



**UNIVERSIDADE INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA
AFRO- BRASILEIRO-UNILAB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ANTONIA ELENIRA GOUVEIA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO
DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS
TERCEIRIZADOS DA UNILAB NO CONTEXTO DA
PANDEMIA DO COVID 19**

**REDENÇÃO –CE
2021**

**UNIVERSIDADE INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA
AFRO- BRASILEIRO-UNILAB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

ANTONIA ELENIRA GOUVEIA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM
ESTUDO DOS ASSISTENTES
ADMINISTRATIVOS TERCEIRIZADOS DA
UNILAB NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO
COVID 19.**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileiro como requisito necessário para a obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dr^a Andrea Yumi Sugishita Kanikadan.

**REDENÇÃO – CE
2021**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Gouveia, Antonia Elenira.

G738q

Qualidade de vida no trabalho: um estudo dos assistentes administrativos terceirizados da Unilabno contexto da pandemia do Covid 19 / Antonia Elenira Gouveia. - Redenção, 2021.
46f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2021.

Orientador: Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Assistente administrativos - Terceirização. 3. Ambiente de trabalho - Medidas de segurança. I. Título

CE/UF/BSP

CDD 658.314

ANTONIA ELENIRA GOUVEIA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO
DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS
TERCEIRIZADOS DA UNILAB NO CONTEXTO DA
PANDEMIA DO COVID 19.**

Monografia apresentada como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração Pública, na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB).

Aprovado em: 25/08/2021

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan (Orientadora)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira -UNILAB

Profa. Dra. Rosalina Semedo de Andrade Tavares

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB

Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB

REDENÇÃO-CE

2021

Dedico este trabalho com todo o amor e gratidão a minha família e a todos que contribuíram de forma direta ou indiretamente na minha formação.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela vida e por ter iluminado o meu caminho, e pela força nos momentos difíceis, especialmente pela coragem de recomeçar os estudos após longos anos.

À minha família, pelo amor incondicional e pelo exemplo de coragem, determinação, humildade, pelo apoio e amor incondicional, carinho e paciência que tiveram comigo, serei eternamente grata a vocês.

A minha orientadora, Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan, por ter me recebido como orientanda, pela paciência e por ter me mostrado sempre o caminho certo a ser seguido pelo exemplo da simplicidade e humildade.

À universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) pela oportunidade de realizar o sonho de entrar numa Universidade, ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) e ao corpo docente pelos ensinamentos transmitidos, que vou levar comigo para toda vida e carreira profissional.

A todos/as colegas da minha turma de Administração Pública, 2014.3, pelo respeito e carinho. Espero encontrá-los mais vezes na jornada da vida.

Os/as servidores terceirizados/as da Unilab pelas respostas via formulário google em virtude da pandemia da Covid 19, foram de grande relevância na minha pesquisa, cujos depoimentos contribuíram muito para o avanço do meu trabalho.

Por fim, estou ciente de que posso ter deixado de mencionar a contribuição de pessoas que contribuíram na minha jornada acadêmica, deixo aqui meus verdadeiros agradecimentos a todos/as que de forma direta ou indireta contribuíram na minha formação como graduanda do curso de Administração Pública.

A todos vocês, muito obrigada!

“Que todos os nossos esforços estejam sempre focados no desafio à impossibilidade. Todas as grandes conquistas humanas vieram daquilo que parecia impossível”.

Charles Chaplin

RESUMO

O presente trabalho de conclusão do curso (TCC) tem como objetivo analisar os impactos causados pela pandemia do COVID-19 na qualidade de vida no trabalho (QVT) dos/as assistentes administrativos terceirizados da Unilab. Para alcançar o objetivo proposto, a metodologia aplicada no estudo consiste em uma pesquisa bibliográfica de autores renomados/as no ramo da qualidade de vida no trabalho, além de uma pesquisa via formulário google, por meio da aplicação de um questionário de caráter quantitativo com os/as assistentes, totalizando 30 respondentes. A partir desse estudo conclui-se que a maioria dos/as assistentes administrativos tem que estar capacitado para exercer o seu trabalho frente às demandas diligenciadas. Para isso, têm que contar com ferramentas que o auxiliem a aprimorar seus conhecimentos. Vive-se tempos de reinvenções, adaptações e que apesar do cenário de crise mundial é importante sempre buscarmos novas alternativas, a fim que o ambiente de trabalho seja um local capaz de proporcionar bem-estar, promovendo a saúde e a satisfação dos trabalhadores/as. A pandemia do covid 19 nos trouxe a necessidade de aumentar as formas de atendimento e de nos reinventar como instituição e colaboradores, nos adaptando às mudanças impostas pelas medidas sanitárias de prevenção.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida; Terceirizados; Assistentes administrativos; Contexto da pandemia.

ABSTRACT

This course conclusion work (TCC) aims to analyze the impacts caused by the COVID-19 pandemic on the quality of life at work (QVT) of outsourced administrative assistants at Unilab. To achieve the proposed objective, the methodology applied in the study consists of a bibliographic research of renowned authors in the field of quality of life at work, in addition to a search via google form, through the application of a quantitative questionnaire with the assistants, totaling 30 respondents. From this study, it is concluded that most administrative assistants have to be able to perform their work in the face of the diligent demands. For that, they have to have tools that help them to improve their knowledge. We live in times of reinventions, adaptations and that despite the global crisis scenario, it is important to always seek new alternatives, so that the work environment is a place capable of providing well-being, promoting health and worker satisfaction. The covid 19 pandemic brought us the need to increase the forms of care and to reinvent ourselves as an institution and collaborators, adapting to the changes imposed by preventive sanitary measures.

KEYWORDS: Quality of life; Outsourced; administrative assistants; Pandemic context

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – perfil dos assistentes administrativos/as que participaram da pesquisa.....	27
Gráfico 2 - experiência com atividades remotas (teletrabalho)	28
Gráfico 3 - realização de curso de capacitação.....	29
Gráfico 4 - dificuldade em realizar atividade remota.....	29
Gráfico 5 - grau de satisfação com as atividades laborais realizadas.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UNILAB- Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

QVT- Qualidade de vida no trabalho

TIC- Tecnologia da informação e comunicação

TST- Tribunal Superior do trabalho

CLT- Consolidação das leis do trabalho

SARS-COV-2- causador da Covid-19, é chamado de “novo” coronavírus

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1. Objetivo Geral.....	14
1.2. Objetivos Específicos.....	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1. Qualidade de vida no trabalho a partir da pandemia do covid 19	14
2.2. O trabalho terceirizado e o trabalhador terceirizado.....	19
3. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	26
4. RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA DE CAMPO.....	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
6. REFERÊNCIAS.....	34
ANEXOS	36

1. INTRODUÇÃO

No tempo em que vivemos, todos/as precisamos trabalhar, qualquer atividade praticada pelo ser humano garante o seu sustento. Todos têm a capacidade de viver bem e lutar pela própria sobrevivência e dos demais de sua convivência. Outrossim, mais importante que exercer suas atividades laborais para sustento, convida-se a pensar na qualidade de vida neste ambiente de trabalho, a QVT está relacionada com um conjunto de ações voltadas para a melhoria da satisfação no trabalho, bem-estar e desempenho, que buscam afetar positivamente os resultados organizacionais.

Desta forma, políticas da QVT procuram melhorar as condições trabalhistas, o relacionamento entre gestores/as e trabalhadores/as, ou entre colaboradores/as dentro e fora da empresa/instituições. Também estas políticas procuram incentivar a flexibilidade laboral, saúde do/a colaborador/a, e melhorar os ambientes de trabalho. A crise sanitária que marcou/marca grande parte dos anos de 2020 e 2021 levou as organizações, entre outras coisas, a pensar no ambiente de trabalho com um cuidado especial. Escritórios, fábricas e outros ambientes foram remodelados ou equipados, supostamente pensando na segurança dos colaboradores, seguindo as medidas preventivas do protocolo sanitário.

A partir disso, o objetivo deste trabalho é analisar a nova configuração de execução do trabalho dos/as assistentes administrativos/as terceirizados/as criado tempestivamente pela pandemia, onde os/as colaboradores/as começaram a ter um regime de *Home-Office* sem planejamento e treinamento. Também, tiveram que levar o trabalho para casa - literalmente - e em tempo integral. Ao mesmo tempo, assumirem, sem ajudas externas, outras atividades como o cuidado de seus filhos e/ou famílias, aumentando consideravelmente a demanda de necessidades a serem cumpridas durante o dia. O propósito é compreender como se dá o trabalho de forma remota, haja vista que o mesmo pede inovações com acesso às novas tecnologias. Considerando que investir na capacitação dos/as seus/suas colaboradores/as é proporcionar bem-estar e motivação deixando bem mais preparados/as e seguros/as das suas ações nas

organizações. Por isso, ter qualidade de vida no trabalho ou na vida pessoal, dependerá das estratégias que usem as organizações, de compreender as carências, e saber o que é preciso fazer para melhorar a QVT neste novo normal, ou “nova forma de trabalho”.

