

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO DE HOME OFFICE: UMA ANÁLISE DA LITERATURA

USER EXPERIENCE AT TELEWORK: A LITERATURE ANALYSE

*Giovana Mara Zugliani Bortolan*¹

*Susana Cristina Domenech*²

*Marcelo Gitirana Gomes Ferreira*³

Resumo

O objetivo do estudo é identificar e analisar pesquisas que abordam sobre o teletrabalho na modalidade home office e as principais implicações na experiência durante o uso destes espaços por meio de uma revisão bibliográfica sistemática. Foram selecionados um conjunto de artigos - publicados anteriormente e posteriormente a pandemia do novo coronavírus (Sars-CoV-2) - e analisados quais aspectos da experiência foram considerados e quais os principais problemas encontrados. Foi possível observar, durante a revisão, que grande parte das pesquisas encontradas, usualmente, o fazem referente a atividade e não à estação de trabalho. Além disso, os principais aspectos avaliados são relacionados à satisfação e bem-estar, de um modo geral, e referentes a problemas psicossociais, estresse e exaustão emocional (Síndrome de Burnout). Os resultados apontam que há a escassez de pesquisas referentes à ergonomia do ambiente físico e problemas osteomusculares. Isto enfatiza a importância de se analisar todos os aspectos que envolvem a experiência do home office, de modo a adaptar o ambiente de trabalho às características do teletrabalho, além do cumprimento das normas existentes, treinamento em ergonomia e aplicação de sistemas de avaliação de desempenho.

Palavras-chave: Ambiente de Trabalho, Teletrabalho, Ergonomia, Satisfação.

Abstract

The study aims to identify and analyze research that addresses teleworking in the home office modality and the main implications for the experience during the use of these spaces through a systematic bibliographic review. A set of articles were selected - previously published and after the new coronavirus pandemic (Sars-CoV-2) - and which aspects of the experience were considered and which were the main problems encountered. It was possible to observe, during the review, that a large part of the research found, usually, refers to the activity and not to the workstation. In addition, the main aspects evaluated are related to satisfaction and well-being, in general, and referring to psychosocial problems, stress, and emotional exhaustion (Burnout Syndrome). The results indicate that there is a lack of research related to the ergonomics of the physical environment and musculoskeletal problems. This emphasizes the importance of analyzing all aspects that involve the home office experience, to adapt the work environment to the characteristics of teleworking, in addition to complying with existing standards, training in ergonomics, and application of performance evaluation systems.

Key-words: Work Environment, Teleworking, Ergonomics, Satisfaction.

¹ Universidade do Estado de Santa Catarina, gmzugliani@gmail.com

² Universidade do Estado de Santa Catarina, scdomenech@gmail.com

³ Universidade do Estado de Santa Catarina, marcelo.gitirana@gmail.com

1 Introdução

Tendo em vista as transformações econômicas, sociais e tecnológicas ocorridas nos últimos anos, e o surgimento de novos paradigmas de trabalho, o teletrabalho é uma modalidade singular às estruturas convencionais que pode ser realizada em ambiente diverso, sendo especialmente comum em *home office*, ou seja, na própria residência e com o auxílio de tecnologia (GODOY, 2019).

Messenger (2019) elenca três elementos que são necessários para ser considerado teletrabalho: tecnologia (informação e comunicação), localização e organização. Para que a adoção do teletrabalho seja possível, Lobato (2018) afirma que dois aspectos são fundamentais: o ambiente físico apropriado e a ergonomia. O espaço de trabalho deve ser elaborado de modo a proporcionar concentração e conforto, além dos elementos essenciais como adoção de estratégias, práticas concretas e recursos tecnológicos adequados (HELFEN, 2020).

O cenário da pandemia do novo coronavírus (Sars-CoV-2), popularmente conhecida como COVID-19, impactou todos os aspectos das relações sociais e obrigou a migração de milhões de trabalhadores para este formato de trabalho. Segundo Markus Helfen, professor de gestão de pessoas da Universidade Livre de Berlim, em entrevista para o Correio Braziliense, afirma que o teletrabalho se tornou uma realidade para uma grande maioria de profissionais, além do fato de ser um efeito positivo da pandemia, isto porque gerou produtividade por meio da tecnologia existente (HELFEN, 2020). O professor ainda informa que não há razão para a reversão desta tendência pós pandemia, “o que está acontecendo agora é só a aceleração de algo que já estava ocorrendo de qualquer maneira” (HELFEN, 2020, sem página).

No entanto, Macêdo et al. (2020) elucida que as pesquisas na área da ergonomia ainda não se concentraram em compreender o teletrabalho em *home office*. Para os autores, os teletrabalhadores podem reagir de formas muito diferentes ao trabalho com base em aspectos econômicos, sociais, psicológicos, culturais e tecnológicos. Neste sentido, Davis et al. (2020) informam que o *home office* precisará incorporar conceitos ergonômicos para garantir a saúde a longo prazo dos trabalhadores, caso contrário, o desconforto progridirá em condições prejudiciais como distúrbios musculoesqueléticos.

