

FUMEC – FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA  
FACE – FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS DA  
UNIVERSIDADE FUMEC

A adoção do teletrabalho: uma análise da aceitação do uso do  
trabalho a distância com jovens trabalhadores

Erico Verissimo Xavier de Abreu

BELO HORIZONTE

2016

Erico Verissimo Xavier de Abreu

A adoção do teletrabalho: uma análise da aceitação do uso do trabalho a distância com jovens trabalhadores

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Empresariais da Universidade FUMEC como parte integrante dos critérios de avaliação do Curso de Mestrado em Administração.

Área de concentração: Gestão Estratégica de Organizações.

Linha de pesquisa: Estratégia em Organizações e Comportamento Organizacional.

Professora Orientadora Doutora Cristiana Fernandes De Müylder

BELO HORIZONTE

2016



A162a Abreu, Erico Verissimo Xavier de  
A adoção do teletrabalho: uma análise da aceitação do uso do  
trabalho a distância com jovens trabalhadores. / Erico Verissimo  
Xavier de Abreu. – Belo Horizonte, 2016.

105 f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Cristiana Fernandes De Müylder.  
Dissertação (mestrado) – Universidade FUMEC. Faculdade de  
Ciências Empresariais.

Inclui bibliografia.

1. Teletrabalho – Estudo de casos. 2. Flexibilização do trabalho.  
3. Jovens – Trabalho – Estudo de casos. I. Müylder, Cristiana  
Fernandes De. II. Universidade FUMEC. Faculdade de Ciências  
Empresariais. III. Título.

CDU: 658.381



**FUMEC – Fundação Mineira de Educação e Cultura**  
**FACE – Faculdade de Ciências Empresariais**  
**Curso de Mestrado Acadêmico em Administração**

Dissertação intitulada “**Adoção do teletrabalho: uma análise da aceitação do uso do trabalho a distância com jovens trabalhadores**” de autoria de Erico Verissimo Xavier de Abreu, aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

---

Prof. Dra. Cristiana Fernandes De Muyllder – Universidade FUMEC  
(Orientadora)

---

Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias – Universidade FUMEC  
(Examinador Interno)

---

Prof. Dra. Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo – Faculdade Novos Horizontes  
(Examinador Externo)

---

Prof. Dra. Cristiana Fernandes De Muyllder  
Coordenadora do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da Universidade  
FUMEC

Belo Horizonte, 07 de julho de 2016.

Dedico este trabalho a todos os meus professores, que de alguma forma,  
contribuíram para minha formação profissional e pessoal.  
Aos meus pais, com uma forma simples de viver, nunca me faltaram.

## **Agradecimentos**

A todos os professores e a todos os meus colegas do Curso de Mestrado em Administração. A toda a equipe da FUMEC, pelo apoio dado durante o curso. Todos, de alguma forma, fazem parte desse trabalho.

À minha orientadora, Doutora Cristiana Fernandes De Müylder, pela paciência e por indicar os caminhos certos para realizar este trabalho. Uma pessoa que ama o que faz e faz bem feito.

Aos anônimos participantes da pesquisa, que doaram um pouco do seu tempo para responder o questionário.

À Graziela Menezes pelo apoio e o interesse em ajudar.

À minha família e aos meus amigos, só tenho a agradecer!

## Lista de figuras

Figura 1 – Temas envolvidos na pesquisa .....	19
Figura 2 – Variáveis que fundamentam a modalidade do teletrabalho.....	24
Figura 3 – Visão esquemática do conceito de cenários .....	39
Figura 4 – Formato da pesquisa de Mello (2011).....	40
Figura 5 – Modelo utilizado na pesquisa .....	44
Figura 6 – Formato da pesquisa quantitativa .....	45
Figura 7 – Grau de concordância médio dos itens do questionário.....	59
Figura 8 – Análise de cenário do modelo conceitual .....	77

## **Lista de quadros**

Quadro 1 – Benefícios e pontos críticos do teletrabalho .....	26
Quadro 2 – Principais aspectos positivos e negativos do teletrabalho .....	28
Quadro 3 – Outros estudos sobre o teletrabalho.....	32
Quadro 4 – Características do perfil do teletrabalhador .....	37
Quadro 5 – instrumento de coleta de dados e os objetivos específicos .....	48
Quadro 6 – Diretrizes usadas no desenvolvimento da dissertação .....	105

## Lista de gráficos

Gráfico 1 – Distribuição percentual por tipo de atividade de jovens de 18 a 24 .....	35
Gráfico 2 – Idade e gênero dos jovens trabalhadores da pesquisa.....	55
Gráfico 3 – Estado civil dos jovens trabalhadores.....	56
Gráfico 4 – Formação educacional dos jovens trabalhadores.....	56
Gráfico 5 – Tempo de atuação dos jovens trabalhadores no mercado de trabalho ..	57
Gráfico 6 – Jovens trabalhadores que já atuaram com teletrabalhador .....	58
Gráfico 7 – Momento da escolha da carreira de teletrabalhador .....	58
Gráfico 8 – Escolha da carreira de teletrabalhador .....	75
Gráfico 9 – Grau de concordância médio das pesquisas .....	76

## Lista de tabelas

Tabela 1 – Fatores com maior poder de explicação da análise de Mello (2011) .....	41
Tabela 2 – Fator com maior importância na análise fatorial de Mello (2011) .....	42
Tabela 3 – Teste de KMO e teste de Bartlett .....	53
Tabela 4 – Gênero e idade dos jovens trabalhadores da pesquisa.....	55
Tabela 5 – Medidas descritivas das razões de escolha do teletrabalho.....	60
Tabela 6 – Variância explicada de razões de escolha do teletrabalho.....	61
Tabela 7 – Fatores das razões de escolha do teletrabalho .....	62
Tabela 8 – Medidas descritivas das forças propulsoras .....	63
Tabela 9 – Variância explicada de forças propulsoras .....	64
Tabela 10 – Fatores de forças propulsoras e a ordem de importância .....	65
Tabela 11 – Medidas descritivas das forças restritivas .....	67
Tabela 12 – Variância explicada de forças restritivas .....	68
Tabela 13 – Fatores de forças restritivas e a ordem de importância.....	69
Tabela 14 – Medidas descritivas das contribuições reconhecidas .....	71
Tabela 15 – Variância explicada das contribuições reconhecidas .....	72
Tabela 16 – Fatores das contribuições reconhecidas e a ordem de importância.....	72
Tabela 17 – Escolha da carreira de teletrabalhador .....	74

## **Lista de siglas e abreviaturas**

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

APA – *American Psychological Association*

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CPLP – Comunidade de Países de Língua Portuguesa

FUMEC – Fundação Mineira de Educação e Cultura

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PNUD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

SEI – Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

## Resumo

Teletrabalho é o termo utilizado para se referenciar ao trabalho realizado a distância. Esta dissertação tem como tema os jovens trabalhadores e a propensão do uso do teletrabalho. Abordam-se os conceitos, a caracterização, o perfil, as vantagens e desvantagens do teletrabalho e o uso da tecnologia. Outros aspectos do estudo são a flexibilização das relações de trabalho e a inserção dos jovens trabalhadores no mercado de trabalho. A pesquisa utiliza o estudo de forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas para verificar a aceitação do uso do teletrabalho entre jovens trabalhadores. A metodologia da pesquisa foi quantitativa com a aplicação de um questionário e do uso de estatística descritiva e análise fatorial. O estudo identificou como forças propulsoras a qualidade de vida e a flexibilidade de horário. Em forças restritivas os resultados foram a dificuldade do gerenciamento do tempo e a falta de autodisciplina. As contribuições reconhecidas identificadas foram o tempo de deslocamento e o aumento da produtividade.

**Palavras-chave:** Teletrabalho. Forças propulsoras e restritivas. Flexibilidade das relações de trabalho. Jovens trabalhadores. *Home office*.

## **Abstract**

Telecommuting or telework is the term used to refer to the work done at a distance. This work has as theme the young workers and their propensity to the use of telework. It presents concepts, characterization, profile, advantages, and disadvantages of telecommuting and the use of technology. Other aspects of the research are the flexibility of labor relations and the integration of young workers into the labor market. The research uses the study of driving forces, restrictive, recognized contributions to verify the acceptance of the use of telecommuting among young workers. The research methodology was quantitative with the application of questionnaire and the use of descriptive statistics and factor analysis. The study identified as driving forces behind the quality of life and schedule flexibility. In restrictive forces the results were the difficulty of time management, and the lack of self-discipline. The recognized contributions identified were time offset, and the increasing of productivity.

**Keywords:** Telecommuting. Telework. Driving forces. Restrictive forces. Flexibility of labor relations. Young workers. Home office

## Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1	Teletrabalho.....	19
2.1.1	Evolução do teletrabalho .....	21
2.1.2	Caracterização do teletrabalho.....	23
2.1.3	Vantagens e desvantagens .....	25
2.1.4	A tecnologia e o teletrabalho .....	29
2.1.5	Outros estudos sobre o teletrabalho.....	30
2.2	Flexibilização das relações de trabalho .....	32
2.3	Jovens trabalhadores .....	34
2.3.1	Inserção no mercado de trabalho .....	34
2.3.2	Faixas etárias .....	35
2.4	Perfil do teletrabalhador e os jovens trabalhadores.....	36
<b>3</b>	<b>MODELO TEÓRICO.....</b>	<b>38</b>
3.1	O estudo de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas no uso do teletrabalho de Mello (2011) .....	38
3.2	Modelo utilizado na pesquisa .....	43
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>45</b>
4.1	Tipo da pesquisa .....	46
4.1.1	Quanto à abordagem.....	46
4.1.2	Quanto aos fins.....	46
4.1.3	Quanto aos meios.....	47
4.2	Instrumento de coleta de dados .....	47
4.3	Coleta de dados e amostra.....	49
4.4	Análise de dados .....	50

4.4.1	Análise descritiva.....	50
4.4.2	Análise fatorial .....	51
<b>5</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
5.1	Caracterização dos jovens trabalhadores da pesquisa .....	54
5.2	Jovens trabalhadores e o teletrabalho .....	57
5.3	Análise do modelo teórico .....	59
5.3.1	Razões de escolha do teletrabalho.....	60
5.3.2	Forças propulsoras.....	63
5.3.3	Forças restritivas .....	67
5.3.4	Contribuições reconhecidas .....	70
5.4	Relação do perfil dos jovens trabalhadores com os resultados do estudo de Mello (2011).....	74
5.5	Discussão do modelo conceitual .....	77
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>80</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>84</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>89</b>
	Apêndice A - Questionário .....	89
	Apêndice B – Mapa da tabulação.....	95
	Apêndice C – Análise fatorial do sistema estatístico .....	98
	Apêndice D – Diretrizes usadas no desenvolvimento da dissertação .....	105

## 1 Introdução

Desde o início de estudos acadêmicos da administração, a relação entre o trabalhador e o empregador é foco e interesse que reflete diferentes problemas quanto à gestão de processos e reflete a importância do tema na sociedade. Quando a análise refere ao tempo e forma como o trabalho e o trabalhador são tratados, estudos seminais não previam diversas tecnologias que permeiam o ambiente de trabalho atual.

Paradigmas sobre o trabalho e as organizações são quebrados a partir das mudanças do mundo e da necessidade de se produzir mais produtos e serviços com menos recursos. O uso da Internet, de tecnologia e o desenvolvimento das comunicações trouxeram alterações nas variáveis de local e tempo e isto refletiu no trabalho. Criaram-se novos mercados e novas profissões e ainda desenvolveram-se novas formas de trabalho e atividades diferentes.

Neste contexto, a modalidade de trabalho a distância pode ser considerada alternativa para empresas e trabalhadores no aspecto pessoal e econômico-financeiro. Para as empresas, o teletrabalho representa forma de diminuir custos, atrair profissionais de diferentes localidades e especialidades e ainda permite organizar a demanda sazonal por mão de obra conforme as demandas do mercado, produzindo diferencial competitivo e atraindo novos trabalhadores. Para trabalhadores, o trabalho a distância pode significar a oportunidade de trabalho, melhoria na qualidade de vida e a possibilidade de melhor gestão do seu tempo.

No ambiente de teletrabalho, o profissional cria novas rotinas que podem indicar aspectos positivos e negativos. Como exemplo de aspecto positivo, pode-se citar a ausência de deslocamento para o local de trabalho, que, em grandes cidades, pode indicar melhoria na rotina diária. Um ponto negativo do teletrabalho seria a dificuldade de separar a vida pessoal da profissional.

Percebe-se ainda que o relacionamento entre organizações e profissionais no teletrabalho é diferente e envolve novas características frente ao formato como as tarefas são executadas. Em um ambiente tradicional, novas tarefas podem ser criadas a partir do compartilhamento do espaço entre diferentes pessoas enquanto

em um ambiente individual ou de teletrabalho este fato fica restrito à rotina criada por ele próprio. Diante disto, o teletrabalhador deve ter disciplina e controle de suas tarefas e a empresa deve gerenciar a ausência física e contribuir para que esta forma de trabalho não faça o mesmo sentir não pertencente a uma equipe ou isolado das oportunidades na empresa.

Neste cenário, percebe-se a necessidade de estudo sobre o perfil dos trabalhadores a distância e, por isso, nesta pesquisa, buscou-se verificar a percepção de jovens trabalhadores quanto ao uso do teletrabalho. Foram considerados jovens trabalhadores aqueles acostumados a utilizar as ferramentas tecnológicas, com necessidade de aprender novas profissões e ingressar no mercado de trabalho. Jovens que já nasceram em um mundo com aparelhos eletrônicos conectados e convivem bem com as inovações.

A intenção central para escolha deste público para análise se dá no fato de que esses profissionais, que estão no mercado de trabalho há pouco tempo ou estão se preparando para começar a trabalhar, podem ter maior aceitação em novos modelos ou ambiente de trabalho por terem maior familiaridade com tecnologias e que podem buscar oportunidades de trabalho em ambientes diferentes que podem envolver novas rotinas de trabalho. Outros estudos foram realizados para compreender ou avaliar os fatores críticos que estão envolvidos no teletrabalho. De acordo com modelo proposto por Mello (2011), o teletrabalho é um paradigma que envolve o relacionamento entre as organizações e trabalhadores quanto à execução de tarefas e controle de processos. E, a partir desta definição e no estudo de forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas, tem-se o seguinte problema de pesquisa: Qual é a percepção de utilização do teletrabalho no contexto de jovens trabalhadores?

Parte-se da hipótese de que, por se tratarem de trabalhadores mais habituados com as ferramentas tecnológicas e com maior necessidade de ingressarem no mercado de trabalho, o uso do teletrabalho seja mais bem aceito e melhor avaliado nos itens pesquisados do cenário proposto. Para avaliar a hipótese optou-se por realizar um estudo descritivo de natureza quantitativa e comparativa que utiliza o modelo conceitual usado por Mello (2011) no qual se busca envolver esses jovens trabalhadores na discussão do tema.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar a percepção da utilização do teletrabalho com os jovens trabalhadores. Especificamente, pretendeu-se:

- Identificar os fatores que caracterizam as forças propulsoras;
- Identificar os fatores que caracterizam as razões da escolha do teletrabalho;
- Identificar os fatores que caracterizam as forças restritivas;
- Identificar os fatores que caracterizam as contribuições reconhecidas;
- Analisar a relação do perfil dos jovens trabalhadores com outros estudos realizados.

Justifica-se o tema da pesquisa no aspecto social e acadêmico. Socialmente, entende-se que ocorre, no mercado em geral, demanda por redução de custos e melhoria na capacidade produtiva envolvendo profissionais em diversos ambientes e até mesmo regiões geográficas distantes, o que favorece formação de novas equipes em diferentes especialidades de trabalho. O cenário atual brasileiro indica uma taxa de desemprego elevada onde estimou em 9% de desempregados sendo que, entre jovens de 18 a 24 anos, a taxa de desemprego foi 16,8% no ano de 2015 (Agência Brasil, 2016). Pode-se ainda enfatizar que o tema é socialmente relevante, pois é conhecido que a taxa de desemprego é tradicionalmente maior entre os mais jovens do que em outras faixas etárias (Folha de São Paulo, 2016).

Academicamente objetivou-se avançar na análise específica de percepção e aceitação de jovens trabalhadores uma vez que eles serão a fonte de trabalho no futuro. Atendeu-se também a proposta de novos estudos indicados por Mello (2011) quanto à comparação e utilização do modelo de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas. Percebe-se que outros trabalhos acadêmicos motivaram a pesquisa como os estudos de Cardoso (2008), Spritzer (2008), Bernardino, Carneiro, Roglio e Kato (2009) e Singh (2014) que trataram do tema com foco nas relações de trabalho e estudos sobre o uso de tecnologias como em Gaspar, Bellini, Donaire, dos Santos e Mello (2011), Rodrigues (2012) e Santos, Lambarine e Moreira (2014) dentre outros. Buscou-se não generalizar e sim contribuir com as discussões sobre o teletrabalho.

Este estudo ainda contribui com o Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da Universidade da FUMEC, especificamente, na sua linha de pesquisa Estratégia em Organizações e Comportamento Organizacional, no qual tem a intenção de avançar nos estudos realizados por Affonso (2014), Vitral (2014) e

Nonaka (2015) nas pesquisas realizadas sobre absenteísmo, qualidade de vida e autonomia organizacional respectivamente.

A dissertação foi revisada de acordo com as regras ortográficas aprovadas pelo Acordo Ortográfico assinado entre os países que integram a Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), em vigor no Brasil desde 2009. O estudo foi formatado de acordo com as Instruções para Formatação de Trabalhos Acadêmicos da *American Psychological Association* (APA) de 2009.

A estrutura da dissertação é formada por seis capítulos. Na introdução discute-se tema, problema de pesquisa, objetivo geral e objetivos específicos e as justificativas para a realização da pesquisa. O segundo capítulo trata sobre o referencial teórico, seguido do modelo teórico utilizado na pesquisa. O quarto capítulo refere-se à descrição da metodologia utilizada. O quinto capítulo aborda os resultados e discussões a partir destes. O sexto aborda as considerações finais seguida das referências e apêndices.

## 2 Referencial teórico

O capítulo do referencial teórico apresenta as teorias para sustentar as respostas para o problema e as hipóteses propostas no modelo. No capítulo, discute-se sobre o teletrabalho, a flexibilização das relações de trabalho e os jovens trabalhadores. A Figura 1 visa apresentar os tópicos abordados no capítulo e suas relações.

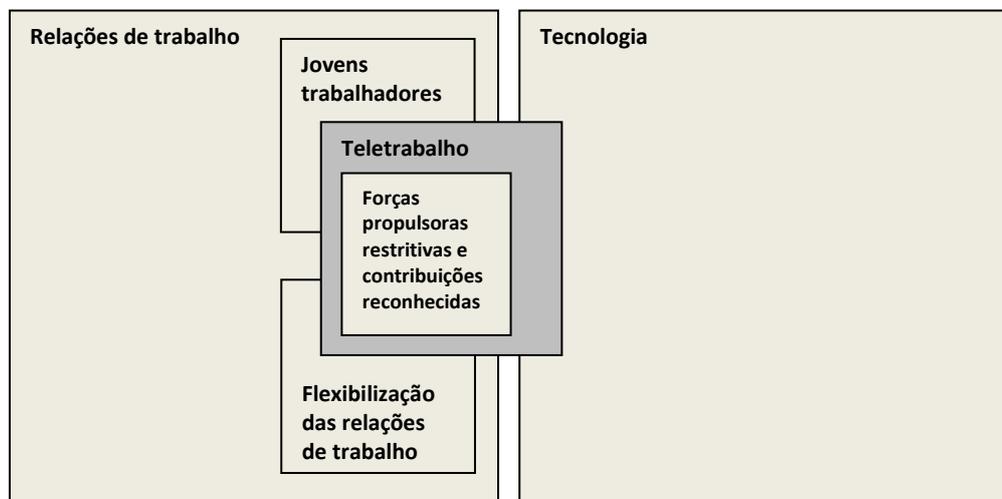


Figura 1 – Temas envolvidos na pesquisa

Fonte: Elaborada pelo autor

### 2.1 Teletrabalho

Teletrabalho é o termo utilizado para se referenciar ao trabalho realizado a distância (Gaspar, Bellini, Donaire, dos Santos, & Mello, 2011). Pode ser reconhecido, mesmo que não em sua integralidade conceitual, pelos termos em inglês *home office*, *home working*, *telework* ou *telecommuting*. Conforme Mello

(1999), a expressão *telecommuting* originou-se da palavra inglesa *commuting* (ida e volta de casa ao trabalho), na Europa o termo usado é *telework*. O fato é que existe uma pluralidade de terminologias para designar o teletrabalho: trabalho a distância, trabalho em casa, trabalho virtual, escritório virtual, dentre outras (Gaspar, dos Santos, Donaire, Kuniyoshi, & Prearo, 2014, p.54).

Nilles (1998), o precursor dos estudos sobre o tema, define teletrabalho como sendo qualquer forma de substituição de viagens relacionadas ao trabalho pelo uso da tecnologia da informação, trazendo o trabalho para o trabalhador ao invés do trabalhador para o trabalho.

Já a Organização Internacional do Trabalho (OIT) definiu em 1999 que “o teletrabalho é a forma de trabalho realizada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, permitindo a separação física e implicando o uso de novas tecnologias facilitadoras da comunicação” (Goulart, 2009, p. 33). No mesmo ano, Mello (1999) cita que o teletrabalho é um tipo de configuração de contrato de trabalho que estabelece as condições para que o trabalhador possa executar as atividades remotamente, ou seja, fora das instalações da empresa empregadora.

Turban, Rainer e Potter (2005), usando o termo *telecomutação*<sup>1</sup>, definem o trabalho a distância como “um arranjo pelo qual os funcionários podem trabalhar em casa, nas instalações do cliente, em locais de trabalho especiais, ou enquanto viaja, normalmente usando um computador ligado ao seu local de trabalho” (p. 143).

Para Spritzer (2008), “o termo teletrabalho é comumente utilizado para definir empregados que trabalham distante do escritório, descrevendo não só os empregados que trabalham exclusivamente em casa, mas também os que trabalham em outros lugares que ofereçam acesso à rede de comunicação” (p. 24).

Nogueira e Patini (2012) usam a definição mais atual e abrangente da Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT):

“Teletrabalho é todo e qualquer trabalho realizado à distância (tele), ou seja, fora do local tradicional de trabalho (escritório da empresa), com a utilização da tecnologia da informação e da comunicação, ou mais especificamente, com computadores, telefonia fixa e celular e toda tecnologia que permita trabalhar em qualquer lugar e receber e transmitir informações, arquivos de texto, imagem ou som relacionados à atividade laboral” (p. 125).

---

<sup>1</sup> Turban, Rainer & Potter (2005) foi traduzido do original em inglês.

Outro conceito importante está ligado ao local em que são realizadas as atividades do teletrabalhador. Mello (1999) lista:

- Centro satélite (*Satellite office center*): são escritórios com estrutura para trabalho, pertencente a uma organização onde os funcionários comparecerem para trabalhar. São locais que ficam mais perto daquele local do que do escritório principal;
- Centro local ou telecentro (*Telecenter*): são locais com estrutura para trabalho e outras atividades com condições de abrigar funcionários de diversas organizações. Esses microcentros de trabalhos remotos podem até serem centros comunitários (Pinel, 2004);
- Escritório em casa (*Home office*): locais na casa do funcionário adaptados para o exercício de atividades profissionais;
- Escritório virtual (*Virtual office*): é o local onde as pessoas levam ou têm a sua disposição todos os equipamentos necessários para executar o trabalho (computador, telefone, internet), pode-se localizar em lugares como bancos, hotéis e aeroportos.

