



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – ICSA
Campus Avançado de Varginha



PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SILVA

**TRABALHO EM HOME OFFICE: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE
JOVENS TRABALHADORES A RESPEITO DAS CONDIÇÕES DE
TRABALHO EM CASA E PERSPECTIVAS FUTURAS DURANTE A
CRISE SANITÁRIA DA COVID-19**

Varginha/MG

2021

PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SILVA

**TRABALHO EM HOME OFFICE: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE
JOVENS TRABALHADORES A RESPEITO DAS CONDIÇÕES DE
TRABALHO EM CASA E PERSPECTIVAS FUTURAS DURANTE A
CRISE SANITÁRIA DA COVID-19.**

Trabalho de Conclusão de PIEPEX
apresentado como parte dos
requisitos para conclusão do curso
de Bacharelado Interdisciplinar em
Ciência e Economia pela
Universidade Federal de Alfenas –
campus avançado de Varginha –
MG.

Orientadora: Profa. Vanessa Tavares
de Jesus Dias.

Varginha/MG

2021

PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SILVA

TRABALHO EM HOME OFFICE: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE JOVENS TRABALHADORES A RESPEITO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO EM CASA E PERSPECTIVAS FUTURAS DURANTE A CRISE SANITÁRIA DA COVID-19.

A banca examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão de PIEPEX apresentado como parte dos requisitos para conclusão do curso Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Economia pela Universidade Federal de Alfenas – MG.

Aprovada em: / /

Prof.^a Dra. Vanessa Tavares de Jesus Dias (orientadora)

Instituição: Universidade Federal de Alfenas, *campus* avançado de Varginha – MG.

Assinatura: _____

Prof.^a Dra. Ana Márcia Rodrigues da Silva

Instituição: Universidade Federal de Alfenas, *campus* avançado de Varginha – MG.

Assinatura: _____

Prof.^a Dra. Santiane Arias Ribeiro

Instituição: Universidade Federal de Alfenas, *campus* avançado de Varginha – MG.

Assinatura: _____

Varginha/MG

2021

Resumo: Devido à pandemia da covid-19, que se alastrou por todo o mundo em 2020, todos foram obrigados a buscar novas formas de interagir em diversos âmbitos da sua vida, dentre elas o mundo do trabalho. Na esteira dessas transformações, as organizações de alguns setores produtivos instaram seus trabalhadores a aderirem ao home office, variação de teletrabalho onde as atividades são exercidas na casa do empregado por meio de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação. O objetivo deste trabalho é compreender como esse momento se deu nas perspectivas de jovens trabalhadoras e trabalhadores, residentes da cidade de São Paulo e sua região metropolitana e que tiveram o primeiro contato com essa forma de trabalho dentro desse contexto pandêmico. Para isso, os procedimentos metodológicos se basearam em entrevistas em profundidade, realizadas via videoconferência, com sete trabalhadores. Também se considerou o fato desse momento estar ocorrendo dentro da fase neoliberal do capitalismo, dessa forma foram utilizados autores como Dardot e Laval, Harvey e Klen, para se fazer algumas considerações a respeito desse momento. Em suma, se concluiu que o regime de trabalho em home office, tende a fazer com que o trabalhador, no geral, trabalhe mais horas e tenha dificuldade de separar horário de trabalho com o de não trabalho. Também se verificou que todos percebem que a eliminação da necessidade de deslocamento para chegar ao trabalho lhes dá algum tempo a mais no seu dia. Contudo, no que diz respeito a perspectivas de futuro, quase todos afirmaram preferir não permanecerem em um regime de home office total em um momento pós pandemia, o que iria impactar negativamente os seus projetos de vida.

SUMÁRIO

Introdução	6
1. Princípios Teóricos	8
1.1 Revisão bibliográfica	8
1.2 O neoliberalismo	9
1.3 Justificativa	12
2. Procedimentos metodológicos	13
3. Apresentação e análise dos resultados	14
3.1 Perfil dos entrevistados	14
3.2 Início do home office	15
3.3 Equipamentos e ambiente de trabalho	17
3.4 Rotinas de trabalho e pessoal	18
3.4.1 Relação com os membros da casa	19
a) Maneira direta	19
b) Maneira indireta	19
3.4.2 Distinção de horários	20
a) Facilidade de distinção	20
b) Dificuldade de distinção.	21
3.4.3 Tarefas da casa	22
3.5 Interações pessoais e profissionais	22
a) Fluxo de trabalho	23
b) Potencial criativo	24
c) Satisfação no trabalho a longo prazo.	24
d) Estrutura informal de avaliação	25
3.6 Pontos positivo e negativos do home office	27
3.7 Saúde Física e Mental	28
3.8 Futuro em relação ao home office	29
4. Considerações Finais	31
Referências bibliográficas	33

Trabalho em Home Office: análise da percepção de jovens trabalhadores a respeito das condições de trabalho em casa e perspectivas futuras durante a crise sanitária da covid-19

Introdução

Em 07 de Janeiro de 2020 as autoridades chinesas confirmaram à Organização Mundial da Saúde (OMS) que haviam identificado uma nova cepa de coronavírus, responsável por causar uma doença denominada da covid-19. No dia 30 de janeiro, a OMS declara Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, o que significa que devido à sua capacidade de disseminação a outras regiões do mundo, seu combate demandava a colaboração em âmbito internacional. No Brasil, o primeiro caso oficialmente registrado ocorreu em 26 de fevereiro do mesmo ano. Em menos de três meses, a covid-19 foi classificada como uma pandemia pela OMS (OPAS,[S.I]).

Uma das principais medidas de controle recomendada pela OMS para a covid-19 foi o distanciamento e isolamento social. Dessa forma o mundo se viu diante de um fenômeno de escala global que demandava a abstenção de formas de interações que envolvessem contato próximo ou até mesmo a utilização de um mesmo espaço físico por pessoas ou grupos diferentes.

Evidentemente, essas recomendações foram respeitadas de maneiras diferentes de acordo com a região global, grupo social, profissão e até mesmo vontade dos indivíduos. Contudo, o que pode ser observado é que esse cenário teve algum tipo de impacto para todos, como por exemplo nos preços de produtos consumidos e até mesmo possibilidade de transitar em uma cidade, se deslocar entre regiões, países e continentes, e em diversos âmbitos da vida, como profissional, afetivo e recreativo.

No que diz respeito ao aspecto do trabalho, ao redor de todo o mundo, pessoas se viram diante de um cenário onde a realização de suas atividades de trabalho rivalizava com a possibilidade de se manterem seguros mantendo distanciamento ou isolamento

social. Todavia, deve se levar em consideração que esse cenário se apresenta de maneira diferente de acordo com a região global, condições de trabalho e atividade produtiva realizada por cada trabalhador (MARCON; LUCAS, 2020).

No Brasil, assim como em outras regiões do mundo, uma possibilidade que foi encontrada para que alguns trabalhadores pudessem continuar realizando suas atividades e respeitando o distanciamento e isolamento social foi a adesão do teletrabalho.

Sendo assim, esse trabalho busca compreender como se deu esse momento no mundo do trabalho, nas perspectivas de trabalhadores e trabalhadoras brasileiros com idade entre 18 e 29 anos. E que tiveram o primeiro contato com o teletrabalho, mas especificamente com o home office, dentro do cenário pandêmico.

Para essa tarefa, foi utilizado o método de entrevista em profundidade via videoconferência, utilizando um pequeno roteiro para guiá-las, aplicados a trabalhadores escolhidos por disponibilidade dos mesmos, da região de São Paulo e sua região metropolitana. Tendo como objetivo: a) analisar as condições e ambiente no qual o trabalhador adentrou no modelo de home office; b) captar como estão sendo suas experiências dentro desse período; c) captar quais são suas expectativas para o futuro em relação ao home office. Não deixando de considerar que esse momento se dá dentro de um momento neoliberal do capitalismo e dessa forma aparece na perspectiva de alguns autores sobre esse momento e seus modos de desdobramentos.

