

HOME OFFICE NAS SEGURADORAS E CORRETORAS DE SÃO PAULO: PRODUTIVIDADE VS. QUALIDADE DE VIDA

CRISTIANE FERREIRA CAÑO
ENS ESCOLA SUPERIOR DE SEGUROS

JONATHAN EUGENIO LEITE DE MELO
ENS ESCOLA SUPERIOR DE SEGUROS

MAICON J. DE BARROS PINTO
ENS ESCOLA SUPERIOR DE SEGUROS

DACLIS BARBOSA COELHO
ESCOLA DE NEGÓCIOS E SEGUROS

EDISON QUIRINO D`AMARIO
ENS ESCOLA SUPERIOR DE SEGUROS

Introdução

Conceitualmente, trabalho à distância, trabalho remoto, trabalho em casa e teletrabalho são considerados sinônimos da expressão Home Office (Igbaria & Tan, 1998; Mello, 1999; Jardim, 2003). O surgimento do COVID-19 massificou o Home Office na cidade de São Paulo, atingindo de forma abrupta a operação das Seguradoras e Corretoras, impulsionando um regime compulsório de trabalho à distância (SUSEP, 2020). Em 2020, as pessoas em situação de Home Office tiveram que laborar suas atividades com a companhia de seus filhos, cônjuge e outros familiares em virtude da pandemia do COVID-19.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Quais as vantagens e desvantagens do trabalho na modalidade Home Office para profissionais da área de seguros cuja função pode ser laborada remotamente? O objetivo deste estudo é refletir sobre o Home Office em Seguradoras e Corretoras que atuam em São Paulo, identificando situações que podem mudar a percepção das pessoas a respeito desta modalidade de trabalho, que hoje é muito polarizada, sendo distinta para cada perfil e modalidade de vida.

Fundamentação Teórica

As últimas duas décadas trouxeram à tona formas de reestruturação das empresas e grandes ajustes nas relações de trabalho. Boltanski e Chiapello (1999) e Capelli (1999), ilustram as visões sobre os rumos da modernidade, com diversos desafios a serem percorridos em uma sociedade de alto grau de pensamento e estilos de vida. Um exemplo dessas mudanças é o crescimento das práticas de Home Office.

Metodologia

A abordagem de pesquisa foi qualitativa e exploratória, com questionários enviados por meios digitais ao público alvo, usando a ferramenta Google Forms, formulados pelos autores deste artigo. 61 pessoas foram entrevistadas da área comercial, administrativa e operacional que antes não laboravam suas atividades em Home Office, e que hoje desempenham suas funções nesta modalidade.

Análise dos Resultados

Este resultado mostra que a população já possuía a mentalidade de que o trabalho remoto poderia proporcionar qualidade de vida e maior produtividade no trabalho. Este é um campo a ser explorado pelas empresas, já que englobam benefícios não somente para os colaboradores, mas também para as empresas.

Conclusão

Cerca de metade dos entrevistados se mostrou favorável ao Home-Office integral, ou seja, em todos os dias da semana. Caso as Seguradoras e Corretoras verifiquem que o seus negócios não caíram de rendimento em relação as atividades dos funcionários, este desejo de seus colaboradores podem ser aproveitados para corte de custos como imobilizado, certos benefícios dos funcionários podem ser ajustados, tudo isto proporcionando uma melhora tecnológica das empresas, já que vivenciamos em um mundo em que os avanços tecnológicos são cada vez mais rápidos.

Referências Bibliográficas

BOLTANSKI, L. CHIAPELLO (1999). Le nouvel esprit du capitalisme. Paris: Gallimard. COSTA, I. S. A. (2004). Poder/saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho. Tese (Doutorado em Administração) - Rio de Janeiro: Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas. GARRETT, R. K.; DANZIGER, (2007). J. N. Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology mediated work at a distance. Social Science Computer Review, v.25, n.1, p.27-47.

Palavras Chave

Home office, Corretoras de seguro, Qualidade de vida

HOME OFFICE NAS SEGURADORAS E CORRETORAS DE SÃO PAULO: PRODUTIVIDADE VS. QUALIDADE DE VIDA

RESUMO

O desenvolvimento deste estudo foi efetuado com o propósito de levantar e analisar as vantagens e desvantagens do trabalho à distância, o *Home-Office*, principalmente neste momento de COVID-19, pandemia global na qual colaboradores de Seguradoras e Corretoras da cidade de São Paulo tiveram que continuar suas atividades laborais à distância, obtendo uma experiência nesta modalidade de trabalho. Antes da pandemia, o trabalho à distância era conhecido, porém não difundido, tínhamos apenas uma percepção de como poderia ser o trabalho remoto. Com o início da pandemia e a transferência brusca de todos os colaboradores para este tipo de trabalho, estas sensações foram sentidas na pele dos participantes, momento em que pensamos em aproveitar esta real experiência de nosso público alvo para observar se a imaginação do que poderia ser o *Home-Office* realmente se confirmou no cenário real. Este trabalho serve como base de estudo para as empresas verificarem se esta modalidade realmente se apresentou benéfica para o negócio e também para os colaboradores, pois diversos aspectos foram explorados como produtividade e qualidade de vida. Os resultados aqui apresentados poderão ser ponto de partida para tomadas de decisão e melhorias cada vez maiores de relacionamento interpessoal, tecnologia e até mesmo mudanças nos benefícios dos funcionários, uma vez que suas necessidades acompanham as mudanças em suas rotinas de trabalho. Ao final da pesquisa, temos a possibilidade de observar a opinião dos entrevistados sobre a modalidade de *Home-Office*, se desejam aderir ou não o trabalho fora do ambiente corporativo, com flexibilizações ou não entre o escritório e suas residências.