Existem muitos conceitos sobre o teletrabalho e, nas suas variações, percebe-se o trabalho remoto como uma constante e o uso de tecnologia como uma variante. Outro elemento identificado nos conceitos é o tempo de dedicação às atividades, com a citação da flexibilidade de horário. A diferença entre os conceitos demonstra a evolução do teletrabalho em seu meio ambiente: as relações de trabalho, as tecnologias e a comunicação.

### **2.1.1 Evolução do teletrabalho**

Não se conhece a origem do trabalho a distância. Sabe-se que o teletrabalho vem se desenvolvendo junto com a tecnologia da informação e comunicação. Desde a Revolução Industrial, no início do século XIX, a tendência nos países em processo de industrialização tem sido centralizar os locais de trabalho (Nilles, 1997, p.21).

Rabelo (2000) cita que “uma mudança significativa nos paradigmas do trabalho e organizações ocorreu em 1914 quando Henry Ford introduziu o dia de oito horas e cinco dólares como recompensa” (p. 62). Essa atitude marcou o início da migração dos trabalhadores da área rural para irem trabalhar em grandes fábricas.

Por mais que possa parecer, o teletrabalho não é uma idéia nova. Desde a criação do telégrafo tem o conhecimento de se usar as transmissões de telecomunicação para distribuir tarefas e controlar a execução de processos a distância. Ward<sup>2</sup> (1997) citado por Spritzer (2011) menciona o exemplo de Edgard Thompson, proprietário da estrada de ferro Penn que, já em 1857, descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerenciar divisões remotas. A organização seguia o fio do telégrafo e a empresa externamente móvel transformou-se num complexo de operações descentralizadas. Na Inglaterra, em 1962, foi criado por Stephane Shirley um pequeno negócio chamado *Freelance Programmers*, para ser gerido por ela, em casa, escrevendo programas de computador para empresas.

O estudo do teletrabalho surgiu com Jack Nilles, considerado o responsável pela disseminação dos seus ideais na década de 1970. O físico dirigiu um projeto com objetivo de eliminar o trajeto de casa ao trabalho usando recursos tecnológicos e economizando recursos não renováveis nos anos da crise energética. Mesmo que naquele momento não se pudesse contar tanto com a tecnologia para poder auxiliar a comunicação.

Em meados de 1990, com o desenvolvimento tecnológico, a difusão da Internet e a constante preocupação com a qualidade de vida criaram um ambiente propício para uso do teletrabalho. A rotina de não se ir diariamente a um local de trabalho específico passou a ser reconhecida. Desde então, novas tecnologias têm surgido para auxiliar as empresas e o teletrabalhador. Empresas têm investido na criação e manutenção do modelo, seja pelo motivo de custo, seja pelo olhar na qualidade de vida dos trabalhadores.

Outro aspecto que se desenvolveu foram os direitos trabalhistas. No Brasil, a lei dos trabalhadores comuns é garantida aos trabalhadores remotos e ainda foram propostas leis específicas, que ainda não foram aprovadas. O Projeto de Lei nº 4.505/2008 tem como objetivo regulamentar o trabalho a distância, denominado de

---

<sup>2</sup> Ward, J. A. (1997). *John Edgar Thomson and the Cult of Personality on the Pennsylvania Railroad. Railroad History*

Teletrabalho, bem como conceituar e disciplinar todas as relações de trabalho (Mello, 2011, p. 30).

Fundada em 1999, a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades tem como objetivo disseminar o conhecimento do trabalho a distância, apoiando iniciativas relacionadas ao teletrabalho que proporcionem o desenvolvimento de pessoas e organizações (SOBRATT, 2016). De acordo com dados da entidade de 2014, estima-se que existam cerca de 12 milhões de teletrabalhadores no Brasil.

A European Commission (2002) definiu, em 2002, o teletrabalho e estabeleceu um conjunto de normas para o trabalho a distância com regras de proteção para os teletrabalhadores. Estimava-se até então que houvesse 10 milhões de trabalhadores atuando na modalidade de trabalho na Europa. O governo dos Estados Unidos criou, em 2010, regras para possibilitar aos órgãos governamentais uma maior flexibilidade na gestão do seu pessoal, com objetivo de melhorar a tecnologia e utilizar regimes de trabalho flexíveis para auxiliar o recrutamento de novos funcionários federais e reter talentos valiosos (Mello, 2011). Pode-se observar que os governos e as instituições realizaram ações para o reconhecimento e a regulamentação da atividade do teletrabalho.

### **2.1.2 Caracterização do teletrabalho**

A caracterização do teletrabalho é feita conforme o período em que foi desenvolvida. Seu formato varia conforme o foco. De toda forma, essas caracterizações fornecem particularidades para compreender os diferentes aspectos encontrados na literatura e nos estudos sobre o teletrabalho.

Nilles (1998), o primeiro autor a caracterizar o teletrabalho, com foco na realidade dos Estados Unidos, listou os seguintes componentes:

- a) Tempo/distância: 20 minutos, viagem só de ida entre os teletrabalhadores e seus empregadores. No caso dos Estados Unidos, essa distância é de aproximadamente 100 milhas, ou 160 quilômetros, em cada sentido;
- b) Tecnologia: o teletrabalho deve ser prestado e intermediado por meio das TIC's – Tecnologia de Informação e Comunicação para que possa ser

realizado a distância, dispensando as viagens de ida ou de volta ao local físico da empresa;

- c) Flexibilidade: os trabalhadores ganham no teletrabalho, pelo menos, 10% do seu horário de trabalho anual;
- d) Informação/conhecimento: As tarefas do teletrabalho incluem manejar e utilizar informações/conhecimentos orientados para prestar um serviço ou solução de um problema pré-definido.

Mello (2011), baseado na interpretação de vários autores, lista três características principais frequentemente usadas para enquadrar o domínio do teletrabalho:

- É regulada por algum tipo de acordo formal;
- É um trabalho que é feito a certa distância geográfica da sede, por um empregado ou autônomo;
- Faz uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para apoiar o trabalho que é realizado a distância.

Rodrigues (2002) também faz uma reflexão sobre vários autores e identifica como elementos do teletrabalho a distância, a não presencialidade, a prevalência do uso de equipamentos telemáticos e o horário flexível.

Discorrendo sobre as variáveis fundamentais a modalidade do teletrabalho a Goulart (2009) apresenta a interligação no teletrabalho dos processos, da tecnologia, da legislação e das pessoas (Figura 2).

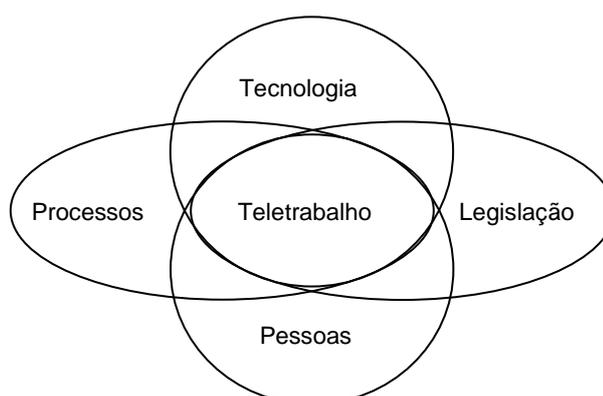


Figura 2 – Variáveis que fundamentam a modalidade do teletrabalho

Fonte: Goulart (2009, p. 43)

Já Santos, Lambarine e Moreira (2014) utilizam outros três itens para caracterizar o teletrabalho:

“O Teletrabalho utiliza três pontos como base: local, tempo e meio. O local é caracterizado por ser descentralizado, não depende de um escritório único, pode ser em casa, escritório virtual ou telecentros. O tempo é preciso e pode ser usado conforme a rotina do funcionário, considerando que não perderá tempo no trânsito. O meio são como as informações são transferidas entre o trabalho e o teletrabalhador. O uso de recurso de telecomunicação é fundamental para o trabalho a distância” (p. 36).

De forma geral, entre os autores encontraram-se na caracterização do teletrabalho três elementos: a distância, o uso da tecnologia e a flexibilidade nos horários de trabalho.

### **2.1.3 Vantagens e desvantagens**

O teletrabalho apresenta vários pontos positivos e negativos. O uso do teletrabalho impacta todo o seu ambiente de trabalho e podem-se avaliar suas vantagens e desvantagens sob a ótica das empresas, dos empregados ou da sociedade.

Nilles (1997) em seus primeiros estudos sobre o trabalho a distância, defendia o uso teletrabalho com uma proposta de mudança de vida muito vantajosa para todos envolvidos e listava apenas os benefícios. Nilles (1997, p. 30) relata os benefícios:

- Aumento significativo da produtividade;
- Redução das taxas de *turnover* (e, conseqüentemente dos custos de recrutamento e treinamento de novos funcionários);
- Redução da demanda de locais para escritórios;
- Diminuição dos custos das áreas;
- Melhor administração;
- Maior flexibilidade organizacional;

- Melhores tempos de resposta;
- Motivação dos funcionários;
- Meio-ambiente mais limpo;
- Redução do consumo de energia e menos dependência de combustíveis fósseis;
- Maior participação dos teletrabalhadores em atividades comunitárias.

Outros autores analisam também os lados negativos. Goulart (2009) apresenta os benefícios e os pontos críticos para a empresa e para o empregado (Quadro 1).

<b>Benefícios para a empresa</b>	<b>Pontos críticos para a empresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução de custos;</li> <li>• Ganhos de produtividade;</li> <li>• Redução do índice de absenteísmo;</li> <li>• Maior flexibilidade organizacional;</li> <li>• Melhora no clima organizacional;</li> <li>• Melhora na qualidade de vida dos empregados;</li> <li>• Prática da gestão por competência;</li> <li>• Prática da gestão por projetos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptação à nova forma de gestão na modalidade de trabalho – Teletrabalho;</li> <li>• Possibilidade de queda de produção na fase inicial do projeto;</li> <li>• Readaptação do empregado quando do retorno à empresa;</li> <li>• Carência de legislação específica.</li> </ul>
<b>Benefícios para o empregado</b>	<b>Pontos críticos para o empregado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior convivência com a família;</li> <li>• Redução dos custos e riscos com deslocamento;</li> <li>• Melhor utilização do tempo anteriormente gasto com o deslocamento ao trabalho;</li> <li>• Melhor administração do tempo;</li> <li>• Melhora na qualidade de sua vida e conseqüentemente de seus familiares;</li> <li>• Redução do estresse e da tensão profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distanciamento do círculo de relacionamento de trabalho;</li> <li>• Responsabilidade com o autogerenciamento das condições de trabalho;</li> <li>• Compartilhamento de espaço doméstico com o posto individual de trabalho;</li> <li>• Diminuição do intercâmbio de conhecimento e de aprendizagem direta com outro empregado;</li> <li>• Distanciamento da dinâmica organizacional da empresa.</li> </ul>

Quadro 1 – Benefícios e pontos críticos do teletrabalho

Fonte: Elaborado pelo autor baseado em Goulart (2009)

Bernardino, Carneiro, Roglio e Kato (2009) ressaltam que o tema é recente e ainda carece de maiores discussões para se chegar à conclusões definitivas. Com base em Andreassi (2007), Guedert e Domingues (2006), Fusco, Lima e Riça (2003), Matlin (2008), McNerney (1995) e Nilles (1997), Bernardino, Carneiro, Roglio e Kato (2009) apresentam no Quadro 2 uma síntese dos principais aspectos positivos e negativos do teletrabalho para o teletrabalhador e para a empresa. Vale ressaltar que esses pontos podem sofrer alterações de acordo com as condições em que o teletrabalho é implementado.

<b>Aspectos Positivos – Teletrabalhador</b>	<b>Aspectos Negativos – Teletrabalhador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia nas despesas, principalmente com deslocamento, alimentação e vestuário;</li> <li>• Flexibilidade das horas de trabalho;</li> <li>• Eliminação do tempo gasto no trajeto escritório/casa, casa/escritório;</li> <li>• Maior facilidade na combinação de responsabilidades caseiras e de trabalho;</li> <li>• Ganhos na saúde devido a menor estresse.</li> <li>• Melhoria na qualidade de vida pela flexibilização do horário e local de trabalho, permitindo conciliar vida profissional e familiar;</li> <li>• Relativa autonomia, com a diminuição de uma presença hierárquica constante;</li> <li>• Aumento de motivação;</li> <li>• Produtividade do teletrabalhador aumenta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isolamento social e profissional;</li> <li>• Possível perda de status do trabalhador.</li> <li>• Diminuição do espaço em casa;</li> <li>• Aumento dos custos pessoais;</li> <li>• Possível perda de benefícios trabalhistas (transporte subsidiado, refeição no local de trabalho, entre outros);</li> <li>• Falta de contato e interação social com os colegas de trabalho;</li> <li>• Aumento de gastos com energia e infraestrutura doméstica (residência convertida em escritório);</li> <li>• Dificuldade de separar a vida pessoal da profissional;</li> <li>• Dificuldade de adaptação futura, se deixar de trabalhar em casa e tiver de retornar ao escritório;</li> <li>• Possíveis limitações de oportunidades de carreira.</li> </ul>
<b>Aspectos Positivos – Empresa</b>	<b>Aspectos Negativos – Empresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior atração e retenção de trabalhadores qualificados;</li> <li>• Acesso a um mercado de trabalho doméstico mais amplo (idosos ou deficientes);</li> <li>• Redução do espaço empregado;</li> <li>• Redução do absenteísmo;</li> <li>• Rápido crescimento da empresa;</li> <li>• Diminuição de custos, transformando fixos em variáveis;</li> <li>• Melhoria dos serviços ao cliente, em particular pelo aumento da capacidade de resposta.</li> <li>• Maior flexibilidade das pessoas e das estruturas de trabalho;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda por novas capacidades de administração, perante a incapacidade de se controlar permanentemente os empregados;</li> <li>• Complexas questões de saúde e segurança;</li> <li>• Elevados investimentos em equipamentos de informática, telefonia e tecnologia de informações;</li> <li>• Menor identificação do trabalhador com a empresa ou, pelo menos, dificuldade na implementação e extensão da cultura empresarial;</li> <li>• Enfraquecimento do espírito de grupo ou</li> </ul>

(continua)

Aspectos Positivos – Empresa	Aspectos Negativos – Empresa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade de o teletrabalho ser visto como benefício pelo teletrabalhador;</li> <li>• Aumento de produtividade e qualidade do trabalho;</li> <li>• Acesso a uma força de trabalho global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>da cultura empresarial;</li> <li>• Possível diminuição da identificação do empregado com o grupo de trabalho e com a empresa;</li> <li>• Possível isolamento social do empregado.</li> </ul>

#### Quadro 2 – Principais aspectos positivos e negativos do teletrabalho

Fonte: Bernardino, Carneiro, Roglio e Kato (2009, p. 5)

As principais vantagens para as empresas são o aumento de produtividade e redução de custos. Na visão do trabalhador, o que chama a atenção é a melhora na qualidade de vida e a flexibilidade de horário. Rabelo (2000) destaca que “um dos pontos considerados como vantagem no teletrabalho é a flexibilidade proporcionada ao trabalhador, que passa a agendar suas tarefas da maneira que mais lhe convier” (p. 63). Para a sociedade, destaca-se a geração de empregos em todas as áreas, inclusive as rurais e a maior utilização de mão de obra de portadores de necessidades especiais. Mas há ainda impactos interessantes, como a diminuição do trânsito e da poluição nos grandes centros.

Sobre as desvantagens, Mello (2011) complementa com a lista de inibidores para a adoção do teletrabalho que precisam ser superados:

- A desconfiança de gestão: os gestores ainda não estão adaptados a gerenciar atividades remotamente;
- O isolamento do trabalhador: o trabalhador fica distante do ambiente da empresa, sem outros trabalhadores e sem contato com o gestor. O que parece ser uma vantagem pode significar uma desvantagem;
- A segurança de dados: por utilizar de tecnologia há a preocupação com os dados da empresa;
- As preocupações sobre o impacto da carreira: com a distância o trabalhador é esquecido no dia a dia da empresa, não participa de reuniões e eventos. Pode ser esquecido em promoções (Robbins, 2002).

Kugelmass (1996) complementa citando que “na telecommutação o horário flexível tornam as atividades de marcar reuniões, falar com os empregados que não

estão no escritório e estimular a cooperação dentro das equipes ainda mais demoradas” (p. 85).

Dentre as vantagens e as desvantagens no uso do teletrabalho percebem-se itens dúbios. Como exemplo, a flexibilidade de horário pode ser uma vantagem ou uma desvantagem, dependendo do perfil do teletrabalhador.

#### **2.1.4 A tecnologia e o teletrabalho**

A tecnologia provocou grandes mudanças no cotidiano das pessoas. Serviços e produtos foram criados para facilitar a vida. Dentro das empresas não foi diferente. Para Silva (2001), “a tecnologia da informação afeta o trabalho das pessoas em qualquer tipo de organização e afeta também a estrutura e a estratégia adotada pela organização” (p. 342).

Rodrigues (2012), falando sobre a importância da tecnologia, cita dois acontecimentos históricos que geraram impactos no mundo:

“A Revolução Industrial caracterizou-se pela substituição dos homens pelas máquinas, gerando um profundo impacto no processo produtivo e nível econômico e social. Já na Revolução Tecnológica os avanços da tecnologia da informática e de comunicação possibilitaram um incremento considerável na circulação de informações disponíveis em todo mundo” (p. 24).

O termo tecnologia é frequentemente usado para se referir a máquinas e equipamentos: computadores, telefones celulares e aparelhos eletrônicos. Porém, tecnologia tem um sentido mais amplo, representa a forma pela qual se resolve um problema específico. No caso da administração, Robbins (2002) cita que “tecnologia é o meio pelo qual a empresa transforma insumos em resultado” (p. 419).

Já a tecnologia da informação inclui todo o ambiente convergente de equipamentos, sistemas, redes, profissionais e procedimentos relacionados usados pelas pessoas. Tecnologia da Informação é a coleção de recursos de informação de uma organização, seus usuários e a gerência que os supervisiona, inclui a infraestrutura e todos os sistemas de informação em uma empresa (Turban, Rainer, & Potter, 2005, p. 40).

A introdução da tecnologia da informação nas empresas passou por três fases. Nos anos 60 e 70 eram usados grandes computadores centralizados (*mainframes*). No início dos anos 80, introduziu-se a microinformática e a descentralização das operações. Nessa fase, o avanço tecnológico (sistemas, equipamentos e telecomunicações) fez com que houvesse uma queda nos custos e proporcionou a disseminação dos microcomputadores nas empresas. Na terceira fase, a partir dos anos 90, se popularizou as redes de computadores, os sistemas integrados e a automação (Castells, 1999). Os anos 90 ficaram marcados também pela introdução da Internet com a interligação do mundo em uma grande rede mundial.

Junto com o desenvolvimento da tecnologia da informação, o teletrabalho também se desenvolveu. Por depender de infraestrutura de telecomunicação e tecnologia de informação, o teletrabalho não atingiu uma grande porção de trabalhadores inicialmente. Porém, com o desenvolvimento tecnológico de equipamentos e telecomunicações e o surgimento da Internet, o teletrabalho está encontrando campo fértil para sua adoção.

### **2.1.5 Outros estudos sobre o teletrabalho**

Considerado relativamente novo, os estudos sobre o teletrabalho se iniciaram na década de 70 com Jack Nilles. Mello (2011) cita que:

“O teletrabalho tem sido um tópico de estudos há mais de três décadas, sendo que, particularmente em meados de 1990, houve um maior interesse na realização de projetos nesta área, em virtude da difusão da Internet e que tratavam sobre: a necessidade de políticas de teletrabalho formal, a importância da formação de gestores e trabalhadores em teletrabalho e a questão da perda do poder e do controle por parte dos gestores em virtude dos subordinados” (p. 32).

O teletrabalho é considerado um fenômeno recente e seu o estudo ainda não é um tema muito explorado nas pesquisas acadêmicas. Mesmo assim, encontram-se artigos, livros e teses sobre o tema. O Quadro 3 apresenta de forma cronológica pesquisas realizadas com a temática do teletrabalho.

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Origem</b>	<b>Ano</b>
Cardoso, F. C.	Aspectos relevantes para a implantação do teletrabalho em empresas sediadas em cidades de pequeno ou médio porte	Identificar junto a empresários, gerentes e funcionários de organizações públicas e privadas, sediadas em Campo Grande-MS, os aspectos relevantes, tanto positivos quanto negativos, para estruturação de equipes atuando em regime de teletrabalho a fim de avaliar as suas possibilidades de implantação.	Dissertação de Mestrado da UFRGS	2000
Rabelo, A.	Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho e das organizações virtuais na era da informação?	Mencionar e esclarecer o surgimento de uma nova filosofia e de organizações com o advento da evolução tecnológica na era da informação.	Artigo da Revista FACES da FUMEC	2000
Boonen, E. M.	As várias faces do teletrabalho	Discutir como o advento de novas tecnologias e dos sofisticados equipamentos de telecomunicação influenciou no aparecimento de novos modelos de organizações e, conseqüentemente, de uma nova forma de realizar o trabalho: o teletrabalho.	Artigo da Revista Economia & Gestão da PUC-MG	2002
Spritzer, T. A.	Uma análise empírico-exploratória acerca do impacto do Teletrabalho na carreira do teletrabalhador	Estudar os impactos do teletrabalho, sob a ótica do teletrabalhador, em sua respectiva carreira.	Trabalho de conclusão de curso da FGV	2008
Gaspar, M. A., Bellini, C. G. P., Donaire, D., dos Santos, S. A., e Mello, Á. A.	Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento	Delinear as principais características formadoras do perfil do teletrabalhador do conhecimento, envolvido em ambientes de desenvolvimento de sistemas de informação.	Artigo da Revista de Ciências Administrativas da Unifor	2011
Rodrigues, A. C. B.	Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho	Analisar os aspectos mais relevantes que cercam a figura do teletrabalho, enfocando suas peculiaridades, características, modalidades, estrutura, vantagens, desvantagens e validade dentro do mundo moderno.	Dissertação de Mestrado da USP	2011
Singh, Y. N. A.	Brasileiros e trabalho em casa: perfil e escolhas do trabalhador	Como identificar os teletrabalhadores que desejam genuinamente trabalhar em casa e executam com excelência suas atividades nesse ambiente?	Dissertação de Mestrado da USP	2014

(continua)

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Origem</b>	<b>Ano</b>
Yole, K.	Os impactos do teletrabalho na produtividade do negócio e qualidade de vida do colaborador	Identificar se houve aumento na produtividade e qualidade de vida dos colaboradores que trabalham na modalidade de teletrabalho.	Trabalho de conclusão de curso da FGV	2015

Quadro 3 – Outros estudos sobre o teletrabalho

Fonte: Elaborado pelo autor

Os estudos sobre o teletrabalho estão invariavelmente relacionados a outros temas como a carreira, a produtividade e qualidade de vida dos trabalhadores. Nas empresas o teletrabalho está relacionado aos novos modelos de organizações e aos aspectos legais. Conforme as pesquisas citadas, a modalidade do teletrabalho está posicionada como um item estratégico voltado para o objetivo do negócio ou como apenas um conjunto de ferramentas usado pelas empresas e pelos trabalhadores.