Como observaram García-Salirrosas e Sánchez-Poma (2020), trabalhar em casa gera estresse e carga de trabalho excessiva, pois a necessidade de adaptação ao “novo normal”, fez com que os trabalhadores estendessem os dias úteis de trabalho para a semana inteira o que acarretou muitas horas em frente ao computador, em um ambiente de trabalho novo, muitas vezes improvisado e sem planejamento ergonômico. Entretanto, Montreuil; Lippel (2002) identificaram que o teletrabalho em *home office* é um fator positivo na saúde, embora alguns problemas sejam decorrentes da estação de trabalho, as longas horas de trabalho e o isolamento social, a eliminação dos inconvenientes associados ao deslocamento (tempo e estresse) entre casa e trabalho, redução de certos riscos ambientais encontrados no escritório (qualidade do ar, problemas de ruído de áreas abertas induzindo dificuldades de concentração e frequentes interrupções por colegas ou supervisores) e a promoção de condições que facilitam o equilíbrio entre o trabalho e as demandas familiares, promovem maior satisfação.

Sendo assim, esta pesquisa tem como objetivo identificar e analisar estudos que abordam sobre o teletrabalho na modalidade *home office* e as principais implicações

na experiência do uso destes espaços. Vale ressaltar que este estudo analisa pesquisas anteriores e posteriores a pandemia da COVID-19, de modo a compreender como vinha sendo a experiência de trabalho na própria residência; os aspectos da experiência; os aspectos do teletrabalho; os principais problemas; as possíveis soluções e corroborar com o aprimoramento desta modalidade de trabalho que está em evidência.

O artigo apresenta os procedimentos metodológicos e os resultados da busca, com análises bibliométricas e de conteúdo acerca das pesquisas identificadas. Por fim, é apresentada a conclusão, bem como as oportunidades de estudos futuros.

2 MÉTODO

A pesquisa é de natureza teórica, classificada como exploratória e descritiva (GIL, 2010), pois tem como objetivo a identificação detalhada para promover maior compreensão acerca da experiência do usuário em *home office*. Quanto aos procedimentos técnicos, o estudo é classificado como bibliográfico pois analisa qualitativamente pesquisas publicadas sobre o assunto.

O processo de revisão foi realizado em dois estágios: (1) revisão sistemática da literatura e (2) revisão assistemática sem critérios estabelecidos. A revisão sistemática seguiu o protocolo de pesquisa (Figura 1) elaborado por Ferenhof e Fernandes (2016). Os autores elencam algumas etapas para guiar o processo:

- **Estratégia de busca:** foram utilizados os operadores lógicos (telework* OR "home offic*") AND (ergonomic* OR "human factor*" OR "user experience" OR satisfaction OR wellbeing);
- **Consulta em base de dados:** a pesquisa foi realizada nas bases de dados Scopus, Web of Science, Scielo e Proquest;
- **Padronização e seleção dos documentos:** foram estabelecidos alguns critérios de seleção. Primeiramente, selecionadas as principais palavras-chave, idiomas e selecionadas as áreas de conhecimento. Assim, realizou-se a leitura dos títulos levando à escolha daqueles que se alinhavam ao tema da busca para posterior leitura dos resumos;
- **Portfólio de documentos:** leitura dos artigos, permitindo, em sequência, mais uma filtragem para excluir os que não demonstraram aderência ao tema investigado e os que não obtinham acesso gratuito.

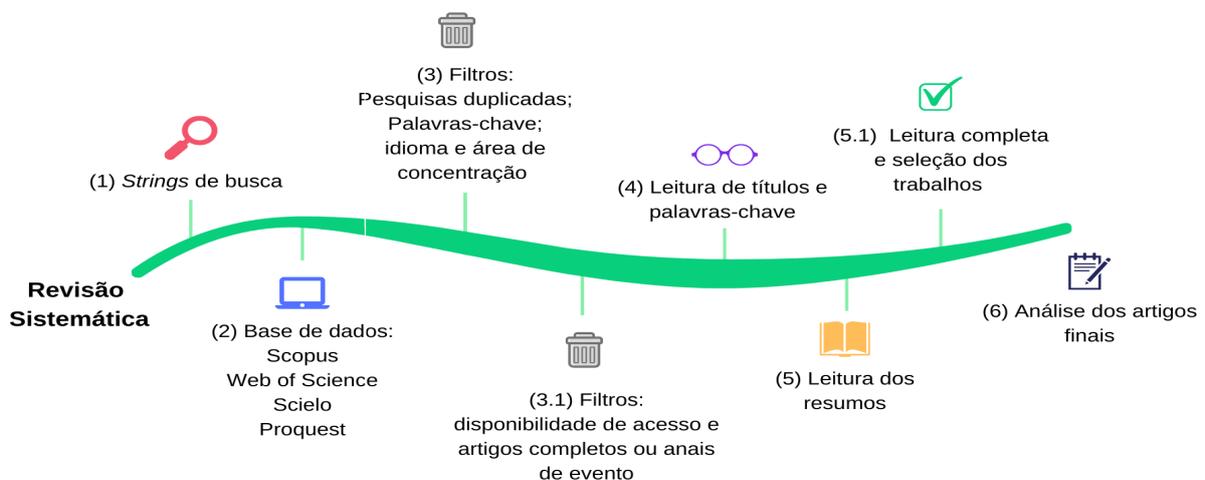
As buscas foram realizadas no período de 30 de julho à 10 de agosto de 2020 e não foram limitadas por data ou ano de publicação, exceto na base de dados Proquest em que foram filtrados somente artigos dos últimos 12 meses, devido ao grande número de títulos gerados. A primeira busca gerou 30.373 documentos. Neste momento foram selecionados somente periódicos acadêmicos que continham as seguintes palavras-chaves: *home office*, *telework*, *job satisfaction*, *telecommuting*, *ergonomics*, *teleworking*, *satisfaction*, *work-life balance*, *quality stress*, *health care*, *health*, *virtual*