Palavras-chave: Home office; corretoras de seguro; qualidade de vida

1. INTRODUÇÃO

Conceitualmente, trabalho à distância, trabalho remoto, trabalho em casa e teletrabalho são considerados sinônimos da expressão *Home Office* (Igarria & Tan, 1998; Mello, 1999; Jardim, 2003). O surgimento do COVID-19 massificou o *Home Office* na cidade de São Paulo, atingindo de forma abrupta a operação das Seguradoras e Corretoras, impulsionando um regime compulsório de trabalho à distância (SUSEP, 2020). Em 2020, as pessoas em situação de *Home Office* tiveram que laborar suas atividades com a companhia de seus filhos, cônjuge e outros familiares em virtude da pandemia do COVID-19. Com escolas fechadas e apenas serviços essenciais em operação, notou-se um certo desconforto nas pessoas para exercer o trabalho, diminuindo a produtividade e prejudicando os negócios das empresas, seja na área operacional ou comercial, o que pode gerar prejuízos na receita e nos serviços prestados pelas Seguradoras e Corretoras. Nesse sentido, a qualidade de vida torna-se um tanto quanto discutível, pois não há a necessidade de deslocamento ao trabalho, porém, parques, clubes e academias que proporcionam saúde às pessoas ficaram fechados no período de pandemia.

De acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, a modalidade descrita pela MP 927/2020 permitiu a dispensa de algumas formalidades, ainda que seja uma decisão do

empregador de adotar tal medida. O Art. 4 do MP dispensou o aditivo aos contratos de trabalho neste período de pandemia (transitório) até 31/12/2020, e além dos funcionários a medida teve validade para estagiários e aprendizes. Além da adequação jurídica, para realizar o trabalho remoto de forma segura, é necessário estabelecer regras, preparar a infraestrutura e ferramentas a se utilizar para garantir a segurança das informações trocadas entre empresa e funcionário, não esquecendo de já se adequar à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Segundo o IBGE, o número de pessoas que trabalham em casa aumentou 21% entre 2017 e 2018, alcançando 3.800.000 trabalhadores em *Home Office* no Brasil. Os dados são do suplemento intitulado Características Adicionais do Mercado de Trabalho, da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua (2019). Segundo Schmidt (2016), tanto organizações privadas como as públicas estão aderindo ao *Home Office*. Percebe-se que *Home Office* se tornará uma tendência, e segundo Estrada (2014 p. 26), “esta forma de trabalho seria a mais conveniente para as exigências da globalização”.

Inicialmente, nem todas as empresas pensavam em ter colaboradores em *Home Office*, mesmo as empresas que já possuíam uma parcela deles à distância, não tinham estrutura, bem como não fazia parte de sua estratégia remanejar todos os funcionários ao trabalho remoto. Porém, com o momento de quarentena, foi necessário aplicar esta modalidade de trabalho, e tanto para a empresa quanto para o funcionário, algo novo precisou ser desenvolvido, com novas experiências e adaptações à situação. Portanto, questiona-se: Quais as vantagens e desvantagens do trabalho na modalidade *Home Office* para profissionais da área de seguros cuja função pode ser laborada remotamente?

O objetivo deste estudo é refletir sobre o *Home Office* em Seguradoras e Corretoras que atuam em São Paulo, identificando situações que podem mudar a percepção das pessoas a respeito desta modalidade de trabalho, que hoje é muito polarizada, sendo distinta para cada perfil e modalidade de vida. As Seguradoras e Corretoras, juntamente com seus colaboradores, poderão ter entendimentos distintos em relação ao *Home Office* no futuro pós COVID-19, já que o cenário será também distinto em relação ao trabalho remoto em tempos de quarentena, com o retorno presencial das atividades e abertura do comércio e escolas. Nesse sentido, busca-se verificar se o uso desta modalidade é vantajoso ou desvantajoso para a empresa e seus funcionários, destacando os pontos positivos e negativos sob a ótica desses profissionais.

Do ponto de vista gerencial, essa pesquisa visa analisar a alternativa do *Home office* no mercado segurador em um contexto de pandemia, que pode servir de base para a utilização desta modalidade de trabalho no contexto de pós-pandemia. As empresas irão avaliar os impactos de suas operações e poderão decidir se o *Home Office* trouxe produtividade à sua empresa e qualidade de vida aos seus funcionários. Logo, busca-se apresentar a pesquisa como um auxílio ao Mercado Segurador sobre a percepção dos colaboradores a respeito do trabalho remoto, se de fato esta modalidade trouxe ganhos, seja para a empresa ou funcionários. Assim, servirá como um filtro para ações futuras das Seguradoras e Corretoras que visam implantar o *Home Office* definitivamente ou parcialmente nas suas operações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 *Home Office*

De acordo com Kumar (1997), o final do século XX marcou o surgimento da transformação da modernidade e a emergente criação de um novo modelo de sociedade, com diferentes nomenclaturas como “sociedade pós-industrial”, “sociedade pós-moderna” e “sociedade da informação”.

As últimas duas décadas trouxeram à tona formas de reestruturação das empresas e grandes ajustes nas relações de trabalho. Boltanski e Chiapello (1999) e Capelli (1999), ilustram as visões sobre os rumos da modernidade, com diversos desafios a serem percorridos em uma sociedade de alto grau de pensamento e estilos de vida. Um exemplo dessas mudanças é o crescimento das práticas de *Home Office*. Até o ano de 2050, acredita-se que 50% da população produtiva no mundo estará atuando nesta forma de trabalho, afirmação de Bill Gates, apoiada por Morgan (2004). No Brasil, aproximadamente 3 milhões de pessoas atuam em *Home Office* (MELLO, 2000). Morgan (2004) ainda afirma que a definição de trabalho flexível pode assumir diferentes modelos de conotação, entre: locais, horários e contratos. Segundo o autor, a combinação desses três pilares, se trabalhados flexivelmente, pode ser classificada como *Home Office*.