## **2.2 Flexibilização das relações de trabalho**

O trabalho está intrinsecamente relacionado ao início dos estudos sobre a administração de empresas. Muitos autores discorrem sobre essas relações de trabalho. Pode-se mencionar Friedmann e Naville (1973), Braverman (1987), Fleury e Vargas (1983), Pessoa (2009) e Maior, Moreira e Severo (2014) entre outros que têm publicações sobre o trabalho com foco na parte sociológica, direitos trabalhistas e economia.

Cardoso (2000) cita que as relações de trabalho expressam características sociais, econômicas e políticas da sociedade. Na sociedade, os trabalhadores e as empresas com suas políticas de recursos humanos. Na esfera econômica a ordenação da produção e o impacto na macroeconomia. As políticas da sociedade destacam de um lado os direitos trabalhistas com o Estado como agente fiscalizador e do outro lado as organizações sindicais.

A flexibilização das relações de trabalho surge da necessidade de sobrevivência das empresas em momentos de dificuldades. Devido às mudanças no ambiente corporativo, as organizações estão se obrigando cada vez mais a se flexibilizar. Para Toffler (1985), a aceleração das mudanças, as necessidades do consumidor, as tendências sociais, as forças políticas e demográficas significam que as empresas se defrontam com um fluxo sempre mais veloz de oportunidades e problemas. A flexibilidade se faz necessária, porque capacita as organizações a sobreviver a um novo ambiente de mudanças.

Dentre as capacidades das organizações de se adaptar inclui-se a flexibilização no formato dos contratos e na jornada de trabalho. A flexibilização da jornada de trabalho é o processo de adaptação de normas trabalhistas à realidade conveniente, quer seja pelas retrações ou expansões econômicas, processos tecnológicos, transformações sociais ou políticas. Cada empresa, em função do seu posicionamento estratégico, define a melhor modalidade de flexibilização a ser adotada. Boonen (2004) cita que com a “revolução tecnológica, reduziu o tempo necessário para a criação e a distribuição de bens, obrigando as organizações a realizarem ajustes para sobreviverem em busca de maior flexibilidade” (p. 107).

Segundo Cardoso (2000),

“Esta flexibilização assume diversas formas, passando pelo trabalho doméstico, pela terceirização e subcontratação de mão de obra, por contratos de trabalho com tempo determinado, trabalho temporário, trabalho em tempo parcial e pela maior utilização da informática e outras tecnologias que favorecem o teletrabalho. A tendência em abandonar-se a jornada de trabalho com base semanal, em favor da jornada de base anual (que permitiria ajustes ao longo do ano e diminuiria a necessidade de horas extras), aliada à mudança da legislação trabalhista que tornem as empresas mais livres para contratar e demitir completa o quadro” (p. 14).

A cultura virtual é uma tendência nas empresas e o trabalho, emprego e as profissões estão sendo transformados. Existe uma maior tendência aos empregos em processamento de informação e uma tendência para profissões mais claramente informacionais. Uma tendência ao trabalho autônomo e ao uso do teletrabalho (Castells, 1999).

O teletrabalho surge como uma oportunidade de flexibilizar as relações de trabalho. A estratégia de cortar altos custos na manutenção de grandes estruturas para abrigar os trabalhadores e a possibilidade de usar escalabilidade no tamanho da equipe, são ações para flexibilizar a empresa.

## 2.3 Jovens trabalhadores

### 2.3.1 Inserção no mercado de trabalho

Até a revolução industrial, somente os nobres marcavam o período jovem. Esse período era reservado aos estudos e a preparação para a vida adulta. Aos jovens pobres, cabia a lida junto com os outros adultos a partir do momento que já estavam aptos para trabalhar. Melo e Purgato (2012) citam que:

“A revolução industrial aparece como um marco na construção da juventude, visto que modifica os modos de vida dos sujeitos. Os jovens nobres ingressam nas escolas e passam a ser encarados como um investimento para o futuro das famílias, sendo ainda mais vigiados. Os jovens pobres eram excluídos da escola e precocemente inseridos no mundo do trabalho nas fábricas como operários” (p.1)

Desde então, os jovens foram inseridos no mercado de trabalho com muitas discussões. Polêmicas como a idade ideal, formação profissional, condições de trabalho estão sempre indo e vindo, principalmente em momentos de dificuldade econômica.

De fato, são os jovens os mais diretamente afetados pelo contexto adverso do mercado de trabalho. Normalmente, já estão em situação de desvantagem devido à falta de experiência e a busca de experimentação. Por essas características, o desemprego entre os jovens é normalmente mais alto do que o da população em geral (Rocha, 2008). Quanto à inserção dos jovens no mercado de trabalho, Melo e Purgato (2012) citam três situações:

- Jovens que não se encontram inseridos no mercado de trabalho;
- Jovens que já se encontram no mercado de trabalho, porém em postos precários;
- Jovens que estão inseridos em postos de trabalho formais.

Como mostra o Gráfico 1, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNUD) computou que 23,7% dos jovens com idade entre de 18 a 24 não trabalham

nem estudam. Somados aos 15,3% que apenas estudam totalizam no Brasil um contingente de 39% de jovens trabalhadores que estão fora do mercado de trabalho.

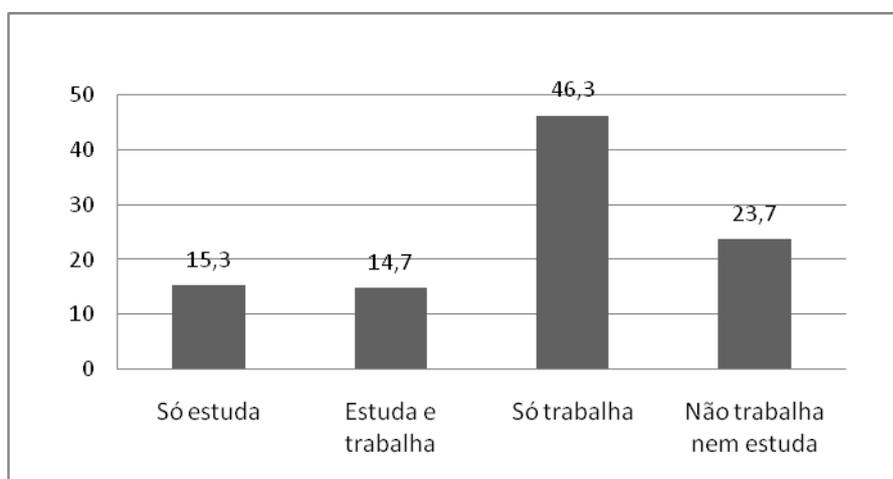


Gráfico 1 – Distribuição percentual por tipo de atividade de jovens de 18 a 24

Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2004/2014 do IBGE (2015, p. 31)

Os jovens trabalhadores representam o futuro da força de trabalho. Profissionais que estarão no mercado de trabalho em pouco tempo. Em uma metáfora sobre a juventude na sociedade, Trancoso e Oliveira (2014) dizem que os jovens são como um retrovisor da sociedade, que refletem em si os caminhos da sociedade e auxiliam na compreensão dos valores contemporâneos.

### 2.3.2 Faixas etárias

Falar em juventude não é falar em uma faixa etária inserida da sociedade. Definir o que seja jovem ou juventude é um exercício complexo, pois corresponde a construções sociais nem sempre presentes nas sociedades nem manifestadas da mesma forma ao longo da história de uma dada sociedade (Carvalho, 2004). Para Groppo (2000), juventude é uma categoria social simbólica que representa ao

mesmo tempo uma representação social e um conjunto de comportamentos, atitudes e situações vividas em comum.

No Brasil, os direitos dos jovens estão garantidos por meio do Estatuto da Juventude. Esse instrumento, definido pela Lei 12.852/2013, determina os direitos e garantias reservados aos jovens no país que devem ser promovidos pelo poder público.

Conforme o do Estatuto da Juventude,

“O Estado brasileiro reconhece o papel estratégico da juventude no desenvolvimento do país e aponta os direitos que devem ser garantidos de acordo com a especificidade dessa população. São eles: direito à cidadania, à participação social e política e à representação juvenil; direito à educação; direito à profissionalização, ao trabalho e à renda; direito à diversidade e à igualdade; direito à saúde; direito à cultura; direito à comunicação e à liberdade de expressão; direito ao desporto e ao lazer; direito ao território e à mobilidade; direito à sustentabilidade e ao meio ambiente; direito à segurança pública e o acesso à justiça” (p. 7).

Para o Estatuto da Juventude “são consideradas jovens as pessoas com idade entre 15 (quinze) e 29 (vinte e nove) anos de idade”. O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), que faz o acompanhamento de contratações e dispensas de trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no Brasil, utiliza outras faixas. Segundo SEI (2010), o CAGED publica mensalmente informações estatísticas utilizando as faixas etárias: até 17 anos; 18 a 24 anos; 25 a 29 anos; 30 a 39 anos; 40 a 49 anos; 50 a 64 anos; 65 anos ou mais. Já no estudo de Mello (2011) o perfil dos teletrabalhadores pesquisados foi constituído pelos assim chamados jovens profissionais, trabalhadores na faixa etária dos 20 aos 30 anos.

#### **2.4 Perfil do teletrabalhador e os jovens trabalhadores**

Um dos fatores de sucesso para a implementação do teletrabalho está na seleção de trabalhadores. Exigem do teletrabalhador algumas aptidões em especial, além de todas as competências demandadas de outros trabalhadores. Para Nilles (1997), o teletrabalhador tem um perfil específico. Esse perfil exige do

teletrabalhador maior mobilidade pessoal e autodisciplina dada à ausência de controles e hierarquia no seu ambiente de trabalho.

Goulart (2009) cita que no momento de avaliar a implantação do teletrabalho ou a contratação de novos trabalhadores para o teletrabalho, a empresa necessita verificar as características do perfil do teletrabalhador: autodisciplina, confiança, flexibilidade, independência, bom senso, confiabilidade, adaptabilidade (Quadro 3).

<b>Atributos</b>	<b>Definição constitutiva</b>
Automotivação	Demonstração de interesse e entusiasmo capazes de contagiar os colegas.
Autodisciplina	Capacidade de controlar-se a si próprio, de impor-se um comportamento apropriado.
Confiança	Crença nas próprias qualidades e na potencialidade de resolver problemas com eficácia.
Flexibilidade	Capacidade de adequar-se às novas circunstâncias.
Independência	Capacidade de tomar decisões por conta própria, responsavelmente.
Bom senso	Demonstração de equilíbrio nas suas colocações, nas emoções e nas atitudes.
Confiabilidade	Capacidade de despertar a confiança pelas suas colocações e atitudes.
Adaptabilidade	Capacidade de ajustar-se a qualquer ambiente sem problemas.

Quadro 4 – Características do perfil do teletrabalhador

Fonte: Goulart (2009, p. 44)

Mas para que tipos de tarefas são adequados o teletrabalho? Segundo Robbins (2002), o teletrabalho pode ser adotado por funcionários que passam a maior parte do tempo ao computador ou ao telefone e que executem tarefas nas seguintes situações:

- Tarefas de tratamento rotineiro de informações;
- Atividades móveis;
- Tarefas profissionais ou relacionadas ao conhecimento.

Esses tipos de tarefas junto com o perfil do teletrabalhador apontam para os jovens trabalhadores. São trabalhadores que desejam ingressar no mercado de trabalho, têm pouca experiência e podem se ariscar em uma nova modalidade. Estão mais habituados com as tecnologias e já foram criados em meio à era digital.

### **3 Modelo teórico**

O capítulo 3 discorre sobre o modelo teórico utilizado na pesquisa e sua origem. Para Lakatos e Marconi (2003) “é imprescindível correlacionar a pesquisa com o universo teórico, optando-se por um modelo teórico que serve de embasamento à interpretação do significado dos dados e fatos colhidos ou levantados” (p.224). Com o modelo teórico, a partir de componentes e de objetivos determinados, obtêm-se os resultados da pesquisa (Elias, & Patroclo, 2004).

#### **3.10 estudo de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas no uso do teletrabalho de Mello (2011)**

Em um ambiente complexo onde forças opostas atuam, a elaboração de cenários é uma opção para avaliar as variáveis e se ter uma visão de futuro da análise das forças. Em um cenário de equilíbrio das forças propulsoras e forças restritivas têm-se condições de analisar resultados de variáveis do passado e do presente para antever possibilidades futuras, conforme mostra a Figura 3. Da Silva, Spers e Wright (2012) citam que, para que os cenários sejam elaborados, é necessário que considere o conjunto de forças que atuam sobre o sistema em estudo. Tais forças não devem se limitar às tendências passadas. É preciso ir além e adotar uma abordagem de futuro, balizada por forças restritivas e por forças propulsoras.

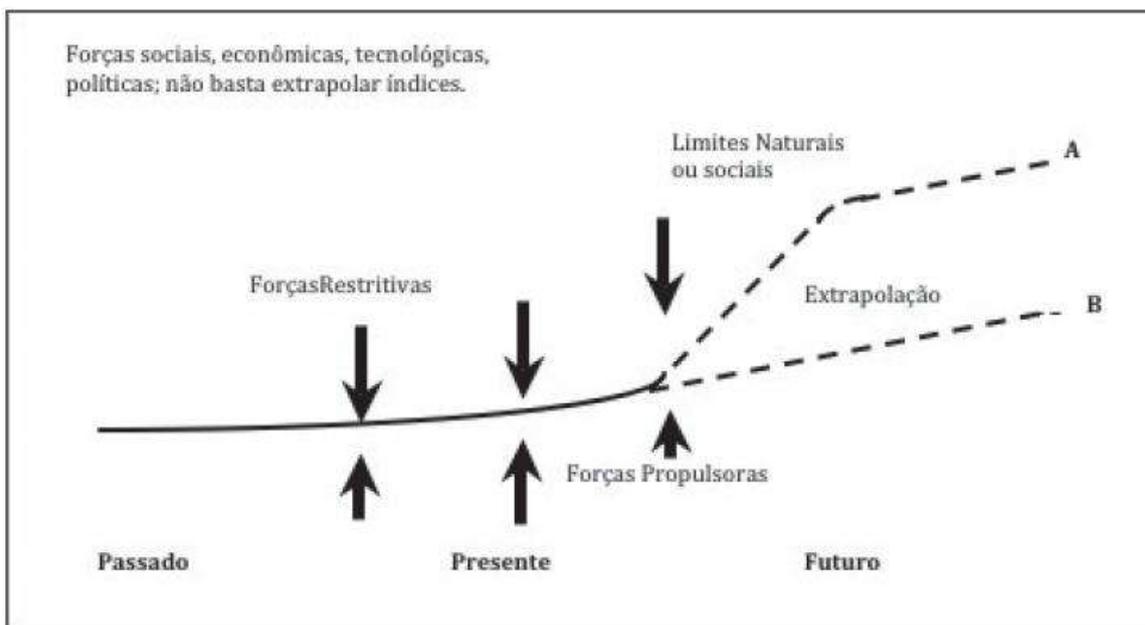


Figura 3 – Visão esquemática do conceito de cenários

Fonte: Da Silva, Spers e Wright (2012, p. 23)

Mello (2011) desenvolveu um modelo conceitual de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas para analisar o uso do teletrabalho. O objetivo era verificar o que impulsionaria e o que dificultaria o uso do teletrabalho para analisar as contribuições reconhecidas para as empresas e os teletrabalhadores. Por forças propulsoras e impulsionadoras entende que são aquelas que podem facilitar, estimular e/ou promover o uso nas empresas da modalidade de teletrabalho com os seus empregados. Estas forças podem ser de diversas naturezas: econômica, gerencial, legal, comportamental, de infraestrutura, entre outras. Forças restritivas e dificultadoras são aquelas que restringem, dificultam e/ou impedem o uso da modalidade de teletrabalho pelas empresas. Estas forças podem ser de várias naturezas: econômica, política, social, legal, tecnológica, comportamental, culturais, entre outras.

Com o modelo conceitual, Mello (2011) realizou-se pesquisa em empresas do ramo de *call center* e *contact center*. A Figura 4 exibe a estrutura da pesquisa qualitativa e quantitativa e seus componentes.

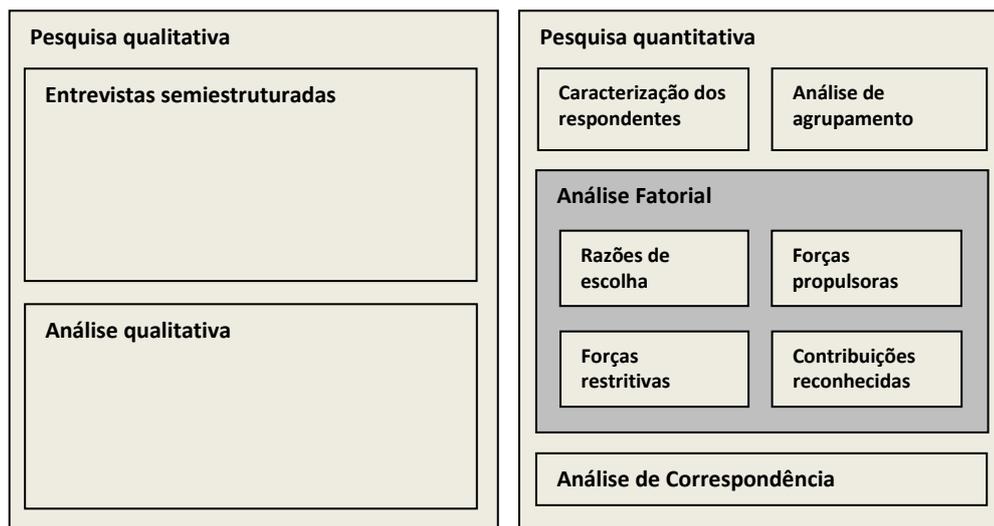


Figura 4 – Formato da pesquisa de Mello (2011)

Fonte: Elaborada pelo autor

A pesquisa qualitativa de Mello (2011) foi realizada em 4 empresas que utilizam o teletrabalho por meio de entrevistas com roteiro semiestruturado com 7 gestores dessas empresas. Para a pesquisa quantitativa foi elaborado o instrumento de coleta de dados utilizado de modelo para o questionário que foi usado nesta pesquisa (Apêndice A). A pesquisa quantitativa teve a participação de 150 teletrabalhadores que operavam em suas residências, dos quais 64 constituíram a amostra da pesquisa por terem respondido o questionário integralmente. Mello (2011) cita que a seleção da amostra dos 150 teletrabalhadores seguiu os seguintes critérios:

1. Os teletrabalhadores deveriam estar formalmente empregados nas empresas estudadas e atuantes em um posto de atendimento de *call center* e *contact center* em suas residências;
2. Ter aceitado responder o questionário eletrônico de pesquisa que lhe foi encaminhado pelo seu respectivo gestor a pedido do pesquisador.

A partir das informações dos questionários respondidos da amostra, aplicou-se a técnica estatística multivariada de análise de agrupamento (*Cluster analyses*). Para melhor compreensão dos perfis dos teletrabalhadores, foram criados três agrupamentos:

- Agrupamento 1: jovens profissionais que buscam flexibilidade de horário e preferem trabalhar em casa e com idade na faixa de 20 a 30 anos. Totalizaram 42,18% dos respondentes;
- Agrupamento 2: profissionais experientes com visão pragmática do uso do teletrabalho e com idade na faixa 30 a 40 anos. Totalizaram aproximadamente 34,39% dos respondentes;
- Agrupamento 3: adultos experientes e preocupados com a qualidade de vida com idade acima de 40 anos. Representaram de 23,43% dos respondentes.

Com objetivo de identificar quais fatores tinham maior poder de explicação realizou-se análise fatorial para razões e motivos que levariam os jovens trabalhadores a escolher o teletrabalho, forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas. A Tabela 1 exibe os fatores com maior poder de explicação, seu percentual e a variável de maior peso com relação ao fator.

Tabela 1

Fatores com maior poder de explicação da análise de Mello (2011)

Item da pesquisa	Fatores com maior poder de explicação	Percentual poder de explicação	Variável de maior peso	Fator
Razões de escolha do teletrabalho.	Busca de autonomia e flexibilidade	27,629	Sinto-me mais motivado por trabalhar de forma remota	0,803
Forças propulsoras	Redução dos custos	24,403	Reduzir a necessidade de supervisão presencial	0,869
Forças restritivas	Deficiências de infraestrutura de TIC na residência e falta de legislação específica para teletrabalhadores	25,775	Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades no local do teletrabalho	0,821
Contribuições reconhecidas	Redução de custos de infraestrutura decorrentes da diminuição das faltas e rotatividade dos funcionários	29,425	Reduz as necessidades de infraestrutura (espaço físico) e de equipamentos de tecnologia de informação e comunicação	0,854

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Mello (2011)

A partir da análise fatorial foi realizada a classificação dos componentes usando o grau de concordância médio dos itens da pesquisa de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas determinando os fatores mais importância (Tabela 2).

Tabela 2

Fator com maior importância na análise fatorial de Mello (2011)

Item da pesquisa	Fator	Fatores	Média	Média do Fator
Forças propulsoras	4	Possibilidade de empregar pessoas com deficiência no seu próprio domicílio	4,73	4,55
		Oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores	4,44	
		Dar maior flexibilidade de horário e localização	4,48	
Forças restritivas	3	Tenho medo de ficar com o salário e benefícios defasados em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa	2,09	2,21
		Tenho receio de ficar isolado e esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira	2,36	
		Ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas da execução do trabalho	2,19	
Contribuições reconhecidas	2	Facilita a Inclusão de deficientes físicos no trabalho	4,79	4,32
		Permite um melhor gerenciamento do tempo profissional e de agenda pessoal dos empregados pelo uso do teletrabalho	4,73	
		Seu salário rende mais por ser teletrabalhador. (sobra mais dinheiro no final do mês)	3,45	

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Mello (2011)

A pesquisa de Mello (2011) apresentou como resultado a identificação de como e por que as empresas pesquisadas estão utilizando o teletrabalho. Com base na coleta de dados e nas entrevistas realizadas foram identificadas as forças que influenciam o uso do teletrabalho. Como forças propulsoras identificaram-se a busca de redução de custos, a busca da melhoria da produtividade e a melhoria da qualidade do atendimento aos clientes finais das empresas contratantes. Para as forças restritivas identificaram-se os problemas relacionados com a segurança da informação, os problemas relacionados à escassez de mão de obra qualificada e a falta de legislação trabalhista específica para regulamentar a atividade do teletrabalho no país. Verificaram-se contribuições como o ganho de produtividade do teletrabalhador residencial quando comparado aos operadores tradicionais, o ganho de imagem corporativa da empresa devido à atuação socialmente responsável e a redução da rotatividade.

Dentre os estudos futuros recomendados, indica-se pesquisar como novas tecnologias podem ser aplicadas pelas gerações mais jovens e como os que são denominados nativos digitais responderiam ao teletrabalho ao entrar no mercado de trabalho (Prensky<sup>3</sup>, 2001 citado por Mello, 2011, p. 209). O estudo conclui que há viabilidade da execução de atividades de *call center* e *contact center* a distância.