1.1 Objetivo geral

Identificar os principais problemas/desafios enfrentados pelos/as assistentes administrativos durante o teletrabalho.

1.2 Objetivos específicos

- a) Analisar a importância do/a trabalhador/a no setor administrativo;
- b) Observar o grau de satisfação/insatisfação em regime de trabalho remoto;
- c) Elencar o que deve melhorar para o trabalho, considerando a QVT.

2. Referencial Teórico

Neste capítulo, serão abordados os seguintes pontos: conceito de qualidade de vida no trabalho; e trabalho e trabalhador terceirizado.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A alguns anos atrás qualidade de vida no trabalho estava associada à produção. Hoje, já não é bem assim, fala-se não somente em qualidade no trabalho, mas também na qualidade de vida dos/as funcionários/as. Vários são os conceitos existentes quando se referem à qualidade de vida.

Para França (2014), na visão das pessoas, além de significar a percepção de bem-estar, a partir das necessidades de cada indivíduo, representa também a necessidade de valorização do que significa trabalho e o cargo ocupado.

Ainda, para França (2014, p. 168),

A qualidade de vida no trabalho tem outro ponto de vista: No trabalho, a qualidade de vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento.

Neste sentido, a QVT, pode ser definida como sendo um conjunto de práticas e ações realizadas pela organização que busca uma melhoria na satisfação dos/as funcionários. E se realizadas perfeitamente proporcionam o bem-estar dos/as empregados/as por meio de um ambiente de trabalho mais agradável, em que se dá o aumento da satisfação e vindo conseqüentemente disso a motivação da equipe.

Conceituando qualidade de vida, pode-se definir como sendo o conjunto específico de práticas de uma empresa que visa continuamente a melhoria dos processos. São práticas adotadas pela organização que visam alavancar o nível de satisfação dos/as seus/suas colaboradores/as e de proporcionar um ambiente de trabalho mais adequado, saudável e favorável para a realização das atividades laborais, com ações que promovam não somente a saúde e o bem-estar, mas também o aumento da satisfação.

De acordo com Albuquerque e Limongi-França (1998) apud Chiavenato

QVT é um conjunto de ações de uma empresa envolvendo diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (2015, p. 419):

As condições de vida no local de trabalho relacionam-se com a qualidade de vida no trabalho que atrelado a isso devem corresponder a um ambiente de prazer, agradável e adequado para se trabalhar. O ambiente de trabalho deve ser um local capaz de proporcionar bem-estar, promover a saúde e a satisfação dos/as trabalhadores/as. Deve-se também a esse ambiente de trabalho se dispor de todos os recursos necessários para a realização das atividades devendo ser capaz de satisfazer os/as funcionários/as. Em suma, a QVT corresponde ao grau

de satisfação deste público e está voltada às atividades exercidas na empresa e com o ambiente em que atua e sua prática laboral.

De acordo com Chiavenato (2015, p. 419):

A qualidade de vida no trabalho, visa uma visão integral e ética do ser humano em seu relacionamento com as organizações. Sendo utilizada como indicadora das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

É importante destacar que a qualidade de vida no trabalho possibilita uma melhor convivência entre o/a funcionário/a e a empresa em que trabalha. Um bom ambiente de trabalho que promova o bem-estar e que satisfaça o/a colaborador/a pode garantir um clima de confiança entre as partes, desta forma, as empresas que investem em QVT demonstram preocupação com os seus recursos humanos e assim conseguem alavancar seus resultados e conquistar um diferencial competitivo.

A humanização do trabalho é um quesito que deve ser destacado com relação a qualidade de vida no trabalho que envolve tanto aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do ambiente organizacional.

Para isso, a QVT pode ajudar na criação de condições que motiva, proporcionando um ambiente de trabalho saudável, colocando em destaque o desempenho individual, oportunizando desafios e o desenvolvimento profissional, dando condições para um trabalho mais agradável e mais atraente para a equipe inserida na ergonomia, na segurança, no ambiente de trabalho, nos bons padrões de relacionamento, na saúde e no bem-estar de todos/as.

Dentre os diversificados autores que falam acerca do tema, pode-se destacar também Bennett (1983) apud França (2004, p. 46) com o conceito de QVT onde afirma que os avanços na produtividade não devem ser vistos sem o reconhecimento de que a definição de produtividade vai além da ideia de uma boa produção ou de ser eficiente. É também uma definição que encontra suas

raízes no dinamismo humano, porque tem indispensável conexão com a melhoria da qualidade de vida de cada indivíduo no trabalho e suas consequências fora dessa esfera.

A melhoria do trabalho significa motivação, dignidade e grande participação no desenho e no desempenho do processo de trabalho na organização. Significa desenvolver indivíduos, cujas vidas podem ser produtivas em sentido amplo.

Fernandes (1996) já resume a QVT como ideias relacionadas às melhorias nas condições físicas, uma menor jornada de trabalho e salários maiores. Contudo, continua e afirma que o enfoque que merece destaque é a reformulação da relação do trabalho em si com o empregado, gerando mais eficácia, produtividade e satisfação das necessidades básicas.

Ainda para a autora supracitada, a mesma indica que QVT, é a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas, onde a QVT é dinâmica uma vez que tanto as organizações como as pessoas são mutáveis e contingenciais, pois depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida (FERNANDES, 1996).

Neste sentido, as empresas devem dar uma maior ênfase no que diz respeito produtividade e a eficácia organizacional sem se esquecer da saúde e do bem-estar dos seus funcionários, pois são eles, os colaboradores que se tornam elementos estratégicos e o seu bom desempenho individual na organização se torna muito importante para o desenvolvimento e crescimento da empresa.

Faz-se necessário a implantação de um programa de QVT nas organizações que procure atender não só os interesses da equipe, mas também das empresas. Esses programas de QVT envolvem todos os fatores relacionados ao trabalho, propondo a busca do equilíbrio psicológico, físico e social dos empregados no ambiente de trabalho. Com isso, as empresas demonstram interesse e preocupação com o bem-estar dos seus funcionários

através da implantação de programas de qualidade de vida no trabalho com o intuito de satisfazer os colaboradores/as, melhorando as condições de trabalho e o aumento da produtividade.

Assim, a qualidade de vida no trabalho tem um conceito amplo, que abrange tanto os aspectos e necessidades pessoais dos trabalhadores, como fatores relacionados ao ambiente de trabalho, como a tecnologia, as condições de trabalho, entre outros.

Para Laszlo (1987) apud França o conceito de qualidade de vida no trabalho é:

A expressão que tem sido usada para descrever valores relacionados com a qualidade de experiências humanas no ambiente de trabalho. Em essência, é um estado da mente, um estado de consciência influenciado por um conjunto de fatores referentes ao trabalho, ao ambiente de trabalho e à "personalidade" do empregado. Afirma que as estratégias para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho contribuem para o indispensável subproduto melhoria da produtividade. Esse conjunto de ideias e cursos de ação está centrado em estratégias para a melhoria da QVT. (2004, p. 46)

Diante desses conceitos, na prática, conforme Limongi-França (2008), os programas que estão envolvidos com a busca da qualidade de vida no trabalho só poderão apresentar bons resultados quando passarem por um processo de valorização dos seus colaboradores, voltados às suas necessidades e expectativas, resultando em maior desenvolvimento de seu potencial, viabilizando maior qualidade de produtos e serviços, atendendo aos desejos dos clientes e criando vantagem competitiva para a organização.

Segundo o Ministério da Saúde (2020) o COVID-19 surgiu em dezembro de 2019 sendo disseminada e transmitida pessoa a pessoa. O COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. Com a pandemia, várias medidas de proteção foram adotadas, como: a utilização de máscara, álcool em gel e o isolamento social.

Perante o isolamento social em março de 2020 a maioria das instituições de ensino, tanto as públicas quanto as privadas, tiveram que suspender suas atividades por tempo indeterminado para assim conter a transmissão do covid 2019. As empresas ou instituições, como a Unilab que contam com todos os processos presenciais como a área da educação obtiveram mais dificuldade para se adaptarem a esse novo método de ensino a distância, devido ao fato de não terem tido tempo hábil para adaptação, planejamento e estruturação, sendo um dos fatores que motivaram esse estudo.

