

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CAMPUS LAGOA DO SINO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA NATUREZA
ADMINISTRAÇÃO

Mariana Futema Moraes

**MULHERES EM TRABALHO DE *TELEMARKETING* EM *HOME OFFICE*:
IMPACTOS DO TRABALHO-FAMÍLIA**

Buri

2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CAMPUS LAGOA DO SINO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA NATUREZA
ADMINISTRAÇÃO

Mariana Futema Moraes

**MULHERES EM TRABALHO DE *TELEMARKETING* EM *HOME OFFICE*:
IMPACTOS DO TRABALHO-FAMÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração na Universidade Federal de São Carlos.

Orientação: Prof. Dr. Ricardo Serra Borsatto

Buri

2023

Futema Moraes, Mariana

Mulheres em trabalho de telemarketing em home office:
impactos do trabalho-família / Mariana Futema Moraes --
2023.
25f.

TCC (Graduação) - Universidade Federal de São Carlos,
campus São Carlos, São Carlos
Orientador (a): Ricardo Serra Borsatto
Banca Examinadora: Leandro de Lima Santos, Caio Luis
Chiariello
Bibliografia

1. Telemarketing home office. 2. Desafios. 3. Qualidade
de vida. I. Futema Moraes, Mariana. II. Título.

Ficha catalográfica desenvolvida pela Secretaria Geral de Informática
(SIn)

DADOS FORNECIDOS PELO AUTOR

Bibliotecário responsável: Ronildo Santos Prado - CRB/8 7325

FOLHA DE APROVAÇÃO

MARIANA FUTEMA MORAES

MULHERES EM TRABALHO DE *TELEMARKETING* EM *HOME OFFICE*: impactos do trabalho-família

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração na Universidade Federal de São Carlos. Buri, __ de ____ de 2023.

Orientador

Dr. Ricardo Serra Borsatto

Universidade Federal de São Carlos.

Examinador

Dr. Leandro de Lima Santos

Universidade Federal de São Carlos.

Examinador

Dr. Caio Luis Chiariello

Universidade Federal de São Carlos.

Eu dedico esse artigo aos meus amados pais,

José Leoncio e Edna.

AGRADECIMENTO

Eu preciso começar o agradecimento a esses quem me apoiaram e dedicaram suas vidas a mim desde que eu vim a vida: José Leoncio e Edna. Queridos pais, meu sinceros e profundos agradecimentos por todo o amor e cuidado.

Ao meu companheiro, Caio R., obrigada por toda ajuda e por estar ao meu lado em momentos que eu mais precisei. Você me inspira muito com sua disciplina e dedicação. E claro, obrigada por todo o seu carinho, que sempre me acalma e me traz conforto.

Aos meus mais chegados companheiros durante essa jornada tão importante, com duração de 4 anos, que foi a graduação: Beatriz R., João S., Tamires L., Gabriel O. e Laura C. A nossa estadia na Campina do Monte Alegre pode ter sido de 4 anos, mas nossa parceria é para sempre. Foram muitos altos e baixos que passamos JUNTOS! Vocês realmente fizeram os meus dias mais leves, engraçados e inesquecíveis.

À Brenda B., minha melhor amiga, quem me inspirou para a elaboração do tema. Ela passou por situações conflituosas devido ao *home office* exigido pela pandemia do Covid-19.

E finalmente, aos meus professores, e em especial o R. Borsatto, pelo apoio na execução deste projeto e nos aprendizados durante essa graduação.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
NR	Norma Regulamentadora
OMS	Organização Mundial da Saúde
QV	Qualidade de Vida
SAC	Serviços de Atendimento ao Consumidor
SOBRATT	Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades
TI	Tecnologia da Informação
UE	União Europeia
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos

Mulheres em Trabalho de *Telemarketing* em *Home Office*: impactos do trabalho-família

Women in Telemarketing Work at Home Office: work-family impacts

Resumo

O presente artigo aborda sobre o trabalho *home office* adotado por empresas de *telemarketing* em função da pandemia do Covid-19, que apresenta ser uma tendência de permanência no mercado atual do mundo. Tal problemática consiste em uma pergunta: Quais os impactos nas empresas e colaboradoras com a adoção do *telemarketing* em *home office* durante a pandemia da Covid-19? O objetivo central da pesquisa analisar os impactos causados pelas mudanças na rotina das colaboradoras do *telemarketing*. Sendo os objetivos específicos abordar o histórico do *home office*, identificando os benefícios que se baseiam em fatores internos e externos, como na relação das mulheres no equilíbrio entre vida profissional e pessoal, qualidade de vida da colaboradora e redução de custos para a empresa. Os resultados mostraram que colaboradoras ainda seguindo os cuidados e recomendações colocadas, enfrentam condições de precarização do trabalho, como: o prolongamento da jornada de trabalho, insegurança laboral e a fusão do ambiente de trabalho e residência sem preparação adequada.

