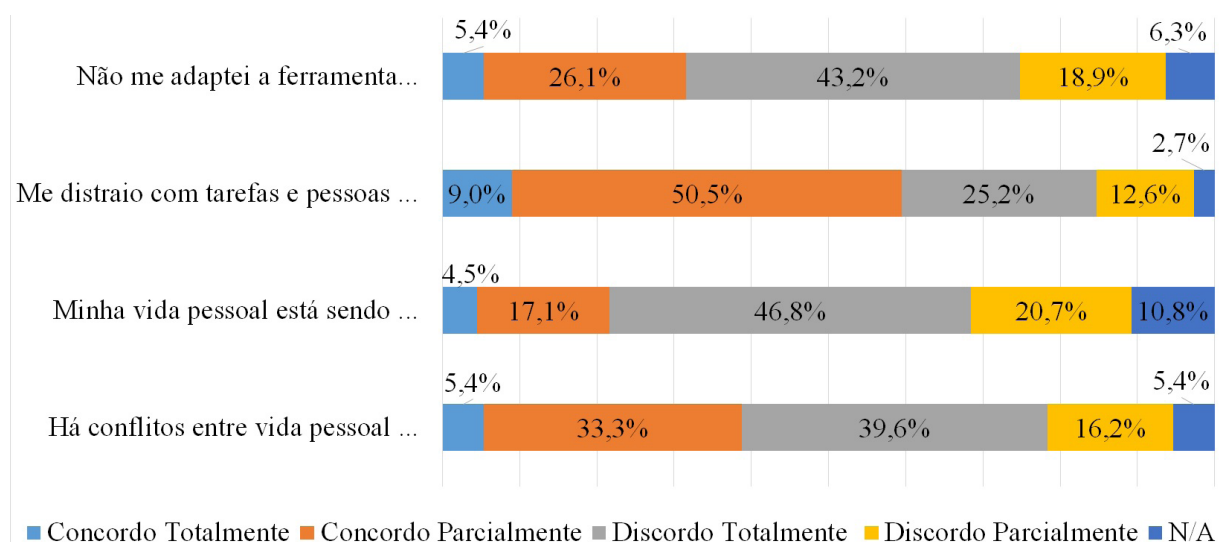


FIGURA 3 – Conflitos na vida pessoal e profissional

Fonte: Autores (2020)

trabalho, contudo mais da metade dos colaboradores da cooperativa não percebem esses fatores como danosos às suas vidas pessoais. Ainda, é possível ressaltar que um fator que pode influenciar o grande número de respostas negativas dos respondentes se dá devido à preocupação em relação ao grande avanço da pandemia da COVID-19, uma vez que os colaboradores se sentem mais seguros em suas residências do que no ambiente de trabalho.

Em seguida, a segunda assertiva que teve o maior número de resposta negativas foi “Não me adaptei à ferramenta *home office*”, que totalizou 62,10%. Ainda falando sobre os avanços da pandemia da COVID-19, é possível notar que é um fator influenciador para a adaptação dos colaboradores ao *home office*, em que a implementação do trabalho à distância e o isolamento social foram extremamente necessários e de ação imediata.

Quando apresentada aos colaboradores a afirmativa “Há conflitos entre vida pessoal e profissional quando estou exercendo meu trabalho em *home office*”, 55,80% negam. Visto que, para Filardi e Castro (2017), as atividades que habitualmente eram exercidas em equipes e grupos são substituídas para um ambiente virtual, onde a comunicação se torna eletrônica, ocasionando uma relação interpessoal,

ou seja, é possível continuar com as atividades diárias, contudo, terão que ser realizados ajustes para adequar-se à modalidade, ainda segundo os autores, esses fatores estimulam o isolamento social.

Na afirmação “Me distraio com tarefas e pessoas da residência”, 59,50% dos respondentes concordaram e 37,80% não concordaram com a questão levantada. Sendo assim, nota-se uma possível discordância entre essa afirmação com as demais do presente trabalho, em que grande parte dos colaboradores sinalizaram anteriormente que a ferramenta *home office* proporciona uma melhoria na qualidade de vida e de trabalho, porém a distração com as atividades e pessoas da residência pode ocasionar uma queda de rendimento e produtividade.

A partir da análise dos dados da pesquisa é possível verificar que os colaboradores da cooperativa estudada reconhecem benefícios e desafios na modalidade de trabalho *home office*, possibilitando algumas conclusões conforme exposto a seguir.

CONCLUSÕES

O trabalho teve como o objetivo identificar a percepção dos colaboradores com a implementação do *home office* na Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG. Diante dos resultados obtidos, conclui-se

que o perfil preponderante é composto por mulheres solteiras e sem filhos, com idade entre 27 a 33 anos e com pós-graduação completa, na sua maioria com cargo de auxiliar ou assistente, com tempo de cooperativa de até 2 anos e levam no máximo 15 minutos para chegar no local de trabalho. Ainda, observou-se que os colaboradores respondentes da pesquisa, mesmo com a implementação da ferramenta *home office*, de forma repentina e necessária, estão satisfeitos com suas vidas profissionais e pessoais.