work, social isolation, work at home, work from home, worker satisfaction e workload; nos idiomas inglês, português e espanhol; nas áreas de conhecimento ciências sociais aplicadas; arquitetura e engenharia; psicologia e administração.

Os 413 documentos selecionados foram exportados – com todas as suas informações e referências – no formato *.bibtex* para, em seguida serem importadas no gerenciador de revisão sistemática de bibliografia StArt. Após este processo, foram identificados 155 trabalhos duplicados, e assim, retirados do portfólio. Na etapa de seleção dos documentos foi realizada uma leitura parcial dos trabalhos – títulos e palavras-chaves - e inseridos somente os artigos que atendiam aos critérios de seleção.

Posteriormente, na etapa de extração, foi realizada a leitura dos resumos de 128 artigos e selecionados os trabalhos que: (1) avaliavam algum aspecto da experiência do teletrabalho em *home office* (satisfação, desempenho/produtividade, conforto, bem-estar, motivação e ergonomia) ; (2) avaliavam algum aspectos referente a atividade de teletrabalho (flexibilidade, ausência de deslocamento, autonomia, equilíbrio trabalho e vida, tecnologia e interação/apoio social); (3) problemas relacionados ao trabalho em ambiente de *home office* (saúde e problemas osteomusculares, estresse/ impacto psicológico e emocional, interferência familiar, isolamento social, carga mental, excesso de trabalho e cansaço); e (4) trabalhos em que foi possível a obtenção do do artigo no formato *.pdf* por meio de acesso gratuito.

Figura 1 – Protocolo de Pesquisa.



Fonte: Os autores (2021).

Dessa forma, foi reunido um conjunto de 62 artigos a serem analisados na íntegra, e neste momento foi realizada mais uma filtragem, finalizando o portfólio com 36 artigos. Em seguida, foi realizada uma pesquisa assistemática (sem critérios) que se deu a partir de estudos já selecionados (que não foram encontrados de forma sistemática) e buscas aleatórias apenas com palavras-chaves como: teletrabalho, *home office*, teletrabalhadores, saúde, satisfação, ergonomia e fatores humanos, e encontra-

das quatro pesquisas consideradas relevantes. A relação completa dos artigos selecionados é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1: Relação das pesquisas selecionadas na revisão sistemática de literatura.

Ref.	Autores/Ano	Bases de Dados			
		Scopus	Web of Science	Scielo	Proquest
1	Kim et al. (2020)	x	x		x
2	Kazekami (2020)	x	x		x
3	Davis et al. (2020)	x	x		
4	Delanoeijs; Verbruggen (2020)	x	x		
5	Giménez-Nadal; Molina; Velilla (2020)		x		
6	Wang; Albert; Sun (2020)		x		
7	García-Salirrosas; Sánchez-Poma (2020)			x	
8	Molino et al. (2020)				x
9	Bjärntoft et al. (2020)				x
10	Song; Gao (2019)	x	x		
11	Dima et al. (2019)		x		
12	Charalampous et al. (2019)		x		
13	Van Steenbergen et al. (2018)		x		
14	Perry; Rubino; Hunter (2018)		x		
15	Vicente-Herrero et al. (2018)			x	
16	Filardi; Castro; Zanini (2018)				x
17	Suh; Lee (2017)	x	x		
18	Vander Elst et al. (2017)		x		
19	Barros (2017)		x		
20	Bentley et al. (2016)	x	x		
21	Collins; Hislop; Cartwright (2016)		x		
22	Campbell; Heales (2016)		x		
23	Caillier (2014)	x			
24	Werth; Babski-Reeves (2012)	x			
25	Wheatley (2012)	x	x		
26	Aboelmaged; Subbaugh (2012)	x			
27	Abdullah; Ismail (2012)	x			
28	Tremblay; Thomsin (2012)	x			

29	Fonner; Roloff (2010)	x	x		
30	O'Neil et al. (2009)		x		
31	Redman; Snape; Ashurst (2009)		x		
32	Kossek; Lautsch; Eaton (2006)		x		
33	Harrington; Walker (2004)	x	x		
34	Mann; Holdsworth (2003)		x		
35	Tremblay (2002)	x			
36	Montreuil; Lippel (2002)	x	x		
37	Dwidienawati et al. (2020)	Busca assistemática			
38	Macêdo et al. (2020)	Busca assistemática			
39	Godoy; Ferreira (2018)	Busca assistemática			
40	Tavares (2017)	Busca assistemática			

Fonte: Os autores (2021).