Esse trabalho está dividido da seguinte forma: Introdução, fazendo uma breve contextualização do momento; capítulo 1, Princípios teóricos, onde se apresenta o referencial teórico do trabalho e se apresenta a justificativa e a hipótese; capítulo 2, procedimentos metodológicos, onde se explica de maneira mais específica os métodos de seleção e realização das entrevistas; capítulo 3, conteúdo das entrevistas, contendo algumas considerações pontuais a respeito do material apresentado, além de alguns resultados; e, por fim, considerações finais, onde se aprofunda os resultados obtidos no decorrer da realização desse trabalho.

1. Princípios Teóricos

1.1 Revisão bibliográfica

Segundo a Organização Internacional do Trabalho, o teletrabalho pode ser compreendido como trabalho realizado fora da dependência do empregador, que faz uso de tecnologia da informação e comunicação (TICs), como smartphones, tablets e computadores (EUROFOUND, OIT, 2017). Essa definição vai ao encontro da apresentada pela reforma trabalhista de 2017 (BRASIL, 2017).

Como apontado por Marcon e Lucas (2020), essa modalidade de trabalho já vinha se apresentando como tendência no mundo do trabalho, e assim sendo, apresentando algumas variações. Contudo, a pandemia da covid-19 o tornou uma alternativa necessária para a prevenção e, dessa forma, o difundiu amplamente.

Neste trabalho, o objeto de estudo será o home office, que se apresenta como uma das possibilidades de teletrabalho, que tem como principal característica a utilização das tecnologias de informação e comunicação para a realização do trabalho no âmbito do domicílio do trabalhador. Dessa forma, se mantém o vínculo entre contratante e contratado, mas as atividades não são realizadas no espaço físico desse primeiro.

No Brasil existem outras formas de teletrabalho, dentre os modelos já identificados de teletrabalho temos:

- 1) trabalho em domicílio, (*small office ou home office*); 2) trabalho em escritórios satélites (extensões atomizadas de uma empresa central); 3) telecentros ou *telecottages* (estabelecimentos, normalmente próximos do domicílio dos trabalhadores ou regionais, que oferecem postos de trabalho a empregados de uma ou várias organizações ou serviços telemáticos a clientes remotos); 4) trabalho móvel (fora do domicílio do trabalhador ou de seu centro principal de trabalho, como viagens de negócios, trabalho de campo ou nas instalações do cliente); 5) empresas remotas ou *off-shore* (*call centers* ou telesserviços, através dos quais empresas europeias e americanas instalam os seus escritórios-satélites ou subcontratam empresas de telesserviços de outras zonas do globo com mão de obra mais barata, pondo em prática o chamado teletrabalho *off-shore*); e 6) trabalho informal ou teletrabalho misto (arranjo que o empregado faz com o empregador

para trabalhar algumas horas fora da empresa) (KREIN et al, 2021, p.193).

Segundo dados do Ipea publicados no primeiro semestre de 2021, no Brasil, o total de trabalhadores exercendo suas atividades em home office ficou em 7,3 milhões, o que representa cerca de 9,1% dos trabalhadores e trabalhadoras ocupados e não afastados do país (GOES; MARTINS, 2021). Esse número representa um crescimento de 87,7% se comparado a 2019 (KREIN et al, 2021).

Dessas pessoas em home office, 57,8% são mulheres; 65% se autodeclaram da cor branca; 76% apresentam nível superior completo; 20,1% deles têm idade entre 20 a 29 anos; 84% desses trabalhadores e trabalhadoras estavam no setor formal de trabalho. Também foi observado que a região Sudeste é a que concentra a maior parte desses trabalhadores, alocando cerca de 58,3% desses (GOES; MARTINS, 2021).

1.2 O neoliberalismo

Evidentemente, para se analisar um fenômeno dessa magnitude deve-se compreender que ele está inserido em um contexto maior e assim não se pode analisá-lo de maneira isolada ou desconexa do seu tempo. Dessa forma, deve se considerar que esse regime de trabalho, que apresenta como principal característica o deslocamento do espaço de trabalho para a residência, utilizando para isso os avanços relacionados à tecnologia da informação e comunicação, ocorre dentro de um contexto da atual fase do nosso sistema socioprodutivo, que é a fase neoliberal do capitalismo.

Como apontado por Andrade (2019), o conceito de neoliberalismo é tratado dentro de um campo polêmico, que pode ser apresentado mais como um campo de discussão, do que como um conceito pautado por um consenso. Tal abordagem pode ser feita apresentando teorias sociológicas que visam compreendê-lo por sua essencialidade, assim como outras que buscam compreendê-lo por sua multiplicidade, tanto geográfica como histórica.

Neste trabalho não se tem como objetivo o aprofundamento da discussão a respeito das diversas perspectivas existentes e suas conseqüentes implicações do termo, mas sim apresentar algumas perspectivas a respeito da noção de neoliberalismo e seu

modus de propagação que serão norteadores para a análise do material obtido nas entrevistas.

Para fins deste trabalho, uma perspectiva pertinente a ser considerada é a de Dardot e Laval (2017), que em sua obra **A nova razão do mundo**, apontam que:

A tese defendida por esta obra é precisamente que o neoliberalismo, antes de ser uma ideologia ou uma política econômica, é em primeiro lugar é fundamentalmente uma racionalidade e, como tal, tende a estruturar e organizar não apenas a ação dos governantes, mas até a própria conduta dos governados. A racionalidade neoliberal tem como característica principal a generalização da concorrência como norma de conduta e da empresa como modelo de subjetivação.

[...] O neoliberalismo é a razão do capitalismo contemporâneo, de um capitalismo desimpedido de suas referências arcaizantes e plenamente assumido como construção histórica e norma geral de vida. O neoliberalismo pode ser definido como o conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens segundo o princípio universal da concorrência (DARDOT; LAVAL, 2017, p. 15).

Por sua abordagem foucaultiana, “governo” não deve ser entendido como instituição, mas sim em seu sentido amplo, que pode remeter a técnicas e procedimentos com intuito de dirigir a conduta dos homens. Essa atividade faz uso da liberdade, colocando-a como condição existente. Sendo assim, se coloca a possibilidade mas, agindo “ativamente no espaço de liberdade dado aos indivíduos para que estes venham a conformar-se por si mesmos a certas normas” (DARDOT; LAVAL, 2017).

Essa perspectiva se apresenta bem pertinente para este trabalho para se observar como os trabalhadores e trabalhadoras entrevistados lidam e percebem suas rotinas de trabalho e fatores relacionados à sua vida pessoal, visto que, no cenário tratado, não há mais separação espacial entre espaço do trabalho e espaço doméstico. Assim como, os mecanismos de avaliação e controle de seu trabalho em home office se apresentam de uma forma diferente das formas de trabalho presenciais. Sendo assim, pretende-se observar como eles lidam com liberdade de estar no espaço pessoal, mas sobre outras formas de controle do seu trabalho.

Outra perspectiva pertinente a esse trabalho é a de Harvey (2008), que coloca:

Podemos, portanto, interpretar a neoliberalização seja como um projeto utópico de realizar um plano teórico de reorganização do capitalismo internacional ou como um projeto político de restabelecimento das condições de acumulação do capital e de restauração do poder das elites econômicas. (HARVEY, 2008:27 apud ANDRADE, 2019).