Palavras-chave: *Telemarketing Home Office, Covid-19, Desafios, Qualidade de Vida.*

Abstract

This article addresses home office work adopted by telemarketing companies due to the Covid-19 pandemic, which appears to be a continuing trend in the current market in the world. This problem consists of one question: What are the impacts on companies and employees of adopting telemarketing from home during the Covid-19 pandemic? The central objective of the research is to analyze the impacts caused by changes in the routine of telemarketing employees. The specific objectives are to address the history of working from home, identifying the benefits that are based on internal and external factors, such as the relationship between women and the balance between professional and personal life, the employee's quality of life and cost reduction for the company. The results showed that employees, still following the precautions and recommendations, face precarious work conditions, such as: extended working hours, job insecurity and the merger of the work and home environment without adequate preparation.

Keywords: *Home Office Telemarketing, Covid-19, Challenges, Quality of Life.*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

.....Error! Bookmark
not defined.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA11

2.1 EVOLUÇÃO E DEFINIÇÃO DO TRABALHO *TELEMARKETING* E *HOME OFFICE*: benefícios e desafios.....11

2.2 REGULAMENTAÇÃO DESTA MODALIDADE *HOME OFFICE*.....15

2.3 ATENDENTE DE *TELEMARKETING* EM *HOME OFFICE* EM CONFLITOS
TRABALHO-FAMÍLIA.....17

3. MÉTODOS18

4. DISCUSSÃO 19

5. CONCLUSÕESError! Bookmark not defined.

REFERÊNCIAS.....22

1. INTRODUÇÃO

Pensando em um cenário mundial, a tecnologia e as telecomunicações vêm alterando nossa rotina e mudando nossos hábitos, trazendo agilidade, praticidade e qualidade de vida. Dessa forma, podemos considerar que a evolução tecnológica influenciou diretamente com inovações que contribuíram para mudanças significativas na forma de trabalhar da sociedade moderna, conduzindo os profissionais para uma demanda de adaptação para dar continuidade de sua atividade. Derivado da evolução tecnológica nas comunicações, emerge um novo modelo de trabalho, o *home office*, o qual surgiu em 1970, numa estratégia que visava amenizar problemas do trânsito. O *home office* (trabalho remoto) está dentro das evoluções, como o desenvolvimento e o uso frequente da *internet*, que proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações quanto para os trabalhadores. Sobre o desenvolvimento do trabalho remoto, “(...) não basta a presença das tecnologias em si, mas é necessário, além delas, políticas que favoreçam ou estimulem o trabalho remoto” (CASTELLS, 1999 *apud* OLIVEIRA, 2017, p.62). O atual processo de globalização, acelerado pela *internet*, trouxe uma competitividade extrema, priorizando a rapidez, a eficiência e eficácia, a qualidade e o menor custo (FROEHLICH E TASCETTO, 2019; GOMES, 2007).

Com a crise pandêmica no início de 2020 ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, empresas de todos os ramos precisaram tomar medidas para minimizar o contágio e manter suas atividades. Especificamente, as empresas de *telemarketing* tiveram que ser ágeis na inclusão de seus colaboradores no *home office* em decorrência destes trabalharem em ambientes com elevada concentração de pessoas. Se antes da pandemia o trabalho remoto vinha despontando como tendência, agora com a ampla adoção, além de economizar tempo de locomoção da moradia para o trabalho, alivia a malha de transportes trazendo benefícios ao meio ambiente.

Ademais, algumas empresas o consideram como estratégia de expansão, contribuindo para a versatilidade organizacional e permitindo, assim, o surgimento de formas flexíveis de gestão. As mulheres no trabalho *home office* já possuem flexibilidade para adaptar a rotina, simplesmente porque possuem a capacidade de realizar várias tarefas simultaneamente, o que realmente traz uma adaptação mais fácil do que para o homem (RENOMIND, 2023).

Contudo, a pesquisa tem como justificativa compreender melhor o processo de adaptação de mulheres que trabalham no setor de *telemarketing*, quando foram forçadas a adotar o *home office* com a emergência do cenário da pandemia Covid-19, enfrentando assim, situações que estão vivenciando, como o mito da “mulher perfeita”, que consegue conciliar de

forma totalmente equilibrada a profissão e a família, uma sobrecarga emocional sofrida pelos múltiplos papéis.

Neste sentido, o artigo tem como pergunta de pesquisa: Quais os benefícios e desafios para as mulheres que trabalham em empresas de *telemarketing* com a adoção do *home office* durante a pandemia da Covid-19 no Brasil?

As empresas precisaram buscar novas alternativas, adaptando suas políticas, seus procedimentos e suas práticas de trabalho. Sendo assim, este artigo teve o objetivo de analisar os impactos causados pelas mudanças na rotina das colaboradoras do *telemarketing*, as quais trabalhavam em um de ponto de atendimento e atualmente trabalham em *home office* identificando assim, a diferença entre o trabalho *home office* e o presencial a partir da pandemia do Covid-19. A pesquisa ora apresentada, aborda o histórico do *home office*, aspectos que se destacam na regulamentação vigente, identifica os benefícios que se baseiam em fatores internos e externos, como na relação das mulheres no equilíbrio entre vida profissional e pessoal, qualidade de vida da colaboradora e redução de custos para a empresa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 EVOLUÇÃO E DEFINIÇÃO DO TRABALHO *TELEMARKETING* E *HOME OFFICE*: benefícios e desafios