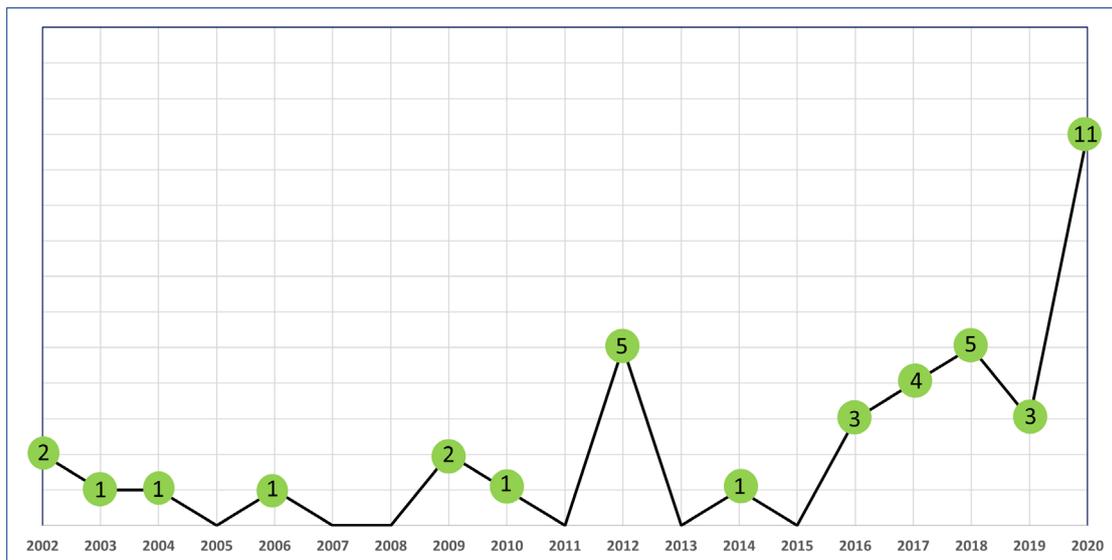
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta sessão apresenta uma síntese dos 40 artigos selecionados tecendo-se considerações sobre a análise bibliométrica e análise de conteúdo, de modo a apresentar uma análise dos estudos e discussões acerca dos aspectos do teletrabalho, da experiência e os principais problemas encontrados.

3.1 Análise Bibliométrica

Com relação a distribuição dos artigos por ano de publicação, a Figura 2 apresenta um gráfico com a evolução das pesquisas nos últimos 18 anos. A primeira publicação encontrada nesta revisão data de 2002 e desse momento em diante até os anos de 2011 havia cerca de 1 a 2 publicações. No entanto, em 2012 deu-se início ao aumento das pesquisas e apesar da diminuição das publicações entre os anos 2013 e 2015, em 2016 o aumento foi crescente. Devido a pandemia do coronavírus, somente em 2020 houve mais do que o dobro da média das pesquisas em comparação aos anos anteriores (11 artigos). Vale reforçar que as buscas foram realizadas até agosto de 2020, ou seja, há relevante interesse por meio da academia em compreender aspectos relacionados ao teletrabalho em *home office* e sobretudo devido a pandemia.

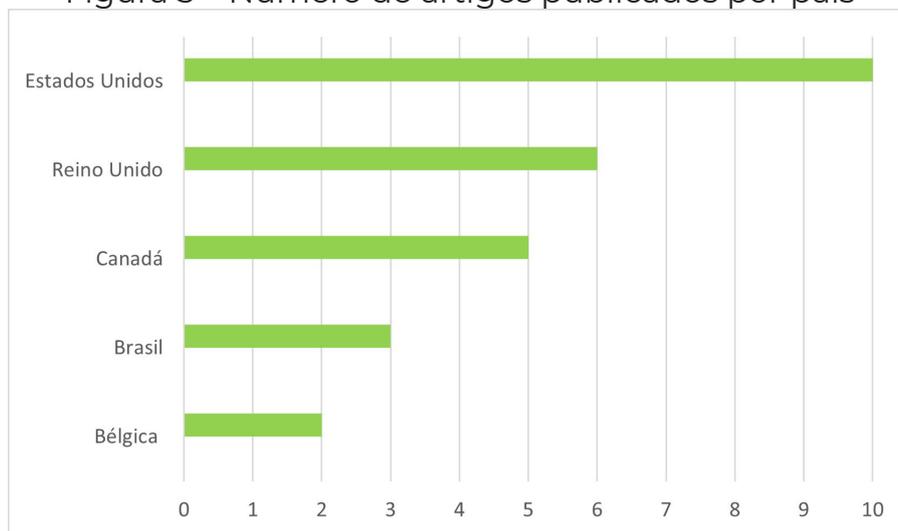
Figura 2 – Número de artigos publicados por ano



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A Figura 3 apresenta um gráfico dos países com mais de uma publicação sobre o assunto. Estados Unidos (10 artigos), Reino Unido (6 artigos), Canadá (5 artigos), Brasil (3 artigos) e Bélgica (2 artigos) são os países com o maior número de publicações. Observa-se que Canadá (MONTREUIL; LIPPEL, 2002) e Bélgica (TREMBLAY, 2002) são os primeiros países, desta revisão a publicar sobre este tema.