Home Office é definido por Martínez-Sánchez et al. (2007) e Tremblay (2002) como a forma de trabalhar gerenciada pela Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), na qual as atividades são parcialmente laboradas fora do espaço físico da empresa. Costa (2004) e Wilks e Billsberry (2007) ressaltam as diferentes funções do distanciamento do escritório da empresa, sendo limitadas para refletir todas as situações que podem ser enquadradas no conceito de *Home Office*. Teletrabalhadores podem ser classificados como empregados e autônomos, cujas condições são distintas (Qvortrup, 1998). De outro lado, existem três tipos principais de teletrabalhadores: *fixed-site telework* são aqueles indivíduos que trabalham a maior parte do tempo em casa ou em escritórios satélites; *flexiwork* são os indivíduos que atuam em uma combinação de ambientes diversos, como casa, escritório empresarial e trabalho de campo; e por último, *mobile telework* consiste naqueles indivíduos que laboram suas atividades na maior parte do tempo realizando trabalho de campo em locais variáveis (Garrett & Danziger, 2007).

2.2 Vantagens e Desvantagens do *Home Office*

Home Office surgiu como uma nova maneira de organização do trabalho, tendo em mente a melhora da qualidade de vida, sustentabilidade trabalhista, sendo item fundamental para o Governo e Sociedade. Estrada (2014, p.15) cita que teletrabalho é aquele trabalho “realizado com ou sem subordinação através do uso de antigas e novas formas de telecomunicação em virtude de uma relação de trabalho, permitindo a sua execução à distância, prescindindo da presença física do trabalhador em lugar específico de trabalho”. Alguns autores (Estrada, 2014; Mello, 1999; Pinel, 2012) fundamentam e discutem as vantagens e desvantagens do *Home Office*, abordando aspectos microeconômicos como: Funcionário, Empresa, Sociedade e Governo, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Vantagens e Desvantagens do *Home Office*

	Vantagens	Desvantagens
Estrada (2014)	Funcionário	
	evitar estresse com deslocamento	isolamento social
	aumento de produtividade	necessidade de ambiente estruturado para que o trabalhador não trabalhe em condições desfavoráveis
	menor número de interrupções	dificuldade de concentração quando o ambiente não é favorável
	no caso de um portador de deficiências físicas, diminui a dificuldade de deslocamento	afastamento do campo profissional e possibilidade de ascensão de carreira
		O funcionário acaba trabalhando mais devido ao aumento de produtividade necessário
		dificuldade de demonstrar acidentes de trabalho
		aumento de despesas com energia, equipamentos etc.
	Empresa	
	redução de gastos com espaço/infraestrutura	
	oportunidade para operar 24 horas	
	em caso de catástrofes atividades não sofrerão suspensões	
	maior motivação e produtividade	
	redução dos níveis intermediários, possibilidade de manter pessoal mais qualificado, oferecendo-lhes melhores vantagens de localização.	
	Sociedade e Governo	
	geração de empregos	
	diminuição de congestionamentos	
redução de poluição ambiental e combustíveis		
maior quantidade de empregos em zonas rurais		
melhor organização do território e desenvolvimento regional		
Mello (1999)	Funcionário	
	ambiente de trabalho flexível	visão preconceituosa
	maior produtividade	isolamento social
	menos estresse provocado pelo congestionamento no trânsito, pelas relações conflitantes no trabalho	distração com membros familiares e invasão do espaço profissional
	mais tempo com a família e dedicação ao lazer	gerenciamento falho do tempo em virtude da desatenção e desorganização de horários de trabalho
	Empresa	
	redução de custos de infraestrutura	
	aumento de produtividade	
	pode-se recrutar funcionários a partir de uma área geográfica maior	
	menor rotatividade de funcionários talentosos que por alguma razão necessitam mudar de local	
eliminação de absentefismo		
Pinel (2012)	Funcionário	
	aumento da produtividade	isolamento social
	redução de custos com alimentação, vestuário e deslocamento	oportunidade de carreira reduzidas
	diminuição do estresse causado pelo deslocamento	aumento dos custos relacionados ao trabalho em casa

ausência de competição e clima de competição	em casos de cortes, maior probabilidade de ser demitido	
autonomia, próprio ritmo do trabalhador	falta de lei específica para tratar a relação complexa do tele trabalho	
menor número de interrupções		
maior capacidade de concentração		
maior autonomia e independência devido à menor pressão durante o desenvolvimento de suas tarefas		
maior flexibilidade na escolha de sua residência		
melhoria da qualidade de vida em família		
maior opção de organizar o tempo livre		
retorno mais rápido depois de uma licença médica no caso de um portador de deficiências físicas, diminui a dificuldade de deslocamento.		
Empresa		
redução dos custos imobiliários e pessoais		falta de lealdade para com a empresa
diminuição do absenteísmo		objeções por parte de alguns sindicatos
maior alcance na seleção de tele trabalhadores	aumento de vulnerabilidade de dados e recursos	
oportunidade de empresa operar 24 horas	aumento de custos a curto prazo, em relação à infraestrutura necessária de uma administração e execução de tarefas remotas	
em caso de catástrofes atividades não são suspensas	falta de leis específicas sobre o <i>Home Office</i>	
maior agilidade e flexibilidade para a empresa	contratos diversificados de trabalhos para administrar	
menor rotatividade de pessoal.	o desenvolvimento do trabalho é fortemente dependente de tecnologia.	
Sociedade e Governo		
geração de empregos		
diminuição de congestionamento nas cidades		
redução da poluição, combustível e energia		
maior alcance para oferecimento de seus serviços		
inclusão social de deficientes físicos		
maior quantidade de empregos em áreas rurais.		