A história do surgimento do trabalho alterou as interações sociais e a percepção na utilização do tempo, onde o termo para o autor Marx (2020), mostra que o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, com o objetivo de obter recursos de sobrevivência ou uma busca da satisfação pessoal. O crescimento populacional e os avanços das ferramentas de trabalho fizeram o homem migrar em busca de alternativas para conquistar novos territórios. A revolução tecnológica trouxe avanços na tecnologia da informação (TI), que permitiram um novo cenário, onde as formas de prestação de serviços foram modificadas em decorrência da tecnologia, o que permitiu uma flexibilidade do trabalho tanto na carga horária, na distância percorrida pelo colaborador (ou *freelancers*, autônomos), na cultura e no próprio espaço de trabalho (MELEK, 2017; BASSO E BARRETO, 2018).

O *home office* iniciou em 1857, quando J. Edgar Thompson começou a utilizar o sistema privado de telegrafia de sua empresa, a Penn Railroad, para gerenciar e controlar os trabalhos e

os equipamentos nos canteiros remotos de obra da construção da estrada de ferro nos EUA. Há mais de 50 anos, no auge da crise do petróleo e diante dos crescentes gastos de deslocamento dos funcionários, o *home office* veio como alternativa para algumas atividades. O dinamarquês e matemático Agner Krarup Erlang estudou sobre o universo da telefonia, mais tarde ele criou um estudo que chamou de “A fórmula de *Erlang*”, que fazia um cruzamento sobre programação e telefonia. Apesar de Erlang não ter sido o autor do *call center*, sua fórmula contribuiu significativamente para este meio, inclusive o FAX (*Facsimile*) surgiu a partir de suas pesquisas. O século XX foi o marco para a criação dos *call centers*, cujas primeiras experiências com centrais telefônicas foram na Inglaterra por volta de 1960 (TOP USE, 2014).

Por volta de 1973/1974, o termo veio a ser difundido através de um estudo de Jack Nilles, um cientista da NASA, que concebeu o nome de *telecommuting*, conceito de trabalho remoto, onde as telecomunicações e/ou a informática substituem a ida e volta de empregados ao trabalho. Na década de 1990, a *internet*, os computadores, celulares e outras tecnologias tornaram-se um item de sobrevivência (SILVA, 2020).

No Brasil, em 1997 foi fundada a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT), quando o acesso à *internet* e aos computadores começaram a crescer. A cultura organizacional focou em um conjunto de significados e formas de percepção da realidade, compartilhados pelos indivíduos que estão em uma organização, como condutas de gestão que valorizasse a confiança, a resiliência, o resultado, a comunicação, o compartilhamento das informações, a qualidade de vidas, a flexibilização e autonomia. Portanto a Lei nº 12.551/2011 da CLT (BRASIL, 2011), dispõe,

Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.

Em 2017, a Lei nº 13.467/17¹ da CLT deu mais segurança para o crescimento, destacando a nova disciplina do teletrabalho, art. 75-b “prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias da informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.” Assim, deixou de ser confundido com trabalho externo, como no caso de vendedores externos,

¹ Reforma trabalhista que alterou trechos importantes dos artigos, como a inclusão de duas novas modalidades de trabalho: trabalho remoto (MELLO, 2016).

motoristas, dentre outras profissões. Mostra também sobre o cumprimento de obrigações do empregador e do empregado, onde o contrato de trabalho *home office* deve ser um acordo entre ambos (BRASIL, 2017; MELLO, 2016).

No final de 2019, a pandemia do Covid-19 fez o mundo parar, trazendo incertezas e mudanças de hábitos, que transformaram os lares em ambiente de trabalho, obrigando as empresas a se adaptarem às recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), de colocar em prática o isolamento social, o mecanismo mais usado para diminuir o avanço da doença. Muitas empresas fecharam as portas de seus escritórios, mas continuaram com o trabalho de casa. Assim, essa necessidade de adaptação trouxe alguns desafios para a liderança, equipe, empreendedores e empresas, exigindo ferramentas para a gestão do *home office*, como *softwares* de gestão de equipe que permite facilitar e melhorar a comunicação e a gestão do tempo e da produtividade e segurança para a empresa (FILARDI & CASTRO, 2017).

O termo em inglês *home office* é literalmente “escritório em casa”, chamado “teletrabalho”, sendo um trabalho remotamente a partir de casa, fora do ambiente organizacional, podendo ser executado em qualquer lugar do mundo, é uma forma flexível que permite aos colaboradores realizar suas atividades profissionais fora do ambiente de escritório, também é conhecido como trabalho à distância, trabalho em casa, trabalho virtual, virtual teletrabalho. Proporciona práticas de trabalho que possuem maior autonomia, flexibilidade e oportunidade ao mercado. Os colaboradores podem executar suas responsabilidades utilizando computadores, acesso à *internet*, telefones e outros dispositivos eletrônicos, essa forma de trabalhar oferece diversas vantagens, com maior flexibilidade de horários, economia de tempo e dinheiro em deslocamentos, a possibilidade de conciliar a vida profissional e pessoal, e um ambiente de trabalho mais confortável e personalizado. A SOBRATT² defini teletrabalho como “a modalidade de trabalho que utiliza TICs, pode ser realizada à distância (...) de maneira parcial ou total (...), executando atividades que podem ser desenvolvidas pelos equipamentos móveis” (BELLINI *et al.*, 2017; TASCHETTO & FROEHLICH, 2019; SOBRATT, 2015).