### **3.2 Modelo utilizado na pesquisa**

Ao analisar o uso do teletrabalho com jovens trabalhadores, usou-se como base o modelo teórico de Mello (2011) com a seleção de três itens da pesquisa quantitativa original.

O primeiro item, o modelo conceitual, mostra as forças propulsoras, forças restritivas no uso do teletrabalho com a caracterização, as vantagens e as

---

<sup>3</sup> Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the horizon*. MCB University Press, 9(5), 6.

desvantagens e a tecnologia para analisar as contribuições reconhecidas, conforme exibe a Figura 5.

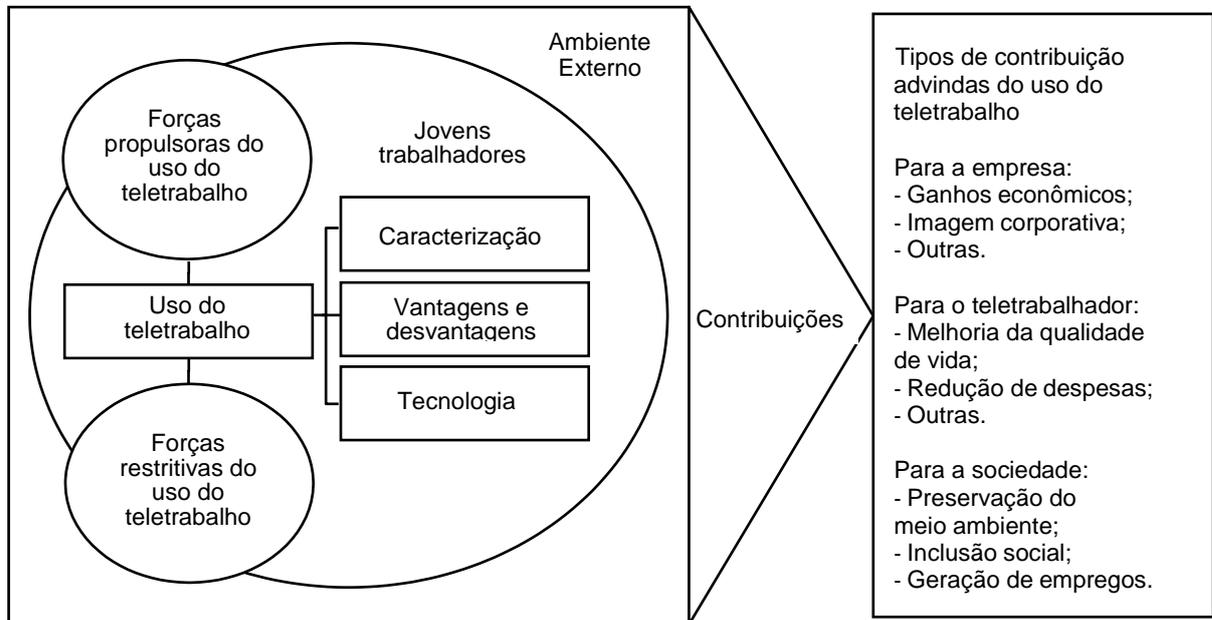


Figura 5 – Modelo utilizado na pesquisa

Fonte: Adaptada pelo autor baseado em Mello (2011, p. 48)

Os outros dois itens são o questionário (Apêndice A) e o grupo de interesse da pesquisa. O questionário é o instrumento de coleta de dados e foi adaptado conforme o modelo teórico e os objetivos da pesquisa. O grupo de interesse da pesquisa surgiu do agrupamento 1 da análise multivariada com jovens profissionais que buscam flexibilidade de horário e preferem trabalhar em casa.

## 4 Metodologia

O capítulo de metodologia da pesquisa tem o propósito de descrever como foi realizado o estudo. Para atender ao objetivo da dissertação definiu-se o tipo de pesquisa quanto à abordagem, aos objetivos e ao meio que foi utilizado. Definiu-se também o instrumento de coleta de dados e como foi selecionada a amostra para a análise.

A Figura 6 exibe o formato utilizado no estudo, com a pesquisa quantitativa sendo composta da caracterização dos respondentes, análise fatorial e a relação do perfil dos jovens trabalhadores com outros estudos.

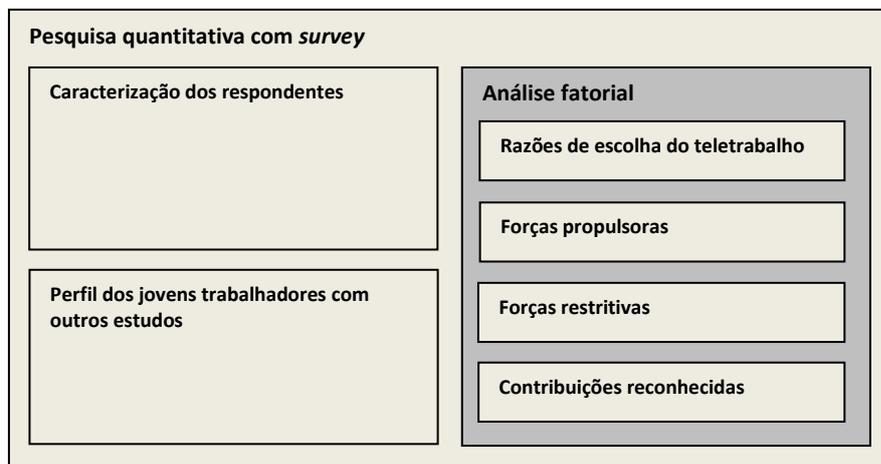


Figura 6 – Formato da pesquisa quantitativa

Fonte: Elaborada pelo autor

A dissertação foi desenvolvida utilizando preferencialmente as instruções da *American Psychological Association* (APA) de 2009. Para os casos no qual a APA (2009) é omissa, foram usadas as normas para trabalhos acadêmicos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como descreve o Apêndice D.

## **4.1 Tipo da pesquisa**

### **4.1.1 Quanto à abordagem**

Quanto à abordagem, o estudo realizou uma pesquisa quantitativa. Para Richardson (1989), este método “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média e desvio-padrão às mais complexas” (p. 70).

A partir da aplicação de um questionário, os dados coletados foram classificados e agrupados para que as informações pudessem ser avaliadas, conforme indicam as técnicas quantitativas.

### **4.1.2 Quanto aos fins**

A pesquisa utilizou uma abordagem descritiva quanto aos fins. Para Triviños (1987), os estudos descritivos exigem do pesquisador uma série de informações sobre o que se deseja pesquisar. O estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade. Estes estudos não se limitam simplesmente a coletar, ordenar e classificar os dados obtidos, pois podem estabelecer relações entre variáveis.

Lakatos e Marconi (2003) citam que os “estudos de verificação de hipótese são aqueles estudos quantitativo-descritivos que contêm, em seu projeto de pesquisa, hipóteses explícitas que devem ser verificadas. Essas hipóteses são derivadas da teoria” (p. 187).

### 4.1.3 Quanto aos meios

Quanto ao meio utilizado para realizar o estudo, optou-se pelo *survey*. Segundo Freitas, Oliveira, Saccol e Moscarola (2000), é adequada a utilização do método *survey* quando se deseja responder questões de pesquisa dos tipos “o quê?”, “por quê?” “como?” e “quanto?”, ou seja, quando o foco de interesse é sobre “o que está acontecendo” ou “como” e “porque isto está acontecendo” e não se tem interesse ou não é possível controlar as variáveis dependentes e independentes.

A pesquisa com *survey* pode ser referida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (Fonseca, 2002, p. 33). O estudo foi realizado com a aplicação de questionário estruturado aos jovens trabalhadores, grupo de interesse da pesquisa.

## 4.2 Instrumento de coleta de dados

Para a realização do estudo, selecionou-se o questionário utilizado por Mello (2011), que em sua pesquisa aplicou o instrumento de coleta de dados a um conjunto de trabalhadores que já atuaram na modalidade do teletrabalho. Lakatos e Marconi (2003) citam que “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (p. 201).

Com a adoção do questionário aplicado aos jovens trabalhadores, foram retiradas as questões relativas ao setor e a empresa pesquisada no estudo base. Para caracterizar os jovens trabalhadores, foram incluídas duas questões: a de número cinco, relativa ao tempo de trabalho, e a de número seis que indagou sobre a experiência com o teletrabalho. Para atender à metodologia do estudo foram feitas ainda duas alterações: uma no tempo verbal das questões e outra na retirada de itens duplicados ou triplicados em uma mesma questão (Apêndice A).

O instrumento de coleta de dados atende aos objetivos específicos da pesquisa, como mostra o Quadro 5. O Bloco I do questionário, que identifica o respondente, foi utilizado para caracterizar o perfil dos jovens trabalhadores da pesquisa em relação ao teletrabalho.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Questões do instrumento de coleta de dados</b>
Identificar os fatores que caracterizam as forças propulsoras	Bloco II – Forças propulsoras do uso do teletrabalho
Identificar os fatores que caracterizam as razões de escolha do teletrabalho.	Bloco II – Razões e motivos que te levariam a ser teletrabalhador
Identificar os fatores que caracterizam os indicadores de forças restritivas	Bloco III – Forças restritivas do uso do teletrabalho
Identificar os fatores que caracterizam as contribuições reconhecidas	Bloco IV – Contribuições do uso do teletrabalho
Analisar a relação do perfil dos jovens trabalhadores com outros estudos	Todas as questões do instrumento de coleta de dados

Quadro 5 – instrumento de coleta de dados e os objetivos específicos

Fonte: Elaborado pelo autor

As questões do instrumento de coleta da pesquisa eram constituídas de perguntas com variáveis nominais para a caracterização dos jovens trabalhadores, com apenas uma questão de múltiplas respostas. Para as questões opinativas sobre forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas as variáveis foram numeradas, com a utilização do grau de concordância usando a escala: 1 – discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – não concordo; nem discordo; 4 – concordo parcialmente e 5 – concordo totalmente. Excetuando a questão da idade, todas as demais são perguntas fechadas, com alternativas fixas de resposta.

### 4.3 Coleta de dados e amostra

Para a coleta de dados, o questionário foi disponibilizado no formato físico para possíveis respondentes, sem nenhuma seleção prévia, tendo como critério a acessibilidade. Vergara (2004) menciona que, “em amostras por acessibilidade, o pesquisador seleciona os elementos (empresas, pessoas, produtos, outros) pela facilidade de acesso a eles” (p. 51). A coleta de dados foi realizada em Belo Horizonte, no mês de junho de 2016.

A amostra não é probabilística, mas intencional diante da questão número 1 (um) do questionário sobre o pressuposto da idade dos respondentes da pesquisa. Freitas, Oliveira, Saccol e Moscarola (2000) citam que “a amostra não probabilística é obtida a partir de algum tipo de critério, e nem todos os elementos da população têm a mesma chance de ser selecionado, o que torna os resultados não generalizáveis” (p. 5).

Após a coleta, foi usada uma faixa etária para a seleção dos questionários. A faixa etária escolhida foi a do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), de 18 a 24 anos para jovens trabalhadores. Apesar de existir faixas etárias diferentes, considerou-se esta a ideal para a aplicação dessa pesquisa, pois exclui jovens menores de 18 anos, considerados adolescentes. A faixa adotada também limitou os respondentes aos 24 anos. Isso permitiu caracterizar trabalhadores que entraram há pouco tempo ou que ainda entrarão no mercado de trabalho.

Imprimiu-se 500 questionários, que foram distribuídos a 5 coletores que repassaram os questionários aos respondentes. Foram devolvidos 221 foram devolvidos preenchidos. Para a formação da base de dados da pesquisa, não incluiu na amostra os questionários que estavam em três situações:

- a) 55 questionários respondidos fora da faixa etária selecionada pela pesquisa (De 18 a 24 anos de idade);
- b) 21 questionários que não foram totalmente respondidos;
- c) 4 questionários com respostas únicas nas questões opinativas.

Utilizou-se como amostra para a análise de dados 141 questionários ou 44,2% da população. Com a seleção da base de dados, deu-se início a análise de dados do estudo.

#### **4.4 Análise de dados**

A análise de dados contou com duas fases: a análise descritiva e análise fatorial. Para realização das análises foram utilizados dois programas de computador. O editor de planilhas eletrônicas Microsoft Excel foi usado para tabular os dados e fazer os gráficos. O sistema estatístico de análise de dados da IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) foi utilizado para realizar as análises multivariadas.

##### **4.4.1 Análise descritiva**

Uma vez manipulados os dados e obtidos os resultados, o passo seguinte foi a realização da análise e interpretação dos mesmos constituindo-se ambos no núcleo central da pesquisa (Lakatos, & Marconi, 2003, p. 167). A partir da tabulação dos dados (Apêndice B), foi realizada a análise descritiva com a caracterização dos respondentes utilizando de técnicas estatísticas simples. Para a caracterização dos respondentes foram extraídos os indicadores:

- Tabela com as medidas de gênero e idade;
- Cálculo da média de idade;
- Tabela com as medidas percentuais de estado civil;
- Tabela com as medidas percentuais de escolaridade;
- Tabela do percentual de tempo de atuação no mercado de trabalho;

- Cálculo percentual dos jovens trabalhadores que já atuaram na modalidade do teletrabalho;
- Tabela com a frequência do que os respondentes considerariam no momento da escolha da carreira de teletrabalhador.

#### 4.4.2 Análise fatorial

A segunda fase da análise de dados constou de uma análise multivariada dos dados. Os principais métodos e análise de fatores foram utilizados inicialmente para estudar a estrutura da mente, da inteligência e mais tarde da personalidade (Dancey, & Reidy, 2006). Laros (2012) cita que “a análise fatorial é particularmente útil quando aplicada a escalas que consistem de uma grande quantidade de itens utilizados para medir personalidade, estilos de comportamento ou atitudes” (p. 2). De acordo com Hair, Black, Babin, Anderson e Tatham (2009), a análise fatorial cria um novo conjunto de variáveis que incorpora as características e a natureza das variáveis originais, mas em uma quantidade menor. Estas novas variáveis são apresentadas sob o formato de fatores para serem analisadas.

Figueiredo e Silva (2010) elencam três estágios para o planejamento da análise fatorial. Conforme modelo teórico adotou-se:

- Adequabilidade da base de dados: a razão entre o número de casos e a quantidade de variáveis é próxima de dez respondentes;
- Técnica de extração e o número de fatores a serem extraídos: extração de componentes principais, variância acumulada acima 60% e regra do *eigenvalue* de *Kaiser* para a normalização da análise fatorial;
- Tipo de rotação dos fatores: ortogonal *Varimax*. O objetivo do método é auxiliar na interpretação, maximizando altas correlações, minimizando as baixas e assegurando que cada fator seja independente dos demais (Dancey, & Reidy, 2006).

A técnica de análise fatorial foi aplicada nos itens do questionário de razões de escolha do teletrabalho, forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas do uso do teletrabalho separadamente (Ver apêndice C). No sistema estatístico de análise de dados foram determinados para cada análise fatorial, os nomes das variáveis:

- Razões de escolha do teletrabalho (RZ1, RZ2, RZ3... e RZ9);
- Forças propulsoras: (FP1, FP2, FP3... e FP15);
- Forças restritivas (FR1, FR2, FR3... e FR11);
- Contribuições reconhecidas (CR1, CR2, CR3... e CR12).

Para verificar se a análise fatorial poderia ser utilizada, foram aplicados o teste de Kaiser Meyer Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett para cada bloco do questionário. É considerado adequado à aplicação da análise fatorial quando o valor do teste KMO for maior que 0,5 em uma escala de 0 a 1, o que representa que a proporção da variância dos dados pode ser considerada comum a todas as variáveis. O teste de Bartlett indica se as variáveis são independentes. Para que seja adequado o uso da técnica fatorial, a variável *Sigma* do teste deve ter valor menor que 0,0001 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2009).

De acordo com a Tabela 3, todos os blocos da pesquisa atenderam aos valores mínimos determinados pelos testes KMO e Bartlett, com valores acima de 0,7 e abaixo de 0,0001 respectivamente. A tabela exhibe também a taxa percentual de respondentes versus a quantidade de variáveis usadas em cada análise fatorial. Figueiredo e Silva (2010) citam que a amostra mínima deve estar entre 50 e 100 casos e a razão entre o número de observações e a quantidade de variáveis igual ou superior a cinco<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Sobre o tamanho mínimo de uma amostra na análise fatorial há controvérsias. Existe a indicação de cinco participantes por variável e uma amostra superior a 200 sujeitos. Outra regra recomenda 10 sujeitos por variável, com um mínimo de 100 sujeitos. Alguns autores argumentam que nenhuma base teórica existe para recomendações de relação entre o número de participantes e o número de variáveis (Laros, 2012).

Tabela 3

Teste de KMO e teste de *Bartlett*

Bloco	Variáveis	Sujeitos	Teste	Valor
Razões de escolha do teletrabalho (RE)	9	15,7	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	0,727
			<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	347,259
			<i>Approx. Chi-Square</i>	36
			<i>DF</i>	0,000
Forças propulsoras (FP)	15	9,4	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	0,722
			<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	581,546
			<i>Approx. Chi-Square</i>	105
			<i>DF</i>	0,000
Forças restritivas (FR)	11	11,8	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	0,830
			<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	624,867
			<i>Approx. Chi-Square</i>	66
			<i>DF</i>	0,000
Contribuições reconhecidas (CR)	12	12,8	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	0,791
			<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	674,676
			<i>Approx. Chi-Square</i>	55
			<i>DF</i>	0,000

Fonte: Dados da pesquisa

Com o sistema estatístico de análise, os dados foram processados e identificados os fatores com maior valor percentual de aceitação. Foram extraídos os indicadores:

- Tabelas da média e desvio padrão da concordância dos itens de razões de escolha do teletrabalho, forças propulsoras, forças restritivas e contribuições do uso do teletrabalho;
- Tabelas da variância explicada de razões de escolha do teletrabalho, forças propulsoras, forças restritivas e contribuições do uso do teletrabalho;
- Tabelas dos fatores dos itens de razões de escolha do teletrabalho, forças propulsoras, forças restritivas e contribuições do uso do teletrabalho.

Após a análise fatorial foi realizada a classificação dos fatores usando o grau de concordância médio para os itens da pesquisa de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas para determinar a ordem de importância dos fatores.

## **5 Análise dos resultados**

O capítulo de análise dos resultados apresenta os dados da pesquisa e suas discussões de acordo com a tabulação dos dados (Apêndice B). Nas próximas seções serão mostradas tabelas, gráficos e quadros para avaliar os dados extraídos dos questionários respondidos pelos jovens trabalhadores. A análise utiliza técnicas de estatística descritiva como porcentagem média, desvio padrão e distribuição para apresentar os resultados.

Conforme os dados da pesquisa, a análise dos resultados foi dividida em quatro partes:

- Caracterização dos jovens trabalhadores: dados descritivos sobre os respondentes da pesquisa;
- Jovens trabalhadores e o teletrabalho: exhibe questões sobre o que os respondentes considerariam no momento da escolha da carreira de teletrabalhador;
- Análise do modelo teórico: exhibe os resultados das análises fatoriais;
- Análise da relação do perfil dos jovens trabalhadores com os resultados do estudo de Mello (2011);
- Discussão sobre o modelo conceitual utilizado na pesquisa.

### **5.1 Caracterização dos jovens trabalhadores da pesquisa**

A intenção da caracterização dos dados da pesquisa é apresentar o perfil dos respondentes do instrumento de coleta de dados. De acordo com a amostra de dados da pesquisa, os jovens trabalhadores respondentes do questionário têm média de idade de 21 anos e 2 meses. A Tabela 4 exhibe dados sobre o total de

respondentes quantificados pelo gênero e idade. A participação do sexo masculino de 46,8% foi menor que do sexo feminino 53,2%

Tabela 4

Gênero e idade dos jovens trabalhadores da pesquisa

Gênero	Idade							Total	Percentual
	18	19	20	21	22	23	24		
Feminino	6	12	13	9	15	11	9	75	53,19
Masculino	7	5	12	13	9	10	10	66	46,81
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>141</b>	<b>100,00</b>
Percentual	9,2	12,1	17,7	15,6	17,0	14,9	13,5		

Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 2 apresenta os dados da Tabela 3. Dentro da faixa etária utilizada para a amostra, de 18 a 24 anos de idade, observa uma distribuição não linear, mas sem prejuízo para as análises da pesquisa, força da aleatoriedade na seleção dos respondentes. A idade de 20 anos obteve a maior frequência com 17,7% ocorrências.

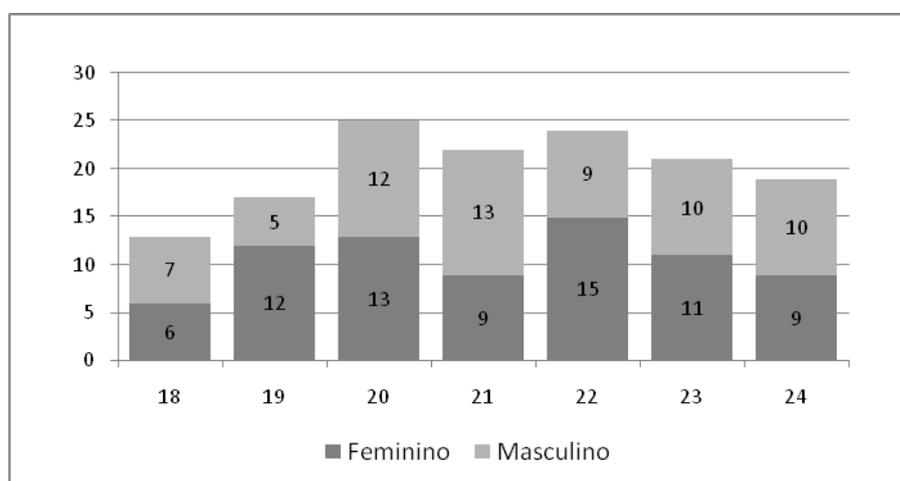


Gráfico 2 – Idade e gênero dos jovens trabalhadores da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 3 mostra dados sobre o estado civil dos respondentes. Devido à faixa etária usada na pesquisa, há predominância de solteiros (89%). As opções de estado civil separado, divorciado e viúvo não apresentaram nenhuma resposta.

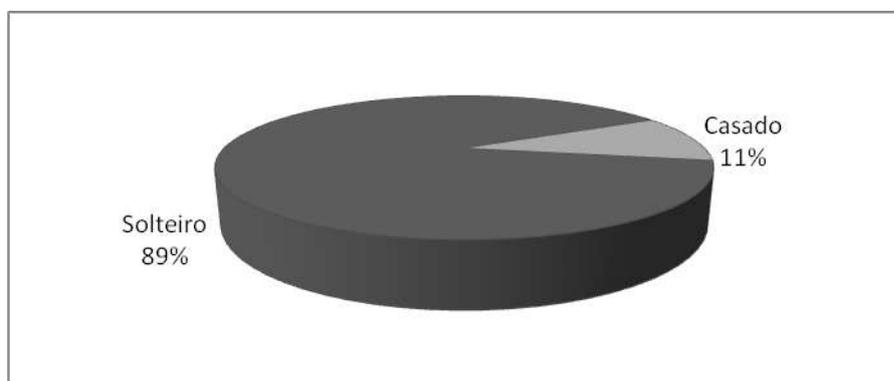


Gráfico 3 – Estado civil dos jovens trabalhadores

Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 4 exibe dados sobre a formação educacional. A grande maioria das respostas foi na opção de ensino superior (67%). As opções até ensino fundamental, pós-graduação e outros não apresentaram nenhuma resposta. O percentual coaduna com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNUD) do IBGE (2015, p. 51) que informa que a proporção dos estudantes de 18 a 24 anos de idade que frequentam o ensino superior na região sudeste é de 66% em 2014.