Figura 3 – Número de artigos publicados por país

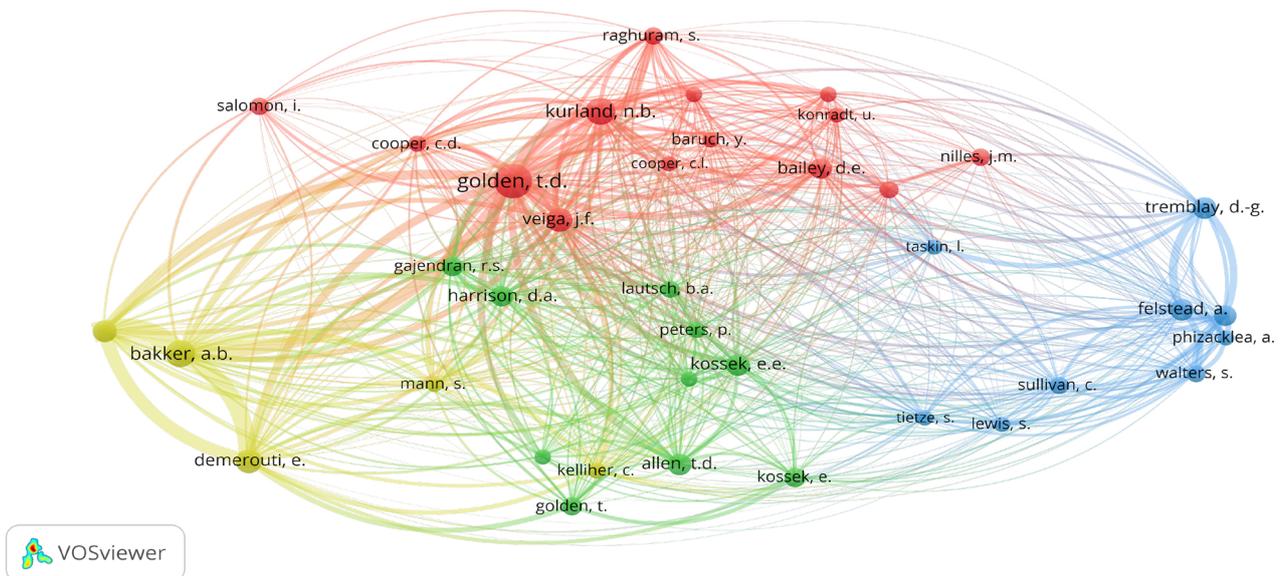


Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Os Estados Unidos estão entre os artigos mais citados (KOSSEK; LAUTSCH; EATON, 2006; FONNER; ROLOFF, 2010) com 370 citações e 82 citações, respectivamente, e Reino Unido (MANN; HOLDSWORTH, 2003) com 112 citações, segundo a Scopus. Além disso, os Estados Unidos possuem o maior número de pesquisas atuais publicadas em 2020, (KIM et al., 2020) com quatro citações (SONG; GAO, 2020) com três citações e (WANG; ALBERT; SUN, 2020) com uma citação. O Japão possui a pesquisa realizada por Kazekami (2020) com sete citações.

A Figura 4 apresenta uma rede de cocitação de autores realizada pelo software VOSviewer. A cocitação é uma medida de correlacionamento, ou seja, apresenta a similaridade semântica entre dois documentos que podem ser fontes e/ou autores (BERLATO; FIGUEIREDO; FERREIRA, 2018). Assim, é possível visualizar a interlocução entre os principais autores dentro da temática estudada.

Figura 4 – Redes de co-citações



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A rede foi selecionada com autores que possuem mais de 10 citações e o software separa os autores por clusters temáticos. Foram identificados 4 clusters: (1) vermelho: pesquisas que abordam o teletrabalho, os principais aspectos característicos da atividade e as possíveis implicações na satisfação; (2) verde: pesquisas que também abordam a atividade de teletrabalho, entretanto com foco na organização, no sistema sociotécnico e no comportamento humano; (3) azul: trata do teletrabalho, as principais consequências relacionadas às características da modalidade e aspectos psicossociais que afetam a saúde como, exaustão emocional (Síndrome de Burnout) e estresse; (4) amarelo: analisa o teletrabalho e os problemas ergonômicos que afetam a saúde física (osteomusculares).

3.2 Análise de Conteúdo

A Tabela 2 apresenta os objetivos das pesquisas selecionadas e uma análise dos aspectos referentes à experiência dos usuários ao utilizar *home office*, os aspectos do teletrabalho que foram avaliados pelos autores e os principais problemas encontrados no uso destes espaços para trabalho, segundo os critérios estabelecidos no método.