O termo *telemarketing* significa *marketing* através do telefone, no qual a empresa oferece produtos, promove serviços e completa vendas para os consumidores durante a ligação, hoje, também aborda a cobrança e serviços de atendimento ao consumidor (SAC), nos dias atuais é considerada uma ferramenta que permite novas estruturas, estratégias e tecnologias

² A missão dessa organização é melhorar a qualidade de vida dos teletrabalhadores e aumentar a produtividade nas empresas, apoiando o trabalho à distância e seu desenvolvimento tecnológico, político e econômico (SOBRATT, 2015)

voltadas para uma área mais competitiva, uma forma das empresas expandirem seus negócios (SEBRAE, 2018).

Frente a pandemia Covid-19, novas regras foram impostas, os estilos de vida sofreram mudanças devido ao vírus, nesta perspectiva, com a redução das atividades econômicas, aumentou a taxa de desemprego. Muitas empresas adotaram essa prática como medida de segurança para seus colaboradores, segundo os autores, buscou mostrar que além das preocupações sobre a saúde e a vulnerabilidade humana, para prevenir o contágio, tornou-se necessário mudanças nas empresas, modificando hábitos e rotinas de trabalho e gestão de equipe (ANTUNES, *et al.*, 2020).

Diante da crise de emergência pública causada pelo novo coronavírus, medidas de distanciamento social foram impostas aos cidadãos, conduzindo a maioria das organizações (pública e privadas) a adotarem o trabalho remoto. Tal fato, corroborou para um avanço nas iniciativas de implementações de práticas de teletrabalho. Muitas organizações perceberam os benefícios como avanço tecnológico e qualidade de vida (QV). Também foi implementado o modelo de forma híbrido, combinando dias de trabalho presencial com dias de trabalho remoto, que permite flexibilidade aos colaboradores e, ao mesmo tempo, promove interações. Geralmente são estabelecidos aspectos práticos, como a definição de agendas de trabalho presencial e remoto, a alocação de espaços de trabalho no escritório e a garantia de que a infraestrutura tecnológica necessária esteja disponível tanto no escritório quanto nas residências dos colaboradores. O *home office* tem se mostrado uma opção atrativa para muitas empresas, pois permite conciliar os benefícios do presencial, como a interação social e a colaboração em equipe, com os benefícios do trabalho remoto, como a flexibilidade de horário e a redução de deslocamentos. Buscam equilibrar as necessidades dos colaboradores e a eficiência da organização.

Nos últimos anos houve um aumento do trabalho remoto, segundo o Eurostat (2020), na União Europeia (UE), em 2008 de 5,8% passou para 8,3% em 2018, sendo mulheres (5,5%) mais do que os homens (5,0%). No Brasil, no final de 2018, a SOBRATT, apontou o teletrabalho como uma realidade. Com dados levantados das empresas, mostrou que 45% praticavam *home office* e 15% estavam avaliando a implantação, o que mostrou uma nova visão de gestão (EUROSTAT, 2020).

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2020), o Brasil pelo mercado de trabalho,

Possui a média em percentual de pessoas em potencial de teletrabalho cerca de 22,7%, que corresponde a 20,8 milhões de pessoas. Nota-se, então, que o DF apresenta o maior percentual de teletrabalho (31,6%) em torno de 450 mil pessoas. O estado de Piauí é o que apresenta o menor percentual em teletrabalho (15,6%), 192 mil pessoas.

Por fim, com a evolução da tecnologia no mercado de trabalho, o *home office* trouxe novas realidades para a empresa, colaboradores e sociedade e, ao passo que traz benefícios, também provoca desafios (dificuldades), assim, o autor Antunes (2018) afirma que

(...) pode trazer vantagens, como economia de tempo em deslocamentos, permitindo uma melhor divisão entre trabalho produtivo e reprodutivo, dentre outros pontos. Mas com frequência é, também uma porta de entrada para a eliminação dos direitos do trabalho e da seguridade social paga pelas empresas, além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho, tanto o produtivo quanto o reprodutivo (sobretudo no caso das mulheres). Outra consequência negativa é a de incentivar o trabalho isolado, sem sociabilidade, desprovido do convívio social e coletivo e sem representação sindical.

2.2 REGULAMENTAÇÃO DESTA MODALIDADE *HOME OFFICE*

A globalização, os impactos tecnológicos e a cultura organizacional das organizações são pilares para o trabalho remoto, que pediu uma revisão na legislação trabalhista, a qual foi estabelecida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que regula as relações de trabalho no país, sendo na reforma trabalhista foi editada sob a Lei nº 13.467/2017, onde os detalhes foram mais abordados, como “o *home office* é qualquer trabalho realizado fora das dependências da empresa a partir do uso de TICs” (BRASIL, 2017).