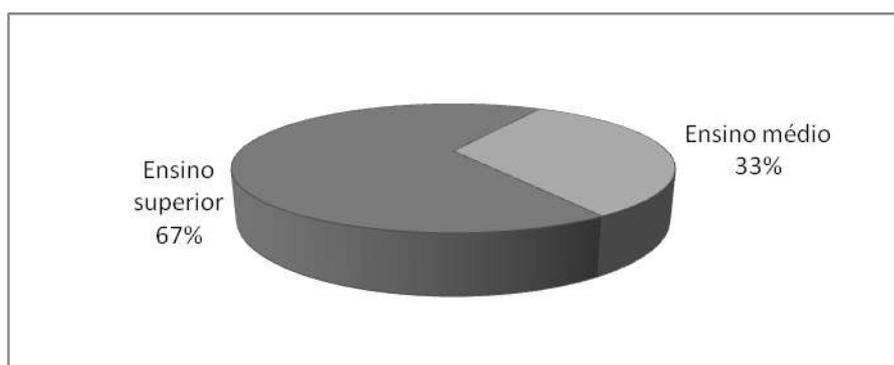


Gráfico 4 – Formação educacional dos jovens trabalhadores

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme o Gráfico 5, 48% atuam no mercado de trabalho por mais de 3 anos. Destaca-se também o percentual de jovens trabalhadores respondentes que nunca trabalharam (21%).

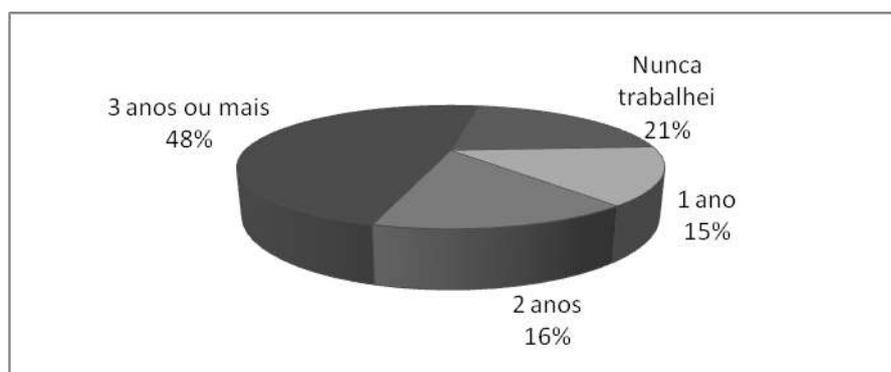


Gráfico 5 – Tempo de atuação dos jovens trabalhadores no mercado de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados da pesquisa mostram características dos jovens trabalhadores. Um equilíbrio relativo entre homens e mulheres com grande percentual de solteiros, predominância de nível superior e de jovens que já atuam no mercado de trabalho por mais de 3 anos.

## 5.2 Jovens trabalhadores e o teletrabalho

A relação dos jovens trabalhadores com o teletrabalho está evidenciada no questionário em duas questões. Uma pergunta sobre se os respondentes já haviam atuado com o teletrabalho e outra sobre o que o respondente consideraria no momento da escolha da carreira de teletrabalhador. Segundo os dados da pesquisa, dos 79% respondentes que atuam no mercado de trabalho 13% consideram já terem atuado na modalidade de teletrabalho (Gráfico 6).

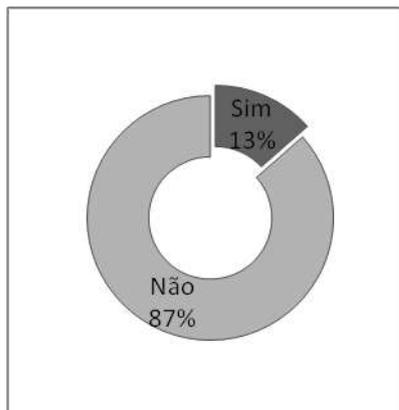


Gráfico 6 – Jovens trabalhadores que já atuaram com teletrabalhador

Fonte: Dados da pesquisa

O item 7 da pesquisa tratava sobre o que os respondentes considerariam no momento da escolha da carreira de teletrabalhador. A questão era múltipla e oferecia a opção de selecionar uma ou mais respostas. Conforme o Gráfico 7, o item sobre flexibilidade de horário apresentou o maior percentual de respostas com 75,2%, seguido pela opção de redução de perda de tempo no trânsito (56,0%).



Gráfico 7 – Momento da escolha da carreira de teletrabalhador

Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se ainda que a opção de limitações motoras devido a problema físico teve uma baixa frequência nas respostas por causa de personalidade da questão. As outras opções da questão se mantiveram na faixa de 27% a 42% das respostas.

A figura 7 exhibe a média do grau de concordância dos itens do questionário,

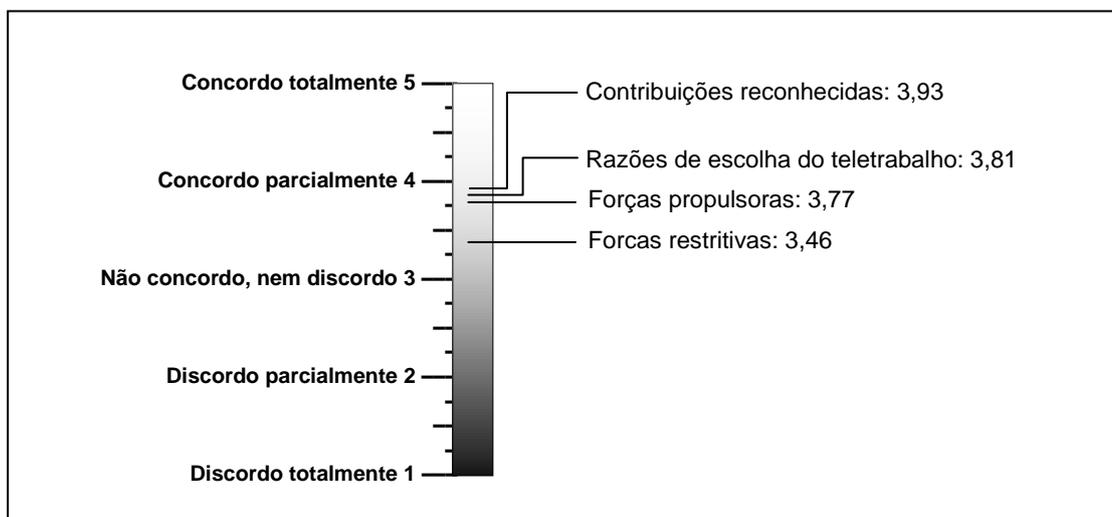


Figura 7 – Grau de concordância médio dos itens do questionário

Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se que os blocos de forças propulsoras, razões de escolha do teletrabalho e contribuições reconhecidas têm valores perto da concordância parcial. O bloco forças restritivas tem o valor menor na avaliação dos jovens trabalhadores, no entanto é ainda pontuado positivamente (3,46). No contexto geral, os jovens trabalhadores tem uma boa percepção quanto ao uso do teletrabalho.

### 5.3 Análise do modelo teórico

A análise do modelo teórico é baseada nos itens de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições do uso do teletrabalho. A pesquisa usou a técnica de

análise multivariada nesses itens do questionário e com a aplicação da análise fatorial obteve-se os fatores que melhor caracterizam as variáveis da pesquisa.

### 5.3.1 Razões de escolha do teletrabalho

Esta seção apresenta a análise de dados sobre as razões e motivos que levariam os jovens trabalhadores a escolher o teletrabalho. Questionados sobre o grau de concordância, os respondentes da pesquisa apontaram os fatores que apresentam a média e desvio padrão dos itens da pesquisa (Tabela 5).

Tabela 5

Medidas descritivas das razões de escolha do teletrabalho

Cod.	Descrição	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
RZ1	Sentir mais motivado por trabalhar de forma remota	1	5	3,81	1,06
RZ2	Lidar melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho	1	5	3,78	0,99
RZ3	Estar mais próximo à minha família	1	5	4,12	1,02
RZ4	Sentir melhor trabalhando em casa	1	5	4,28	0,89
RZ5	Conseguir me concentrar melhor	1	5	3,77	1,13
RZ6	Gerenciar melhor, em casa, a minha agenda de trabalho	1	5	3,91	1,02
RZ7	Relacionar-me melhor com os colegas de trabalho a distância	1	5	3,02	1,22
RZ8	Preferir ser controlado a distância pelo meu supervisor	1	5	3,43	1,20
RZ9	Sentir ter mais autonomia para executar minhas atividades	1	5	4,18	0,99

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

As respostas dos jovens trabalhadores indicam que, entre os itens de razões de escolha do teletrabalho, o de maior grau de concordância média é o de sentir

melhor trabalhando em casa (4,28). Destacam também os itens de sentir ter mais autonomia para executar minhas atividades (4,18) e estar mais próximo à minha família (4,12). O menor grau de concordância média foi do item de relacionar-me melhor com os colegas de trabalho a distância (3,02).

Na análise fatorial, o método de componentes principais transforma o conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto de variáveis independentes. A Tabela 6 apresenta a variância explicada da análise multivariada. Usando a técnica de normalização de *Kaiser*, identificaram-se três fatores que caracterizam aproximadamente 63% das variáveis originais.

Tabela 6

Variância explicada de razões de escolha do teletrabalho

Comp. (Fator)	Initial Eigenvalues			Extraction Sums Loadings of Squared			Rotation Sums Loadings of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulati ve %	Total	% of Variance	Cumul ative%	Total	% of Variance	Cumul ative%
U	3,412	37,916	37,916	3,412	37,916	37,916	2,284	25,374	25,374
2	1,235	13,719	51,635	1,235	13,719	51,635	1,712	19,027	44,401
3	1,020	11,332	62,968	1,020	11,332	62,968	1,671	18,566	62,968
4	,897	9,970	72,937						
5	,816	9,063	82,000						
6	,530	5,885	87,885						
7	,418	4,649	92,534						
8	,366	4,063	96,596						
9	,306	3,404	100,000						

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

A Tabela 7 apresenta a matriz rotacionada pelo método *Varimax* com três fatores que representam o conjunto de variáveis originais e o fator de cada item.

Tabela 7

Fatores das razões de escolha do teletrabalho

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)		
	Fator1	Fator2	Fator3
RZ1 - Sentir mais motivado por trabalhar de forma remota	,718		
RZ6 - Gerenciar melhor, em casa, a minha agenda de trabalho	,698	,349	
RZ5 - Conseguir me concentrar melhor	,695		
RZ2 - Lidar melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho	,688		
RZ4 - Sentir melhor trabalhando em casa		,830	
RZ3 - Estar mais próximo à minha família		,704	
RZ8 - Preferir ser controlado a distância pelo meu supervisor			,894
RZ9 - Sentir ter mais autonomia para executar minhas atividades		,484	,625
RZ7 - Relacionar-me melhor com os colegas de trabalho a distância	,443		,609

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

Conforme a análise multivariada os fatores foram identificados:

- Fator 1: tem o maior poder de explicação, com aproximadamente 25% das razões de escolha do teletrabalho. Representa as variáveis RZ1, RZ6, RZ5 e RZ2. A variável de maior peso é referente à RZ1, a sentir mais motivado por trabalhar de forma remota (0,718);
- Fator 2: obteve 19% do total da variância explicada. Representa as variáveis RZ4 e RZ3. A variável de maior peso é referente à RZ4, sentir melhor trabalhando em casa (0,830);
- Fator 3: o terceiro fator tem 19% do total da variância explicada. Representa as variáveis RZ8, RZ9 e RZ7. A variável de maior peso é referente à RZ8, preferir ser controlado a distância pelo meu supervisor (0,894).

### 5.3.2 Forças propulsoras

Esta seção apresenta a análise de dados sobre as forças propulsoras no uso do teletrabalho. Questionados sobre o grau de concordância, os respondentes da pesquisa apontaram os fatores que apresentam a média e desvio padrão dos itens da pesquisa (Tabela 8).

Tabela 8

Medidas descritivas das forças propulsoras

<b>Cod.</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
FP1	Buscar maior produtividade	1	5	3,56	1,15
FP2	Para reduzir custos (espaço físico, equipamentos, suporte técnico, dentre outros)	1	5	4,12	1,03
FP3	Maior flexibilidade de horário	1	5	4,38	0,87
FP4	Oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores	1	5	4,06	0,93
FP5	Reduzir a necessidade de espaço físico da empresa	1	5	4,16	0,95
FP6	Reduzir gastos de mobilidade (transporte) do empregado	1	5	4,32	0,92
FP7	Possibilidade de empregar pessoas com deficiência no seu próprio domicílio	1	5	4,09	1,07
FP8	Reduzir gastos com infraestrutura de prevenção do estresse dos trabalhadores	1	5	3,73	1,07
FP9	Reduzir tempo com reuniões presenciais	1	5	3,26	1,17
FP10	Busca de melhoria do atendimento aos clientes das empresas contratantes	1	5	3,36	1,11
FP11	Busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (não teletrabalhadores)	1	5	2,84	1,16
FP12	Melhor aproveitamento do tempo disponível do trabalhador	1	5	4,09	0,92
FP13	Reduzir gastos com vestimentas profissionais (uniformes, crachás, outros) exigidas no trabalho presencial	1	5	3,89	1,23
FP14	Buscar reduzir necessidade de supervisão presencial	1	5	3,52	1,12
FP15	Buscar reduzir investimento com a qualificação dos empregados devido o emprego de profissionais já prontos	1	5	3,13	1,37

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

As respostas dos jovens trabalhadores indicam que, entre os itens de forças propulsoras, o de maior grau de concordância média é o de maior flexibilidade de horário (4,38). Destacam-se também os itens de reduzir a necessidade de espaço físico da empresa (4,16) e reduzir gastos de mobilidade (transporte) do empregado (4,32). O menor grau de concordância média foi o item de relacionamento com os outros trabalhadores: busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (2,84).

Na análise fatorial, o método de componentes principais transforma o conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto de variáveis independentes. A Tabela 9 apresenta a variância explicada da análise multivariada. Usando a técnica de normalização de *Kaiser*, identificaram-se cinco fatores que caracterizam aproximadamente 64% das variáveis originais.

Tabela 9  
Variância explicada de forças propulsoras

Comp. (Fator)	Initial Eigenvalues			Extraction Sums Loadings of Squared			Rotation Sums Loadings of Squared		
	Total	% of Varianc e	Cumula tive %	Total	% of Varianc e	Cumul ative%	Total	% of Varianc e	Cumul ative%
1	4,099	27,330	27,330	4,099	27,330	27,330	2,314	15,424	15,424
2	1,969	13,127	40,457	1,969	13,127	40,457	2,172	14,482	29,906
3	1,349	8,992	49,449	1,349	8,992	49,449	1,841	12,276	42,182
4	1,128	7,519	56,968	1,128	7,519	56,968	1,657	11,044	53,226
5	1,029	6,857	63,825	1,029	6,857	63,825	1,590	10,599	63,825
6	,835	5,564	69,389						
7	,799	5,327	74,716						
8	,748	4,990	79,706						
9	,650	4,333	84,038						
10	,559	3,730	87,768						
11	,481	3,209	90,977						
12	,433	2,884	93,861						
13	,372	2,482	96,343						
14	,313	2,083	98,426						
15	,236	1,574	100,000						

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

A Tabela 10 apresenta a matriz rotacionada pelo método *Varimax* com cinco fatores que representam o conjunto de variáveis originais e o fator de cada item.

Tabela 10

Fatores de forças propulsoras e a ordem de importância

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)					Méd.	Méd. Fat.
	Fator1	Fator2	Fator3	Fator4	Fator5		
FP5 - Reduzir a necessidade de espaço físico da empresa	,800					4,16	
FP6 - Reduzir gastos de mobilidade (transporte) do empregado	,759					4,32	
FP2 - Para reduzir custos (espaço físico, equipamentos, suporte técnico, dentre outros)	,626			,337		4,12	<b>2º. 3,99</b>
FP7 - Possibilidade de empregar pessoas com deficiência no seu próprio domicílio	,502				,331	4,09	
FP8 - Reduzir gastos com infraestrutura de prevenção do estresse dos trabalhadores	,455		,370			3,26	
FP13 - Reduzir gastos com vestimentas profissionais (uniformes, crachás, outros) exigidas no trabalho presencial	,337	,815				3,89	
FP14 - Buscar reduzir necessidade de supervisão presencial		,757				3,52	<b>4º. 3,51</b>
FP15 - Buscar reduzir investimento com a qualificação dos empregados devido o emprego de profissionais já prontos		,682	,378			3,13	
FP11 - Busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (não teletrabalhadores)			,861			2,84	<b>5º. 3,05</b>
FP9 - Reduzir tempo com reuniões presenciais			,737			3,26	
FP12 - Melhor aproveitamento do tempo disponível do trabalhador				,687		4,09	<b>3º. 3,67</b>
FP1 - Buscar maior produtividade		,382		,678		3,56	

(continua)

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)					Méd.	Méd. Fat.
	Fator1	Fator2	Fator3	Fator4	Fator5		
FP10 - Busca de melhoria do atendimento aos clientes das empresas contratantes			,393	,583		3,36	
FP4 - Oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores					,838	4,06	1º. 4,22
FP3 - Maior flexibilidade de horário					,817	4,38	

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

Conforme a análise multivariada os fatores foram identificados:

- Fator 1: tem o maior poder de explicação, com aproximadamente 15% das razões de escolha do teletrabalho. Representa as variáveis FP5, FP6, FP2, FP7 e FP8. A variável de maior peso é referente à FP5, reduzir a necessidade de espaço físico da empresa (0,800);
- Fator 2: obteve 14% do total da variância explicada. Representa as variáveis FP13, FP14 e FP15. A variável de maior peso é referente à FP13, reduzir gastos com vestimentas profissionais (0,815);
- Fator 3: o terceiro fator tem 12% do total da variância explicada. Representa as variáveis FP11, FP9 e FP12. A variável de maior peso é referente à FP11, busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (0,861);
- Fator 4: esse fator tem 11% do total da variância explicada. Representa as variáveis FP12, FP1 e FP10. A variável de maior peso é referente à FP12, melhor aproveitamento do tempo disponível do trabalhador (0,687);
- Fator 5: o quinto fator tem 11% do total da variância explicada. Representa as variáveis FP3 e FP4. A variável de maior peso é referente à FP3, oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores (0,838).

A classificação dos fatores pelo grau de concordância médio dos itens da pesquisa determinou o fator 5 como o primeiro na ordem de importância.

### 5.3.3 Forças restritivas

Esta seção apresenta a análise de dados sobre as forças restritivas no uso do teletrabalho. Questionados sobre o grau de concordância, os respondentes da pesquisa apontaram os fatores que apresentam a média e desvio padrão dos itens da pesquisa (Tabela 11).

Tabela 11

Medidas descritivas das forças restritivas

<b>Cod.</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
FR1	Perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal	1	5	3,99	1,03
FR2	Não ter disponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho na residência	1	5	3,47	1,26
FR3	Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades	1	5	3,67	1,16
FR4	Falta de privacidade para execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes e vizinhos.	1	5	3,53	1,17
FR5	Dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho	1	5	3,59	1,18
FR6	Sentir prejudicado pela falta de legislação trabalhista específica para regular os direitos do teletrabalhador	1	5	3,42	1,15
FR7	Ser esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira.	1	5	3,26	1,23
FR8	Não gostaria de assumir a responsabilidade de autogerenciamento das minhas responsabilidades profissionais	1	5	3,13	1,24
FR9	Ter medo de ficar com o salário defasado em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa	1	5	3,26	1,30
FR10	Ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas da execução do trabalho	1	5	3,60	1,22
FR11	Possibilidade de me complicar com o manuseio de novos programas	1	5	3,34	1,25
FR12	Receio de não ter condições de inovar/criar sobre o processo de trabalho, por estar ausente da equipe presencial da matriz	1	5	3,31	1,25

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

As respostas dos jovens trabalhadores indicam que, entre os itens de forças restritivas, o de maior grau de concordância média é o de perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal (3,99). O menor grau de concordância média foi o item não gostaria de assumir a responsabilidade de autogerenciamento das minhas responsabilidades profissionais (3,13).

Na análise fatorial, o método de componentes principais transforma o conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto de variáveis independentes. A Tabela 12 apresenta a variância explicada da análise multivariada. Usando a técnica de normalização FR de *Kaiser*, identificaram-se três fatores que caracterizam 63% das variáveis originais.

Tabela 12

Variância explicada de forças restritivas

Comp. (Fator)	Initial Eigenvalues			Extraction Sums Loadings of Squared			Rotation Sums Loadings of Squared		
	Total	% of Varianc e	Cumula tive %	Total	% of Varianc e	Cumul ative%	Total	% of Varianc e	Cumul ative%
1	4,461	37,173	37,173	4,461	37,173	37,173	3,216	26,800	26,800
2	2,031	16,926	54,099	2,031	16,926	54,099	2,217	18,476	45,276
3	1,054	8,784	62,883	1,054	8,784	62,883	2,113	17,607	62,883
4	,753	6,272	69,155						
5	,695	5,788	74,943						
6	,651	5,424	80,368						
7	,528	4,403	84,771						
8	,463	3,862	88,632						
9	,417	3,473	92,106						
10	,408	3,400	95,505						
11	,281	2,339	97,844						
12	,259	2,156	100,000						

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

A Tabela 13 apresenta a matriz rotacionada pelo método *Varimax* com cinco fatores que representam o conjunto de variáveis originais e o fator de cada item.

Tabela 13

Fatores de forças restritivas e a ordem de importância

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)			Méd.	Méd. Fat.
	Fator1	Fator2	Fator3		
FR2 - Não ter disponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho na residência	,819			3,47	<b>1º.</b> <b>3,65</b>
FR4 - Falta de privacidade para execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes e vizinhos	,787			3,53	
FR3 - Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades	,775			3,67	
FR5 - Dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho	,760			3,59	
FR1 - Perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal	,749			3,99	
FR11 - Possibilidade de me complicar com o manuseio de novos programas		,798		3,34	<b>2º.</b> <b>3,35</b>
FR10 - Ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas da execução do trabalho		,722		3,60	
FR12 - Receio de não ter condições de inovar/criar sobre o processo de trabalho, por estar ausente da equipe presencial da matriz		,628		3,31	
FR8 - Não gostaria de assumir a responsabilidade de autogerenciamento das minhas responsabilidades profissionais		,595	,476	3,13	<b>3º.</b> <b>3,31</b>
FR9 - Ter medo de ficar com o salário defasado em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa			,763	3,26	
FR7 - Ser esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira			,758	3,26	
FR6 - Sentir prejudicado pela falta de legislação trabalhista específica para regular os direitos do teletrabalhador			,672	3,42	

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

Conforme a análise multivariada os fatores foram identificados:

- Fator 1: tem o maior poder de explicação, com aproximadamente 27% das razões de escolha do teletrabalho. Representa as variáveis FR2, FR4, FR3, FR5 e FR1. A variável de maior peso é referente à FR1, não ter disponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho na residência (0,819);
- Fator 2: obteve 18% do total da variância explicada. Representa as variáveis FR4 e FR3. A variável de maior peso é referente à FR4, possibilidade de me complicar com o manuseio de novos programas (0,798);
- Fator 3: o terceiro fator tem 18% do total da variância explicada. Representa as variáveis FR8, FR9 e FR7. A variável de maior peso é referente à FR 8, ter medo de ficar com o salário defasado em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa (0,763).