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

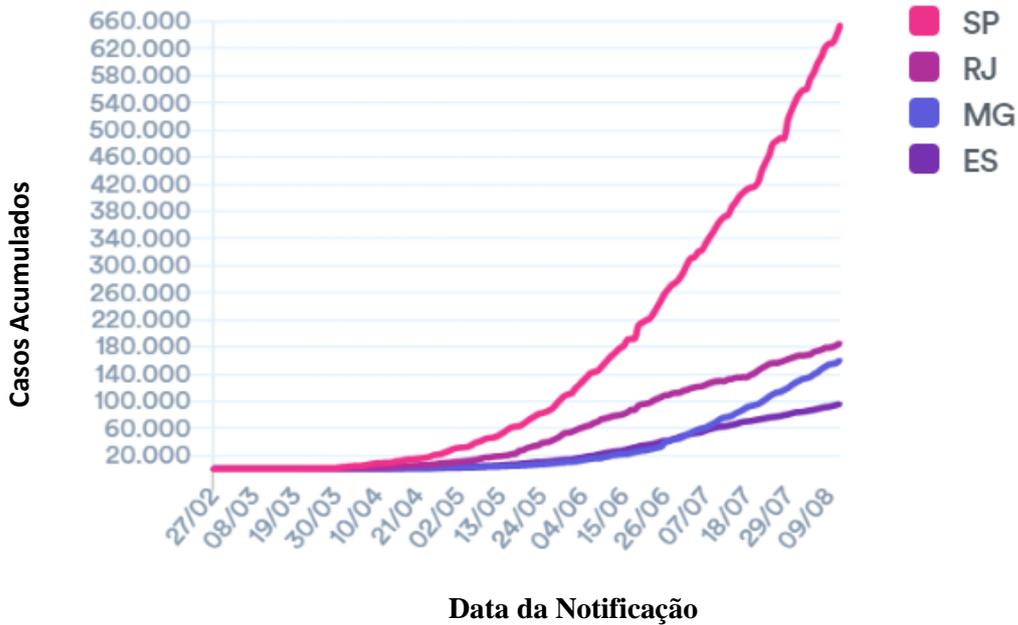
2.3 Mercado Segurador e o Home Office

Doenças infecciosas são permanentemente desafios para a saúde mundial. Casos de pneumonia de causa até então desconhecida ocorridos em Wuhan, China, trouxe a descoberta de um novo tipo de Coronavírus (2019-nCoV), capaz de causar doenças respiratórias, entéricas, hepáticas e neurológicas. Embora tenha uma letalidade baixa em torno de 3%, a transmissão se apresenta alta, portanto, tendo em vista a ausência de vacina contra o COVID-19, a população foi forçada a adotar medidas de prevenção contra a infecção, estruturadas pela OMS (Organização Mundial da Saúde, 2020), como higienizar as mãos, locais, objetos e evitar ambientes fechados.

A rápida ascensão epidemiológica do novo Coronavírus, acarretou no isolamento em massa de várias cidades em torno do globo terrestre. O Estado de São Paulo, apresentou o maior número

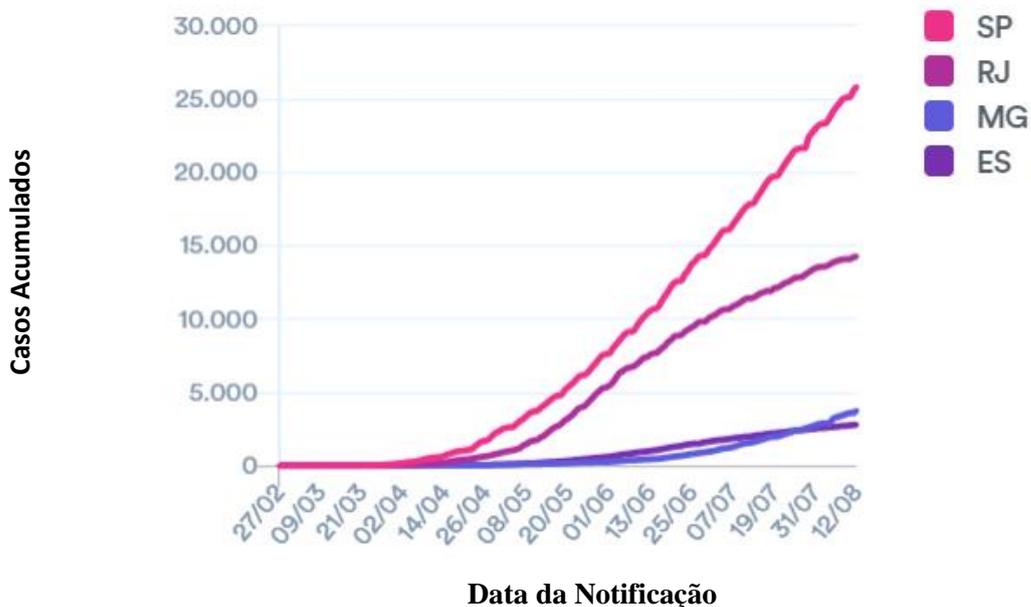
de casos e óbitos por COVID-19 em todo o Brasil (Covid Saúde Brasil, 2020), conforme visto nos Gráficos 1 e 2.

Gráfico 1 – Casos acumulados de COVID-19 por data de notificação - 2020



Fonte: Secretarias Estaduais de Saúde, Brasil (2020)

Gráfico 2 – Óbitos acumulados de COVID-19 por data de notificação - 2020



O isolamento social obrigou Corretoras e Seguradoras da Cidade de São Paulo a adotarem um regime compulsório de trabalho remoto de seus colaboradores, sendo tomadas diversas medidas para continuidade de suas operações. A grande mudança é entender que a tecnologia fornece meios para se produzir remotamente, ajudando a melhorar os processos.