Referente ao modelo híbrido, o artigo 75-B, §1º, estabelece que as empresas que optam por esse modelo devem seguir as mesmas regras de controle de jornada. Assim, fica garantido que o trabalho a distância não é descaracterizado pela presença do funcionário na empresa.

O colaborador que atua fora da empresa tem todos os direitos trabalhistas e previdenciários garantidos como: 13º salários; férias; FGTS; salário; pagamento de horas extras e adicionais, quando aplicáveis; licença maternidade. E alguns benefícios podem ser cortados como: vale-transporte, pela falta de deslocamento do colaborador para a empresa (BRASIL, 2017). Referente aos custos eventualmente existentes devem ser previstos pelo empregador, bem como os cuidados com os equipamentos fornecidos pela empresa ao empregado, a fim de evitar o mau uso dos equipamentos. A legislação do trabalho, aborda sobre o art. 75-E, “O empregador deverá instruir os empregados, de maneira expressa e ostensiva, quanto às precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes de trabalho”, trabalho em

home office não é tão fácil de ser desempenhada, eis que o colaborador não está o tempo todo em contato com o empregador, o que dificulta a fiscalização quanto as normas de segurança do trabalho do empregado na modalidade.

A autora Viani (2020) mostra que o empregador não tem acesso na residência do empregado para fiscalizar o trabalho, sendo importante dedicar esforços para criar uma cultura de boas práticas, através de avisos *online* permanentes, demonstrando que há uma preocupação com a saúde do trabalhador.

Referente ao controle de jornada máxima de trabalho a ser realizada, esta é de 8 horas diárias, sendo 44 horas semanais, ou 220 mensais, isso para que não traga riscos ou danos à saúde do trabalhador. Porém, a princípio, o trabalho *home office* não estava sujeito ao controle dessa jornada de trabalho, pois ocorre por meio da flexibilização de parte da sua jornada de trabalho, mas com a existência do art.6º da CLT traz a equiparação do controle telemático dada pela Lei nº 12.551/2011, “Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego”. Assim, trabalho *home office* é sim passível de controle de jornada (BRASIL, 2011).

E também a pandemia ocasionou alterações legislativas, nessa linha, uma série de regras vem sendo normatizadas com o intuito de formalizar, como a Lei nº 14.442/2020, “lei do trabalho remoto” foi promulgada com intuito de regulamentar este tipo de atividade laboral, visando a proteção dos direitos sociais básicos do trabalhador com responsabilidade civis das partes envolvidas. Também prevê que os empregadores forneçam equipamentos de teletrabalho adequados e seguros, oferece proteção aos trabalhadores que trabalham à distância, assegurando seus direitos e garantindo que eles sejam tratados de forma justa e equitativa, ajuda a promover a segurança e o bem-estar, melhorando assim a qualidade de vida e a produtividade (BRASIL, 2020).

Durante a situação de emergência, o governo federal, no decreto nº 10.282/2020, definiu que o setor de *call center* era um serviço essencial, onde medidas foram tomadas para a prevenção da saúde, realocando a maioria para trabalho remoto. Segundo as Secretarias Estaduais de Saúde do Brasil, em 2023, divulgaram o total de pacientes com Covid-19 36.953.492 e um total de 697.762 óbitos, após quase 3 (três) anos de pandemia (BRASIL, 2020; WCOTA, 2023).

2.3 ATENDENTE DE *TELEMARKETING* EM *HOME OFFICE* EM CONFLITOS TRABALHO-FAMÍLIA

Os serviços de *telemarketing* no Brasil são inúmeros, como: serviços de cobranças, vendas, atendimento ao cliente, e outros. Com a pandemia Covid-19, empresas tiveram que adotar o trabalho *home office* e, mesmo com a diminuição de medidas restritivas, ou o modelo híbrido continua em alta e veio para ficar. Por mais que se apresente como uma forma de trabalho que permite certa liberdade, requer do profissional muito planejamento e dedicação ao desenvolvimento das atividades. Além de organizar seu tempo, precisa administrar suas emoções, pois ocasiona a falta de convivência pessoal com a equipe e a liderança, o que impacta diretamente na aprendizagem, dificultando seu acesso a novos cargos e a oportunidade de crescimento, fatores que podem prejudicar a saúde emocional e física (GOLDEN *et al.*, 2008).

O trabalho em *telemarketing* enfrenta pontos negativos como, muita pressão, que leva a altos níveis de estresse, onde os trabalhadores estão na linha de frente, tentando lidar com diversos problemas dos clientes, todos os momentos são monitorados, as ligações, o tempo que elas duram, quanto tempo ficaram logadas no computador, o tempo de pausa, se houver metas de vendas devem ser cumpridas semanalmente ou mensalmente, muitas colaboradoras relatam problemas de ansiedade, depressão, síndrome de *Burnout* e síndrome do pânico.