Tabela 2: Análise de conteúdo da revisão

Ref.	Objetivo	Aspectos Avaliados		
		Experiência	Teletrabalho	Problemas
1	O estudo examina as associações entre duas formas distintas de local de trabalho (flexibilidade: horários flexíveis e trabalho em casa) e bem-estar dos trabalhadores, com especial atenção às razões distintas para trabalhar em casa e diferenças gênero.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Interferências familiares • Excesso de trabalho
2	Este estudo investiga mecanismos subjacentes à influência do teletrabalho na produtividade do trabalho no Japão.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Excesso de trabalho
3	Documentar os potenciais problemas críticos referentes aos componentes no <i>home office</i> , como a cadeira, mesa, dispositivos de entrada e monitor.	<ul style="list-style-type: none"> • Conforto • Ergonomia 	-	-
4	Examinar o impacto do teletrabalho no estresse dos funcionários, conflito trabalho-casa, engajamento no trabalho e desempenho do trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho/ • Produtividade 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares •
5	O objetivo do trabalho é analisar as decisões de alocação temporal (divisão de tarefas) de indivíduos que trabalham em casa e compará-las com os que não trabalham em casa.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de deslocamento • Equilíbrio trabalho e vida 	-

6	O estudo investiga como o comprometimento organizacional dos teletrabalhadores pode estar ligado ao isolamento psicológico e físico, sendo que o isolamento psicológico se refere ao sentimento de insatisfação emocional quando não se tem conexões significativas, apoio e interações com outros, enquanto o isolamento físico refere-se à separação física dos outros.	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social
7	A pesquisa teve o objetivo de determinar a prevalência de transtornos musculoesqueléticos e a associação com fatores de risco ergonômicos nos docentes universitários que realizam teletrabalho em tempos de covid-19, na universidade de Lima, no Perú, no ano de 2020.	• Ergonomia	-	• Saúde Problemas Osteomusculares
8	O presente estudo teve um duplo objetivo: testar as características psicométricas da tradução italiana da breve versão da “tecnostress” para aplicar a escala e investigar “tecnostress” durante a emergência do Covid-19.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de deslocamento • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares • Carga mental • Excesso de trabalho

9	<p>Este estudo transversal teve como objetivo examinar até que ponto os fatores ocupacionais (organizacional, liderança e psicossocial) e comportamentos individuais relacionados ao trabalho (excesso de comprometimento, horas extras e gerenciamento de limites) estão associados com o equilíbrio trabalho e vida, e se essas associações são modificadas pelo nível percebido de flexibilidade no trabalho (ou seja, controle sobre quando, onde e como fazer o trabalho).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Excesso de trabalho
10	<p>Examina o quão o bem-estar subjetivo varia entre trabalhadores assalariados que trabalham em casa e os que possuem um local de trabalho, usando modelos fixos individuais, como: levar trabalho para casa; trabalho em feriados e/ou finais de semana; gênero; com e sem filhos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Cansaço
11	<p>Avaliar as implicações sociais e individuais do teletrabalho e identificar até que grau os funcionários romenos estão familiarizados com o conceito de teletrabalho, como eles se relacionam com o conceito em termos de vantagens e desvantagens e qual é a aceitação dos funcionários romenos para tal estilo de trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida 	-

12	Por meio de uma revisão sistemática da literatura o estudo objetiva obter uma compreensão mais profunda da associação entre o trabalho remoto, em trabalhadores do conhecimento, e as cinco dimensões do bem-estar no trabalho: afetivo, cognitivo, social, profissional e psicossomático.	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional
13	Investigar os efeitos de uma transição obrigatória para Novas Formas de Trabalho nas demandas de trabalho dos funcionários (ou seja, demanda mental, carga de trabalho e ambiguidade de tarefas), recursos de trabalho (ou seja, autonomia, apoio organizacional, apoio do colega de trabalho e possibilidades de desenvolvimento), e seus níveis de carga mental e engajamento no trabalho. Além disso, foi investigado se os efeitos da transição dependiam dos recursos pessoais dos funcionários.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga Mental
14	O artigo buscou contribuir para a teoria e a prática em relação ao trabalho remoto, personalidade e bem-estar dos funcionários.	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional
15	O objetivo da revisão é definir os conceitos básicos e as classificações mais relevante no teletrabalho, identificar a legislação vigente e o que a literatura científica coleta de riscos associados esta modalidade de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares • Isolamento social

16	Este estudo investigou as vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública na percepção de 98 teletrabalhadores e 28 gestores do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e da Receita Federal.	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Tecnologia • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares • Isolamento social
17	Desenvolver e testar um modelo teórico que prevê a satisfação no trabalho de teletrabalhadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional
18	O estudo objetivou investigar a relação curvilínea entre a extensão do trabalho remoto e o bem-estar relacionado ao trabalho (ou seja, Síndrome de Burnout, engajamento no trabalho, e queixas de estresse cognitivo), bem como para testar se as características do trabalho atuam como mecanismos explicativos subjacentes a essa relação.	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares
19	O trabalho aborda pesquisa quantitativa e design correlacional com professores sob o sistema de teletrabalho, em uma instituição estadual de educação para o trabalho e desenvolvimento humano, a fim de documentar indicadores de saúde mental da Previdência Social, satisfação com a vida e a Síndrome de Burnout (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional

20	Examina o papel do apoio social organizacional e o apoio na influência do bem-estar dos teletrabalhadores, o papel mediador do isolamento social - potencialmente decorrente de uma incompatibilidade entre pessoas nessas relações - e possíveis diferenças entre teletrabalhadores de baixa intensidade e híbridos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social
21	O artigo se baseia nos resultados das entrevistas qualitativas realizada com teletrabalhadores, sobre o escritório, colegas e equipe de supervisão de uma iniciativa de teletrabalho introduzida por uma autoridade local do setor público do Reino Unido, de modo a explorar o local social de trabalho e as relações de suporte.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento social
22	Com base em pesquisas anteriores, o estudo examina os construtos conceituais das consequências individuais do teletrabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social • Carga Mental
23	Examinar o teletrabalho e as atitudes e comportamentos do trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Interferências familiares
24	Quantificar diferenças na postura dos usuários que utilizam dispositivos móveis quando estes realizam uma tarefa em uma estação de trabalho tradicional e em um sofá.	<ul style="list-style-type: none"> • Conforto • Ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde Problemas Osteomusculares

25	O artigo considera teletrabalhadores de <i>home office</i> , funcionários do Reino Unido, de modo a explorar as distinções o tempo de trabalho entre homens e mulheres, e os impactos do teletrabalho em <i>home office</i> nos níveis de satisfação, utilizando análise de regressão e efeitos fixos (satisfação com o trabalho; satisfação com o tempo de lazer).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Interferências familiares
26	Examina o impacto dos fatores demográfico, tecnológico, individual e organizacionais na percepção e produtividade de teletrabalhadores egípcios.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia • Interação/ Apoio social 	-
27	Analisa a relação entre a eficácia da implementação do teletrabalho e os resultados na qualidade de vida de colaboradores, qualidade de vida profissional e satisfação no trabalho em uma multinacional na Malásia.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Interação/ Apoio social 	-
28	Avalia as vantagens e desvantagens de usuários em uma grande multinacional na Bélgica.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Interferências familiares • Isolamento social
29	O estudo desafia as suposições sobre o valor e a necessidade de interação social e presencial no local de trabalho, de modo a construir uma estrutura teórica para as consequências do teletrabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Tecnologia • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social • Excesso de trabalho

30	O estudo explorou personalidade e traços motivacionais relacionados ao desempenho e satisfação do teletrabalho, incluindo: sociabilidade, necessidade de realização e autonomia, diligência e organização.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento social
31	O artigo examina as atitudes de trabalho dos teletrabalhadores de <i>home office</i> e trabalhadores de escritório.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio trabalho e vida • Interação/ Apoio social 	-
32	Examina o uso de telecomunicações, percepções de trabalho dos profissionais, controle de flexibilidade, crenças sobre a autogestão do trabalho e os limites familiares, e a relação da eficácia do equilíbrio do trabalho com a família.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho/ • Produtividade • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares
33	Neste artigo, os pesquisadores discutem a necessidade de treinamento de segurança para os teletrabalhadores de <i>home office</i> e a eficácia de um espaço de trabalho por meio de um programa de treinamento em ergonomia para escritório.	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomia 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde Problemas Osteomusculares
34	O artigo examina o impacto psicológico do teletrabalho em comparação com o trabalho realizado em escritórios.	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social • Excesso de trabalho

35	O artigo apresenta uma pesquisa sobre teletrabalho e trata de questões como quem são os usuários, quais são os impactos do teletrabalho na organização do trabalho, quais as condições de trabalho, particularmente para as mulheres, e em termos de equilíbrio com a vida doméstica, qual o nível de satisfação entre os trabalhadores de teletrabalho e por que eles estão satisfeitos ou insatisfeitos com este sistema? Há diferenças entre grupos?	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Equilíbrio trabalho e vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Excesso de trabalho
36	Este artigo aborda questões de saúde ocupacional associadas ao teletrabalho domiciliar.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Desempenho/ • Produtividade • Bem-Estar 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Equilíbrio trabalho e vida • Tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde Problemas Osteomusculares • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social • Excesso de trabalho
37	O estudo tem como objetivo verificar o nível de satisfação do colaborador quando o trabalha em <i>home office</i> e a autoclassificação de sua eficácia no trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Autonomia • Equilíbrio trabalho e vida • Tecnologia • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares
38	O artigo sistematiza a pesquisa científica qualificada relacionada à ergonomia e teletrabalho para determinar os principais benefícios e desvantagens e identificar as principais questões abordadas pelos autores.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade • Ausência de deslocamento • Autonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Interferências familiares • Excesso de trabalho
39	O presente estudo buscou levantar as principais normas e recomendações em ergonomia, direcionando-as ao teletrabalho em ambiente residencial, ou <i>home office</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomia 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde Problemas Osteomusculares • Estresse/ Impacto psicológico e emocional
40	O objetivo do artigo é descrever os aspectos que caracterizam o teletrabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivação 	<ul style="list-style-type: none"> • Interação/ Apoio social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estresse/ Impacto psicológico e emocional • Isolamento social

Fonte: Os autores (2021).