Em uma *live* realizada pela Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais em 28/07/2020, com a participação da diretora institucional de recursos humanos da Seguradora, Carolina Zwarg, foi lembrado que a Companhia esteve remota até então há 5 meses, sendo no início criado um comitê de crise para definir como seria a transição para o *Home Office*. A diretora ainda relatou que a Porto Seguro não deve adotar o sistema *Home Office* para todos os colaboradores, pois “não é o *Home Office* que veio para ficar, é a flexibilidade”; e que intensificou a plataforma de educação da Companhia, descobrindo que o treinamento à distância dos funcionários é possível. Mencionou que, mesmo durante a quarentena provocada pelo COVID-19, foram feitas contratações, deixando evidente que o modelo *Home Office* pode ser implantado, sendo apenas necessário efetuar alterações no contrato de trabalho (Centro de Qualificação do Corretor de Seguros, 2020)

No dia 20/03/2020, a MAPFRE Seguros Gerais emitiu uma nota informando que mobilizou quase 100% de seus colaboradores para o regime de trabalho *Home Office*, utilizando plataformas digitais. Esta ação visou reduzir a concentração e fluxo de pessoas, para proteger a saúde e o bem-estar dos colaboradores, clientes, parceiros e seus familiares. A empresa também iniciou seu Plano de Continuidade de Negócio, coordenado por um comitê multidisciplinar de profissionais com atuação direta da alta liderança. (Revista Apólice, 2020).

Diante da pandemia do COVID-19, a SulAmérica, que é uma das maiores operadoras de planos de saúde do Brasil, divulgou um amplo comunicado sobre os possíveis desdobramentos para suas operações. Explicou que o serviço de “Médico na Tela”, que promove orientação médica por vídeo chamada foi disponibilizado a todos os beneficiários e criado um canal telefônico exclusivo sobre o COVID-19. Todas as implementações foram possíveis devido a capacidade de continuar com as operações remotamente, por meio de seus colaboradores. (Site Valor Investe, 2020).

2.4 *Home Office* – Produtividade vs. Qualidade de Vida

Na Era Vargas, iniciou-se a preocupação com a qualidade de vida e saúde dos trabalhadores. Em 1945, o então presidente criou o Ministério do Trabalho, com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). A cada evolução tecnológica e nova maneira de gestão, é preciso efetuar a revisão da CLT, adequando-a às necessidades da sociedade, proporcionando segurança à classe trabalhista. Qualidade de vida no trabalho conceitualmente começa a se fundir com as formas de gestão cada vez mais sofisticadas, avançando em paralelo com a tecnologia. Limongi-França (2001), afirma que a qualidade de vida no trabalho passa a ser reunião periódica das empresas para desenvolvimento de melhorias e inovações no ambiente de trabalho. A grande oscilação da economia gera a constante necessidade das empresas administrarem seus negócios de formas diferentes, sendo o trabalhador um dos pilares dessas mudanças. O trabalhador é fundamental para que isto ocorra, pois ele é responsável pela produtividade, desenvolvimento e estratégias das empresas, sendo orientado e solicitado de acordo com as necessidades de seu empregador e, ao mesmo tempo, olhando para suas próprias necessidades com a maior qualidade de vida possível.

Organizações de sucesso são aquelas que oferecem aos colaboradores um ambiente de trabalho acolhedor e agradável, onde possuem plena liberdade para escolher a maneira de realizar o trabalho (Martins & Honório, 2012). Maslow (1987), através de sua teoria denominada “Teoria de Maslow”, já previa que a população mundial possuiria a necessidade constante de ter suas necessidades satisfeitas a todo momento. O autor faz uma hierarquia sobre as necessidades humanas, partindo das necessidades mais básicas para a sobrevivência. São elas: 1) Necessidades biológicas e fisiológicas (comida, água, sono etc.); 2) Necessidades de segurança (limites, leis, ordem, estabilidade etc.); 3) Pertencimento e Amor (família, afeto, relacionamento etc.); 4) Necessidades de estima e/ou autoestima (realização, independência, responsabilidade de gestão etc.); 5) Necessidades de auto realização (realização do potencial pessoal).

A teoria de Maslow relaciona-se com a questão da produtividade versus qualidade de vida no ambiente de *Home Office*, na medida em que os trabalhadores à distância se sintam motivados por suas empresas, que lhes devem proporcionar oportunidades para o crescimento pessoal com a máxima qualidade de vida possível para atender as expectativas de produtividade das empresas.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste estudo não é apenas responder à pergunta relativa a percepção dos novos trabalhadores *Home Office* sobre essa nova experiência nunca vivida com atual de crise de saúde que os obrigou a viverem um isolamento social, mas também avaliar o quanto estão produtivos e quais os impactos causados a si mesmos, como para seus empregadores. Reforçando que serão abordadas situações de certa obrigatoriedade de levar o trabalho para casa para que não fosse interrompida as atividades do setor.

A pesquisa foi realizada dentro do período de pandemia, sendo coletados dados de trabalhadores de Seguradoras e Corretoras que adotaram o *Home Office* como meio de manter suas atividades. A abordagem de pesquisa foi qualitativa e exploratória, com questionários enviados por meios digitais ao público alvo, usando a ferramenta *Google Forms*, formulados pelos autores deste artigo. 61 pessoas foram entrevistadas da área comercial, administrativa e operacional que antes não laboravam suas atividades em *Home Office*, e que hoje desempenham suas funções nesta modalidade. Por meios do questionário, pode-se apresentar a análise sobre quais adaptações foram necessárias para atuação fora do espaço físico empresarial, equipamentos fornecidos ou não, apoio e suporte, avaliando também a questão de satisfação das pessoas de estarem nesta modalidade, bem como abordando produtividade e qualidade de vida.