Essa ótica se apresenta bem interessante para o tema deste trabalho, uma vez que, o home office apresenta duas características que podem dialogar com ela, devido à maneira como essa forma de trabalho se apresenta diante das relações entre capital, organização e trabalhador. A primeira delas se trata do fato do uso de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação para a realização do trabalho, Dessa forma, “O local de trabalho, antes restrito às fronteiras organizacionais, pode ser exercido virtualmente de qualquer ponto do planeta, deixando fluidos os limites geográficos das organizações [...]” (NOHARA; et al, 2010). Sendo assim, há possibilidade de se utilizar da força de trabalho geograficamente dispersa em várias regiões de um país ou do globo. Sendo a reorganização do local de onde se extrai essa força de trabalho possível sem grandes alocações de capital para aquisição de grandes estruturas físicas, como prédios para escritórios. A segunda característica, se dá pelo fato do trabalho ser realizado na casa do trabalhador. Nesse ponto, para a empresa pode haver “redução de custos indiretos determinada pelos menores custos de infra-estrutura em relação ao trabalho presencial” (NOHARA; et al, 2010). Nesse ponto, essa redução do custo da empresa pode se dar pela absorção desses custos por parte do trabalhador. Contudo, esse ponto estará condicionado à legislação da região onde o trabalhador está alocado e às condições estabelecidas em contrato.

Para além desses aspectos, como aponta Ricardo Antunes:

Do ponto de vista empresarial, as vantagens são evidentes: mais individualização do trabalho; maior distanciamento social; menos relações solidárias e coletivas no espaço de trabalho (onde floresce a consciência das reais condições de trabalho); distanciamento da organização sindical; tendência crescente à eliminação dos direitos [...]; fim da separação entre tempo de trabalho e tempo de vida (ANTUNES, 2020, p. 29).

Assim sendo, o home office se apresenta como regime de trabalho que pode dificultar possíveis formas de organização dos trabalhadores e trabalhadoras visando formas de reivindicações que vão de embate a qualquer projeto político e econômico apresentado.

1.3 Justificativa

Naomi Klein (2008), em sua obra **A doutrina de choque**, aponta para uma característica bem marcante do neoliberalismo, que é o fato de que os momentos de implementação e expansão de sua agenda se dão em situações de crise ou de catástrofes. Como apontado por Leopoldino e Esquivel (2016), essa perspectiva também vai ao encontro das ideias de Harvey, que também coloca esse processo de expansão em momentos de crises como um dos elementos fundamentais do neoliberalismo.

Segundo Klein (2008), essas crises podem ser econômicas, sociais e até mesmo ambientais, embora um evento sempre se correlacione em diversas áreas. Dessa forma, ela aponta para a ampliação das políticas neoliberais adotadas no contexto de eventos como os ataques às Torres Gêmeas de 11 de Setembro de 2001 e até mesmo a passagem do furacão Katrina, ambos ocorridos nos Estados Unidos.

Segundo ela, além de se poder verificar isso empiricamente nos momentos históricos, esse *modus operandi* foi explicitado em termos teóricos por Friedman em seus ensaios. Como Klein coloca em sua obra:

Ele observou que “somente uma crise —real ou pressentida— produz mudança verdadeira. Quando a crise acontece, as ações que são tomadas dependem das ideias que estão à disposição. Esta, eu acredito, é a nossa função primordial: desenvolver alternativas às políticas existentes, mantê-las em evidência e acessíveis até que o politicamente impossível se torne o politicamente inevitável”. Algumas pessoas costumam estocar alimentos enlatados e água para enfrentar grandes desastres; os seguidores de Friedman estocam ideias em defesa do livre mercado” (KLEIN, 2008, p. 10).

Sendo assim, seguindo a perspectiva de Klein (2008), a tese central desse trabalho é que a pandemia da covid-19 se caracteriza um desses momentos de crise, onde a racionalidade neoliberal encontra um cenário propício à sua expansão, para

diversas áreas da sociedade, dentre elas o mundo do trabalho. Dessa forma, o regime de teletrabalho que já apresentava vantagens evidentes para o mundo empresarial de diversas formas (ANTUNES, 2020), encontra nesse momento um ambiente propício para sua expansão e consolidação. Assim sendo, é possível supor que essa expansão, que se deu por conta da covid-19, tende a permanecer em um futuro pós pandêmico, justamente por se apresentar vantajosa ao mundo empresarial.

Devido ao caráter emergencial e com expectativa de retorno ao regime presencial no pós-pandemia, no qual os trabalhadores adentraram inicialmente no home office, esse momento pode ser entendido como um pequeno laboratório, de onde esses trabalhadores e trabalhadoras irão extrair suas principais perspectivas sobre o home office e suas aspirações futuras em seus próprios contextos de vida.

Devido ao fato de estarem adentrando agora no mercado de trabalho, os jovens trabalhadores e trabalhadoras terão sua vida no mundo do trabalho muito mais suscetível a possibilidade da permanência desse regime de trabalho. Isso se deve ao fato de que para trabalhadores mais velhos, uma boa parte da sua vida no mundo do trabalho ocorreu sem que esse regime fosse tão presente e difundido.

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo compreender como esses jovens trabalhadores e trabalhadoras se colocam nas perspectivas já apresentadas. Desse modo, como já afirmado anteriormente, se busca três elementos: a) analisar as condições e ambiente no qual o trabalhador adentrou no modelo de home office; b) captar como estão sendo suas experiências dentro desse período; c) captar quais são suas expectativas para o futuro em relação ao home office.

2. Procedimentos metodológicos

Para a realização deste trabalho foi utilizado o método de entrevista em profundidade, realizada via videoconferência, guiada por um pequeno roteiro. Seguindo a linha de análise e objetivo do trabalho, os trabalhadores e trabalhadoras entrevistados são jovens; com idade entre 18 a 29 anos; moradores da cidade de São Paulo e sua região metropolitana e já haviam trabalhado em alguma outra atividade, mesmo que de maneira informal, antes de iniciarem as atividades em home office. Todos eles experimentaram o modelo de home office pela primeira vez, devido ao cenário da covid-19.

Foram entrevistados 7 pessoas escolhidas de acordo com a comodidade e disponibilidade das mesmas. Sendo que as duas primeiras abordagens foram feitas devido à existência dessas na rede de contato direta do pesquisador. As demais foram abordadas por indicação dessas pelos entrevistados anterior a elas.

O contato inicial de todos se deu via utilização do aplicativo de mensagens instantânea *whatsapp*, para abordagem inicial e agendamento de horários. Todos os abordados se dispuseram a realizar a entrevista, embora se deva levar em consideração que nem todos tiveram possibilidade de agendamento dentro do horizonte de realização dessas. Sendo assim, não foi possível incluí-los no presente trabalho. Afora esse ponto, não houve outros com relevância para as presentes considerações.

Todas as entrevistas foram registradas e gravadas em vídeos, com prévia autorização dos participantes. Foi relatado a todas e todos os entrevistados no momento do encontro virtual que seriam omitidas da pesquisa possíveis formas de identificação, como nome pessoal, nome da empresa e endereço de ambos.

3. Apresentação e análise dos resultados

3.1 Perfil dos entrevistados

Os entrevistados atuam em setores e empresas diversos, como: área administrativa e criativa do setor de farmácia; empresa de contabilidade *online*; escritório de publicidade e propaganda; e empresa de central de atendimento ao cliente, que atua com produtos diversos. Aqui apresentarei o perfil de cada um, mas utilizando nomes fictícios para preservar as identidades.

João, 24 anos, Branco. Ensino Superior completo em Publicidade e propaganda. Atualmente trabalha como analista em uma empresa de publicidade e propaganda. Adentrou nesse trabalho antes da pandemia. Mora com a família.

Rodrigo, 24 anos, Branco. Curso ensino superior, licenciatura e bacharel em história. Atualmente trabalha como atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento de produtos diversos. Adentrou nesse trabalho antes da pandemia, mas permaneceu por apenas 10 dias antes de ir para o home office. Mora com a família.