Para finalizar, pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho não pode deixar de ser vista como uma ferramenta que contribui positivamente como um todo no desenvolvimento das atividades da empresa. Faz-se mister investir na melhoria da qualidade de vida no trabalho para que se torne um diferencial não apenas com o desejo de melhorar a performance dos profissionais, mas também é uma excelente estratégia para atrair e reter talentos que façam o diferencial na empresa. A atenção deve ser dada também por parte do setor responsável pelo modelo de atuação para que abordagens desatualizadas, mal estruturadas ou inadequadas não venham trazer resultados indesejáveis para as organizações. É importante lembrar que uma abordagem inadequada ao ambiente organizacional pode resultar no aumento dos níveis de insatisfação e trazendo consequências decepcionantes tanto para os colaboradores, quanto para a empresa.

2.2 O TRABALHO E O TRABALHADOR TERCEIRIZADO

O Ser Humano, permanentemente dialoga com o seu meio fazendo-o a tomar posição, escapando à neutralidade e à indiferença com o objetivo de viver com saúde. Existe algo mais forte, a pressão do meio que exige que façamos algo uns pelos outros. Seja no campo da cultura, ideias, direito, organização social, religião, enfim, tudo o que diz respeito ao Homem e suas relações com seus semelhantes. E assim, entramos na esfera do trabalho.

O período de mudanças rápidas e profundas pelo qual passou a humanidade nos últimos séculos resulta daquilo que a sociologia clássica vem

chamando de "projeto moderno". Com o mundo do trabalho não foi diferente. Elemento central do capitalismo em todas as épocas, a organização do trabalho talvez tenha sido o fato da vida no qual é possível identificar com maior clareza os impactos do processo de racionalização.

Esse mesmo processo visa à maximização do lucro, mola motriz que empurra o ser humano em direção ao mercado, os fatores de produção foram submetidos a sucessivas vagas de racionalização, em substituição às formas ancestrais.

Deixado para trás o período de valorização e proteção do trabalho, no contexto pós-Guerra, que trouxe consigo a criação de uma série de mecanismos legais de proteção ao trabalhador, as crises do capitalismo financeiro e o incremento da concorrência em nível mundial fizeram com que racionalização moderna se voltasse novamente para as relações de trabalho.

Uma das faces mais marcantes desse processo: a flexibilização das relações trabalhistas. Mais especificamente, a terceirização, forma de flexibilização que, nas últimas décadas, tem avançado sobre o mercado de trabalho, atraindo a atenção da sociedade como um todo.

A terceirização, segundo Leiria & Saratt (1995), inicia-se nos Estados Unidos antecedendo a Guerra Mundial e se tornou uma técnica de administração de empresa desde a década de 50 com o desenvolvimento acelerado das indústrias.

A terceirização tem suas raízes na Revolução Industrial, pois foi nessa época que começaram a surgir as primeiras leis que protegiam os trabalhadores.

Tem-se que a terceirização chegou no Brasil a partir do século XX com as indústrias automobilísticas. Sua implantação deu-se em decorrência ao aparecimento das primeiras empresas multinacionais, incluindo as automobilísticas no início da década de 80, pois todo o trabalho de fabricação de peças era realizado externamente, e vinha para o Brasil apenas para a montagem. Os fabricantes estrangeiros encontravam um local totalmente

favorável à exploração, já que nessa época ainda não havia nenhuma regulamentação sobre terceirização no Brasil (QUEIROZ, 1998).

Sobre isto, faz-se de suma importância destacar a fala de Delgado aqui:

Mesmo no redirecionamento internacionalizante despontado na economia nos anos 50, o modelo básico de organização das relações de produção manteve-se fundado no vínculo bilateral empregado-empregador, sem notícia de surgimento significativo no mercado privado da tendência à formação do modelo trilateral terceirizante (DELGADO, 2014, p.453).

Os anos foram se passando e assim foi surgindo a necessidade de se criar um sistema para organização dessa forma de trabalho. No final dos anos sessenta e começo dos anos setenta começaram a surgir normas para regulamentar a terceirização. Os primeiros passos para a regulamentação da terceirização surgiram com os decretos-leis 1.212 e 1.216 de 1966 que versavam sobre a intermediação de mão-de-obra por empresa interposta, mas foi somente em 1970 que surgiu a primeira lei que tratasse diretamente sobre terceirização, foi a lei 6.019 de 1974. Atualmente, as principais normas que regulamentam a terceirização são a Constituição Federal, a lei 6.019/74 e a Súmula 331 do TST.

Delgado discorre sobre a origem da palavra terceirização,

A expressão tercerização resulta de neologismo oriundo da palavra terceiro, compreendido como intermediário, interveniente. Não se trata seguramente, de terceiro, no sentido jurídico, como aquele que é estranho a certa relação jurídica entre duas ou mais partes. O neologismo foi constituído pela área de administração de empresas, fora da cultura do direito, visando enfatizar a descentralização empresarial de atividades para outrem, um terceiro da empresa (DELGADO, 2014, p.452).

Por fim, na visão de Philippe Gomes e Victor Luz (2004), terceirização é a “externalização da produção”, isto é, ocorre quando uma determinada empresa contrata uma empresa intermediária que exercerá a função que, via de regra, caberia à empresa tomadora de serviços exercer.

Foi exatamente naquela época até 1989 que a ação de terceirizar passou a ser conhecida como o ato de contratar serviços de terceiros, sendo aplicada tão somente para reduzir custo da mão-de-obra. Esses recursos eram utilizados

pelas empresas para a obtenção de recursos econômicos com o intuito de gerar ganhos de qualidade, eficiência, eficácia e produtividade.

Com as transformações ocorridas, tanto as empresas de pequeno e médio porte aproveitaram a oportunidade e começaram a obter umas parcelas significativas do mercado. Já para as organizações de grande porte tiveram que ir em busca de novas oportunidades que as colocassem novamente no mercado de maneira competitiva. Desde então, passou a transferir para terceiros a responsabilidade da execução das atividades secundárias. Surgiu então o *outsourcing* (em inglês), que significa terceirização, se refere sempre pela concepção estratégica de implementação (GIOSA 1997).

A terceirização é tida como um processo de transferência planejada de ações delegadas a terceiros, e as empresas concentram-se apenas em tarefas essenciais ligadas ao negócio em que atua.

Martins (2001) define a terceirização em contratação de terceiros para a realização das atividades que não constituem o foco principal da empresa. Essa contratação pode estar voltada para a produção de bens de serviços em que acontece a necessidade de contratar serviços de limpeza e vigilância ou até serviços temporários.

Conforme a Lei de nº 6.019/74, o processo de terceirização é amplamente regulado e pelo Decreto - Lei nº 73.841//74, legalmente permitidos nas áreas da limpeza e segurança. No mês de março de 2017 foi sancionada a Lei n. 13.429/2017, que liberou a terceirização para todas as atividades de uma empresa, sob alegação de que isso contribuiria para o procedimento de contratação e lides processuais, inclusive do custo-benefício aos tomadores de serviços. Considerando os princípios constitucionais e a legislação trabalhista, nenhuma terceirização é benéfica, contudo, se faz necessária e, para frear condutas que desrespeitam o trabalhador é que as atividades foram delimitadas conforme os critérios estabelecidos pela Lei Maior.

Giosa (1997) afirma que o fato de o governo através de seu órgão representativo – Ministério do Trabalho – ainda não ter dado um posicionamento

oficializado no tocante à terceirização e suas relações trabalhistas envolvidas, surgem algumas dúvidas, e às vezes impede as tomadas de decisões dos empresários mais conservadores.

Com relação a isso, Queiroz (1998) destaca alguns riscos legais que afetam o tomador de serviços quando a terceirização é implantada. O principal deles é o vínculo empregatício qualificado nos art. 2º e 3º da CLT, que em linhas gerais dizem, respectivamente “é empregado aquele que tem com o contratante uma relação de pessoalidade, habitualidade, onerosidade que se traduzem em subordinação e dependência”.

Nos anos 90, a globalização tomava espaço e foram surgindo no mundo todo, várias formas de afluências trabalhistas. O nosso país, o Brasil, forçado a ocupar o seu lugar neste mundo cada dia mais globalizado aderiu quase que ordenadamente a alguns novos institutos como a terceirização.

A jurisprudência consagrada pelo TST (Súmula 331) admite a terceirização da “atividade inicial” (estágio inicial) e da “atividade intermediária” (atividade-meio). A Súmula 331 não admite que a empresa tomadora proceda à terceirização nas suas atividades relacionadas com a atividade-fim.