As perguntas utilizadas no questionário foram mensuradas por meio de escala de Likert de 5 pontos, onde o colaborador indicou o seu grau de concordância (1 – discordo totalmente e 5 – concordo totalmente) e o grau de satisfação (1 – muito insatisfeito e 5 – muito satisfeito) de cada ponto analisado, sendo questões de múltipla escolha.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

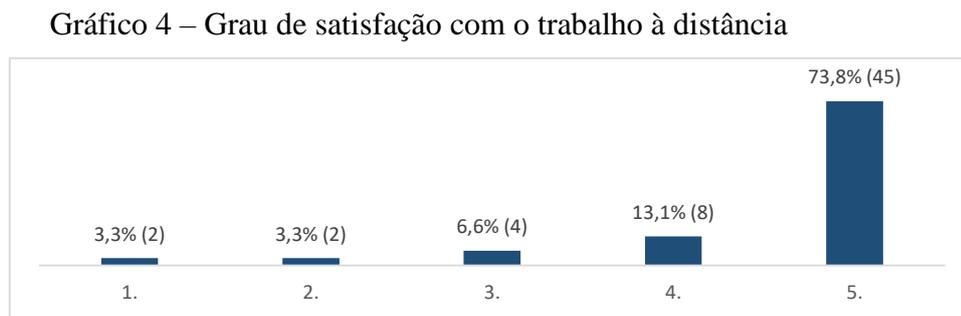
O estudo realizado foi concluído com 61 respondentes e análise realizada por meio de gráficos com objetivos diretos, para que assim pudéssemos apresentar os resultados aqui detalhados.

A pesquisa demonstrou que 90,2% dos pesquisados trabalham em Seguradoras, conforme Gráfico 3.



Fonte: Elaborado pelos autores

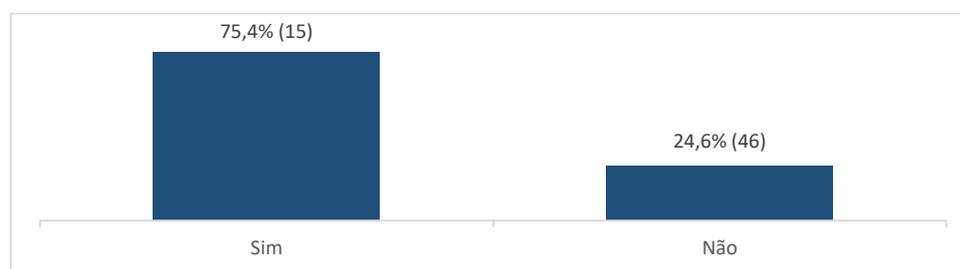
Dos pesquisados, 73,8% estão satisfeitos com o *Home-Office*, sendo que 75,4% já eram favoráveis a esta modalidade antes da pandemia. Conforme Gráfico 4.



Fonte: Elaborado pelos autores

Das pessoas que responderam à pesquisa, a maioria já trabalhava em Home-Office. Conforme Gráfico 5.

Gráfico 5 – Entrevistados que já trabalhavam em Home-Office.

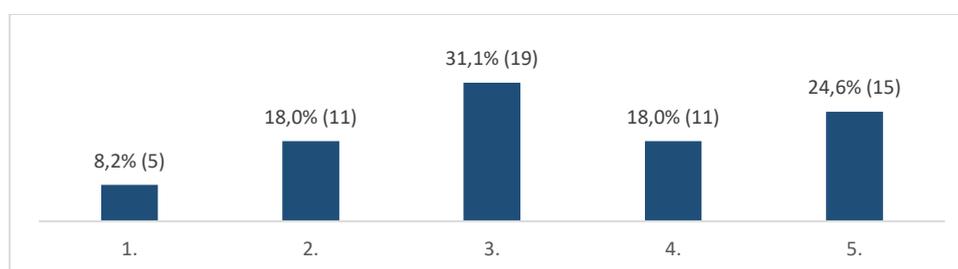


Fonte: Elaborado pelos autores

Este resultado mostra que a população já possuía a mentalidade de que o trabalho remoto poderia proporcionar qualidade de vida e maior produtividade no trabalho. Este é um campo a ser explorado pelas empresas, já que englobam benefícios não somente para os colaboradores, mas também para as empresas.

Na pesquisa, procurou-se explorar o grau de satisfação dos colaboradores quanto ao ambiente de seu Home-Office e suporte oferecido pela empresa. O retorno em relação ao suporte operacional e sistêmico oferecido deixou a desejar, pois 31,1% indicaram que nem sempre esse suporte é oferecido. Acreditamos que este cenário se apresenta negativamente devido a abrupta transição da modalidade presencial para o *Home-Office* que as Seguradoras e Corretoras tiveram que enfrentar, tendo em vista a chegada da pandemia do novo Coronavírus, pois algumas empresas não tinham suporte para transferir suas atividades ao trabalho remoto.

Gráfico 6 - Grau de satisfação do suporte oferecido pela empresa



Fonte: Elaborado pelos autores

Dos entrevistados, 37,7% se sentem satisfeitos sobre os itens fornecidos como computadores, mesa ou cadeiras, mesmo grau de satisfação quanto a disponibilidade de ferramentas essenciais para o desenvolvimento do teletrabalho como sistemas e softwares, com 29.5% de aprovação.

Quando questionado sobre o tempo que o colaborador aguarda até a solução completa do seu problema após relatado é de 26,2% de satisfação, 24,6% dos entrevistados se dizem nem insatisfeito e nem satisfeito. Empresas que dispõem de maior tecnologia terão mais facilidade para dar retorno aos seus colaboradores.

Avaliando os feedbacks aplicados pelos líderes tivemos um total de 34,4% de satisfação e 26,2% totalmente satisfeitos. Apesar do trabalho à distância não oferecer o contato próximo ao colaborador, o feedback dos líderes se mostrou positivo para os colaboradores. Diante disto, verificamos que o *Home-Office* não afeta a relação Colaborador x Gestor.