Maria, 29 anos, Branca. Cursando Pós graduação em marketing estratégico. Atualmente trabalha como analista de sucesso do cliente em uma empresa de central de atendimento de produtos diversos. Iniciou nesse trabalho durante a pandemia. Mora com a família.

Bruna, 19 anos, Branca. Cursando superior em Marketing digital. Atualmente trabalha com suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*. Foi contratada pela empresa antes da pandemia, mas trocou de cargo durante a pandemia. Mora com a família.

Rafaela, 22 anos, Branca. Cursando superior em ciências econômicas. Atualmente trabalha como Assistente administrativo/produtora de conteúdo digital em uma empresa do ramo de farmácia e produção de conteúdo digital. Começou o trabalho na empresa durante a pandemia e trocou de cargo durante a pandemia. Mora com irmão, mas quando entrou na empresa morava em república.

Elaine, 19 anos, Preta. Ensino médio completo. Atualmente trabalha com suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*. Adentrou na empresa antes da pandemia, mas mudou de cargo durante a pandemia. Mora sozinha atualmente, mas iniciou o home office morando com a família.

Melissa, 20 anos, Parda. Cursando ensino superior em pedagogia. Atualmente trabalha com suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento de produtos diversos. Iniciou as atividades na empresa durante a pandemia, mas realizou um mês de treinamento presencial. Mora com a família.

3.2 Início do home office

Para nenhum deles, a adesão ao home office foi opcional, devido ao fato de que esse foi adotado pelas empresas e posteriormente como política pública de contenção do vírus dentro da região onde se encontravam. Com exceção de apenas uma das empresas, a que atuava no ramo de publicidade e propaganda, nenhuma delas trabalhava com o regime de home office ou tinha planos de fazê-lo em um cenário não pandêmico. Dessa forma, a adesão de modelo foi feita sem que os entrevistados pudessem ter períodos de testes ou adaptação dos funcionários. Mesmo no caso da empresa de exceção, embora já houvesse um plano para adesão a esse modelo, eles foram obrigados a aderir de maneira súbita, devido ao cenário pandêmico.

Dentre os entrevistados se pode observar duas situações: os que já estavam exercendo aquele trabalho de maneira presencial, antes da pandemia e os que foram contratados para o trabalho dentro do contexto pandêmico e dessa forma já iniciaram as atividades no modelo de home office. Para aqueles que realizavam aquela atividade antes do início da pandemia, podemos observar que esse processo de mudança para o home office foi feito de forma abrupta, mesmo para as empresas que colocaram os funcionários nesse modelo antes de um decreto oficial ser publicado naquela região. O que pode ser bem evidenciado na fala de um dos entrevistados; "nossa supervisora chamou todo mundo e disse que após o horário de almoço não queria mais ninguém no prédio", afirmou João, analista em uma empresa de publicidade e propaganda. Isso ocorreu logo após a primeira confirmação de um caso no prédio do escritório em que trabalhava.

Já para o outro grupo de pessoas, que iniciaram as atividades já dentro de um cenário pandêmico, houve alguns dias de treinamento para os prepararem para o trabalho, mas devido à necessidade de se evitar riscos de contágio do vírus, esse período foi o mais breve possível. O que pode ser evidenciado nas entrevistas é que esse treinamento não estava muito fora do treinamento habitual de integração de novo funcionário, o que implica que não havia exatamente um direcionamento específico para lidar com o home office em si.

Outro fator para além da urgência de afastamento e decretos de limitações para serviços não essenciais, foi o fato de que assim como boa parte dos brasileiros, não se tinha uma real dimensão da crise que se estava instalando. Nas falas dos entrevistados sobre esse momento, fica evidente que a princípio se acreditava que esse período passaria após 15 a 30 dias.

Dessa forma, devido ao cenário como um todo, em ambos os grupos, não foi possível que as empresas executassem de maneira mais sistematizada um processo de adequação ao home office para os funcionários. Embora todos os entrevistados tenham relatado que as respectivas empresas tenham dado algum tipo de orientação sobre o home office, seja por meio de palestras ou de apostilas sobre boas práticas no home office, essas orientações vieram após o início das atividades em casa. Sendo assim, esse processo de adequação foi feito na prática.

3.3 Equipamentos e ambiente de trabalho

Todos os entrevistados relataram que as respectivas empresas ofereceram computadores e seus devidos acessórios, como cabos e segunda tela, para que eles pudessem trabalhar dentro de casa. Mas aqui novamente, fica evidente uma certa distinção entre os que já estavam trabalhando anteriormente ao cenário pandêmico e os que deram início posteriormente.

Os que haviam iniciado o home office, mas já estavam realizando aquela tarefa anteriormente a esse ponto relataram que, para além dos computadores e acessórios necessários, as empresas também ofertaram cadeiras adequadas, que se encontravam no local de trabalho, e em alguns casos até mesmo as mesas utilizadas pelos mesmos.

Já para os que deram início ao trabalho já com as perspectivas de trabalho em home office, com exceção de um caso, os materiais para além do computador não foram ofertados pela empresa. Segundo o relato da Melissa, suporte ao cliente na empresa de central de atendimento, esses materiais necessários às tarefas realizadas, como *internet* compatível com o trabalho, cadeira e mesa para comportar o computador foram exigidos como pré-requisito para realizar o processo seletivo. Sendo necessário atestar isso em fotos no ato do processo seletivo, que foi realizado via chamada de vídeo.

Para além dos equipamentos ofertados, foi verificado que em sua maioria a casa dos funcionários não estava necessariamente preparada para receber esses itens, pois não havia antes desse momento um espaço dedicado para ser uma área de estudo ou trabalho. Dessa forma, eles foram obrigados a inicialmente se alocar em locais não muito adequados, como mesa de jantar da cozinha ou sala da casa, espaços que no âmbito da residência são de uso coletivo dos moradores. Isso se verificou em ambos os grupos.

Em um relato de uma entrevistada que se enquadra no primeiro grupo, que já realizava aquele trabalho antes da pandemia, mesmo com a empresa oferecendo as mesas e cadeiras utilizadas no escritório, ela estava realizando o trabalho sentada na cama, o que lhe afetava a postura corporal. Isso se deve ao fato de que a mesa disponibilizada pela empresa não cabia em nenhum local da casa. Segundo ela:

[...] a mesa de lá era para utilizar duas telas no computador, mais a impressora e colocar algumas planilhas. Ela nem passava na minha porta, eu medi. (Elaine, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*)

De acordo com os entrevistados, as empresas ofereceram um "auxílio home office" em pecúnia para custear valores referentes aos gastos com o trabalho em casa, embora em cada uma delas a forma de fazer a conta fosse diferente. Em algumas das empresas o valor era fixo, já em outras o funcionário deveria calcular o quanto os equipamentos necessários para o trabalho poderiam gastar no mês, considerando sua jornada de trabalho.

Segundo Rodrigo, atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento, o valor fixo ofertado pela empresa "até cobre a *internet*, mas não os gastos com luz". Para ele esse valor não é o suficiente para se adquirir a estrutura adequada para realizar as atividades necessárias ao trabalho. Ele também afirmou:

[...] por eu me considerar de uma família classe média, acredito que esse valor cubra uma parte dos meus custos, porque eu já tenho uma estrutura mínima necessária para realizar o trabalho, mas não acho que esse valor seja suficiente para uma pessoa que tenha que montar essa estrutura do zero.

Dessa forma, se observa que mesmo quando a empresa disponibiliza um determinado valor para auxiliar os custos referente ao trabalho, esse tende a nunca suprir totalmente o custo que o trabalhador apresenta. Sendo assim, para a empresa, há uma "redução de custos indiretos determinada pelos menores custos de infraestrutura em relação ao trabalho presencial" (NOHARA; et al, 2010), mas uma parte dessa redução se dá pela transferência dos custos ao trabalhador.