O “estágio inicial” da terceirização representa atividades, tais como: limpeza, conservação e vigilância. São atividades que denotam apoio à empresa, sem haver qualquer transferência tecnológica ou de parceria comercial, com a liberação da tomadora de algumas responsabilidades gerenciais ou administrativas. (Súmula 331, TST)

Na terceirização, a “atividade-meio” consiste no apoio a setores dentro da empresa tomadora que se interligam ao processo produtivo, mas não na sua atividade-fim, tais como: assessoria jurídica ou contábil; locação de automóveis; fotografia e revelações; mecânica; pintura etc.

O tópico III da Súmula 331 do TST menciona que não se tem a caracterização do vínculo nas hipóteses da contratação de serviços de vigilância (Lei 7.102/83), de conservação e limpeza, além dos serviços especializados ligados com atividade-meio do tomador desde que inexistente a pessoalidade e

a submissão direta (requisitos da relação de emprego constantes do artigo 3º da CLT).

É importante a ressalva inserida na parte final da Súmula 331:

(...) desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta”. A pessoalidade reflete que os serviços de vigilância, de conservação, de limpeza e os especializados podem ser executados por qualquer profissional indicado pela empresa interposta. Poderá haver rodízios, remanejamento de trabalhadores sempre que for necessário por parte da empresa interposta, em caso de férias, de faltas, licenças médicas etc. Diante da inexistência do requisito da pessoalidade, neutraliza-se a própria subordinação. A empresa tomadora não tem o poder para advertir, reclamar ou punir a prestação dos serviços dos trabalhadores da empresa interposta. A triangulação das relações jurídicas deve ser perfeita para que não se tenha a vinculação jurídica do tomador em relação ao trabalhador. Em caso contrário, tem-se a caracterização da relação empregatícia com a empresa tomadora.

Existem algumas áreas mais terceirizadas, dentre elas podem ser citadas: Atividades voltadas para a área de limpeza, segurança, manutenção e alimentação. Como exemplo para as atividades-meio, temos: departamento de pessoal, manutenção de máquinas, contabilidade. E como atividade-fim: produção, vendas, transporte dos produtos. O mais comum é a terceirização de serviços contábeis, jurídicos e informática. (Martins, 2001).

Ainda para Martins (2001), existe uma outra alternativa que é o controle sobre terceiros, isso faz-se necessário quando uma empresa possui muitos parceiros e torna-se mais difícil administrar essas relações. É o que muitas pessoas costumam definir como quarteirização, isto é, a terceirização da terceirização. A terceirização apresenta muitas vantagens e desvantagens para as empresas e devem ser levadas em consideração e bem analisadas.

Para o setor administrativo, a principal vantagem seria a de ter alternativas para melhoria na qualidade dos produtos ou serviços vendidos e também a produtividade. Seria uma maneira também de se obter um controle de qualidade total dentro da empresa, sendo que um dos objetivos mais visado pelos administradores é a redução de encargos trabalhistas e previdenciários, além da diminuição do preço final do produto ou serviço.

Ainda seguindo a terceirização, a empresa poderá concentrar seus recursos e esforços na sua própria área produtiva, na área em que é especializada, aprimorando a qualidade do produto e sua competitividade no mercado. Deve-se ter em mente a redução dos custos, principalmente dos custos fixos, transformando em variáveis, e aumentando os lucros da empresa, gerando mais eficiência em suas ações, além de economia, com a eliminação real de desperdícios.

A terceirização gerando novas empresas, surgem também novos postos de empregos e com isso aumenta a arrecadação de impostos na área de serviços. Como desvantagens para o trabalhador, pode se indicar a perda do emprego, no qual tinha uma remuneração fixa por mês, passando a incerta, além da perda de benefícios sociais decorrentes do contrato de trabalho e das normas coletivas das categorias e também o custo das demissões que ocorrem na fase inicial.

Alguns riscos da terceirização é contratar empresas que não estejam adequadas para realizar os serviços sem competência, pode ser alguns dos riscos da terceirização, pois poderão trazer problemas principalmente trabalhistas.

Não se pode pensar que a terceirização é apenas uma vantagem para a redução de custos, se esse objetivo não for alcançado, ou não trará o resultado esperado, podendo implicar no desprestígio de todo o processo. Martins (2001). Aquele que pretende terceirizar uma atividade de sua empresa deve acima de tudo buscar qualidade, para que a relação dê certo, deve-se ter confiança plena no parceiro, tendo em vista a necessidade de se fazer a escolha correta na hora de terceirizar.

A qualidade na terceirização deve ser o diferencial, a busca da qualidade é necessária para que dê certo. Para isso, um bom planejamento é essencial para o início de um processo de terceirização. É, pois, fundamental que se tenha uma visão estratégica do que se pretende terceirizar dentro de uma empresa. Esse planejamento deve ser feito com bastante cuidado, sempre verificando as empresas do ramo ou setor que já tenham experiência, assim como é necessário

um levantamento em outras empresas que já usufruíram de seus serviços e se encontram-se terceirizada de fato, apta a efetuar o trabalho que está procurando para suprir as necessidades da sua empresa, não apenas nas questões que se refere ao trabalho executado mais também nas áreas fiscais e de recursos humanos.

3. METODOLOGIA

Neste trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica, na qual foram procuradas questões teóricas sobre o tema qualidade de atendimento no serviço público. Tal como Luna (1999) *apud* Boni & Quaresma (2005, p.71) observaram,

A pesquisa bibliográfica é um apanhado sobre os principais trabalhos científicos já realizados sobre o tema escolhido e que são revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes. Ela abrange: publicações avulsas, livros, jornais, revistas, vídeos, internet.

Foi utilizada também pesquisa qualitativa, tendo em conta o seu caráter subjetivo que foca exclusivamente no assunto a ser analisado, nota-se também que, neste método de pesquisa, os entrevistados/as se sentem livres e à vontade para responderem o assunto que está sendo abordado. Para (ALVARENGA, 2012), a abordagem quantitativa se traduz por tudo aquilo que pode ser quantificável, ou seja, ele iria traduzir em números as opiniões e informações para então obter a análise dos dados e, posteriormente, chegar a uma conclusão.

Partindo do princípio de que essa modalidade requer o uso de estatísticas e de recursos, como, por exemplo, percentagens, média, mediana, coeficiente de correlação, entre outros, como o objetivo é o de apurar as opiniões explícitas dos entrevistados, o questionário representa um dos meios mais eficazes para testar de forma precisa as hipóteses levantadas.

Por meio de questões do tipo “fechadas”, apresenta-se um conjunto de alternativas de respostas no intuito de se obter aquela que melhor representa o ponto de vista da pessoa entrevistada. Ao delinear de forma precisa e clara o

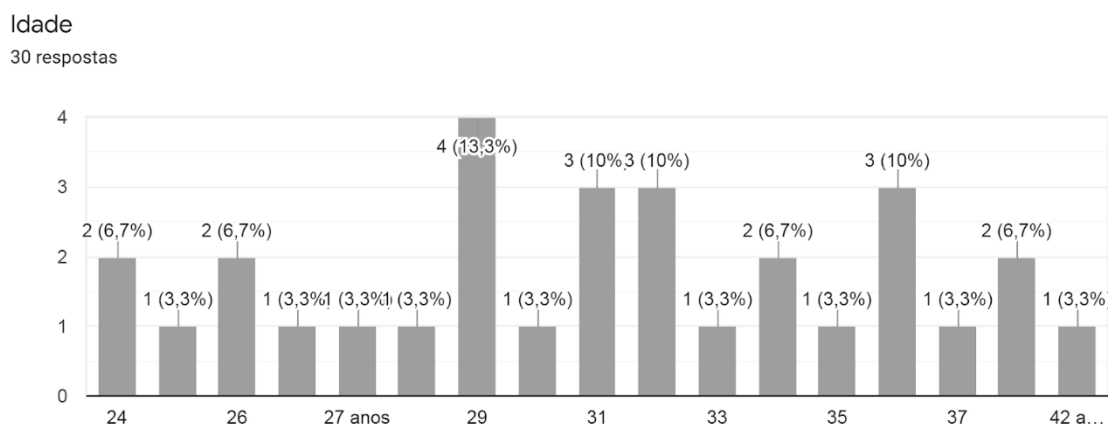
que se deseja, tal procedimento garante uniformidade de entendimento por parte dos/as entrevistados/as, o que contribui para a eficácia, a precisão e a padronização dos resultados.

Pesquisa desenvolvida na Unilab, o público participante da pesquisa composta pelos/as assistentes administrativos/as terceirizados/as com o objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho: análise do trabalho dos terceirizados assistentes administrativos da Unilab no contexto da pandemia da Covid 19, a metodologia aplicada no estudo consiste em uma pesquisa bibliográfica de autores renomados no ramo da qualidade de vida no trabalho, além de uma pesquisa via formulário google, por meio da aplicação de um questionário de caráter quantitativo com os assistentes, totalizando 30 respondentes.

4. RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA DE CAMPO

Neste tópico temos as análises dos dados onde mostra-se um pouco do que foi indagado aos/as entrevistados/as, assim também como as respostas obtidas. Foram entrevistados 30 funcionários/as, dentre eles/elas 20 mulheres e 10 homens. De acordo com o gráfico 1, a faixa etária dos assistentes variou entre 24 e 42 anos de idade, com percentuais elevados nas idades de 29 anos com 13,3%, 31 anos a 32 anos com total de 10%.

Gráfico 1- perfil dos/as assistentes administrativos que participaram da pesquisa.



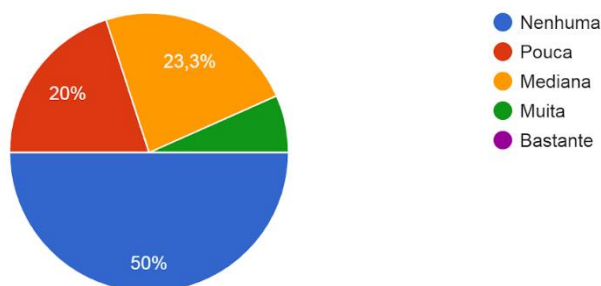
Fonte: dados da pesquisa

Com relação à experiência no trabalho remoto, 50% não tinha nenhuma experiência em trabalhar remotamente. Os outros 50% foram divididos em 20% pouca experiência, 23,3% mediana e 6,7% muita experiência, conforme gráfico abaixo.

Vale ressaltar que a pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional toda a classe trabalhadora, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho e por ser a alternativa encontrada por diversas empresas e órgãos públicos para manter a produtividade e, ao mesmo tempo, preservar a saúde dos funcionários. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho.

Gráfico 2 – experiência com atividade remota..

Antes da Pandemia do novo Coronavírus qual era sua experiência em trabalhar remotamente?
30 respostas



Fonte: dados da pesquisa

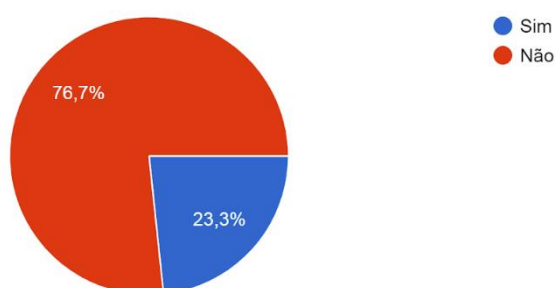
No tocante a utilização de outras fontes de capacitação para a utilização das TICs, como aparece no gráfico 3, a grande maioria utilizou resposta negativa somando 76,7% e 23,3% realizaram alguma capacitação.

Com as novas tecnologias, novas formas de compreender, novas competências são exigidas, novas formas de se realizar o trabalho são necessárias e fundamentalmente, é necessário formar continuamente o novo

profissional colaborador para atuar neste ambiente tecnológico. Tornando-se um desafio performar no mesmo ritmo sem colegas para trocar ideia ou um chefe fisicamente presente para guiá-lo. Além disso, foi preciso passar a usar estratégias de comunicação a distância ou plataformas até então desconhecidas, imposto pela crise sanitária.

Gráfico 3 – realização de cursos de capacitação.

Você havia realizado cursos de capacitação para a utilização das TICs antes da pandemia?
30 respostas



Fonte: dados da pesquisa

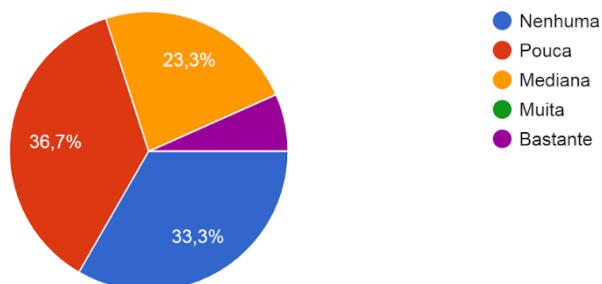
No que se refere a dificuldade de realizar as atividades de forma remota durante o período da Pandemia, como mostra o gráfico, 36,7% considera que foi pouca a dificuldade, 33,3%, afirma não ter tido nenhuma dificuldade.

Nos serviços presenciais algumas atividades foram consideradas não essenciais e, desse modo, foram suspensas. Já no trabalho administrativo, as principais demandas foram migradas para o home office a fim de garantir a manutenção das atividades.

Gráfico 4 – Dificuldade de realizar atividades remota

Você teve dificuldade para realizar as atividades de forma remota durante o período da Pandemia do novo Coronavírus?

30 respostas



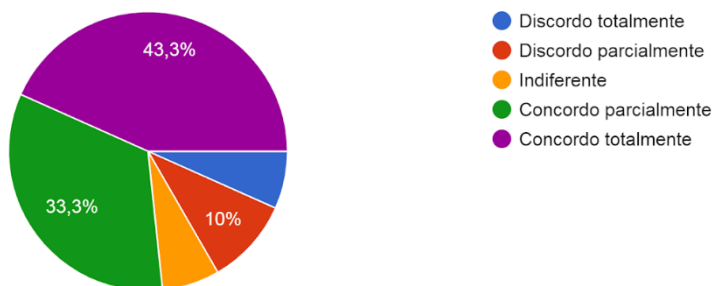
Fonte: dados da pesquisa

Ao questionar se consideram viável a instituição aderir ao trabalho remoto após o período de pandemia do novo Coronavírus. A porcentagem maior optou pelo concordo totalmente, onde obteve um total de 43,3%, 33,3% parcialmente, 10% discorda parcialmente e 6,7% discorda totalmente. Concluiu-se que mesmo em meio às dificuldades impostas pela pandemia, os profissionais entrevistados consideram viável a possibilidade de adesão.

Gráfico 5 – Grau de satisfação com as atividades laborais realizadas

Considera que seria viável que sua instituição aderisse ao teletrabalho após o período da pandemia do novo Coronavírus ?

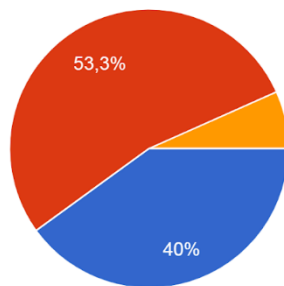
30 respostas



Fonte: dados da pesquisa

Estado Civil

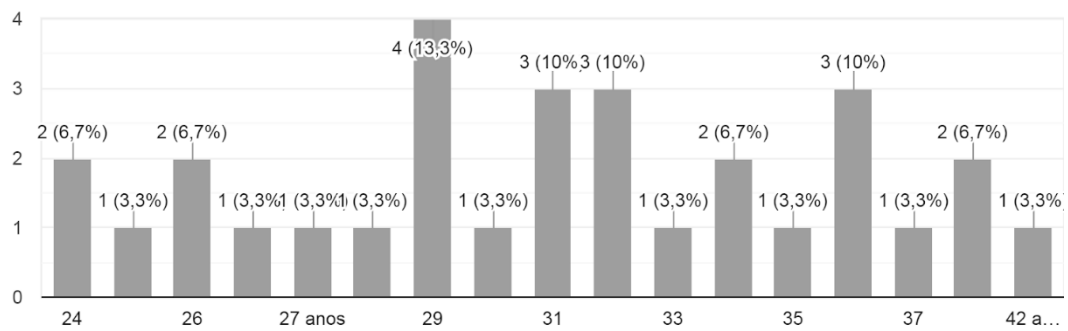
30 respostas



- Solteiro(a), nunca se casou ou viveu em união
- Casado(a), mora com o(a) esposo(a) ou companheiro(a)
- Separado(a), desquitado(a) ou divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Ignorado