Como já abordado na pesquisa, a responsabilidade quanto aos equipamentos e ferramentas para a execução das atividades durante a realização do trabalho em *home office* é do empregador, o qual deve documentar toda a tratativa quanto a estrutura necessária para a realização das atividades e eventuais reembolsos (BRASIL, 2017). Como fatores que a Norma Regulamentadora 17 (NR-17) traz, os regimes que guiam a Ergonomia, são para proporcionar um local mais confortável e seguro à saúde, buscando sempre reduzir os impactos físicos e mentais da atividade no ambiente de trabalho, de forma a reduzir riscos no exercício de suas tarefas, que instruí que a iluminação precisa ser adequada de forma uniformemente distribuída, cores, temperaturas, ruídos e vibrações (PALHARES *et al.*, 2019). Essa necessidade de adaptação trouxe alguns desafios para a liderança, equipe, empreendedores, empresas, exigindo ferramentas como *softwares* de gestão de equipe que permite facilitar e melhorar a comunicação e a gestão do tempo e da produtividade e segurança para a empresa.

O conflito trabalho-família é um tipo específico de situação que ocorre quando as demandas laborais se mostram incompatíveis com as demandas familiares, ocasionando o desgaste físico e emocional. Os autores identificam 3 (três) situações capazes de desencadear os conflitos: tempo, tensão e comportamento. Em relação ao tempo relaciona-se a qualidade de

horas dedicadas, no caso de longas jornadas de trabalho, quantidade de horas-extras, tarefas finais de semana e em feriados, viagens de trabalho entre outros. Sobre a tensão é quando a ansiedade, estresse, fadiga, depressão, irritabilidade, entre outros, comprometem o cumprimento. No comportamento, no “ambiente empresa”, espera-se habilidade analítica, liderança, rivalidade, competitividade, entre outros e no “ambiente familiar”, espera-se afeto, carinho e amabilidade (KOSSEK E LEE, 2017; VILELA, 2018).

Segundo resultados da pesquisa dos autores, mesmo mulheres que não têm filhos passaram a enfrentar dificuldades para estabelecer um tempo para todos os compromissos do cotidiano, mesmo com a desaceleração ocasionada pela pandemia Covid-19, a demanda de muitas colaboradoras aumentou, um cenário imposto às mulheres foi reforçado e multiplicado pela necessidade da conciliação do *home office* com a vida pessoal e a rotina de trabalhos domésticos (FERNANDES *et. al*, 2021).

Esse aspecto justifica as diferentes prioridades ao longo da carreira, com foco ora no trabalho, ora na família. Além das mudanças pessoais, destaca-se também a influência de conflitos trabalho-família enfrentados por outros familiares e pessoas próximas que apresentam vidas interligadas, conseqüentemente o conflito pessoal pode desencadear conflitos na vida de terceiros.

3 MÉTODOS

Metodologia é o instrumento que permite descrever os procedimentos que serão usados no trabalho científico, intervindo na realidade, (...) também problematiza criticamente, no sentido de indagar os limites da ciência. Com o intuito de analisar os problemas existentes em decorrência do *home office*, foi utilizado neste artigo uma metodologia de pesquisa baseada em dados bibliográficos, em uma abordagem qualitativa em livros, artigos científicos, teses com o intuito de demonstrar uma análise dos impactos da adesão do modelo *home office* para a empresa e colaboradora (DEMO, 1995).

De acordo com Alves e Aquino (2012), a pesquisa qualitativa, é uma ação concreta, onde é focado na compreensão, interpretação e a explicação de acontecimentos.

Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. (...) Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalística, interpretativa, para mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas e eles conferem (DENZIN E LINCOLN, 2006, p.17).

Assim, foi apresentado ao longo da pesquisa, fundamentos básicos para um crescimento positivo na relação entre colaboradoras e empresa.

As empresas de *telemarketing* modernizadas buscam ampliar os canais de relacionamento entre empresa e consumidor, assim, visam um atendimento de excelência. Portanto, com a pandemia Covid-19, essas empresas ganharam destaque no cenário nacional por serem um serviço essencial, investiram no trabalho *home office*, no qual alterou a relação e compreensão das colaboradoras com o ambiente de trabalho, influenciando diretamente na satisfação e desempenho das atividades.

4 DISCUSSÃO

Diante dos resultados obtidos por meio da revisão bibliográfica acerca do tema, podemos observar a percepção e os impactos do *home office* nas colaboradoras. A cerca das principais vantagens e desvantagens desta modalidade a) Vantagens: adaptação: pode ser realizado em casa ou também se adapta a outros lugares, bastando ter um equipamento tecnológico e acesso à *internet*; tempo: é possível economizar tempo com deslocamento e diminuir gastos de locomoção já que na maior parte das vezes não é necessário comparecimento físico na empresa; flexibilidade: quando é monitorado por metas, desde que cumpridas, há uma maior flexibilidade nos horários, e isso pode aumentar a QV poderá definir a sua rotina de forma mais flexível; conforto: a escolha do ambiente em que vai trabalhar inclusive com acomodações personalizadas e mais confortáveis; produtividade: o aumento na produtividade é muitas vezes associado à maior concentração propiciada pela eliminação de distrações e do estresse do trânsito, ou pela simples flexibilização do horário de trabalho. b) Desvantagens: ergonomia: possa trabalhar de casa ou de outro local mais confortável e personalizado às suas necessidades, os ambientes profissionais do empregador, necessariamente, devem propiciar postos de trabalho com móveis e equipamentos que preservem a saúde. O uso improvisado de móveis e dispositivos tecnológicos; gastos: ficar mais tempo em casa também significa gastar mais energia elétrica, água, consumo de dados de *internet*, gás; interrupções: trabalho ambiente familiar, pode haver interrupções ou mesmo outras distrações diversas, o que muitas vezes dificulta a concentração; socialização: o trabalho a distância pode trazer a sensação de isolamento e de não pertencimento; sobrecarga: se não forem bem definidas e o trabalhador for acionado constantemente, os intervalos