3.4 Rotinas de trabalho e pessoal

Quase todos os entrevistados afirmaram que tiveram bastante dificuldade para conciliar ambas as rotinas de uma boa maneira. Essa dificuldade se deu em diversos aspectos, como por exemplo, relacionamento com os membros da casa; dificuldade de separar o horário de trabalho do horário pessoal, etc.

3.4.1 Relação com os membros da casa

Devido às condições já expostas na seção “Equipamentos e ambiente de trabalho”, os entrevistados relataram que passaram a ter muito contato com os demais membros da casa durante a jornada de trabalho. Dessa forma se verificou que esses contatos se davam de duas maneiras distintas: a) maneira direta; b) maneira indireta.

a) Maneira direta

Os contatos diretos ocorriam por meio de conversas e pedidos de realização de atividades relacionadas à casa para os entrevistados durante a jornada de trabalho, por parte dos outros moradores.

Estes ocorrem de maneira mais intencional. Dessa forma, como a medida que as os demais membros da casa foram se habituando ao fato daquele trabalhador estar realizando suas atividades em home office, essas interações, no geral, tenderam a ser menos frequentes.

b) Maneira indireta

Os contatos indiretos são aqueles decorrentes das atividades que não são diretamente direcionadas ao trabalhador durante sua jornada, mas atrapalham seu trabalho, como por exemplo: pessoas conversando entre si; assistindo TV; ouvindo músicas; limpando a casa; animais interagindo; ou seja, todas as atividades realizadas rotineiramente no ambiente do domicílio por outras pessoas que não sejam o trabalhador durante sua jornada de trabalho. Dessa forma são atividades que não são intencionalmente feitas com o objetivo de interagir com ele, mas acaba tendo esse resultado. Uma das entrevistadas relatou o seguinte sobre este aspecto:

Olha, no começo foi difícil da minha mãe e minha avó entenderem que eu estava em casa, mas não estava. Diminuir um pouco o barulho. Até porque eu sou de família nordestina, então temos o costume de falar alto e se expressar muito, foi um pouco difícil no começo, mas hoje se acertou. Hoje como meu ambiente de trabalho é no meu quarto, se eu tenho que fazer uma reunião de trabalho eu fecho a porta, ninguém me incomoda. Mas quando eu estava na sala, era provisório e não sabia como ia ficar, acaba que eu tirei a liberdade delas, né. Além dela incomodarem o meu trabalho em alguns momentos, elas ficavam falando com a TV ligada, mas acaba que eu tirei as liberdades dela. (Elas tinham que) mudar um pouco os costumes, quando eu tava em

reunião ou ia entrar em uma ligação ou algo assim. (Maria, analista de sucesso do cliente em uma empresa de central de atendimento)

Uma outra entrevistada afirmou o seguinte:

O ponto negativo que eu acho do home office, como eu já citei, é realmente as pessoas entenderem, às vezes os vizinhos nem sabem (que estou trabalhando em casa) aí chegam gritando. As situações que acontecem no seu dia a dia normalmente interferem no seu trabalho, aí você acaba não ficando focado 100%. Você não está no ambiente de trabalho, por mais que você fez ali um escritório, continua sendo a sua casa, então vai ter o vizinho que vai chamar, vai ter o irmão que vai querer falar alguma coisa, vai ter o cachorro que vai latir, vai ter o gato que vai miar, o papagaio que vai falar, a criança que te chama. Então querendo ou não, você não consegue estar 100% a todo momento, mesmo você estando no seu horário de trabalho (Melissa, atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento).

Dessa forma, o que podemos observar é que a “A instauração de técnicas de auditoria, vigilância e avaliação que visa a aumentar essa exigência de controle de si mesmo e bom desempenho individual.”(Dardot; Laval, 2017), nesse regime de trabalho se faz fundamental que isso também se expanda aos demais membros da casa e até mesmo aos vizinhos, pois isso se torna fundamental para o êxito daquele trabalhador. Mesmo que para os demais essas alterações se apresentam sem nenhuma contrapartida.

3.4.2 Distinção de horários

No que diz respeito à distinção do horário de trabalho com o horário de não trabalho, ficou evidente que a atividade exercida e o método de controle do trabalho utilizado pela empresa exercem um grande impacto sobre esse ponto. Dessa forma, se evidenciou dois cenários distintos: a) Facilidade de distinção e b) Dificuldade de distinção.

a) Facilidade de distinção

Os trabalhadores do ramo da central de atendimento, quando questionados sobre, não apresentaram grandes dificuldades a esse respeito. Se evidenciou que isso se deve a dois fatores característicos do seu trabalho. O primeiro fator, é que os atendimentos e o andamento dados aos casos atendidos devem ser registrados de maneira quase síncrona

a ligação telefônica com o cliente, o que elimina a possibilidade de se buscar soluções muito pós atendimento. O segundo fator, diz respeito à maneira como seus horários de trabalho são controlados. Os trabalhadores entrevistados afirmaram que possuem no computador da empresa um sistema que limita a possibilidade de acesso à máquina e ao sistema utilizado em horários de não trabalho, seja fora da jornada de trabalho ou até mesmo em momentos de pausa.

b) Dificuldade de distinção.

Contudo, para os demais trabalhadores e trabalhadoras, a perspectiva sobre esse ponto foi bem diferente. Os entrevistados relataram que suas dificuldades se apresentam na forma de execução de atividades relacionadas ao trabalho em horários fora da jornada de trabalho e principalmente em conseguir parar de pensar nessas atividades, mesmo em momentos em que não a estão executando. Também ficou evidente, nas perspectivas dos entrevistados, que essa dificuldade de separação dos horários está diretamente ligada ao fato de não haver uma clara distinção entre espaço de trabalho e de não trabalho. Isso se deve ao fato de que as atividades de trabalho sempre são realizadas em um ambiente que tem algum outro uso.

Um das entrevistadas colocou da seguinte forma sua perspectiva sobre esse ponto:

(...) eu pensava assim, eu parava de trabalhar umas 18:30, eu chegava em casa umas 19:30 mais ou menos, então eu fiquei por um bom tempo pensando, como eu não faço mais aquele trajeto todo, eu só vou trabalhar uma hora e meia a mais sem problema. [...] porque a pessoa pensa assim: eu já tô em casa, já lavei a louça, já fiz uma comida, vou dar uma olhadinha no e-mail. Depois que você dá uma olhadinha, você não sai mais, aí quando eu vi já respondi um cliente e já estou pensando naquilo (Elaine, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*).

Outra entrevistada colocou da seguinte forma esse mesmo aspecto:

Minha casa, o meu trabalho e a minha faculdade se tornaram um único lugar. Eu não sei mais aqui dentro do meu quarto, o que é minha vida pessoal, meu trabalho e minha faculdade, por que tudo está dentro de um único cômodo. (...) É muito complicado passar por tudo isso, assimilar tudo isso. Eu me levanto da cadeira onde eu estou, deito na minha cama na hora do almoço, acabou meu almoço eu volto pra minha cadeira, eu não dou nem meio passo para isso. [...] eu não

consigo me desligar cem por cento do meu trabalho, por estar vivendo minha vida pessoal dentro do meu trabalho. (...) Tanto que eu comecei a minha faculdade, por estar em casa, para ocupar a minha cabeça, para além de problemas do trabalho e coisas pessoais. Só que acaba enchendo mais a minha cabeça com coisas que eu tenho que separar. Então acaba que foi um problema dentro de algo que eu achei que seria uma solução. (Bruna, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*).