No teletrabalho, 39,3% se sentem mais independentes para execução do trabalho, então no que se refere a autonomia estão totalmente satisfeitos. Com o trabalho a distância, o nível de decisão precisou ser aflorado nos colaboradores, pois muitas vezes o contato com o Gestor não é automático se comparado com o trabalho presencial. Foi questionado também se os colaboradores dessas empresas se sentem incomodando seus familiares em casa nesta modalidade, e 41% relatam não se sentir incomodando a família. Obteve-se este resultado tendo em vista que os familiares procuram apoiar os entes em seu trabalho. Em uma situação de pandemia, onde a taxa de desemprego subiu, o privilégio de ter um familiar trabalhando, mesmo em sua casa é no mínimo gratificante.

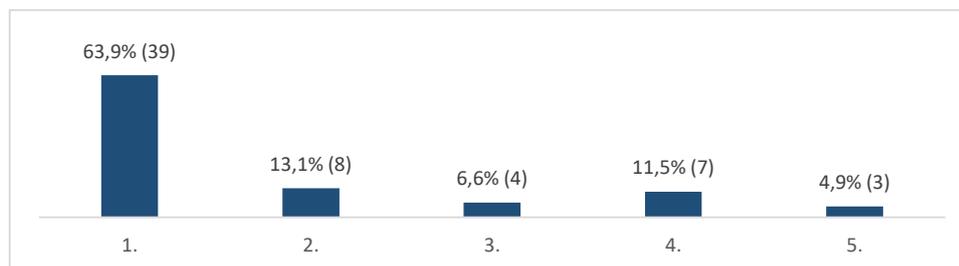
Dos entrevistados, 68% das pessoas se dizem satisfeitos com a rede de internet disponível em casa e conseguem executar seus trabalhos sem dificuldade.

A análise demonstra também que 31% dos entrevistados não se sentem incomodados com ruídos externos ou com vizinhos no horário de trabalho, 49% dos entrevistados se dizem totalmente satisfeitos em trabalhar mais próximos dos seus familiares, 61% estão se sentindo menos estressados por não utilizar transporte público ou passar parte do tempo no trânsito, 52,5% se sentem totalmente adaptados com sua família e 47,5% conseguem se dedicar mais a sua família e outras prioridades.

Questionou-se sobre os custos que implicam no trabalho em casa e 31% relatam sentir diferença a maior na conta no final do mês em consumo de água, luz alimentação e internet. Não foi percebido pelos entrevistados que o trabalho remoto diminui as chances de ascensão em sua carreira profissional, sendo que 34% indicam que o teletrabalho não interferiu. Este resultado mostra que o mercado está maduro para receber esta modalidade, e que funcionários com a capacidade de laborar suas atividades à distância, com alta produtividade podem ser interessantes aos empregadores no momento de uma contratação e/ou promoção na empresa.

Nota-se que 78% dos entrevistados não sofrem preconceito social por trabalharem em casa. Em relação a metas e aproveitamentos, 64% não se sentem menos produtivos em casa.

Gráfico 7 – Produtividade



Fonte: Elaborado pelos autores

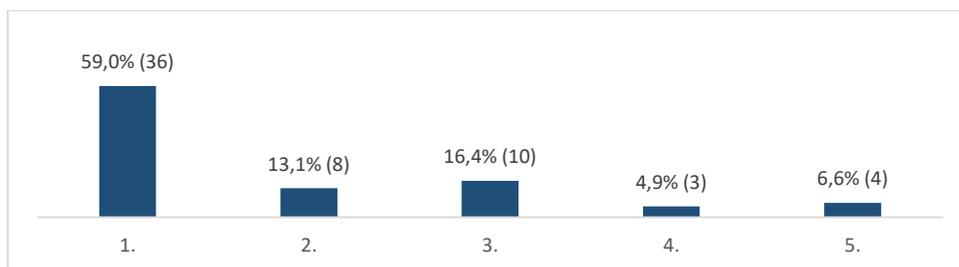
Sobre o isolamento que esta modalidade pode trazer, 43% não se sentem isolados socialmente em casa.

No quesito segurança, 51% do total dos entrevistados não se sentem ameaçados em perder seus empregos por trabalhar em casa. Esta é outro aspecto que comprova a necessidade das empresas em possuir empregados com qualidades remotas.

Nota-se também que 29,5% relatam não haver uma redução em alimentação ou com vestuário em casa.

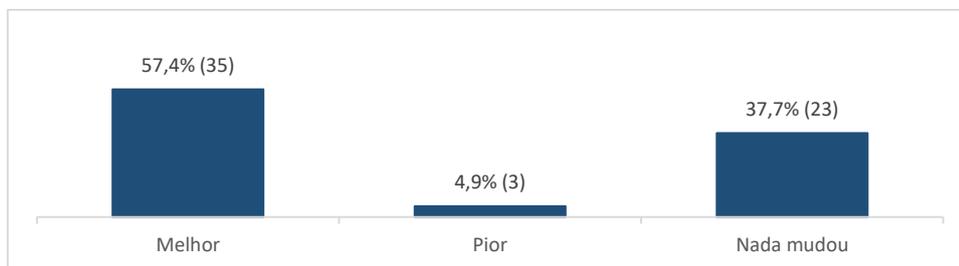
Com o *Home-Office*, a maioria dos entrevistados (59%) responderam não ter perdido a flexibilidade do início da jornada de trabalho e 57% dos entrevistados sentiram um melhor resultado em suas tarefas no teletrabalho, conforme Gráficos 8 e 9.