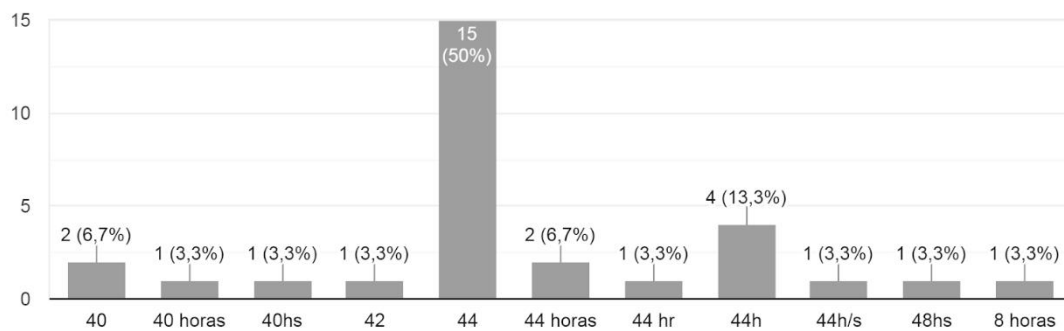
Idade

30 respostas



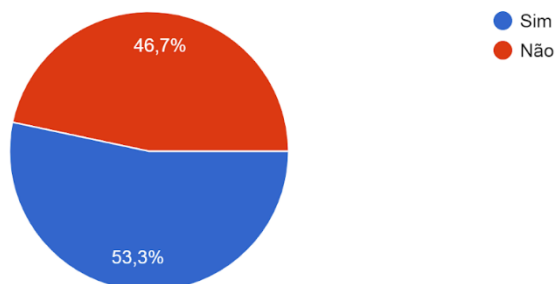
Carga Horária Semanal

30 respostas



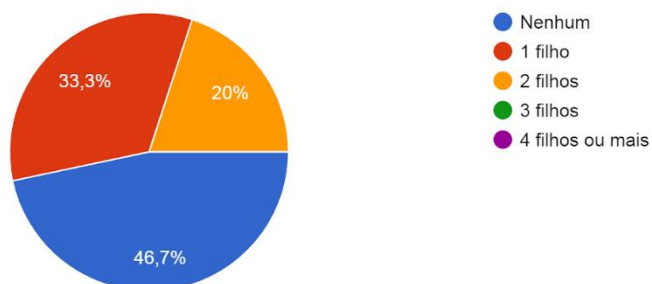
Tem filhos em idade escolar, menores de 16 anos, e que necessitem da assistência ou acompanhamento de um dos pais?

30 respostas



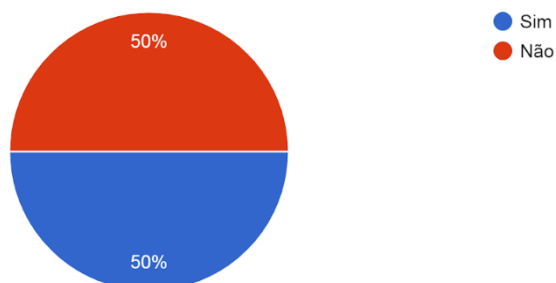
Quantos filhos em idade escolar, menores de 16 anos, você tem?

30 respostas



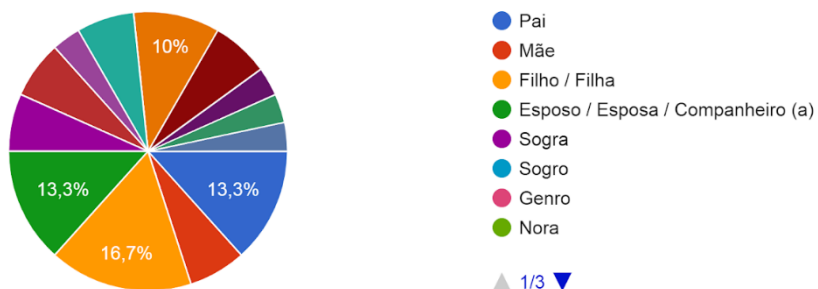
Alguém da mesma residência precisou de cuidados especiais (suspeita ou confirmação de diagnóstico de infecção por COVID-19, idosos, im...graves) durante a pandemia do novo Coronavírus?

30 respostas



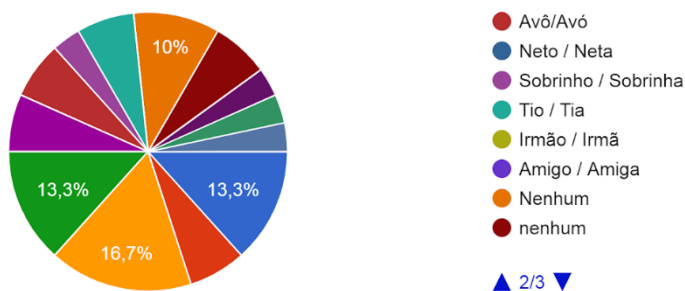
Grau de parentesco ou proximidade da(s) pessoa(s) que mora(m) na mesma residência e precisou(aram) de cuidados especiais durante a pandemia do novo Coronavírus.

30 respostas



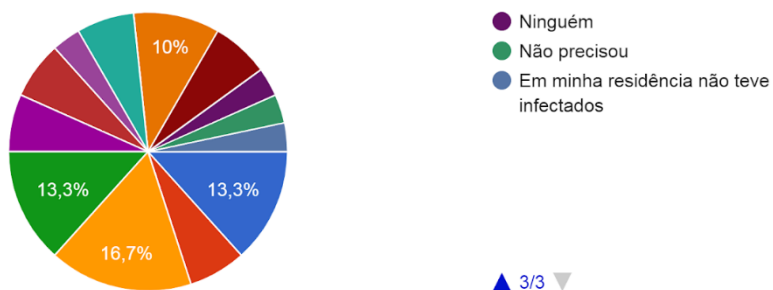
Grau de parentesco ou proximidade da(s) pessoa(s) que mora(m) na mesma residência e precisou(aram) de cuidados especiais durante a pandemia do novo Coronavírus.

30 respostas



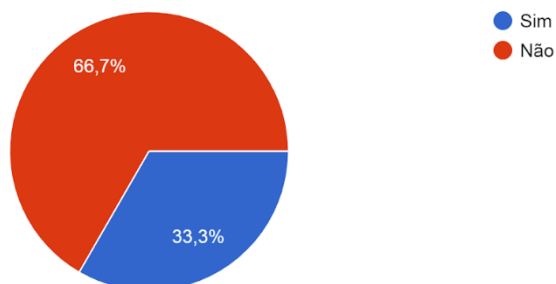
Grau de parentesco ou proximidade da(s) pessoa(s) que mora(m) na mesma residência e precisou(aram) de cuidados especiais durante a pandemia do novo Coronavírus.

30 respostas



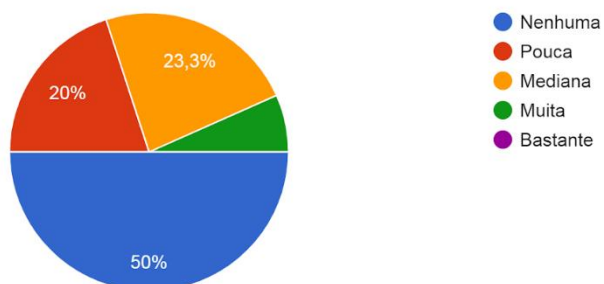
Outra pessoa na mesma residência trabalhou de forma remota durante a pandemia do novo Coronavírus?

30 respostas

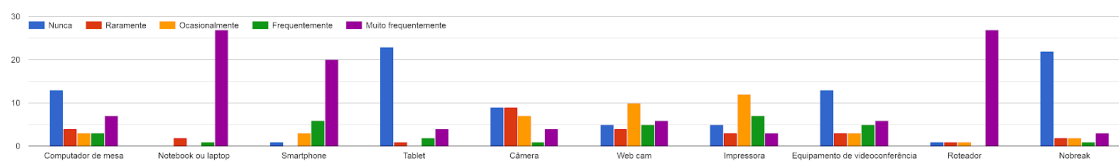


Antes da Pandemia do novo Coronavírus qual era sua experiência em trabalhar remotamente?

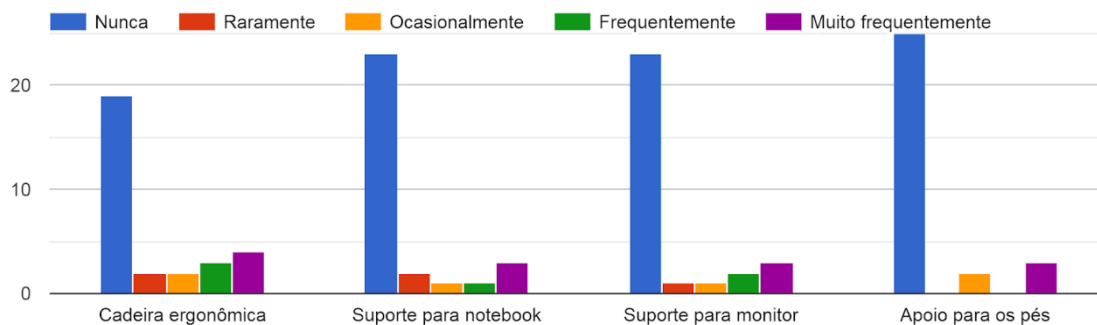
30 respostas



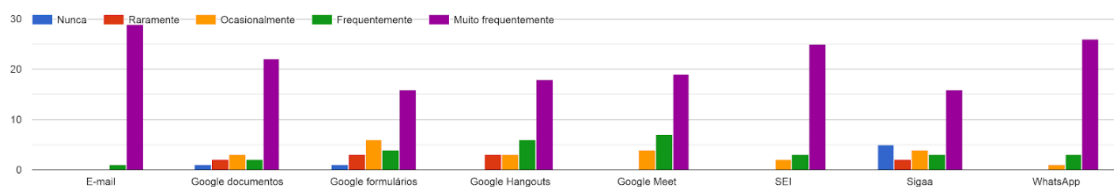
Com que frequência você utilizou cada um dos equipamentos ergonômicos a seguir para realizar suas atividades remotas?