Sendo assim, o que se pode observar, analisando esse subtópico pela perspectiva já apresentada de Dardot e Laval (2017), é que devido à junção de ambos os espaços os mecanismos de controle e racionalidade do espaço de trabalho tende a se estender para os espaços que anteriormente eram espaços relacionados à vida pessoal. Dessa forma, esses mecanismos de controle agem tão “ativamente no espaço de liberdade dado aos indivíduos para que estes venham a conformar-se por si mesmos a certas normas” (DARDOT; LAVAL, 2017). Sendo assim, esses indivíduos não conseguem se livrar desses mecanismos, mesmo nos momentos onde eles têm ciência de que não deveriam estar sob um controle laboral externo.

3.4.3 Tarefas da casa

No que diz respeito à conciliação da rotina de trabalho com a realização de tarefas relacionadas a casa, como limpeza das dependências do domicílio e preparo de refeições, com exceção de uma das entrevistadas, todos afirmaram que não são os principais responsáveis em realizar essas atividades. Dessa forma embora ajudem em algumas tarefas, essas são realizadas de forma esporádica e podem ser conciliadas com a rotina de trabalho sem grandes esforços.

3.5 Interações pessoais e profissionais

No âmbito das interações pessoais, os relatos foram bem diversos. Alguns dos entrevistados disseram que não percebem muita diferença entre home office e o presencial; já outros percebem muita diferença e sentem falta dessas interações.

Para alguns dos entrevistados, devido às diferenças dos horários de pausa, entrada e saída, não havia muito tempo para contatos mais pessoais. Dessa maneira, as principais interações continuam da mesma forma, sendo feitas por aplicativo de

mensagens instantâneas. Em razão disso, não percebem grandes diferenças no que tange a essas interações.

Ainda nesse aspecto, outros apontaram que sentem muita falta dessas interações pessoais, pois seu ciclo social e seus momentos de socialização principais provinham dessa interação com os colegas de trabalho. Tanto nos momentos pós jornada de trabalho, como um *happy hour*, mas também em momentos de descontração dentro da empresa e durante a jornada de trabalho.

Para o âmbito das interações profissionais, todos os entrevistados relataram mudanças significativas nessas relações, embora em aspectos diferentes. Dessa forma, através dos relatos foi possível verificar quatro aspectos diferentes, que são: a) fluxo de trabalho; b) potencial criativo; c) satisfação a longo prazo; d) avaliação por parte dos colegas superiores.

a) Fluxo de trabalho

Esse aspecto diz respeito à fluidez que os entrevistados percebem na realização das atividades atribuídas a eles no decorrer da jornada. Os entrevistados que têm uma rotina que envolve rotineiramente contato com clientes, relataram que o home office trouxe grande impacto para seu fluxo de execução das atividades. Isso se deve ao fato de que em diversos momentos eles precisam realizar interações com outras pessoas ou setores da empresa para realizar o seu próprio trabalho, eles relataram que o tempo e eficiência das respostas tendem a ser piores no home office. No relato de uma das entrevistadas, ela afirma:

[...] a empresa colocou algumas pessoas mais experientes para ficar só tirando dúvidas das pessoas, mas não é como no presencial que você levanta a mão e a pessoa te ajuda na hora. Porque por mensagem, às vezes eles demoram para responder. Eu não posso deixar o cliente na linha por muito tempo, então isso atrapalha muito o trabalho (Melissa, atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento).

Outro entrevistado, ao tratar sobre esse ponto, afirmou:

No dia em que o fluxo de atendimento está muito grande, você fica 5 a 10 minutos pedindo um suporte e ninguém te responde. Isso acontece, muito, muito mesmo. Principalmente em dias de fluxo muito grande de atendimento (...). Hoje em dia que eu já tenho quase 1 ano de

empresa e já estou bem mais acostumado com os procedimentos, então eu preciso menos de suporte, no máximo umas duas ou três vezes no dia, de um supervisor ou outra pessoa. Quando eu comecei, das seis horas e vinte que eu trabalhava, umas seis horas eu precisava de suporte (Rodrigo, atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento).

b) Potencial criativo

Esse aspecto diz respeito à percepção que os entrevistados têm sobre sua capacidade de apresentar novas ideias e solucionar os problemas relacionados a sua rotina de trabalho. Alguns dos entrevistados afirmaram que sentem algumas diferenças nesse ponto, devido à falta de interações com outros colegas e o ambiente de trabalho. Uma das entrevistadas afirmou que:

Quando estou no presencial eu consigo ir na mesa do consultor que está atendendo o lojista, ouvindo o que ele está falando, ouvindo o que o lojista está falando, então acaba que eu consigo sintetizar melhor a ideia, no presencial. No presencial é muito mais prático [...] (Rafaela, Assistente administrativo/produtora de conteúdo digital em uma empresa do ramo de farmácia e produção de conteúdo digital).

Carlos, analista em uma empresa de publicidade e propaganda, ao ser questionado sobre esse ponto, disse que embora essa interação possa ser realizada por videoconferência acaba não sendo a mesma coisa, se comparado a poder ter o colega na mesa ao lado.

c) Satisfação no trabalho a longo prazo.

Esse aspecto diz respeito a como os entrevistados acreditam que estarão se sentindo a respeito de realizarem suas atuais tarefas na empresa, em um horizonte mais longo de tempo. Alguns dos entrevistados afirmaram que a falta de interações com os colegas pode causar algum impacto sobre como eles encaram o ambiente de trabalho a longo prazo.

Carlos, analista em uma empresa de publicidade e propaganda, quando questionado a respeito, respondeu que não acredita que tenha muito impacto sobre o resultado do trabalho em si, mas que isso pode ter impactos sobre a satisfação e motivação no trabalho. Ele afirmou:

No resultado [do trabalho em curto prazo] nada, mas na satisfação do trabalho, [tem] total. Por que é isso, eu acho que a interação social é importantíssima para você ser feliz no seu trabalho. Se você trabalha só como uma máquina ali, você vive infeliz. Faz parte o ambiente, o lugar, os colegas de trabalho e os amigos, então você não ter contato com essas pessoas, sua satisfação dá uma prejudicada grande [...]

[...] beleza, a gente vê o trabalho como uma necessidade, mas você tem que ter prazer no dia a dia. Não precisa ser, prazer no seu trabalho em si, mas o contexto é importante pra você conseguir ir seguindo também. Então se você tira esse contato humano, aquela variável humana de relação no seu trabalho, aos poucos você vai minando, você vai perdendo o tesão do trabalho (Carlos, analista em uma empresa de publicidade e propaganda)

d) Estrutura informal de avaliação

Esse aspecto diz respeito à percepção dos entrevistados sobre como seus superiores e colegas os avaliam, para além dos instrumentos formais de trabalho. Todos os entrevistados afirmaram que o local onde trabalham possui algum tipo de controle ~~de~~ sobre suas atividades, o que pode variar de um *checklist* mensal/ semanal sobre atividades a serem feitas, passando por um sistema que contabiliza seus processamentos e atendimentos realizados, a até mesmo uma planilha manual onde o próprio funcionário preenche as informações sobre as horas de trabalho relacionadas a cada uma das atividades no dia. Mas, para além dessa avaliação formal do trabalho executado, alguns dos entrevistados afirmaram que sentem que a ausência de uma interação diária afeta a maneira como são avaliados e isso pode colocá-los sob tensão ou até mesmo atrapalhar seu processo de ascensão dentro da empresa.

Umas das entrevistas, colocou que um dos seus objetivos para o futuro nos próximos anos era crescer dentro da empresa. Quando questionada sobre o impacto do trabalho em home office sobre o seu objetivo, disse o seguinte:

Quando você está em home office eu acho que é bem mais difícil de você conseguir crescer (dentro da empresa). Eu vejo dessa forma: você estando ali no presencial, as pessoas te veem mais, tem mais noção de quem você realmente é. Estando *online* a única forma de me avaliarem é pelo meu atendimento (ao cliente), no presencial a pessoa vai estar ali com você, ela vai ver mais quem você realmente é o trabalho que você faz [...] de quem entrou comigo eu não vi ninguém

subindo de cargo, apenas deixando a empresa.(Melissa, atendente de suporte ao cliente em uma empresa de central de atendimento)

Uma outra entrevistada colocou o seguinte:

Ansiedade (risos). Embora eu tenha falado brincando, isso é um fato, porque eu comecei a me cobrar muito. Quando eu estava na empresa, as pessoas viam o que eu estava fazendo, as pessoas viam eu me esforçando. Como eu estou em casa não tem como minha chefe me ver (Elaine, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*).