As respostas, como demonstradas na análise dos resultados, foram distribuídas em três grandes grupos: qualidade de vida e produtividade, autonomia pessoal e profissional e conflitos na vida pessoal e profissional. Em relação ao primeiro grupo, pode-se concluir que os respondentes percebem um aumento de sua produtividade no *home office*, bem como também a percepção de melhoria da qualidade de vida, principalmente pelo aumento do tempo de convivência familiar. As percepções continuam positivas quando se considera os ganhos quanto ao tempo de deslocamento, afetando na qualidade de vida e redução de estresse e a concentração. Em suma, pode-se afirmar que, no que tange a este grupo, as percepções mostram-se bastante positivas, validando o trabalho remoto como salutar na percepção dos respondentes.

O segundo grupo de afirmativas – autonomia pessoal e profissional – também apresenta concordâncias positivas, permitindo concluir-se que os trabalhadores da cooperativa pesquisada percebem que o *home office* trouxe uma maior flexibilização na jornada de trabalho, ganhos de tempo com a família e autonomia para organização das tarefas, vindo ao encontro às respostas do primeiro grupo que associaram o *home office* a melhorias de condições de trabalho e vida familiar.

O terceiro grupo de afirmativas – conflitos na vida pessoal e familiar – consegue demonstrar, de maneira mais clara, os desafios do *home office* e os

impactos nem sempre positivos deste trabalho. Os respondentes afirmaram haver conflito entre vida profissional e pessoal, sugerindo que o trabalho doméstico “embaralha” mais as realidades, exigindo mais disciplina do trabalhador. Nota-se também um percentual significativo de pessoas que dizem distrair-se em casa com coisas da sua vida pessoal, sendo necessário esclarecimento sobre este desafio do *home office*: como separar (ou se é necessário separar) as atividades pessoais das profissionais? Da mesma forma, nota-se uma insegurança inicial com as ferramentas propostas para que o trabalho em casa seja efetivado. Um número significativo de respondentes atestou ter tido dificuldades iniciais com elas, denotando que o *home office* exige, além de material adequado, treinamentos específicos, tanto técnicos como comportamentais.

Em suma, nota-se que a partir da pesquisa realizada, os trabalhadores percebem mais benefícios que desafios no *home office*, portanto, tanto a Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG, quanto os seus colaboradores, têm ganhado com a implementação desta modalidade de trabalho nas atividades diárias da organização. Evidentemente serão necessários ajustes para que a ferramenta opere em sua melhor performance, buscando sempre a melhoria contínua da gestão e dos processos. A organização deve ser transparente e clara sobre as suas metas e objetivos com os funcionários, do mesmo modo que, devido à ausência de reuniões e contatos pessoais, é de suma importância que a organização utilize ferramentas para o compartilhamento de conhecimento, interação e um ambiente de aproximação mesmo que virtual entre os colaboradores.

Com base neste estudo, foi possível aprofundar o conhecimento sobre o tema pesquisado e sua implementação na cooperativa. Acredita-se que este trabalho possa contribuir para que outras organizações compreendam este fenômeno cada vez mais presente e solidificado pela pandemia e possam buscar

melhorias nos seus processos, atividades, qualidade do trabalho e nas vidas dos seus funcionários.

Por fim, convém salientar que esta limitação não desqualifica o trabalho, visto que a pesquisa, por sua vez, alcançou com integridade os seus objetivos propostos. Sendo assim, mediante este trabalho, ficam as contribuições para a cooperativa estudada, como também a amplitude do conhecimento sobre a ferramenta *home office*.

Além das contribuições citadas acima, ressalta-se que a pesquisa poderá servir para futuros estudos de outros pesquisadores, cujo tema seja o *home office*. Também pode ser ampliada a outras cooperativas ou instituições financeiras, de forma qualitativa aos trabalhadores e gestores, identificando e relatando as percepções de ambos, ou também como análise documental dos dados da cooperativa, verificando a produtividade no trabalho e a qualidade de vida dos profissionais inseridos nesta modalidade de trabalho.

Conclui-se que o presente assunto abordado está em evidência e apresenta uma grande importância ao mercado atual. Portanto, o objetivo de o trabalho identificar a percepção dos colaboradores sobre a implementação do *home office* na Cooperativa Sicredi Região Centro RS/MG obteve êxito. Visto que ficou explícito que os colaboradores veem a ferramenta *home office* com mais benefícios do que propriamente desafios, tanto para eles quanto para a organização como um todo e que a sua produtividade e qualidade de trabalho aumentam com a implementação do sistema.