para descanso são afetados e pode haver sobrecarga de atividades geralmente inclusive Síndrome de *Burnout*.

Com o advento da pandemia de covid-19, as empresas de *telemarketing* adotaram medidas de prevenção para permitir que colaboradores trabalhassem em suas casas. Esta mudança para o trabalho *home office* teve vários efeitos, especialmente, difíceis para as mulheres. As mulheres têm também demonstrado preocupação em relação à equidade na divisão de tarefas dentro de casa, pois o trabalho *home office* juntou o local de trabalho com o ambiente doméstico. Nesta pesquisa, constatou-se que o *home office* intensificou os conflitos família-trabalho, não sendo possível afirmar qual estratégia seria apropriada. Por conseguinte, importante, novos estudos são necessários para aprofundar esse aspecto e as influências na qualidade de vida (QV) (NEGREIRO *et al.*, 2022).

Em contrapartida, temos algumas vantagens com medidas que as mulheres podem adotar para minimizar os impactos negativos, as quais incluem estabelecer limites rígidos entre trabalho e vida pessoal, participar de iniciativas que possam criar um ambiente de trabalho mais inclusivo e equitativo, e encontrar uma quantidade equilibrada entre colaboração e individualidade. Para lidar com esses efeitos, as mulheres precisam saber que suas experiências são válidas e não estão sozinhas. É importante procurar o suporte e a ajuda dos outros, comunicar seus sentimentos e aprender a praticar técnicas de saúde mental e física eficazes, como técnicas de relaxamento, meditação, exercícios físicos e também como priorizar o tempo de lazer.

5 CONCLUSÕES

O objetivo da pesquisa foi refletir sobre os impactos causados pelas mudanças na rotina das colaboradoras do *telemarketing*, as quais em sua maioria trabalhavam presencialmente, em um ponto de atendimento, identificando assim, que tanto as organizações quanto as colaboradoras, precisaram se adequar para seguir suas atividades do trabalho durante a pandemia Covid-19.

Com isso, a literatura destaca a flexibilidade que o *home office* traz, permitindo que as colaboradoras tenham mais convívio com a família. Por outro lado, a não delimitação do espaço do trabalho e do não trabalho, traz sobrecarga, que requer um olhar cauteloso, na realidade brasileira.

A pesquisa permitiu compreendermos os desafios oportunizados pelo trabalho *home office* e como eles influenciam na qualidade de vida das colaboradoras, tal discussão alerta as organizações adotar ações que envolvam um suporte organizacional para melhores condições de trabalho, como a infraestrutura, os equipamentos, telecomunicações e ergonomia, e também ações que promovam uma qualidade de vida (QV) pessoal e profissional, com programas de atenção à saúde, suporte emocional, *feedback* e ações para a valorização, reconhecimento e acolhimento apropriado a este novo cenário.

REFERÊNCIA

ANTUNES, Evelise Dias; FISCHER, Frida Marina. A justiça não pode parar?! Os impactos da COVID-19 na trajetória da política de teletrabalho do Judiciário Federal. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol. 45, 2020. Disponível em:

<https://revistas.utfpr.edu.br/rbpd/article/viewFile/14554/8855>. Acesso em: 10 de set. 2023.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018. Disponível em:

<https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/b3d7b3fa-b615-4181-8e18-c9f7a460e525/content>. Acesso em: 03 de out. 2023.

ALVES, Edvaldo Carvalho; AQUINO, Mirian Albuquerque. **A Pesquisa Qualitativa**: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do ppgci/ufpb - 2008 a 2012. *Inf. & Soc.*, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/13678/8211>. Acesso em: 10 de jun. 2023.

BERNARDINO, A. F.; CARNEIRO, J. M. de S.; ROGLIO, K. de Dea, & KATO, H. T.

Teletrabalho e gestão de recursos humanos: Análise em uma organização de tecnologia da informação. Anais do Encontro de Administração da Informação, Recife, PE, Brasil. 2009.

Disponível em:

BOONEN, E. M. As várias faces do teletrabalho. **Revista Economia & Gestão**, 2003.

Disponível em: Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/27901>. Acesso em: 10 de jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.467/17**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 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. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm. Acesso em: 22 de maio 2023.

_____. **Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais**. 2020.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm)

[2022/2020/decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm). Acesso em: 23 set. 2023.