A classificação dos fatores pelo grau de concordância médio dos itens da pesquisa determinou o fator 1 como o primeiro na ordem de importância.

#### **5.3.4 Contribuições reconhecidas**

Esta seção apresenta a análise de dados sobre as contribuições reconhecidas no uso do teletrabalho. Questionados sobre o grau de concordância, os respondentes da pesquisa apontaram os fatores que apresentam a média e desvio padrão dos itens da pesquisa (Tabela 14).

Tabela 14

## Medidas descritivas das contribuições reconhecidas

<b>Cod.</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
CR1	Aumentar a produtividade da empresa pelo uso do teletrabalho.	1	5	3,89	0,99
CR2	Melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento	1	5	4,43	0,80
CR3	Facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho	1	5	4,31	0,93
CR4	Permitir um melhor gerenciamento do tempo profissional	1	5	3,97	0,96
CR5	Melhorar a qualidade de atendimento profissional dos clientes contratantes da empresa	1	5	3,67	1,01
CR6	Reduzir a rotatividade de empregados	1	5	3,67	1,06
CR7	Reduzir o absenteísmo	1	5	3,86	1,02
CR8	Reduzir as necessidades de infraestrutura (espaço físico)	1	5	4,09	0,97
CR9	Reduzir o consumo de energias (água, luz, combustível, outros)	1	5	4,21	0,91
CR10	Reduzir o tempo de solução dos problemas dos clientes atendidos pelo teletrabalho	1	5	3,55	1,02
CR11	Seu salário render mais por ser teletrabalhador.	1	5	3,61	1,18

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

As respostas dos jovens trabalhadores indicam que, entre os itens das contribuições reconhecidas, o de maior grau de concordância média é o de melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento (4,43). Destaca também o item facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho (4,31). Os menores graus de concordância média foram os itens de relacionamento com os outros trabalhadores: busca de melhoria em reduzir o tempo de solução dos problemas dos clientes atendidos pelo teletrabalho (3,55) e seu salário render mais por ser teletrabalhador (3,61).

Na análise fatorial, o método de componentes principais transforma o conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto de variáveis independentes. A Tabela 15 apresenta a variância explicada da análise multivariada. Usando a técnica de

normalização de *Kaiser*, identificaram-se três fatores que caracterizam aproximadamente 66% das variáveis originais.

Tabela 15

Variância explicada das contribuições reconhecidas

Comp. (Fator)	Initial Eigenvalues			Extraction Sums Loadings of Squared			Rotation Sums Loadings of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulati ve %	Total	% of Variance	Cumul ative%	Total	% of Variance	Cumul ative%
1	4,682	42,566	42,566	4,682	42,566	42,566	2,617	23,795	23,795
2	1,410	12,822	55,388	1,410	12,822	55,388	2,565	23,321	47,117
3	1,179	10,719	66,107	1,179	10,719	66,107	2,089	18,990	66,107
4	,852	7,744	73,851						
5	,713	6,480	80,330						
6	,601	5,463	85,793						
7	,441	4,013	89,806						
8	,382	3,474	93,280						
9	,302	2,749	96,029						
10	,233	2,120	98,149						
11	,204	1,851	100,000						

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

A Tabela 16 apresenta a matriz rotacionada pelo método *Varimax* com cinco fatores que representam o conjunto de variáveis originais e o fator de cada item.

Tabela 16

Fatores das contribuições reconhecidas e a ordem de importância

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)			Méd.	Méd. Fat.
	Fator1	Fator2	Fator3		
CR2 - Melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento	,852			4,43	1º. 4,15
CR1 - Aumentar a produtividade da empresa pelo uso do teletrabalho	,793			3,89	

(continua)

Variáveis Originais	Componentes (rotacionados)			Méd.	Méd. Fat.
	Fator1	Fator2	Fator3		
CR3 - Facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho	,782		,362	4,31	
CR4 - Permitir um melhor gerenciamento do tempo profissional	,618	,387		3,97	
CR5 - Melhorar a qualidade de atendimento profissional dos clientes contratantes da empresa		,828		3,67	<b>3º. 3,63</b>
CR10 - Reduzir o tempo de solução dos problemas dos clientes atendidos pelo teletrabalho		,776	,303	3,55	
CR11 - Seu salário render mais por ser teletrabalhador.		,698		3,61	
CR6 - Reduzir a rotatividade de empregados		,614		3,67	
CR8 - Reduzir as necessidades de infraestrutura (espaço físico)			,830	4,09	<b>2º. 4,05</b>
CR9 - Reduzir o consumo de energias (água, luz, combustível, outros)			,786	4,21	
CR7 - Reduzir o absenteísmo		,379	,631	3,86	

Fonte: Dados da pesquisa processados no SPSS

Conforme a análise multivariada os fatores foram identificados:

- Fator 1: tem o maior poder de explicação, com aproximadamente 24% das razões de escolha do teletrabalho. Representa as variáveis CR2, CR1, CR3 e CR4. A variável de maior peso é referente à CR2, melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento (0,852);
- Fator 2: obteve 23% do total da variância explicada. Representa as variáveis CR5, CR10, CR11 e CR6. A variável de maior peso é referente à CR5, melhorar a qualidade de atendimento profissional dos clientes contratantes da empresa (0,828);
- Fator 3: o terceiro fator tem 19% do total da variância explicada. Representa as variáveis CR8, CR9 e CR7. A variável de maior peso é referente à CR8, reduzir as necessidades de infraestrutura (0,830).

A classificação dos fatores pelo grau de concordância médio dos itens da pesquisa determinou o fator 1 com o primeiro na ordem de importância.

#### 5.4 Relação do perfil dos jovens trabalhadores com os resultados do estudo de Mello (2011)

Os dados da pesquisa e o estudo de Mello (2011) utilizam do mesmo instrumento de coleta de dados base. Mesmo tratando-se de ambientes, momentos diferentes e das mudanças efetuadas no questionário, há condições para relacionar os resultados em algumas questões. A Tabela 17 apresenta a relação dos itens considerados no momento da escolha da carreira de teletrabalhador.

Tabela 17

Escolha da carreira de teletrabalhador

Item da pesquisa	Dados da pesquisa		Mello (2011)	
	Frequência	%	Frequência	%
Flexibilidade de horário	106	75,2	27	42,2
Independência	59	41,8	18	28,1
Melhor salário	53	37,6	3	4,7
Ter uma nova experiência de trabalho	58	41,1	29	45,3
Maior tempo com a família	48	34,0	25	39,1
Redução de perda de tempo no trânsito	79	56,0	27	42,2
Limitações motoras devido a problema físico	4	2,8	34	53,1
Aumento de produtividade	43	30,5	16	25,0
Possuir espaço físico	38	27,03	20	31,1

Fonte: Dados da pesquisa e Mello (2011, p. 153)

Na análise estatística do uso do teletrabalho Mello (2011) identificou que, “a maioria dos trabalhadores é formada por jovens e solteiros, o que corrobora com a conjectura de que grande parte destes profissionais teve sua iniciação profissional por meio do teletrabalho” (p. 143). Este é o perfil que é apresentado também nos dados

desta pesquisa, sabendo que 13% dos respondentes que já atuam no mercado de trabalho declaram já terem vivenciado experiência na modalidade de teletrabalho.

Os jovens trabalhadores responderam a essa questão como um item futuro. Para o estudo de Mello (2011), um item real, respondido por teletrabalhadores de empresas no posto de atendimento de *call center* e *contact center*. Desta forma, o estudo pode relacionar profissionais com experiência no teletrabalho com a percepção dos jovens trabalhadores.

O Gráfico 8 exibe os dados da Tabela 16. Na pesquisa, o item de flexibilidade de horário obteve o maior percentual de respostas, com 75,2% das respostas contra apenas 42,2% no estudo de teletrabalhadores de *call center* e *contact center*. Nota-se que na pesquisa de Mello (2011), o item melhor salário não é reconhecido com um item a ser considerado na hora da escolha da carreira de teletrabalhador (4,7%). O que leva a concluir que quanto aos ganhos a realidade de quem está atuando é diferente da percepção dos jovens trabalhadores. A opção de limitações motoras devido a problema físico tem um alto percentual entre os teletrabalhadores devido a esta condição ser verdadeira entre eles. Redução de perda de tempo no trânsito e independência são itens mais valorizados pelos jovens trabalhadores.

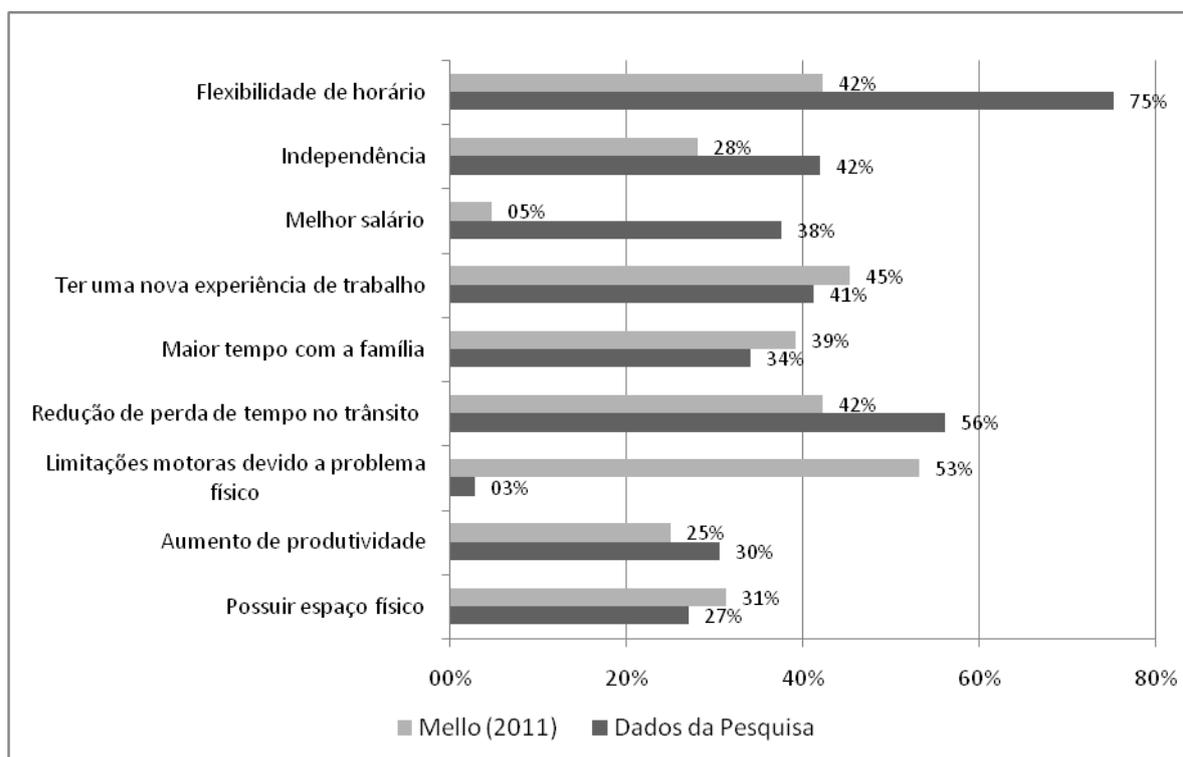


Gráfico 8 – Escolha da carreira de teletrabalhador

Fonte: Dados da pesquisa e Mello (2011)

Nos itens ter uma nova experiência de trabalho, maior tempo com a família, aumento da produtividade e possuir espaço físico percebe-se uma relativa igualdade entre as duas pesquisas, com diferenças abaixo de 5% no percentual das respostas.

O Gráfico 9 apresenta o grau de concordância médio com o comparativo entre os dados da pesquisa e Mello (2011).

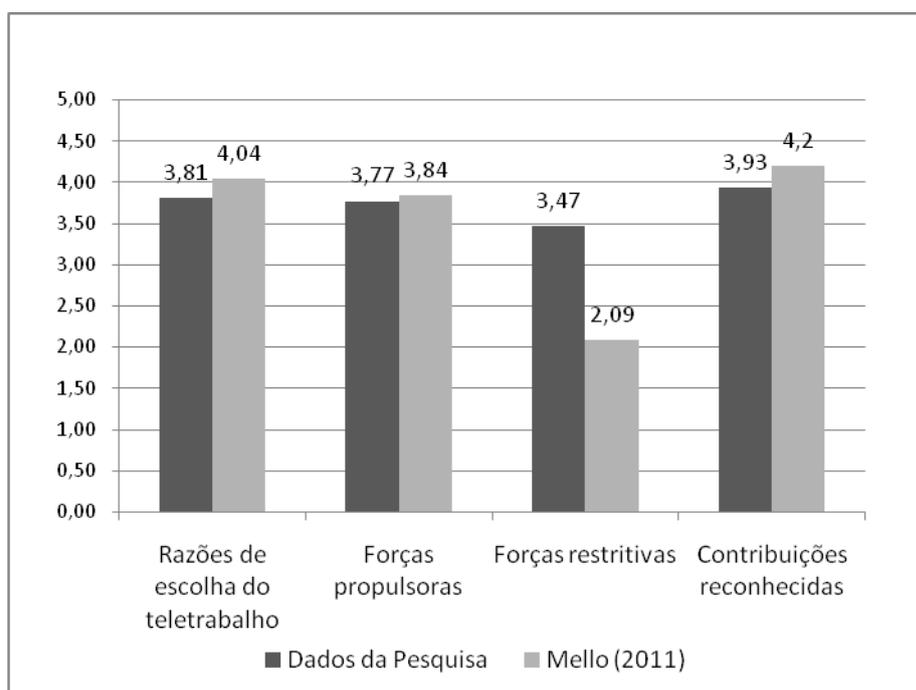


Gráfico 9 – Grau de concordância médio das pesquisas

Fonte: Dados da pesquisa e Mello (2011)

Nos itens de razões para a escolha do teletrabalho, forças propulsoras e contribuições reconhecidas o resultado do grau de concordância médio estão próximos. Em forças restritivas encontrou-se uma grande diferença de opiniões. Os respondentes de Mello (2011) classificaram os itens de forças restritivas como discordo parcialmente, enquanto os respondentes da pesquisa classificaram entre não discordo, nem concordo e concordo parcialmente (3,47).

## 5.5 Discussão do modelo conceitual

O estudo usou o modelo teórico de Mello (2011). A Figura 8 exibe uma compilação dos dados da pesquisa dentro do modelo conceitual utilizado para avaliar o uso do teletrabalho. A figura apresenta a maior e a menor média das questões do instrumento de coleta de dados. Apresenta também o fator mais importante de cada item do modelo conceitual.

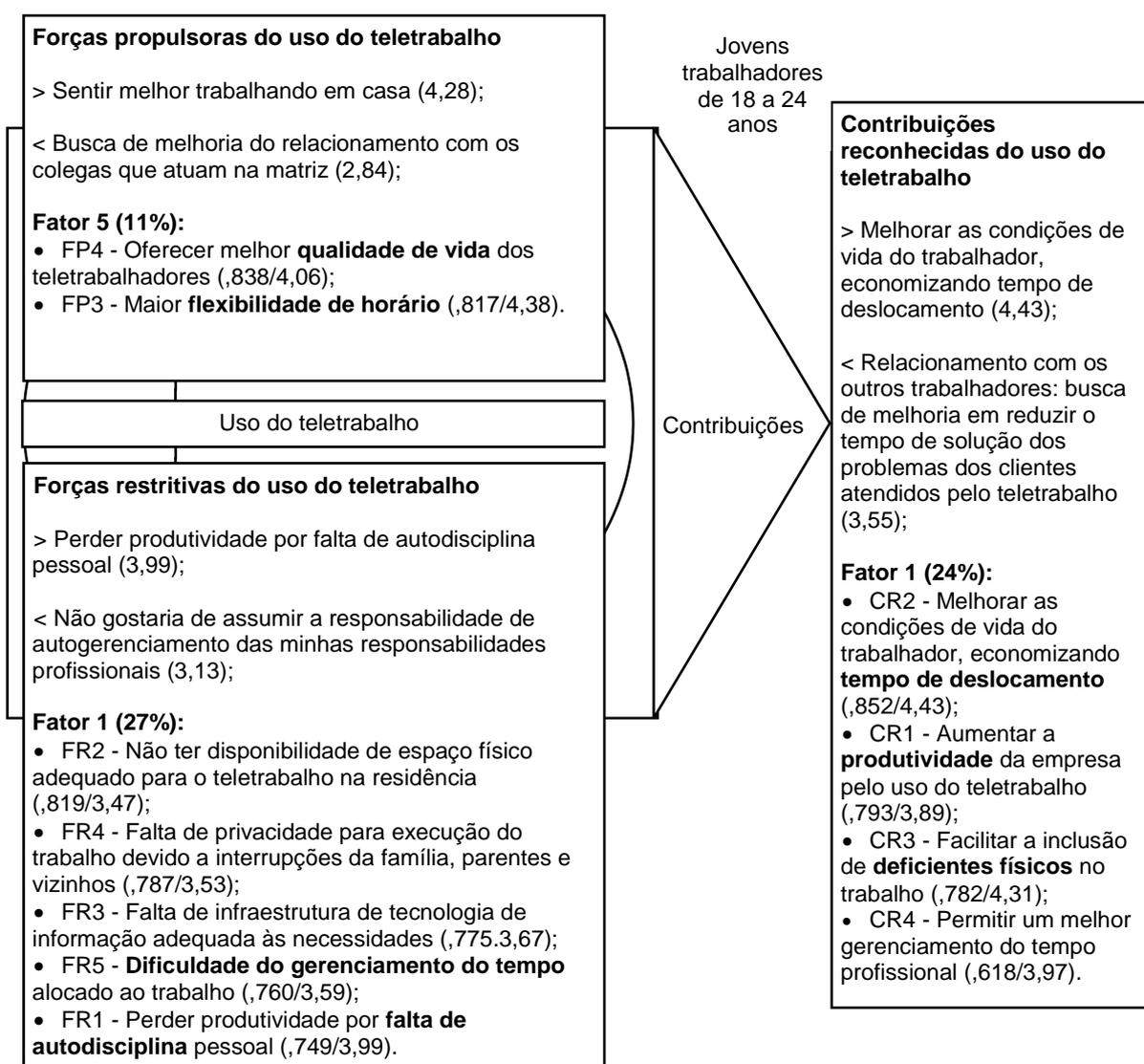


Figura 8 – Análise de cenário do modelo conceitual

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise das forças propulsoras do uso do teletrabalho a pesquisa identificou os itens melhor qualidade de vida e maior flexibilidade de horário como os com maior importância para os jovens trabalhadores. Esses dados corroboram com Nilles (1998), Bernardino, Carneiro, Roglio e Kato (2009) e Mello (2011) que citam os dois itens entre as vantagens da modalidade do teletrabalho. Para Goulart (2009) “o teletrabalho surge como uma opção de trabalho importante e atrativa, sendo que seu principal benefício será o de prover aos empregados flexibilidade para melhor administrar seu trabalho e suas responsabilidades pessoais” (p. 17). Os dados corroboram também com a pesquisa de Santos, Lambarine e Moreira (2014) que apontam que 54% dos respondentes concordam que o teletrabalho proporciona uma melhor qualidade de vida e apenas 5% discordam.

Por sua característica, ser realizado a distância, os itens de relacionamento com os colegas de trabalho e chefes, não valorizados pelos respondentes. Para os jovens trabalhadores, não seria um fator que impulsionaria ou contribuiria para o uso do teletrabalho.

Em forças restritivas do uso do teletrabalho foram identificados os itens relacionados a perda de produtividade por falta de autodisciplina e a gestão do tempo. Rodrigues (2011) conclui que, “a disciplina é uma característica fundamental para evitar dispersões constantes do ambiente familiar, o que poderia gerar queda de produtividade, como também para evitar o excesso de longas jornadas de trabalho” (p. 133). A disciplina auxilia o profissional tanto na organização do trabalho, quanto no respeito dos momentos de lazer. Goulart (2009) cita autodisciplina como uma das características do perfil do teletrabalhador. Nas forças restritivas observam-se também problemas com a privacidade do trabalho sendo realizado fora de um escritório da empresa e a falta de infraestrutura.

As contribuições reconhecidas do uso do teletrabalho foram a melhora das condições de vida do trabalhador com a economia do tempo de deslocamento e o aumento da produtividade da empresa. No projeto de Nilles (1997), o tempo perdido no deslocamento para o trabalho era um dos principais problemas a ser solucionado pelo teletrabalho. E continua sendo, segundo os participantes da pesquisa o trânsito das grandes cidades ainda é um atrativo do teletrabalho. Outro item importante das contribuições reconhecidas é a inclusão de deficientes físicos no trabalho. O

teletrabalho proporciona a oportunidade de inclusão de trabalhadores que tenham problemas de locomoção, o que dá a modalidade um caráter social.

Gerenciamento do tempo aparece em forças restritivas e em contribuições reconhecidas do uso do teletrabalho, o que leva a crer que é uma atividade de suma importância para o teletrabalhador. Se o gerenciamento do tempo for bem feito é uma contribuição reconhecida, caso contrário, torna-se um problema para o uso do teletrabalho.

O tema salário é ainda uma incógnita quanto aos resultados para a modalidade do teletrabalho. Na visão dos respondentes da pesquisa, um razão para a escolha da carreira de teletrabalhador. Há uma evidente diferença com os dados de teletrabalhadores atuantes no mercado de trabalho, quem não vêem salário como um item de escolha. Mas existem questões de como um teletrabalhador poderia ter maiores ganhos ou menores: tem a condição de produzir mais, tem outros custos atuando a distância ou é menos ou menos reconhecido pela empresa.

## 6 Considerações finais

O uso do teletrabalho surgiu com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e criar uma opção de gestão de recursos humanos para as empresas. Uma oportunidade de alterar o formato da relação entre o empregador e o empregado, tendo reflexos na sociedade e até no meio ambiente. Pelo uso do teletrabalho ser abrangente, tanto na sua aplicação quanto nos seus impactos, há a necessidade de avaliar não só as vantagens como as desvantagens da modalidade de teletrabalho e fornecer informações empíricas para a sua adoção.

O tema do trabalho a distância é discutido desde o início dos estudos sobre as relações de trabalho na Revolução Industrial. O teletrabalho desenvolveu-se junto com a tecnologia da informação e comunicação e com a crescente necessidade de conter custos nas empresas. A tecnologia fornece ferramentas para a distribuição, controle e avaliação das atividades realizadas a distância. A demanda do controle de custos refere-se a um acirrado ambiente de competição entre os fornecedores de produtos e serviços.