REFERÊNCIAS

- Aderaldo, I. L., Aderaldo, C. V. L., & Lima, A. C. (2017). *Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional*. Cadernos EBAPE. Br, 15 (SPE), 511-533.
- Bridi, M. A., Bohler, F. R., Zanoni, A. P., Braunert, M. B., Bernardo, K. A. S., Maia, F. L., Bezerra, G. U. (2020). *O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19*. Relatório da Pesquisa da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade (GETS) e Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista (REMIR).
- Brik, M. S., & Brik, A. (2013). *Trabalho portátil: produtividade, economia e qualidade de vida no home office das empresas*. Curitiba: Edição do autor.
- Boonen, E. M. (2002). As várias faces do teletrabalho. *Revista Economia & Gestão*, Belo Horizonte, 2 (4-5), 106-127.
- Costa, I. de S. A. da. (2007). Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. *Revista de Administração Pública*, 41(1), 105-124.
- Dey, M., Frazis, H., Loewenstein, M.A., & Sun, H. (2020). Ability to Work from Home: Evidence from Two Surveys and Implications for the Labor Market in the COVID-19 Pandemic. *Monthly Labor Review*, 1-19.
- IUGU. (2020). *Empresas na crise e a COVID-19 (Coronavírus): como lidar com um cenário incerto?* Recuperado de <https://www.iugu.com/blog/empresas-na-crise-e-a-covid-19-coronavirus>
- Field, A. (2020). *Descobrimos a estatística usando o SPSS* (5th ed.). Grupo A.
- Filardi, F., & Castro, R.M.P de. (2017). Análise dos resultados da implantação do teletrabalho na administração pública: Estudo dos casos do SERPRO e da Receita Federal. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 41.
- Gaspar, M. A., Bellini, C. G. P., Donaire, D., Santos, S. A. dos, & Mello, Á. A. A. (2011). Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. *Revista Ciências Administrativas*, 17 (3), 1029-1052.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Hanashiro, D. M. M., & Dias, W. F. (2002). O Sistema de teletrabalho: algumas implicações de um ambiente virtual. *Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, 26º.
- Hau, F., & Todescat, M. (2018). O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso. *Navus-Revista de Gestão e Tecnologia*, 8 (3), 37-52.
- Hislop, D., Axtell, C., Collins, A., Daniels, K., Golver, J., & Niven, K. (2015). Variability in the use of mobile ICTs by homeworkers and its consequences for boundary management and social isolation. *Information and Organization*, 25 (4), 222-232.

- Losekann, R. G. C. B., & Mourão, H. C. (2020). Desafios do Teletrabalho na Pandemia Covid-19: quando o home vira office. *Caderno de Administração*, Maringá, 28 (jun), 71-75.
- Mello, Á. A. A., Santos, S. A., Kuniyoshi, M. S., Gaspar, M. A., & Kubo, E. K. D. M. (2014). Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de call center/contact center. *Revista de Administração da UFSM*, 7(3), 373-388.
- Nilles, J. M. (1996). What does telework really do to us? *World Transport Policy and Practice*, 2 (1-1), 15-23.
- Nogueira, A. M., & Patini, A. C. (2012). Trabalho remoto e desafios dos gestores. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 9 (4), 121-152.
- Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & Carnicer, M. P. de L. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22 (12) 775-783.
- Rocha, C., & Amador, F. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos Ebape*. Br, 16 (1), 152-162.
- SAP. Consultores Associados. (2016). *Entendendo a Prática de Home Office*. Recuperado de http://sapconsultoria.com.br/homeoffice/Guia_Home-Office_Introducao.pdf.
- Soares, A. (1995). Teletrabalho e comunicação em grandes CPDs. *Revista de Administração de Empresas*, 35 (2), 64-77.
- SOBRATT. Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (2017). *Teletrabalho*. Home Office. Trabalho à distância. Recuperado de http://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2017/01/1__010917_AF_CARTILHA_TELETRABALHO_APOS_OLIMPIADA1.pdf.
- Souza, M. R. S. de. (2005). *Habitação e Informatização: o teletrabalho*. [Monografia, Universidade de São Paulo, Escola de Engenharia de São Carlos]. Recuperado de http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura_digital/mono_MarceloSouza.pdf
- Sicredi Região Centro. (2020). *Histórico*. Santa Maria. Recuperado de <https://www.sicrediregiaoocentro.coop.br/>.
- Silva, J. R. (2009). Home Officer: um surgimento bem-sucedido da profissão pós-fordista, uma alternativa positiva para os centros urbanos. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 1 (1), 85-94.
- Taschetto, M., & Froehlich, C. (2019). Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*, 9 (3), 349-375.
- Tremblay, D-G. (2002). Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 42 (3), 54-65.
- Trope, A. (1999). *Organização virtual: impactos do teletrabalho nas organizações*. Qualitymark Editora Ltda.
- Wainer, J. (2007). Métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa para a Ciência da Computação. *Atualização em informática*, 1 (221-262), 32-33.