Como relatado por alguns dos entrevistados, quando eles se colocam à disposição da empresa, abrindo mão de alguns momentos da sua vida pessoal, estendendo sua jornada de trabalho, ocupando a mente com questões pertinentes ao trabalho, se esforçando ou qualquer outro tipo de entrega a suas atividades laborais, isso tende a ser reconhecido pela equipe e pelos os superiores.

Dessa forma, como já apresentado na seção anterior, devido ao fato de não haver mais a distinção entre espaço de trabalho e espaço de vida pessoal, os indivíduos tendem a não conseguir se desprender da racionalidade e dos mecanismos de controle relacionados ao seu trabalho, o que faz com que esse estado de entrega tenda a ser bem frequente na sua rotina.

Nesse ponto podemos retornar a perspectiva de Dardot e Laval:

O neoliberalismo pode ser definido como o conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens segundo o princípio universal da concorrência (DARDOT; LAVAL, 2017, p. 15).

Ainda como apontado pelos mesmos autores:

A “avaliação” tornou-se o primeiro meio de orientar a conduta pelo estímulo ao “bom desempenho” individual. Ela pode ser definida como uma relação de poder exercida por superiores hierárquicos encarregados da expertise dos resultados, uma relação cujo efeito é uma subjetivação contábil dos avaliados. (DARDOT; LAVAL, 2017, p. 343).

Essa avaliação por sua equipe e superiores a respeito de sua entrega ao seu meio profissional, não deixa de ser uma forma de diferenciação em um processo concorrencial, mesmo que não se apresente de maneira consciente. Sendo assim, a ausência desse reconhecimento compromete o desempenho nesse processo e isso os coloca em um estado de apreensão e desconforto.

Em suma, embora o home office tende a expandir a racionalidade e mecanismo de controles do trabalho para momento e espaços relacionados à vida pessoal, esse processo também tende a alterar as formas de avaliação reconhecidas por esses indivíduos. E, dessa forma, esses indivíduos habituados a essa racionalidade de concorrência tendem a perceber que isso os influencia negativamente.

3.6 Pontos positivo e negativos do home office

Quando questionados sobre os principais pontos negativos a respeito do home office, as perspectivas dos entrevistados giraram em torno da falta de interações com os colegas de trabalho e dificuldade de se desligar do trabalho. Itens que já foram tratados nas demais sessões. No que diz respeito aos pontos positivos de se trabalhar em casa, o ponto majoritariamente citado pelos entrevistados foi a eliminação da jornada de deslocamento ao trabalho, o que lhes deu uma maior possibilidade de organização de suas atividades diárias.

Os entrevistados afirmaram que poupam de duas a quatro horas do seu dia deixando de realizar esse deslocamento. O que para eles significa um tempo a mais para ser utilizado em atividades mais significativas para eles. Embora, quase todos eles tenham afirmado que alguma fração dessas horas são acrescentadas intencionalmente à jornada de trabalho, mesmo assim ainda sobra uma parte significativa para poder fazer atividades da faculdade, atividades físicas, descansar e interagir com familiares. O que pode ser evidenciado na fala de uma das entrevistadas:

Chegar até o trabalho e voltar para casa é muito cansativo, apesar de não morar em extremos, eu demorava cerca de duas horas para chegar no trabalho, por conta do trânsito. Porque a rota que leva da minha casa ao meu trabalho é uma rota de bastante fluxo, então não tinha para onde correr, independente de ir de carro ou transporte público era bastante cansativo. Então quando eu comecei a trabalhar em casa, eu senti bastante diferença na qualidade de vida, você acorda mais

disposta. (Maria, analista de sucesso do cliente em uma empresa de central de atendimento)

Esse aspecto ficou bem evidente na fala de todos os trabalhadores entrevistados. Evidentemente, isso ocorre devido ao fato de residirem na cidade de São Paulo e sua região metropolitana. Dessa maneira, o deslocamento para o trabalho é uma atividade que demanda muita energia do trabalhador, que acaba não sendo nem um tempo remunerado pela empresa e nem um momento voltado para gozo pessoal.

3.7 Saúde Física e Mental

Quando questionados sobre como ficou sua saúde física neste período em que ficaram em home office, as respostas foram bem diversas. Alguns afirmaram que devido ao fato de não realizarem o processo de deslocamento para o trabalho e também por realizarem mais refeições durante o dia, tiveram um aumento de peso. Já outros afirmaram que devido ao tempo que sobra por eliminar o processo de deslocamento, agora conseguem realizar atividades físicas, o que causou uma melhora da sua saúde. Alguns também afirmam que devido ao fato de se alimentarem em casa, eles têm consumido comidas mais saudáveis. Dessa forma, o que se verificou é que nenhum deles evidenciou nenhuma alteração na saúde física ligada diretamente ao home office, mas sim ligadas a maneira particular de como lidam com sua rotina.

No que diz respeito à saúde mental, ou seja, à forma como uma pessoa reage às exigências, desafios e mudanças da vida e ao modo como harmonizar suas ideias e emoções (EINSTEN, [S.I]), praticamente todos responderam que acreditam que o home office pode ter algum impacto negativo. Mesmo os que não associaram sintomas negativos a si, afirmaram que conhecem alguém que os apresentou durante esse período.

Um ponto importante apresentado por um dos entrevistados, Carlos, analista em uma empresa de publicidade, é que ele não acredita que sua saúde mental tenha sido afetada pelo home office em si, mas sim por conta de todo o atual cenário pandêmico, que colocou todos em uma situação totalmente nova, não só no ambiente de trabalho. O que pode ser verificado no trecha da Elaine, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade online, que já foi citado acima, no qual ela diz que não estar sendo observada pelo superiores e equipe causa ansiedade.

Dessa forma, o que fica evidente nesse aspecto é que na percepção dos entrevistados sobre o impacto do home office sobre sua saúde mental se dá de maneira “inter-causal”, devido a alterações nas formas de interações e até mesmo na questão da não separação do espaço físico do pessoal e do profissional, aspectos já tratados nas demais sessões.

3.8 Futuro em relação ao home office

Quando questionados sobre uma adesão voluntária ao home office, em um cenário pós pandemia, apenas um dos entrevistados, a Maria, analista de sucesso do cliente em uma empresa de central de atendimento, afirmou que gostaria de permanecer no home office definitivamente. E apenas a Bruna, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*, afirmou que gostaria de permanecer em uma forma de trabalho totalmente presencial. Os demais optaram por um regime híbrido de trabalho.

A Bruna justificou sua escolha pelo regime totalmente presencial, afirmando o seguinte:

De novo entra no meu conflito interno em conseguir separar as coisas. Eu paro de trabalhar por volta das 18:00 ou 19:00. Às vezes, eu estou tão cansada a ponto de não conseguir assistir à minha aula, de esquecer a minha aula ou não fazer um trabalho da faculdade que estou fazendo. A ideia que eu tenho do trabalho presencial com a faculdade é que por estar na rua, já estar na rua durante a correria durante o dia, eu não teria a opção de pensar, que poderia deixar pra ver a aula gravada amanhã ou assistir deitada. Eu sairia do trabalho e iria para a faculdade direto, não teria a opção de não fazer.