_____. **Lei nº 14.442/2020**. Artigo 6º da CLT - Do trabalho em domicílio e a distância.

2020. Disponível em:

<https://legis.senado.leg.br/norma/584407#:~:text=Altera%20o%20art.,por%20meios%20pessoais%20e%20diretos..> Acesso em: 10 de jun. 2023.

_____. **Lei 12.551/2011**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm. Acesso em: 12 de jun. 2023.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira das Ocupações**, 2010. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/>. Acesso em: 20 de ago. 2023.

DEMO, Pedro. Metodologia Científica em ciências sociais. 3ª ed. **Revista e ampliada**. Atlas. São Paulo. 1995. Disponível em: https://ufrb.edu.br/educacaodocampocfp/images/DEMO_Pedro._Metodologia_cient%C3%A9fica_em_Si%C3%A9ncias_Sociais.pdf. Acesso em: 02 de out. 2023.

DENZIN, N. K; LINCOLN, I. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/13678/8211>. Acesso em: 10 de jun. 2023.

EUROSTAT. **How usual is it to work from home?**. 2020. Disponível em: https://admpg.com.br/2021/anais/arquivos/09082021_130936_6138e130898e2.pdf. Acesso em: 02 set. 2023.

FERNANDES, Sandra Michelle Bessa de Andrade. **Estresse Ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras de uma instituição hospitalar pública - Natal/RN**. 2008. Dissertação (Pós-graduação em Enfermagem) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-717869>. Acesso em: 10 de set. 2023.

FILARDI, F., & CASTRO, R. M. P. de. **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, São Paulo, SP, Brasil. 2017. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/74605>. Acesso em: 20 de maio 2023.

FROEHLICH, Cristiane; TASCETTO, Maira. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. Vale do Sinos e Paranhana: Recape - **Revista de Carreiras e Pessoas**, 2019. Disponível em: https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/2308/TCC_-_ELISABETE_B._FERREIRA_assinado_assinado_assinado_assinado.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 de maio 2023.

GOLDEN, D.; VEIGA, J. F; DINO, R. N. The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? **Journal of Applied Psychology**, v. 93, n. 6, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/33656/4/ImpactosHomeOffice.pdf>. Acesso em: 20 de set. 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Covid-19 Dados do Trabalho Remoto**. 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 20 de maio 2023.

IPEA — INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo**. Carta de Conjuntura, n. 47, 2020. Disponível em: Disponível em: https://admpg.com.br/2021/anais/arquivos/09082021_130936_6138e130898e2.pdf. Acesso em: 02 set. 2023.

MANCINI, L. **Call Center**: estratégia para vencer. São Paulo: Summus, 2001. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/33151/1/Ado%C3%A7%C3%A3oDoConceito.pdf>. Acesso em: 20 de ago. 2023.

MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia**. Agência Brasil. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em: 23 de maio 2023.

_____. **Teletrabalho**: perspectivas e recomendações. 2016. Disponível em: http://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2016/08/ok_TELETRABALHO_ALVARO. Acesso em: 22 de maio 2023.

NEGREIRO *et al.*, Conflito trabalho-família, intenção de rotatividade e home office: uma análise com estudantes universitários do Estado do Pará. **Revista Valore**, Volta Redonda 7 ed. 2022. Disponível em: <https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/download/1394/1019>. Acesso em: 22 de maio 2023.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro de *et al.* **Do fim do trabalho ao trabalho sem fim**: o trabalho e a vida dos trabalhadores digitais em *home office*. 2017. Disponível em: https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/2308/TCC_-_ELISABETE_B._FERREIRA_assinado_assinado_assinado_assinado.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 de maio 2023.

PALHARES, Rafael de Azevedo; SANTANA, Nathaly Silva de; SOUZA, João Marcos Ferreira de. **Análise ergonômica do trabalho dos técnicos de enfermagem em uma unidade de saúde da família em Aracaju** In: IX Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção. 2019. Disponível em: https://aprepro.org.br/conbrepro/2019/anais/arquivos/10202019_151016_5daca59c7d90b.pdf. Acesso em: 10 de set, 2023.

PSTU. **A situação dramática dos atendentes de telemarketing**. 2021. Disponível em: <https://www.pstu.org.br/terceiro-setor-a-situacao-dramatica-dos-atendentes-de-telemarketing/>. Acesso em: 20 de set. 2023.

RENOMIND. **Mulheres em *Home office***: desafios em família. 2023. Disponível em: <https://www.renomind.com/mulheres-em-home-office-desafios/>. Acesso em: 30 de set. 2023.

SEBRAE. **A reinvenção do *telemarketing***. 2018. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/reinvencao-do-telemarketing>. Acesso em: 22 de set. 2023.

WCOTA.ME. **Monitoramento do número de casos de Covid-19 no Brasil**. 2023. Disponível em: <https://covid19br.wcota.me/>. Acesso em: 30 de set. 2023.

VIANI, Caren Benevento. **O *home office* e a sua realidade não regulamentada**. Migalhas. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/330457/o-home-office-e-a-sua-realidade-nao-regulamentada>. Acesso em: 10 de set. 2023