Essa pesquisa buscou identificar, a partir do uso do estudo de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas, a percepção da utilização do teletrabalho no contexto de jovens trabalhadores. Os jovens foram selecionados por representarem o futuro da força de trabalho. Eles também estão no mercado de trabalho há pouco tempo ou estão se preparando para começar a trabalhar. Por estarem mais habituados com o uso das novas tecnologias e necessitarem entrar no mercado de trabalho os jovens trabalhadores poderiam envolver em novas rotinas de trabalho e aceitariam melhor a modalidade de teletrabalho, realizando atividades distantes da sede da empresa. O estudo utilizou a faixa etária apresentada nas pesquisas do CAGED e selecionou jovens de 18 a 24 anos de idade.

A pesquisa realizou um estudo descritivo de natureza quantitativa que utilizou o modelo conceitual usado por Mello (2011) em empresas do ramo de *call center* e *contact center*. O uso desse modelo conceitual forneceu arcabouço para a coleta e a análise dos dados da pesquisa. O estudo iniciou-se com o ajuste do questionário

para a condição dos jovens trabalhadores. Para a realização da pesquisa o instrumento de coleta de dados foi aplicado em Universidades e empresas no qual foram localizados o perfil de respondentes desejado para o estudo. Com os questionários, excluíram-se as respostas inconsistentes e formou-se a base de dados para a apuração e análise dos resultados da pesquisa.

Os resultados da pesquisa evidenciam uma alta aceitação dos jovens trabalhadores quanto ao uso da modalidade do teletrabalho nos itens pesquisados, com grande concordância nos itens de forças propulsoras, forças restritivas e contribuições reconhecidas. Entre os respondentes foram identificadas características dos jovens trabalhadores, como o grande percentual de solteiros e com estudo entre o ensino médio e o ensino superior.

Na análise do modelo conceitual, a pesquisa identificou o grau de concordância dos itens do questionário. Quanto às forças propulsoras no uso do teletrabalho, o item maior flexibilidade de horário foi o mais pontuado. O que coaduna com outros estudos sobre o teletrabalho. A possibilidade de realizar atividades em horários distintos atrai os jovens trabalhadores. Nas razões da escolha do teletrabalho, destacou-se o item em que os trabalhadores se sentem melhor trabalhando em casa. Para forças propulsoras e razões da escolha do teletrabalho, o item de menor concordância foram que citavam à melhora do relacionamento com outros trabalhadores. O possível menor contato com os outros trabalhadores não é percebido como uma vantagem.

Dentre os itens de forças restritivas a maior concordância foi a de perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal. A realização de atividades sem presença física de gestor é um problema reconhecido pelos respondentes da pesquisa. É também um paradigma a ser vencido no momento da adoção do teletrabalho nas empresas.

Em contribuições reconhecidas, os itens de maior concordância foram o melhorar as condições de vida do trabalhador para economizar tempo de deslocamento e facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho. O uso do teletrabalho evita os deslocamentos diários ao local de trabalho, proporcionando uma economia de tempo no trânsito e nas atividades do dia a dia de uma empresa. Para os deficientes físicos o teletrabalho oferece uma importante oportunidade de integração na sociedade oferecendo atividade profissional remunerada.

Na análise fatorial do estudo, foram identificados os itens que melhor caracterizam o teletrabalho para os jovens trabalhadores por meio do correlacionamento das variáveis do questionário. Conforme o modelo conceitual utilizado realizou-se quatro análises fatoriais, uma para cada bloco do questionário: forças propulsoras, razões da escolha do teletrabalho, forças restritivas e contribuições reconhecidas.

Entre os novos fatores criados para cada fatorial e a identificação dos novos fatores mais importantes, o estudo apresentou como as melhores características das forças propulsoras a qualidade de vida e a flexibilidade de horário. Em forças restritivas os melhores resultados foram a dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho e a falta de autodisciplina. Já em contribuições reconhecidas, identificaram-se o tempo de deslocamento e o aumento da produtividade.

Ao relacionar o perfil dos jovens trabalhadores com outros estudos realizados, a pesquisa apresentou algumas diferenças entre a percepção dos jovens trabalhadores e os teletrabalhadores com experiência, principalmente quanto à expectativa de melhores ganhos e a flexibilidade de horários. Para os trabalhadores de empresas de *call center* e *contact center* a expectativa de melhores ganhos é baixa, evidenciando que essa possibilidade pode não se realizar. Os jovens trabalhadores valorizam mais a redução de perda de tempo no trânsito e independência, que os teletrabalhadores com experiência.

Embora não tenham afetado os resultados, algumas limitações foram percebidas ao longo da realização da pesquisa. A coleta física das respostas apresentou um considerável número de questionários inválidos. Muitos estavam fora da faixa etária selecionada, não foram totalmente respondidos ou continham respostas únicas. A opção pelo uso de análise fatorial não possibilitou a comparação dos resultados com outros estudos. A análise fatorial cria novas e diferentes variáveis para cada estudo.

Como proposta para estudos futuros, a partir de um marco amostral, indica-se a realização do estudo com uma amostra probabilística. Outra possibilidade seria utilizar o modelo conceitual em uma pesquisa com jovens trabalhadores que já utilizam o teletrabalho, buscando respostas sobre a situação salarial dos teletrabalhadores. A repetição do estudo em ambientes diferentes traria novas informações para serem analisadas.

Vislumbra-se também o desenvolvimento de um modelo de avaliação da maturidade do uso do teletrabalho para empresas. O objetivo seria criar um instrumento de coleta, apuração e avaliação de dados para pontuar aspectos como o uso da tecnologia, as políticas de recursos humanos e estratégia organizacional para identificar pontos fortes e pontos fracos no processo do uso da modalidade do teletrabalho. Indica-se ainda a leitura em outras situações onde o teletrabalho está envolvido, como o trabalho distribuído, a gestão equipes virtuais e o *coworking*, com o compartilhamento físico de ambientes de trabalho.

O uso do teletrabalho como uma ferramenta de trabalho do dia a dia ou uma estratégia de negócios é uma excelente forma de preparar as empresas para serem competitivas e dinâmicas. A penetração no mercado de trabalho tende a ser cada vez maior, por causa da tecnologia, do controle de custos e dos novos trabalhadores. Os jovens trabalhadores já percebem o teletrabalho como uma possibilidade viável de acesso ao mercado de trabalho.

## Referências

- Affonso, S. L. (2014). *Absenteísmo: um Problema Complexo nas Organizações*. Dissertação de Mestrado, Universidade FUMEC, Belo Horizonte.
- Agência Brasil. (2016). *Desemprego no Brasil sobe para 10,2%, revela pesquisa do IBGE*. Recuperado em 12 maio, 2016 de <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-04/desemprego-no-brasil-sobe-para-102-revela-pesquisa-do-ibge>.
- American Psychological Association (APA). (2010). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6a. ed.). Washington, DC: Autor.
- Andreassi, T. (1997). Virtualização das Organizações: o caso do teletrabalho em uma consultoria. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 32(4), 77-83.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). (2005). *NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação*. Rio de Janeiro: Autor.
- Bernardino, A. F., Carneiro, J. D. S., Roglio, K. D. D., & Kato, H. T. (2009). Teletrabalho e Gestão de Recursos Humanos: Análise em uma Organização de Tecnologia da Informação. *Encontro de Administração da Informação (ENADI)*, 2, 1-16.
- Boonen, E. M. (2008). As várias faces do teletrabalho. *Revista Economia & Gestão*, 2(4), 106-127.
- Braverman, H. (1987). *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Cardoso, F. C. (2000). *Aspectos relevantes para implantação do teletrabalho em empresas sediadas em cidades de pequeno ou médio porte*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Carvalho, J. A. S. (2000). *Alguns aspectos da inserção de jovens no mercado de trabalho no Brasil: concepções, dados estatísticos, legislação, mecanismos de inserção e políticas públicas*. Universidade do Estado de São Paulo, 1-26. Recuperado em 23 março, 2016 de <http://www.usp.br/nce/wcp/arq/textos/146.pdf>.

- Castells, M. (1999). *A era da informação: economia, sociedade e cultura* (Vol. 3). São Paulo: Paz e terra.
- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para psicologia: Usando SPSS para Windows* (3ª Ed.). Porto Alegre; Artmed.
- Da Silva, A. T. B., Spers, R. G., & Wright, J. T. C. (2012). A elaboração de cenários na gestão estratégica das organizações: um estudo bibliográfico. *Revista de Ciências da Administração*, 14(32), 21-34.
- Decreto Lei nº 12.852/2013 de 5 de Agosto. *Estatuto da Juventude*. Presidência da República: Brasília. Recuperado em 17 agosto, 2016 de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm).
- Guedert, L. G. & Domingues, C. M. E. (2006). Teletrabalho em empresas desenvolvedoras de software: Um estudo Multicaso. *Congresso Virtual Brasileiro de Administração (COVIMBRA)*, 3, 1-16.
- Elias, F. T. S., & Patroclo, M. A. D. A. (2005). Utilização de pesquisas: como construir modelos teóricos para avaliação. *Revista Ciências & Saúde Coletiva*, 10(1), 215-227.
- European Commission. (2002) *Teletrabalho: no entender da Comissão, o novo acordo constitui uma boa notícia para os trabalhadores e para as empresas*. Recuperado em 30 abril, 2016 de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-02-1057\\_pt.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-1057_pt.htm).
- Fleury, A. C., & Vargas, N. (1983). *Organização do trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Folha de São Paulo. (2016). *Taxa de desemprego entre pessoas de 18 a 24 anos dispara e ameaça geração*. Recuperado em 12 maio, 2016 de <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/03/1746926-taxa-de-desemprego-entre-pessoas-de-18-a-24-anos-dispara-e-ameaca-geracao.shtml>.
- Fonseca, J. J. S. D. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará.
- Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A. Z., & Moscarola, J. (2000). O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 35(3), 1-18.
- Friedmann, G., & Naville, P. (1973). *Tratado de sociologia do trabalho*. São Paulo: Cultrix/USP.
- Figueiredo, D. B., & Silva, J. A. (2010). Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. *Opinião Pública*, 16(1), 160-185.

- Fusco, P. A. J., Lima, U. F., & Riça, R. (2003). A tecnologia transforma o teletrabalho domiciliar em diferencial de competitividade. *Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, 12.
- Gaspar, M. A., Bellini, C. G. P., Donaire, D., dos Santos, S. A., & Mello, Á. A. (2011). Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. *Revista Ciências Administrativas*, 17(3), 1029-1052.
- Gaspar, M. A., dos Santos, S. A., Donaire, D., Kuniyoshi, M. S., & Prearo, L. C. (2014). Gestão do conhecimento em ambientes de teletrabalho. *Revista de Administração FACES Journal*, 13(2), 47-66.
- Goulart, J. O. (2009). *Teletrabalho - Alternativa de Trabalho Flexível*. Brasília: Senac.
- Groppo, L. A. (2000). *Juventude: ensaios sobre sociologia e história das juventudes modernas*. Rio de Janeiro: Difel.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados* (5a. ed.). Porto Alegre: Bookman Editora.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2015). *Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira*. Rio de Janeiro: Autor.
- Kugelmass, J. (1996). *Teletrabalho: novas oportunidades para o trabalho flexível*. São Paulo: Atlas.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. D. A. (2003). *Fundamentos da metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Laros, J. A. (2012). *O uso da análise fatorial: algumas diretrizes para pesquisadores*. Recuperado em 12 junho, 2016 de <https://www.researchgate.net/publication/233735561>.
- Maior, J. L. S., Moreira, R. M., & Severo, V. S. (2014). *Dumping social nas relações de trabalho*. São Paulo: LTr.
- Matlin, J. (2008). Telecommuting benefits outweigh negatives. *Offshore*, 68(12).
- McNerney, D. J. (1995). Telecommuting: an idea whose time has come. *HR Focus*, 72(11).
- Melo, C. M. S., & Purgato, P. O. (2012). *Jovens Trabalhadores: Experiência do Trabalho e Condição Juvenil*. Dissertação de Pós-Graduação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

- Mello, Á. A. (1999). *Teletrabalho (telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Mello, Á. A. (2011). *O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multivalentes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores*. São Paulo: Futura.
- Nilles, J. (1998). *Managing telework: Strategies for managing the virtual workforce*. New York: John Willey & Sons.
- Nogueira, A. M., & Patini, A. C. (2012). Trabalho remoto e desafios dos gestores. *Revista de administração e inovação*, 9(4), 121-152.
- Nonaka, T. T. (2015). *A influência da autonomia organizacional no desempenho e no resultado*. Dissertação de Mestrado, Universidade FUMEC, Belo Horizonte.
- Pessoa, F. M. G. (2009). *Relações de Trabalho na Sociedade Contemporânea*. São Paulo: LTr.
- Pinel, M. F. (2004). *Teletrabalho, o trabalho na era digital*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Rabelo, A. (2000). Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho e das organizações virtuais na era da informação?. *Revista de Administração FACES Journal*, 1(1), 60-67.
- Richardson, R. J. (1989). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Robbins, P. S. (2002). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice Hall.
- Rocha, S. (2008). A inserção dos jovens no mercado de trabalho. *Caderno CRH*, 21(54), 533-550.
- Rodrigues, A. C. B. (2011). *Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Santos, E. R. P., Lambarine, P. P. A., & Moreira, J. R. (2014). Teletrabalho: o futuro presente nas empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação. *Negócios em projeção*, 5(2), 35-49.
- Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia. (SEI). (2010). *Manual de treinamento dos registros administrativos do MTE: CAGED e RAIS*. Salvador: Autor.

- Silva, R. O. D. (2001). *Teoria da Administração nos novos tempos*. São Paulo. Pioneira Thomson Learning.
- Singh, Y. N. D. A. (2014). *Brasileiros e trabalho em casa: perfil e escolhas do trabalhador*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades. (SOBRATT). (2016). *Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades*. Recuperado em 15 maio, 2016 de <http://www.sobratt.org.br>.
- Spritzer, T. A. (2007). *Uma análise empírico-exploratória acerca do impacto do teletrabalho na carreira do teletrabalhador*. Trabalho de conclusão do curso, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro.
- Toffler, Alvin. (1985). *A empresa flexível*. Rio de Janeiro: Record.
- Trancoso, A. E. R., & Oliveira, A. A. S. (2014). Juventudes: desafios contemporâneos conceituais. *Estudos Contemporâneos da Subjetividade (ECOS)*, 4(2), 262-273.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Vitral, L. G. V. S. (2014). *Qualidade de vida no trabalho e poder: um estudo com professores de cursos de administração no setor privado de ensino superior em belo horizonte*. Dissertação de Mestrado, Universidade FUMEC, Belo Horizonte.
- Vergara, S. C. (2004). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (5a. ed.). São Paulo: Atlas.
- Turban, E.; Rainer, R. K., & Potter, R. E. (2005). *Administração de tecnologia da informação: teoria e prática* (3ª. Ed., Vieira, D., Trad.). Rio de Janeiro: Campus.
- Yole, K. (2015). *Os impactos do teletrabalho na produtividade do negócio e qualidade de vida do colaborador*. Trabalho de conclusão do curso, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.

## Apêndices

### Apêndice A - Questionário

#### Pesquisa sobre o teletrabalho

Teletrabalho é o termo utilizado para referenciar ao trabalho feito a distância. Atividades realizadas em um lugar distante do escritório da empresa e que impliquem no uso de tecnologia para auxiliar a comunicação e o controle das tarefas. O teletrabalho pode ser conhecido ainda pelos termos em inglês *home office*, *telework* ou *telecommuting*.

Essa pesquisa tem como objetivo colher dados sobre a aceitação e o reconhecimento da importância do trabalho a distância.

Tempo estimado para resposta: 10 minutos

Obrigado pela participação!

#### Bloco I – Identificação do respondente

1. Idade: \_\_\_\_
2. Sexo: ( ) masculino ( ) feminino
3. Estado civil:
  - a. ( ) solteiro (a)
  - b. ( ) casado (a)
  - c. ( ) separado (a)
  - d. ( ) divorciado (a)
  - e. ( ) viúvo (a)

4. Formação Educacional:
  - a.  até ensino fundamental
  - b.  ensino médio
  - c.  ensino superior (graduação)
  - d.  ensino superior pós-graduação
  - e.  outros
5. Tempo de atuação no mercado de trabalho:
  - a.  Nunca trabalhei
  - b.  1 ano
  - c.  2 anos
  - d.  3 anos ou mais
6. Já atuou como teletrabalhador?
  - a.  Sim
  - b.  Não

Na questão abaixo, você poderá escolher uma ou mais alternativas.

7. O que consideraria no momento da escolha da carreira de teletrabalhador:
  - a.  Flexibilidade de horário
  - b.  Independência
  - c.  Melhor salário
  - d.  Ter uma nova experiência de trabalho
  - e.  Maior tempo com a família
  - f.  Redução de perda de tempo no trânsito (seja no trajeto de ônibus, carro ou qualquer outra condução)
  - g.  Limitações motoras devido a problema físico
  - h.  Aumento de produtividade
  - i.  Possuir espaço físico, equipamentos, dentre outros, em casa.

## **Bloco II – Forças propulsoras do uso do teletrabalho**

Em sua opinião como um possível teletrabalhador, **a empresa adotaria o teletrabalho por quê?** (Indique agora, por favor, qual o grau de concordância ou

discordância sua sobre as forças abaixo listadas que motivariam o uso do teletrabalho). Assinale de acordo com escala a seguir:

Grau 1 – DISCORDO TOTALMENTE

Grau 2 – DISCORDO PARCIALMENTE

Grau 3 – NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO

Grau 4 – CONCORDO PARCIALMENTE

Grau 5 – CONCORDO TOTALMENTE

MOTIVOS DA ADOÇÃO DO TELETRABALHO PELA EMPRESA (Produtividade e desempenho)	Grau de concordância				
	1	2	3	4	5
Buscar maior produtividade					
Para reduzir custos (espaço físico, equipamentos, suporte técnico, dentre outros)					
Maior flexibilidade de horário					
Oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores					
Reduzir a necessidade de espaço físico da empresa					
Reduzir gastos de mobilidade (transporte) do empregado					
Possibilidade de empregar pessoas com deficiência no seu próprio domicílio					
Reduzir gastos com infraestrutura de prevenção do estresse dos trabalhadores					
Reduzir tempo com reuniões presenciais					
Busca de melhoria do atendimento aos clientes das empresas contratantes					
Busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (não teletrabalhadores)					
Melhor aproveitamento do tempo disponível do trabalhador					
Reduzir gastos com vestimentas profissionais (uniformes, crachás, outros) exigidas no trabalho presencial					
Buscar reduzir necessidade de supervisão presencial					
Buscar reduzir investimento com a qualificação dos empregados devido o emprego de profissionais já prontos					

<b>RAZÕES E MOTIVOS QUE TE LEVARIAM A SER TELETRABALHADOR</b> <b>(Qualidade de vida, integração, adaptação e administração do tempo)</b>	<b>Grau de concordância</b>				
	1	2	3	4	5
Sentir mais motivado por trabalhar de forma remota					
Lidar melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho					
Estar mais próximo à minha família					
Sentir melhor trabalhando em casa					
Conseguir me concentrar melhor					
Gerenciar melhor, em casa, a minha agenda de trabalho					
Relacionar-me melhor com os colegas de trabalho a distância					
Preferir ser controlado a distância pelo meu supervisor					
Sentir ter mais autonomia para executar minhas atividades					

### **Bloco III – Forças restritivas do uso do teletrabalho**

Em sua opinião, como um possível teletrabalhador, quais as forças, a seguir, que **dificultariam o uso do teletrabalho pela empresa**. Assinale de acordo com escala abaixo:

Grau 1 – DISCORDO TOTALMENTE

Grau 2 – DISCORDO PARCIALMENTE

Grau 3 – NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO

Grau 4 – CONCORDO PARCIALMENTE

Grau 5 – CONCORDO TOTALMENTE

<b>DIFICULDADES PARA O USO DO TELETRABALHO NA EMPRESA</b> <b>(Produtividade e desempenho)</b>	<b>Grau de importância</b>				
	1	2	3	4	5
Perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal					
Não ter disponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho na residência					
Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades					

DIFICULDADES PARA O USO DO TELETRABALHO NA EMPRESA (Produtividade e desempenho)	Grau de importância				
	1	2	3	4	5
Falta de privacidade para execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes e vizinhos.					
Dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho					
Sentir prejudicado pela falta de legislação trabalhista específica para regular os direitos do teletrabalhador					
Ser esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira.					
Não gostaria de assumir a responsabilidade de autogerenciamento das minhas responsabilidades profissionais (prefiro que isto fique nas mãos de um gestor)					
Ter medo de ficar com o salário defasado em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa					
Ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas da execução do trabalho					
Possibilidade de me complicar com o manuseio de novos programas (software e equipamentos de telecomunicações)					
Receio de não ter condições de inovar sobre o processo de trabalho, por estar ausente da equipe presencial da matriz.					