Com que frequência você utilizou cada um dos equipamentos ergonômicos a seguir para realizar suas atividades remotas?

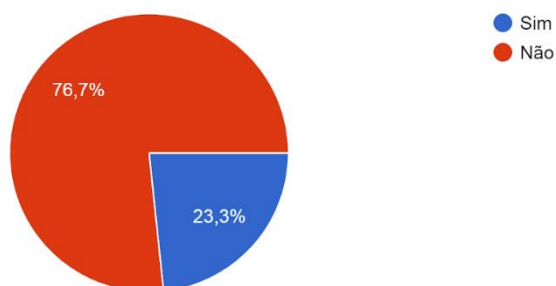


Assinale o grau de satisfação com as ferramentas utilizadas para realizar suas atividades remotas durante a pandemia do novo Coronavírus.



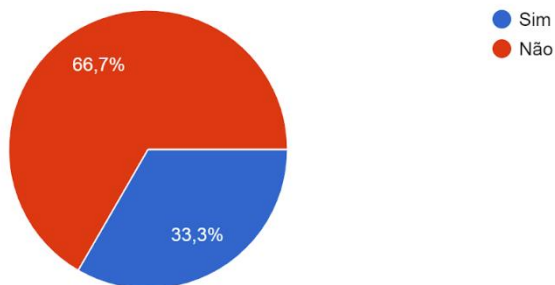
Você havia realizado cursos de capacitação para a utilização das TICs antes da pandemia?

30 respostas



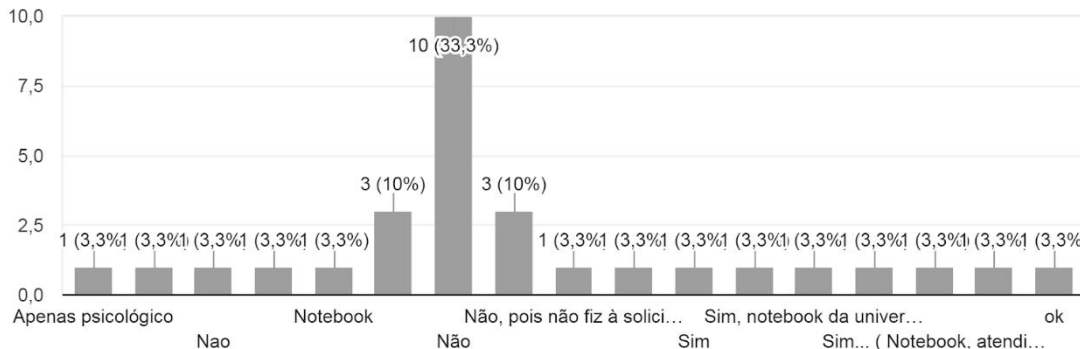
Você realizou cursos de capacitação para a utilização das TICs durante a pandemia?

30 respostas



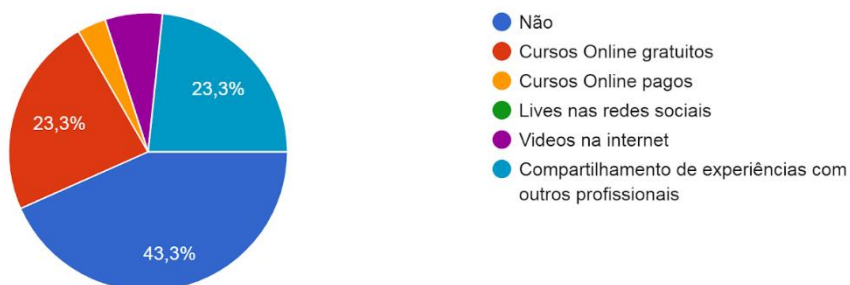
A instituição ofertou algum suporte financeiro, em equipamento ou psicológico? Se sim, qual?

30 respostas



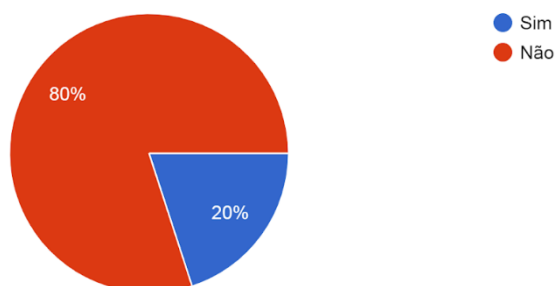
Você utilizou outras fontes de capacitação para a utilização das TICs?

30 respostas



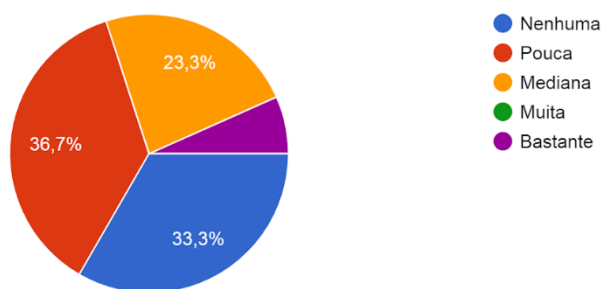
Em algum momento, durante a Pandemia da COVID-19, você utilizou algum recurso próprio para realizar cursos de capacitação para uso das TICs?

30 respostas



Você teve dificuldade para realizar as atividades de forma remota durante o período da Pandemia do novo Coronavírus?

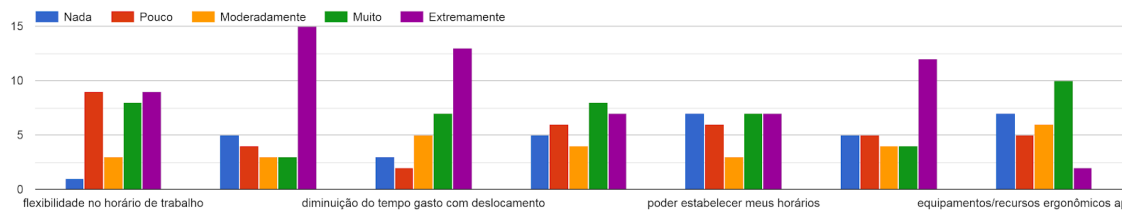
30 respostas



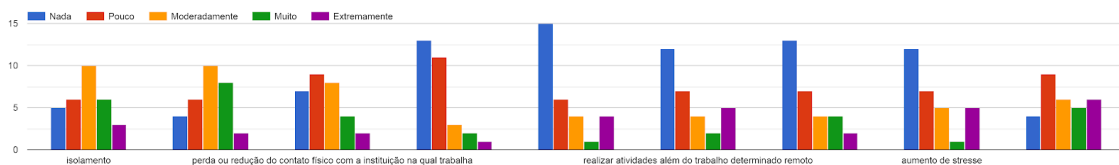
Você teve dificuldade para realizar as atividades de forma remota durante o período da Pandemia do novo Coronavírus?



O quanto você considera ser VANTAGEM realizar suas atividades de forma remota em relação a:

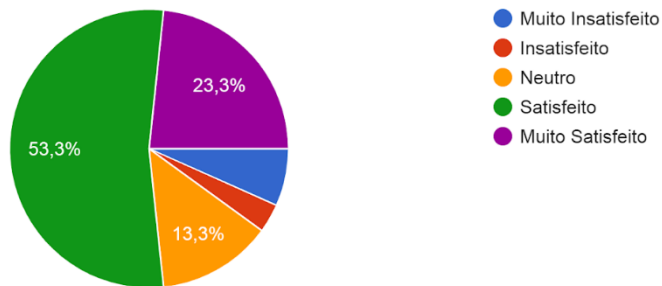


O quanto você considera ser DESVANTAGEM realizar suas atividades de forma remota em relação a:



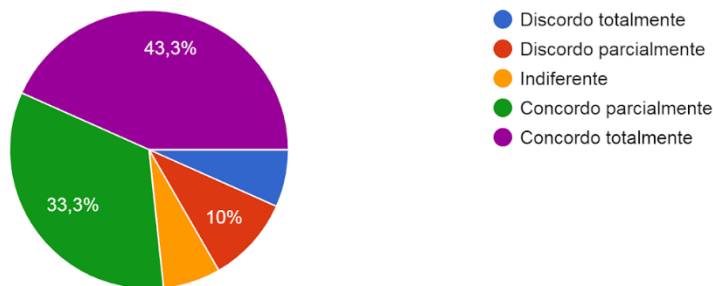
De modo geral, como você avalia a realização de suas atividades laborais de forma remota durante a pandemia do novo Coronavírus.