Gráfico 8 – Flexibilidade no trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores

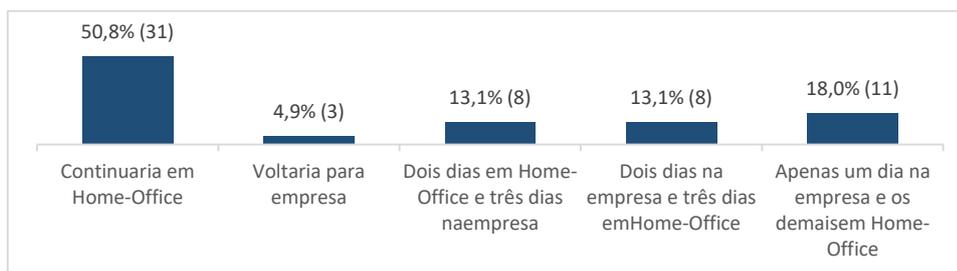
Gráfico 9 – Resultado nas tarefas do trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores

Por fim, fora do contexto de pandemia, cerca de 51% continuaria trabalhando de forma remota se fosse viável, conforme Gráfico 10.

Gráfico 10 – Escolha dos entrevistados em relação a escala semanal de trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo é refletir sobre o Home Office em Seguradoras e Corretoras que atuam em São Paulo, identificando situações que podem mudar a percepção das pessoas a respeito desta modalidade de trabalho, que hoje é muito polarizada, sendo distinta para cada perfil e modalidade de vida. As Seguradoras e Corretoras, juntamente com seus colaboradores, poderão ter entendimentos distintos em relação ao Home Office no futuro pós COVID-19, já que o cenário será distinto em relação ao trabalho remoto em tempos de quarentena, com o retorno presencial das atividades e abertura do comércio e escolas. Nesse sentido, busca-se verificar se o uso desta modalidade é vantajoso ou desvantajoso para a empresa e seus funcionários, destacando os pontos positivos e negativos sob a ótica desses profissionais.

Cerca de metade dos entrevistados se mostrou favorável ao Home-Office integral, ou seja, em todos os dias da semana. Caso as Seguradoras e Corretoras verifiquem que o seus negócios não caíram de rendimento em relação as atividades dos funcionários, este desejo de seus colaboradores podem ser aproveitados para corte de custos como imobilizado, certos benefícios dos funcionários podem ser ajustados, tudo isto proporcionando uma melhora tecnológica das empresas, já que vivenciamos em um mundo em que os avanços tecnológicos são cada vez mais rápidos, sendo que sobrevivem aquelas empresas que acompanham paralelamente estas mudanças.

A pesquisa e resultados obtidos foram executados em meio a pandemia do COVID-19, sendo que este caos global teve influência nas respostas dos entrevistados, motivo pelo qual procuramos ao final da pesquisa contrair respostas favoráveis ou não de nosso público alvo em relação ao *Home-Office* fora do contexto da pandemia, para que pudéssemos correlacionar e palpar se esta modalidade somente foi difundida em decorrência da necessidade do isolamento social. Pelo resultado apresentado, podemos concluir que o *Home-Office* se bem desenvolvido pelas Seguradoras e Corretoras e bem recebido pelos colaboradores, pode ser uma excelente ferramenta para crescimento dos negócios e consequentemente felicidade do pessoal que exerce as atividades.

REFERÊNCIAS

BOLTANSKI, L. CHIAPELLO (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.

Centro de Qualificação do Corretor de Seguros, 2020

Contents. Second Ed. (1970). NY: Harper. Contents. Third Ed. (1987). NY: Addison-Wesley.

COSTA, I. S. A. (2004). *Poder/saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho. Tese (Doutorado em Administração)* - Rio de Janeiro: Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas.

Covid Saúde Brasil, 2020. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>.

ESTRADA, Manuel Martin Pino (2014. 188 p). *Teletrabalho & Direito: o trabalho a distância e sua análise jurídica em face aos avanços tecnológicos*. Curitiba: Juruá.

GARRETT, R. K.; DANZIGER,(2007). J. N. Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, v.25, n.1, p.27-47.

IGBARIA, Magid. ,MCCLOSKEY, Donna Weaver; (1998). Uma revisão da pesquisa empírica sobre teletrabalho e orientações para pesquisas futuras. ; TAN, Margaret *The Virtual Workplace* . Londres: Idea Group,

JARDIM, C. C.da S. (2003). *O Teletrabalho e suas atuais modalidades*. São Paulo: LTR Editora.

KUMAR, K. (1997). *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna. Novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

LIMONGI-FRANÇA, A. C (2001). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): conceitos, e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.

MARTINS & HONÓRIO, (2012)

MARTÍNEZ-SÁNCHEZ, (2002). A. et al. Telework, human resource flexibility and firm performance. *New Technology, Work and Employment*, v.22, n.3, p.208-223.

MASLOW, A. H. (1954). *Motivation and Personality* NY: Harper.

MELLO, Álvaro. (2000). *O trabalho em Qualquer Lugar e a Qualquer Hora*. Rio de Janeiro, Qualitymark,

MELLO, Alvaro. *Teletrabalho (Telework) (1999). O Trabalho em Qualquer Lugar e a Qualquer Hora...* Rio de Janeiro : Qualitymark: ABRH-Nacional.

MORGAN, R. (2004). Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, v.16, n.4, p.344-357.

OMS (Organização Mundial da Saúde).(2020)

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios PNAD Contínua (2019). Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=o-que-e>>.

PINEL, (1998). Maria de Fátima de Lima. Teletrabalho: o trabalho na era digital. Rio de Janeiro: Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 1998. (Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis)

QVORTRUP, L. (1998. p.21-27). *From teleworking to networking: definitions and trends*. In: JACKSON, P. F.; VAN DER WIELEN, J. M. (Org.). *Teleworking: international perspectives from telecommuting to the virtual organization*. London: Routledge.

Revista Apólice, 2020 - 31 de julho de 2020 15:40

SUSEP, 2020 Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD ou LGPD)

Site Valor Investe, 2020 - Por Jacílio Saraiva, Valor — São Paulo 10/07/2020 12h07

TREMBLAY, D. (2002). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review*, v.17, n.3-4.

WILKS, L.; BILLSBERRY, (2007). J. Should we do away with teleworking? An examination of whether teleworking can be defined in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, v.22, n.2, p.168-177.