#### Bloco IV – Contribuições do uso do teletrabalho

Expresse sua opinião sobre as **contribuições que podem ser reconhecidas pelo teletrabalho**, assinalando o grau de concordância/discordância em relação às afirmações abaixo:

Grau 1 – DISCORDO TOTALMENTE

Grau 2 – DISCORDO PARCIALMENTE

Grau 3 – NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO

Grau 4 – CONCORDO PARCIALMENTE

Grau 5 – CONCORDO TOTALMENTE

	Grau de Concordância / Discordância				
	1	2	3	4	5
Aumentar a produtividade da empresa pelo uso do teletrabalho.					
Melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento.					
Facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho					
Permitir um melhor gerenciamento do tempo profissional					
Melhorar a qualidade de atendimento profissional dos clientes contratantes da empresa					
Reduzir a rotatividade de empregados					
Reduzir o absenteísmo					
Reduzir as necessidades de infraestrutura (espaço físico)					
Reduzir o consumo de energias (água, luz, combustível, outros)					
Reduzir o tempo de solução dos problemas dos clientes atendidos pelo teletrabalho					
Seu salário render mais por ser teletrabalhador. (sobra mais dinheiro no final do mês)					

## Apêndice B – Mapa da tabulação

<b>Questionários distribuídos</b>	<b>500</b>
<b>Questionários respondidos</b>	<b>221</b>

<b>%</b> *
44,2

	<b>Freq.</b>	<b>%</b> *
<b>Validados</b>	<b>141</b>	63,8
<b>Invalidados por estarem fora da faixa etária pesquisada</b>	<b>55</b>	24,9
<b>Invalidados por estarem incompleto</b>	<b>21</b>	9,5
<b>Invalidados por conter respostas únicas</b>	<b>4</b>	1,8

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Idade</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	1	18	13	9,2
I	1	19	17	12,1
I	1	20	25	17,7
I	1	21	22	15,6
I	1	22	24	17,0
I	1	23	21	14,9
I	1	24	19	13,5

<b>Med.</b> *
21,18

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Sexo</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	2	Masculino	66	46,8
I	2	Feminino	75	53,2

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	3	Solteiro	126	89,4
I	3	Casado	15	10,6
I	3	Separado	0	0,0
I	3	Divorciado	0	0,0
I	3	Viúvo	0	0,0

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Formação Educacional</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	4	Até ensino fundamental	0	0,0
I	4	Ensino médio	46	32,6
I	4	Ensino superior (graduação)	95	67,4
I	4	Ensino superior pós-graduação	0	0,0
I	4	Outros	0	0,0

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Tempo de atuação no mercado de trabalho</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	5	Nunca trabalhei	30	21,3
I	5	1 ano	21	14,9
I	5	2 anos	22	15,6
I	5	3 anos ou mais	68	48,2

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>Já atuou com no modelo de teletrabalho</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
I	6	Sim	19	86,5
I	6	Não	122	13,5

<b>Bloco</b>	<b>ID</b>	<b>O que consideraria no momento da escolha</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
--------------	-----------	---	--------------	----------

<b>da carreira de teletrabalhador</b>				
I	7a	Flexibilidade de horário	106	75,2
I	7b	Independência	59	41,8
I	7c	Melhor salário	53	37,6
I	7d	Ter uma nova experiência de trabalho	58	41,1
I	7e	Maior tempo com a família	48	34,0
I	7f	Redução de perda de tempo no trânsito	79	56,0
I	7g	Limitações motoras devido a problema físico	4	2,8
I	7h	Aumento de produtividade	43	30,5
I	7i	Possuir espaço físico, equipamentos, dentre outros, em casa	38	27,0

Bloco	ID	Descrição	Frequência				
			1	2	3	4	5
II	8	Buscar maior produtividade	11	13	32	56	29
II	9	Para reduzir custos (espaço físico, equipamentos, suporte técnico, dentre outros)	4	7	22	43	65
II	10	Maior flexibilidade de horário	1	5	16	37	82
II	11	Oferecer melhor qualidade de vida dos teletrabalhadores	1	6	32	46	56
II	12	Reduzir a necessidade de espaço físico da empresa	1	10	18	49	63
II	13	Reduzir gastos de mobilidade (transporte) do empregado	1	5	23	31	81
II	14	Possibilidade de empregar pessoas com deficiência no seu próprio domicílio	5	5	30	34	67
II	15	Reduzir gastos com infraestrutura de prevenção do estresse dos trabalhadores	5	12	39	45	40
II	16	Reduzir tempo com reuniões presenciais	11	26	44	36	24
II	17	Busca de melhoria do atendimento aos clientes das empresas contratantes	8	21	49	38	25
II	18	Busca de melhoria do relacionamento com os colegas que atuam na matriz (não teletrabalhadores)	22	30	50	27	12
II	19	Melhor aproveitamento do tempo disponível do trabalhador	1	7	27	50	56
II	20	Reduzir gastos com vestimentas profissionais exigidas no trabalho presencial	8	16	19	39	59
II	21	Buscar reduzir necessidade de supervisão presencial	8	15	44	43	31
II	22	Buscar reduzir investimento com a qualificação dos empregados devido o emprego de profissionais já prontos	21	27	38	22	33
II	23	Sentir mais motivado por trabalhar de forma remota	3	14	34	46	44
II	24	Lidar melhor com a ansiedade sobre as pressões do trabalho	2	12	39	50	38
II	25	Estar mais próximo à minha família	3	8	24	40	66
II	26	Sentir melhor trabalhando em casa	3	2	17	49	70
II	27	Conseguir me concentrar melhor	6	13	34	42	46
II	28	Gerenciar melhor, em casa, a minha agenda de trabalho	4	9	29	52	47
II	29	Relacionar-me melhor com os colegas de trabalho a distância	17	32	42	31	19
II	30	Preferir ser controlado a distância pelo meu supervisor	13	14	43	41	30

Bloco	ID	Descrição	Frequência				
			1	2	3	4	5
II	31	Sentir ter mais autonomia para executar minhas atividades	4	4	22	44	67
III	32	Perder produtividade por falta de autodisciplina pessoal	3	11	24	49	54
III	33	Não ter disponibilidade de espaço físico adequado para o teletrabalho na residência	11	24	30	40	36
III	34	Falta de infraestrutura de tecnologia de informação adequada às necessidades	6	19	31	44	41
III	35	Falta de privacidade para execução do trabalho devido a interrupções da família, parentes e vizinhos.	7	22	37	39	36
III	36	Dificuldade do gerenciamento do tempo alocado ao trabalho	8	17	39	38	39
III	37	Sentir prejudicado pela falta de legislação trabalhista específica para regular os direitos do teletrabalhador	12	12	50	39	28
III	38	Ser esquecido pela direção da empresa, impedindo o progresso na carreira.	16	20	40	41	24
III	39	Não gostaria de assumir a responsabilidade de autogerenciamento das minhas responsabilidades profissionais	21	19	39	44	18
III	40	Ter medo de ficar com o salário defasado em relação ao pessoal que trabalha presencialmente na sede da empresa	20	17	38	38	28
III	41	Ficar sem ter o apoio presencial dos supervisores para esclarecer dúvidas da execução do trabalho	9	20	30	41	41
III	42	Possibilidade de me complicar com o manuseio de novos programas	13	25	34	39	30
III	43	Receio de não ter condições de inovar/criar sobre o processo de trabalho, por estar ausente da equipe presencial da matriz.	15	23	33	43	27
IV	44	Aumentar a produtividade da empresa pelo uso do teletrabalho.	2	13	27	56	43
IV	45	Melhorar as condições de vida do trabalhador, economizando tempo de deslocamento.	1	3	12	43	82
IV	46	Facilitar a inclusão de deficientes físicos no trabalho	2	6	16	39	78
IV	47	Permitir um melhor gerenciamento do tempo profissional	2	9	28	54	48
IV	48	Melhorar a qualidade de atendimento profissional dos clientes contratantes da empresa	2	14	48	41	36
IV	49	Reduzir a rotatividade de empregados	4	18	31	55	33
IV	50	Reduzir o absenteísmo	4	10	30	55	42
IV	51	Reduzir as necessidades de infraestrutura	5	3	22	56	55
IV	52	Reduzir o consumo de energias	2	4	22	47	66
IV	53	Reduzir o tempo de solução dos problemas dos clientes atendidos pelo teletrabalho	6	14	41	56	24
IV	54	Seu salário render mais por ser teletrabalhador.	10	12	39	42	38

\* Freq. Frequência  
 % Percentual  
 Med. Média

## Apêndice C – Análise fatorial do sistema estatístico

### Razões de escolha do teletrabalho (RZ) - Factor Analysis

		FR1	FR2	FR3	FR4	FR5	FR6	FR7	FR8	FR9
Correlation	FR1	1.000	.495	.174	.249	.293	.381	.165	.190	.259
	FR2	.495	1.000	.316	.259	.365	.363	.302	.287	.319
	FR3	.174	.316	1.000	.472	.160	.262	.101	.091	.205
	FR4	.249	.259	.472	1.000	.399	.489	.027	.260	.422
	FR5	.293	.365	.160	.399	1.000	.582	.316	.173	.337
	FR6	.381	.363	.262	.489	.582	1.000	.288	.222	.311
	FR7	.165	.302	.101	.027	.316	.288	1.000	.430	.169
	FR8	.190	.287	.091	.260	.173	.222	.430	1.000	.478
	FR9	.259	.319	.205	.422	.337	.311	.169	.478	1.000

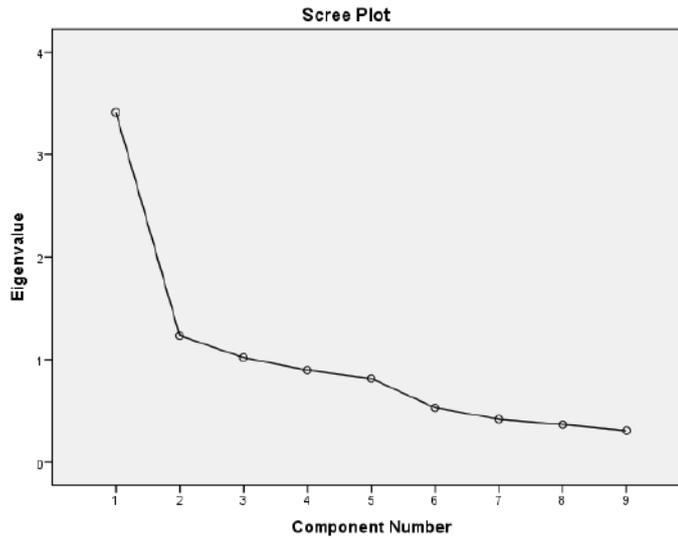
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.727
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	347.259
	df	36
	Sig.	.000

	Initial	Extraction
FR1	1.000	.526
FR2	1.000	.544
FR3	1.000	.531
FR4	1.000	.776
FR5	1.000	.552
FR6	1.000	.623
FR7	1.000	.649
FR8	1.000	.820
FR9	1.000	.646

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.412	37.916	37.916	3.412	37.916	37.916	2.284	25.374	25.374
2	1.235	13.719	51.635	1.235	13.719	51.635	1.712	19.027	44.401
3	1.020	11.332	62.968	1.020	11.332	62.968	1.671	18.566	62.968
4	.897	9.970	72.937						
5	.816	9.063	82.000						
6	.530	5.885	87.885						
7	.418	4.649	92.534						
8	.366	4.063	96.596						
9	.306	3.404	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**  
Component

	1	2	3
FR1	.718		
FR6	.698	.349	
FR5	.695		
FR2	.688		
FR4		.830	
FR3		.704	
FR8			.894
FR9		.484	.625
FR7	.443		.609

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
a. Rotation converged in 6 iterations.

### Forças propulsoras (FP) - Factor Analysis

		Correlation Matrix														
		FP1	FP2	FP3	FP4	FP5	FP6	FP7	FP8	FP9	FP10	FP11	FP12	FP13	FP14	FP15
Co	FP1	1.000	.256	.194	.120	.155	.201	.251	.343	.105	.366	.015	.258	.404	.214	.270
	FP2	.256	1.000	.187	.193	.425	.320	.275	.300	-.002	.149	.112	.245	.168	.279	.115
	FP3	.194	.187	1.000	.490	.187	.081	.209	.162	.024	.139	-.010	.244	.073	.045	-.072
	FP4	.120	.193	.490	1.000	.167	.302	.339	.290	.077	.179	.083	.136	.288	.222	.078
	FP5	.155	.425	.187	.167	1.000	.449	.351	.251	.054	.075	-.093	.123	.278	.117	-.033
	FP6	.201	.320	.081	.302	.449	1.000	.370	.369	.089	.110	.102	.237	.436	.162	.181
	FP7	.251	.275	.209	.339	.351	.370	1.000	.231	.068	.214	.017	.296	.337	.213	.041
	FP8	.343	.300	.162	.290	.251	.369	.231	1.000	.281	.232	.262	.304	.338	.219	.311
	FP9	.105	-.002	.024	.077	.054	.089	.068	.281	1.000	.290	.444	.099	.154	.294	.356
	FP10	.366	.149	.139	.179	.075	.110	.214	.232	.290	1.000	.389	.298	.208	.369	.325
	FP11	.015	.112	-.010	.083	-.093	.102	.017	.262	.444	.389	1.000	.180	-.038	.160	.283
	FP12	.258	.245	.244	.136	.123	.237	.296	.304	.099	.298	.180	1.000	.141	.192	.166
	FP13	.404	.168	.073	.288	.278	.436	.337	.338	.154	.208	-.038	.141	1.000	.567	.407
	FP14	.214	.279	.045	.222	.117	.162	.213	.219	.294	.369	.160	.192	.567	1.000	.490
	FP15	.270	.115	-.072	.078	-.033	.181	.041	.311	.356	.325	.283	.166	.407	.490	1.000

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.722
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	581.546
	df	105
	Sig.	.000

**Communalities**

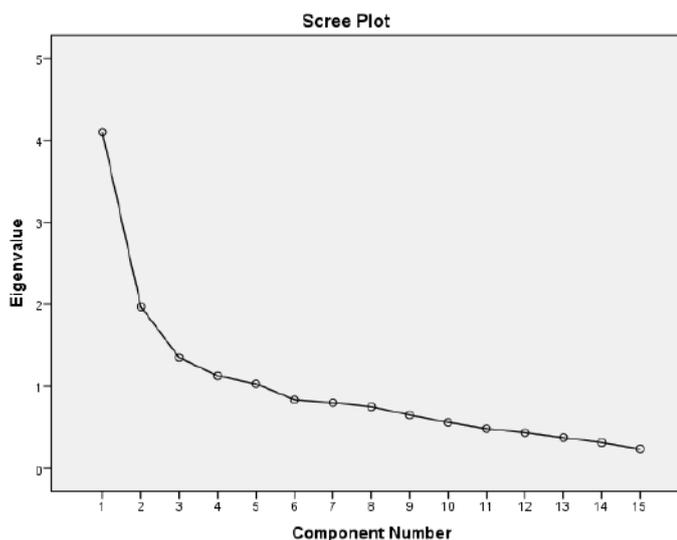
	Initial	Extraction
FP1	1.000	.648
FP2	1.000	.508
FP3	1.000	.755
FP4	1.000	.802
FP5	1.000	.652
FP6	1.000	.644
FP7	1.000	.445
FP8	1.000	.473
FP9	1.000	.617
FP10	1.000	.589
FP11	1.000	.768
FP12	1.000	.565
FP13	1.000	.809
FP14	1.000	.643
FP15	1.000	.657

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.099	27.330	27.330	4.099	27.330	27.330	2.314	15.424	15.424
2	1.969	13.127	40.457	1.969	13.127	40.457	2.172	14.482	29.906
3	1.349	8.992	49.449	1.349	8.992	49.449	1.841	12.276	42.182
4	1.128	7.519	56.968	1.128	7.519	56.968	1.657	11.044	53.226
5	1.029	6.857	63.825	1.029	6.857	63.825	1.590	10.599	63.825
6	.835	5.564	69.389						
7	.799	5.327	74.716						
8	.748	4.990	79.706						
9	.650	4.333	84.038						
10	.559	3.730	87.768						
11	.481	3.209	90.977						
12	.433	2.884	93.861						
13	.372	2.482	96.343						
14	.313	2.083	98.426						
15	.236	1.574	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Rotated Component Matrix**

	Component				
	1	2	3	4	5
FP5	.800				
FP6	.759				
FP2	.626			.337	
FP7	.502				.331
FP8	.455		.370		
FP13	.337	.815			
FP14		.757			
FP15		.682	.378		
FP11			.861		
FP9			.737		
FP12				.687	
FP1		.382		.678	
FP10			.393	.583	
FP4					.838
FP3					.817

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 6 iterations.

## Forças restritivas - Factor Analysis

		Correlation Matrix											
		FR1	FR2	FR3	FR4	FR5	FR6	FR7	FR8	FR9	FR10	FR11	FR12
Co	FR1	1.000	.543	.519	.469	.503	.183	.075	.051	.129	.303	.212	.316
	FR2	.543	1.000	.721	.551	.498	.209	.133	.124	.204	.252	.166	.265
	FR3	.519	.721	1.000	.508	.478	.296	.166	.150	.285	.281	.225	.317
	FR4	.469	.551	.508	1.000	.655	.240	.249	.063	.258	.228	.090	.211
	FR5	.503	.498	.478	.655	1.000	.264	.194	.106	.295	.208	.178	.358
	FR6	.183	.209	.296	.240	.264	1.000	.365	.369	.507	.473	.237	.260
	FR7	.075	.133	.166	.249	.194	.365	1.000	.313	.457	.246	.276	.239
	FR8	.051	.124	.150	.063	.106	.369	.313	1.000	.481	.425	.388	.399
	FR9	.129	.204	.285	.258	.295	.507	.457	.481	1.000	.389	.273	.396
	FR10	.303	.252	.281	.228	.208	.473	.246	.425	.389	1.000	.508	.398
	FR11	.212	.166	.225	.090	.178	.237	.276	.388	.273	.508	1.000	.387
	FR12	.316	.265	.317	.211	.358	.260	.239	.399	.396	.398	.387	1.000

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.830
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	624.867
	DF	66
	Sig.	.000

**Communalities**

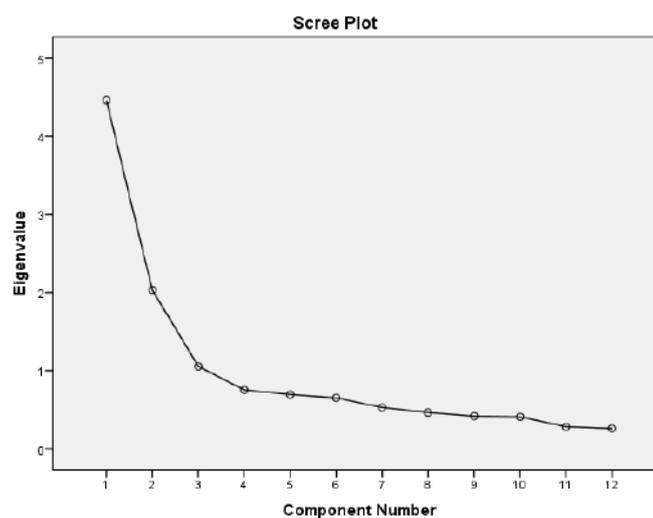
	Initial	Extraction
FR1	1.000	.651
FR2	1.000	.695
FR3	1.000	.659
FR4	1.000	.708
FR5	1.000	.635
FR6	1.000	.553
FR7	1.000	.590
FR8	1.000	.585
FR9	1.000	.685
FR10	1.000	.624
FR11	1.000	.650
FR12	1.000	.510

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.461	37.173	37.173	4.461	37.173	37.173	3.216	26.800	26.800
2	2.031	16.926	54.099	2.031	16.926	54.099	2.217	18.476	45.276
3	1.054	8.784	62.883	1.054	8.784	62.883	2.113	17.607	62.883
4	.753	6.272	69.155						
5	.695	5.788	74.943						
6	.651	5.424	80.368						
7	.528	4.403	84.771						
8	.463	3.862	88.632						
9	.417	3.473	92.106						
10	.408	3.400	95.505						
11	.281	2.339	97.844						
12	.259	2.156	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



### Rotated Component Matrix

	Component		
	1	2	3
FR2	.819		
FR4	.787		
FR3	.775		
FR5	.760		
FR1	.749		
FR11		.798	
FR10		.722	
FR12		.628	
FR8		.595	.476
FR9			.763
FR7			.758
FR6			.672

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 5 iterations.

### Contribuições reconhecidas (CR) - Factor Analysis

		Correlation Matrix										
		CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	CR6	CR7	CR8	CR9	CR10	CR11
Co	CR1	1.000	.623	.577	.437	.326	.324	.323	.313	.161	.245	.304
	CR2	.623	1.000	.759	.454	.283	.321	.323	.275	.405	.213	.327
	CR3	.577	.759	1.000	.399	.313	.270	.415	.324	.451	.236	.385
	CR4	.437	.454	.399	1.000	.497	.369	.229	.238	.293	.212	.261
	CR5	.326	.283	.313	.497	1.000	.487	.385	.202	.278	.576	.487
	CR6	.324	.321	.270	.369	.487	1.000	.507	.207	.295	.326	.373
	CR7	.323	.323	.415	.229	.385	.507	1.000	.502	.450	.370	.341
	CR8	.313	.275	.324	.238	.202	.207	.502	1.000	.560	.282	.260
	CR9	.161	.405	.451	.293	.278	.295	.450	.560	1.000	.410	.366
	CR10	.245	.213	.236	.212	.576	.326	.370	.282	.410	1.000	.608
	CR11	.304	.327	.385	.261	.487	.373	.341	.260	.366	.608	1.000

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.791
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	674.676
	DF	55
	Sig.	.000

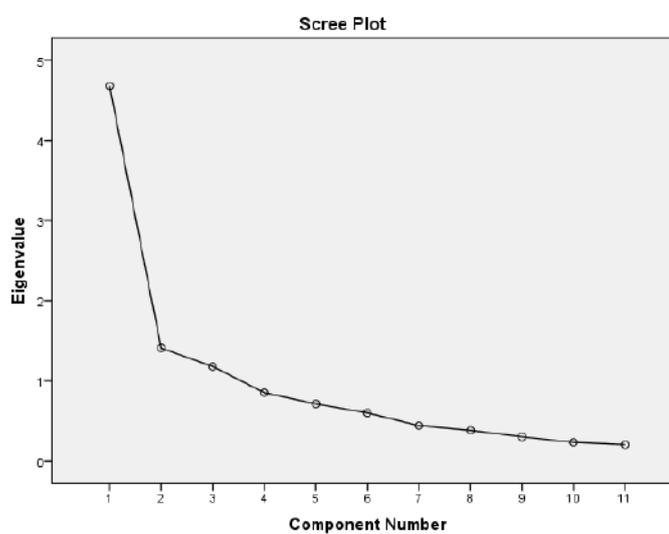
### Communalities

	Initial	Extraction
CR1	1.000	.676
CR2	1.000	.800
CR3	1.000	.755
CR4	1.000	.531
CR5	1.000	.750
CR6	1.000	.478
CR7	1.000	.583
CR8	1.000	.721
CR9	1.000	.702
CR10	1.000	.695
CR11	1.000	.580

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.682	42.566	42.566	4.682	42.566	42.566	2.617	23.795	23.795
2	1.410	12.822	55.388	1.410	12.822	55.388	2.565	23.321	47.117
3	1.179	10.719	66.107	1.179	10.719	66.107	2.089	18.990	66.107
4	.852	7.744	73.851						
5	.713	6.480	80.330						
6	.601	5.463	85.793						
7	.441	4.013	89.806						
8	.382	3.474	93.280						
9	.302	2.749	96.029						
10	.233	2.120	98.149						
11	.204	1.851	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Rotated Component Matrix**

	Component		
	1	2	3
CR2	.852		
CR1	.793		
CR3	.782		.362
CR4	.618	.387	
CR5		.828	
CR10		.776	.303
CR11		.698	
CR6		.614	
CR8			.830
CR9			.786
CR7		.379	.631

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 5 iterations.

## Apêndice D – Diretrizes usadas no desenvolvimento da dissertação

Para o desenvolvimento da dissertação, utilizou preferencialmente as instruções da *American Psychological Association* (APA) de 2009. As normas de trabalhos acadêmicos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) foram utilizadas para complementar o trabalho.

Item	Norma
Elementos pré-textuais (Capa, folha de rosto, folha de aprovação, dedicatória, agradecimento, resumo na língua portuguesa, resumo na língua estrangeira, listas e sumário)	ABNT
Elementos textuais (Introdução, desenvolvimento e conclusão)	APA – 6. Edição
Citações	APA – 6. Edição
Formatação de Ilustrações (Quadros, Gráficos, Figuras)	APA – 6. Edição
Formatação de Tabelas	APA – 6. Edição
Referências	APA – 6. Edição
Apêndice	APA – 6. Edição
Numeração de páginas	APA – 6. Edição
Margens	ABNT
Notas de rodapé	ABNT
Parágrafo (Espaçamento entre linhas e alinhamento)	ABNT

Quadro 6 – Diretrizes usadas no desenvolvimento da dissertação

Fonte: Elaborado pelo autor

Justifica-se o uso da ABNT por particularidades. A escolha dos elementos pré-textuais foi motivada pela intenção de manter os padrões utilizados no curso. O formato das margens é o ideal para a encadernação de trabalhos acadêmicos. As notas de rodapé exibem a informações na mesma página da sua citação. O formato de espaçamento entre linhas e o alinhamento facilitam a leitura do texto.