30 respostas



Considera que seria viável que sua instituição aderisse ao teletrabalho após o período da pandemia do novo Coronavírus ?

30 respostas



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo permitiu a análise da qualidade de vida no trabalho através do conceito de diversos autores/as que falam acerca do tema, mostrando o poder e o impacto que a Qualidade de Vida no Trabalho tem sobre a vida dos empregados/as. Neste trabalho, procurou-se abordar com clareza e precisão, os impactos causados pela pandemia do COVID-19 na qualidade de vida no trabalho (QVT) dos/as assistentes administrativos terceirizados da Unilab no contexto pandêmico, analisando a opinião dos/as respondentes.

Neste trabalho foram utilizadas várias fontes de coleta de dados, tais como, artigos científicos, questionários de entrevistas com funcionários/as terceirizados/as da UNILAB. Através do levantamento dos dados e de suas análises e discussões, o perfil dos/as entrevistados/as mostra que 67% são mulheres e 32% homens e a faixa etária deles variaram-se entre 24 e 42 anos de idade, com percentuais elevados nas idades de 29 anos com 13,3%, 31 anos a 32 anos com total de 10%. Com dados da pesquisa, ficou claro que 53,3% dos/as entrevistados/as demonstrou-se satisfeito/a com a realização de suas atividades laborais e ainda que considera viável que a instituição aderisse ao tele trabalho com percentual de 43,3%.

Apesar das limitações encontradas nesta pesquisa, conseguimos resultados importantes que contribuíram muito para sua realização e estamos cientes de que se tivéssemos mais tempo e não estivéssemos dentro desse contexto de crise sanitária que orienta o isolamento social, o uso de máscaras e correta higienização das mãos, teríamos entrevistado mais pessoas e é óbvio que resultado seria muito mais amplos e esperamos dar a continuidade da pesquisa colaborando com a instituição para a melhoria de trabalho deste público.

Para concluir, apesar dos problemas, das críticas e discussões sobre a maneira intempestiva como foi conduzida as atividades para este regime

de trabalho, aposta-se na viabilidade de sua implantação após a pandemia do covid 19. Considerando a Lei nº 13.467/2017, a partir do artigo 75 da consolidação das leis de trabalho (CLT) e o cenário de que empresas já adotaram esse tipo de modalidade em outros países, como por exemplo a Alemanha. Deste modo, sugere-se que a instituição possa, dentro da perspectiva de adesão, ajudar os/as funcionários/as nessa transição adotando uma estratégia inteligente, além de práticas concretas e recursos apropriados para permitir a execução do trabalho remoto.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 13ª ed., São Paulo: LTR, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. In: _____. Mantendo pessoas: saúde e qualidade de vida. 4.ed. Barueri, SP: Manoele, 2015.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1. n. 2, /jun. 1997

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares. **Manual de Terceirização: Como encontrar os caminhos para a competitividade, com flexibilidade empresarial e atendimento do mercado, ganhando da concorrência e satisfazendo os anseios e interesses dos consumidores**. São Paulo: STS Publicações e Serviços Ltda, 1998.

<https://www.panoramas.pitt.edu/economy-and-development/import%C3%A2ncia-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-em-tempos-de-pandemia> Acesso em: 19 de agosto de 2021.

Luna (1999) *apud* Boni & Quaresma (2005, p.71)

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID- 19: OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES DOS DOCENTES DO ENSINO SUPERIOR ¹.

<https://seer.cesjf.br/index.php/gestao/article/view/2665>

Acesso em: 16 Jun. 2021.

O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19

[https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO REMIR.pdf](https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf)

Acesso em: 16 Jun. 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O que é covid-19?** 2020. Disponível em: <

<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em: 16 de jul. 2021.

<https://jus.com.br/artigos/65201/terceirizacao-das-relacoes-de-trabalho>

file:///C:/Users/Antropologia%20UNILAB/Downloads/6219-27502-1-SM.pdf

ANEXOS

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS APLICADO AOS ASSISTENTE ADMINISTRATIVOS TERCEIRIZADOS DA UNILAB.

- E-mail, idade, estado civil, escolaridade, carga horária semanal.
- Tem filhos em idade escolar, menores de 16 anos, e que necessitem da assistência ou acompanhamento de um dos pais?
- Quantos filhos em idade escolar, menores de 16 anos, você tem?
- Alguém da mesma residência precisou de cuidados especiais (suspeita ou confirmação de diagnóstico de infecção por COVID-19, idosos, imunodeficientes ou com doenças preexistentes crônicas ou graves) durante a pandemia do novo Coronavírus?
- Grau de parentesco ou proximidade da (s) pessoa(s) que mora(m) na mesma residência e precisou(aram) de cuidados especiais durante a pandemia do novo Coronavírus.
- Outra pessoa na mesma residência trabalhou de forma remota durante a pandemia do novo Coronavírus?
- Antes da Pandemia do novo Coronavírus qual era sua experiência em trabalhar remotamente?
- Com que frequência você utilizou cada um dos equipamentos ergonômicos a seguir para realizar suas atividades remotas?
(Computador de mesa, Notebook ou laptop, Smartphone, Tablet, Câmera, Web cam, Impressora, Equipamento de videoconferência, Roteador, Nobreak)
- Com que frequência você utilizou cada um dos equipamentos ergonômicos a seguir para realizar suas atividades remotas?
Cadeira ergométrica, suporte para notebook, suporte para monitor, apoio para os pés.
- Assinale o grau de satisfação com as ferramentas utilizadas para realizar suas atividades remotas durante a pandemia do novo Coronavírus.
(E-mail, Google documentos, Google formulários, Google Hangouts, Google Meet, SEI, Sigaa, WhatsApp).
- Você havia realizado cursos de capacitação para a utilização das TICs antes da pandemia?
- Você realizou cursos de capacitação para a utilização das TICs durante a pandemia?

- A instituição promoveu cursos de capacitação para a utilização das TICs?
- A instituição ofertou algum suporte financeiro, em equipamento ou psicológico?

Se sim, qual?

- Você utilizou outras fontes de capacitação para a utilização das TICs? (sim, não, Cursos Online gratuitos, Cursos Online pagos, Lives nas redes sociais, Videos na internet, Compartilhamento de experiências com outros profissionais)
- Em algum momento, durante a Pandemia da COVID-19, você utilizou algum recurso próprio para realizar cursos de capacitação para uso das TICs?
- Você teve dificuldade para realizar as atividades de forma remota durante o período da Pandemia do novo Coronavírus?
- O quanto você considera ter vivenciado as seguintes DIFICULDADES para realizar suas atividades de forma remota.

-Falta de equipamentos (computador, celular, câmera, entre outros)

- Problemas com conexão de internet
- Dificuldades em utilizar as TICs
- Falta de treinamento específico
- Falta de espaço adequado em casa
- Dificuldade na comunicação com a instituição
- Dificuldade em conciliar as atividades domésticas com as atividades remotas
- Falta de recursos ergonômicos apropriados, como mesa, cadeira, descanso para os pés, iluminação, temperatura, ventilação, entre outros.
- Outro familiar em trabalho remoto no mesmo ambiente

-Precisou dividir/revezer os equipamentos como por exemplo o notebook, o celular, outras pessoas que residem na casa no mesmo ambiente.

- O quanto você considera ser VANTAGEM realizar suas atividades de forma remota em relação a:

(flexibilidade no horário de trabalho, redução do gasto com transporte, diminuição do tempo gasto com deslocamento, menor interrupção durante o trabalho, poder estabelecer meus horários, maior flexibilidade com os familiares, equipamentos/recursos ergonômicos apropriados).

- O quanto você considera ser DESVANTAGEM realizar suas atividades de forma remota em relação a:

(isolamento, falta de contato direto no mesmo ambiente físico com outras pessoas, perda ou redução do contato físico com a instituição na qual trabalha, falta de motivo para sair de casa, dificuldade em separar espaço de trabalho e espaço doméstico, realizar atividades além do trabalho determinado remoto,

sobrecarga de trabalho, aumento de stresse, aumento de gastos financeiros como energia, internet, compra de materiais ou outros recursos de trabalho.

- De modo geral, como você avalia a realização de suas atividades laborais de forma remota durante a pandemia do novo Coronavírus.

- Considera que seria viável que sua instituição aderisse ao teletrabalho após o período da pandemia do novo Coronavírus?