A Maria justificou sua escolha pelo regime totalmente em home office, afirmando o seguinte:

Eu moro em São Paulo, se fosse em outra cidade sem trânsito ou em outra cidade onde o deslocamento não fosse tão demorado eu não teria essa visão. Mas vendo o quão benéfico é trabalhar de casa, não enfrentar trânsito, essa loucura todo dia, se eu tivesse a opção eu ia trabalhar de casa. (...) Se eu estivesse no presencial eu não conseguiria me dedicar tanto a pós graduação, porque chego em casa cansada. parece ser um pouco repetitivo, mas o deslocamento é bem cansativo, todos os dias 3 a 4 horas pra ir e voltar é bem cansativo. por mais que eu tente otimizar, lendo um livro ou ouvindo um podcast, não é a mesma coisa de você está em casa se dedicando a alguma coisa

Para Elaine, suporte ao cliente em uma empresa de contabilidade *online*, sua escolha pelo regime híbrido se daria pela seguinte se justifica:

Eu quero muito voltar para o regime presencial, porque eu acho que isso vai me ajudar a espairecer, mas eu espero que não seja todos os dias, porque eu não estou sabendo lidar com pessoas. Só de pensar que eu vou ter que sair na rua e vou ter que interagir com pessoas, isso me deixa cansada, até mesmo ansiosa.

Para a Rafaela, assistente administrativo/produtora de conteúdo digital em uma empresa do ramo de farmácia e produção de conteúdo digital, o regime híbrido seria mais desejável pelo seguinte motivo:

Eu ficaria com uma forma híbrida, porque, no home office, eu consigo ter mais contato com a minha família. Quando estou no presencial são 8 de trabalho, saio às 7:00 e volto às 18:00, mas aí eu chego em casa e tenho que me trancar no quarto, porque faculdade, tenho que fazer meus cursos.

Todos os demais trabalhadores entrevistados apresentaram uma resposta bem semelhante à da Rafaela. Dessa forma, se tivessem a opção de escolha, não iriam aderir ao home office total, mas seria interessante realizar um regime híbrido, por poder aproveitar um pouco do melhor de cada um.

Sendo assim, o que se evidenciou é que, para a maioria dos entrevistados, o regime de home office total pode influenciar negativamente seus planos para o futuro, mesmo sendo essas perspectivas de futuro bem diversas dentre os entrevistados.

4. Considerações Finais

No que diz respeito às condições nas quais o trabalhador adentrou no modelo de home office, se pode verificar que essas se deram de maneira bem abrupta sem muito planejamento ou tempo para uma fase de adaptação para o trabalhador. O que se deve em boa parte à velocidade na qual a covid-19 se propagou.

Em relação ao ambiente de trabalho, verificou-se que os trabalhadores e trabalhadoras receberam certo nível de amparo da empresa para ingressar no home office, como o computador necessário ao trabalho ou um auxílio de custo, por exemplo.

Contudo, via de regra, os trabalhadores e trabalhadoras apresentaram necessidades para além do que foi ofertado pela empresa, e dessa forma tiveram que absorver para si esse custo.

Um ponto importante a ser observado é que nas circunstâncias apresentadas por alguns entrevistados, se o trabalhador não possuir um ambiente e algumas condições em sua residência, ele pode ser impedido de realizar o devido processo seletivo. Isso aponta para um caminho do trabalho onde mesmo os trabalhadores alocados formalmente no trabalho, passam a ser responsáveis por custear previamente seus materiais e condições de trabalho. Dessa forma a empresa transmite para o trabalhador uma parte dos custos do trabalho antes mesmo de se estabelecer o vínculo formal de trabalho.

No que diz respeito, às experiências dentro desse período, o que se verificou é que essa tem sido bem diversa de acordo com o trabalho e perfil de cada trabalhador. O que evidencia para trabalhos futuros a necessidade de uma maior segmentação, seja por empresa ou por setor. Contudo, um ponto em comum relatado é que todos afirmam ter mais tempo livre, devido ao fato de não se ter o deslocamento ao trabalho.

Mas esse “tempo a mais” que se apresenta como principal ponto atrativo do modelo de trabalho, tende a ser parcialmente gasto com a execução ou elaboração intelectual das atividades. Dessa forma, fica evidente que o processo de trabalho permanece tomando para si, uma parte desse “tempo a mais” do trabalhador. O que traz novamente o quanto o trabalhador se auto governa segundo a racionalidade neoliberal.

Para além disso, se verificou que toda a experiência e forma de controle do trabalhador acaba se expandindo de alguma maneira a todos os membros da sua casa. Sendo assim, mesmo os que não recebem nenhum tipo de remuneração por aquele trabalho, acabam tendo que mudar sua forma de interagir com seu ambiente, para que o trabalhador ou trabalhadora possa realizar suas atividades.

No que diz respeito, às expectativas para o futuro, em sua maioria esses trabalhadores e trabalhadoras almejam que o home office não seja sua principal forma de realizar seu trabalho. Pois em diversas maneiras esses percebem que suas projeções de futuro em home office tende a ser menos satisfatória do que a projeção sem esse.

Por fim, o que se conclui é que sem dúvida o home office em um contexto de pandemia se apresentou como uma boa saída ao mundo do trabalho durante a pandemia causada pelo novo Coronavírus; contudo, esse vem embutido com algumas formas bem

peculiares de exploração não só do trabalhador, mas de todos ao seu redor. Por outro lado, se apresenta bem atraente aos contratantes, pois se pode transferir diversos custos ao trabalhador, alguns antes mesmo de se estabelecer a relação entre ambos. Dessa forma, tende a ser uma opção cada vez mais presente nas relações de trabalho.

Referências bibliográficas

ALBERT EINSTEIN. **Saúde mental**: Einstein, [S.I]. Página inicial. Disponível em: <<https://www.einstein.br/saudemental>>. Acesso em: 14 de set. de 2021.

ANDRADE, Daniel Pereira. **O que é o neoliberalismo? A renovação do debate nas ciências sociais**. Sociedade e Estado, v. 34, p. 211-239, 2019.

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. 1. Ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 2017. **Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. 2017. Citado em 5 set. 2021. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm>

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. Boitempo editorial, 2017.

Eurofound e Organização Internacional do Trabalho. **Working anytime, anywhere: The effects on the world of work**. Geneva: Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, 2017.

GÓES, Geraldo Sandoval; MARTINS, Felipe dos Santos; NASCIMENTO, José Antonio Sena. **O trabalho remoto e a pandemia: o que a pnad Covid-19 nos mostrou.** Carta Conjunt.(Inst. Pesqui. Econ. Apl.), p. 1-16, 2021.

KLEIN, Naomi. A doutrina do choque: **O vazio é belo:** três décadas apagando e refazendo o mundo. In: KLEIN, Naomi. A doutrina do choque. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008. p 9-36.

LEOPOLDINO, Candida Joelma; ESQUIVEL, Carla Liliane Waldow. **O neoliberalismo no contexto da crise e da restauração do poder de classe:** diálogo entre Naomi Klein e David Harvey. 2016.

MACHADO, Sidnei; Bridi, Maria.**O teletrabalho no brasil.** In: KREIN, José D. et al. O trabalho pós reforma trabalhista (2017), v. 1. São Paulo: CESIT, 2021.

MARCON, Silvana Regina Ampessan; LUCAS, João Ignacio Pires. A Percepção de Trabalhadores Referente ao Novo Arranjo de Trabalho (*Home Office*) em Momentos de Pandemia. In: **XX Mostra de Iniciação Científica, Pós-graduação, Pesquisa e Extensão.** 2020.

NOHARA, Jouliana Jordan et al. **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores.** INMR-Innovation & Management Review, v. 7, n. 2, p. 150-170, 2010.

Organização Pan-Americana de Saúde. OPAS, [S.I]. **Histórico da pandemia de COVID-19.** Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 05, Set. de 2021.