A prática do trabalho remoto tem aumentado progressivamente (CHARALAMPOUS et al., 2019). Nos EUA, o crescimento foi de cerca de 80% entre 2005 e 2012 (TAVARES, 2017). Apesar do aumento da adoção do teletrabalho ter sido em função da pandemia, é evidente que o crescimento desta modalidade, que já ocorria anteriormente, está relacionada as vantagens que apresentam resultados positivos, como: aumento do equilíbrio da vida doméstica e profissional (GIMÉNEZ-NADAL; MOLINA; VELILLA, 2020; FONNER; ROLOFF, 2010); redução do deslocamento entre a casa e o trabalho (TREMBLAY, 2002), pois se evitam longas distâncias e estresse no trânsito; melhoria da mobilidade urbana, devido ao esvaziamento das vias públicas, além de contribuir para a redução da poluição; economia de recursos naturais gerada pelo menor consumo nos locais de trabalho; promoção de funcionários com limitações físicas; flexibilidade de horário (DIMA et al., 2019; MANN; HOLDSWORTH, 2003; RIPANI, 2020; MESSENGER, 2019; MACÊDO et al., 2020; DWIDIENAWATI et al., 2020; FILARDI; CASTRO; ZANINI, 2018); autonomia (FONNER; ROLOFF, 2010); índices baixos de interrupção e distração, o que aumenta a produtividade do trabalho (BENTLEY et al., 2016; KAZEKAMI, 2020) e queda no número de faltas e/ou afastamentos por motivos de doença, que apesar de ocorrerem, são menos frequentes pois, com a ausência do deslocamento, a flexibilidade de horários e o equilíbrio com a vida doméstica permitem que o trabalhador realize suas atividades em casa enquanto se recupera (MONTREUIL; LIPPEL, 2003).

Entretanto, o trabalho em *home office* também desperta preocupações em diversas áreas do conhecimento, em especial em relação a satisfação, aspectos emocionais, ergonomia e fatores humanos. Entre as desvantagens, destacam-se: a quantidade de horas trabalhadas, que podem ser muito maiores do que nos escritórios físicos (KIM et al., 2020), o que pode gerar efeitos negativos com relação à saúde física e mental; o isolamento social (BENTLEY et al., 2016; FONEER; ROLOFF, 2010; WANG; ALBERT; SUN, 2020); a desatualização profissional; as interferências do ambiente familiar no trabalho; a falta de adequação ergonômica na área de trabalho (MANN; HOLDSWORTH, 2003; GODOY, 2019); falta de comunicação com a organização e equipe de trabalho (BENTLEY et al., 2016) e diminuição na progressão de carreira e oportunidades (VAN STEENBERGEN et al., 2018; MANN; HOLDSWORTH, 2003). Em suma, Macêdo et al. (2020) expõem que as objeções ao teletrabalho são basicamente direcionadas ao excesso de horas de trabalho, sem considerar a carga mental, a transferência de custos, o impacto na vida social e a questão da invasão do espaço familiar pelo trabalho.

Apesar das desvantagens apontadas, Tavares (2017) afirma que a desvantagem de estar ausente do escritório físico não é realmente relevante hoje em dia. A autora acredita que seja provável que o teletrabalho beneficie a saúde mais do que a danifica, pois ajuda as pessoas a serem mais capazes de controlar suas vidas. A tecnologia, baseada em alta conectividade, possibilita aos trabalhadores obter informações fáceis e confiáveis; compartilhar arquivos e se comunicar de forma rápida por meio de computador e celular, o que gera a interação social, não importa onde as pessoas estão localizadas (TAVARES, 2017; BARROS, 2017). Fonner e Roloff (2010) argumentam que se o teletrabalhador mantém conexões com os demais colegas, evitando o isolamento social, este preserva sua autonomia e flexibilidade. No entanto, problemas e/ou ausência da tecnologia e baixa interação social, geram um efeito aditivo na tensão e aumento da sobrecarga de trabalho, que por sua vez, reduz a satisfação dos teletrabalhadores, diminuição da produtividade, estresse e exaustão social (CHARALAMPOUS et al., 2019;

BENTLEY, et al., 2016). No caso da ausência de comunicação, tendo em vista que as interações sociais diminuem com o tempo, é função dos gestores manterem uma participação ativa com o teletrabalhador, especialmente em relação ao envolvimento emocional (COLLINS; HISLOP; CARTWRIGHT, 2016; MANN; HOLDSWORTH, 2003).

Com respeito ao equilíbrio pessoal-profissional, assim como é possível conciliar o trabalho com as atividades domésticas, há outras dificuldades como, estabelecer uma rotina de trabalho, ao mesmo tempo em que se precisa cuidar de outros aspectos que envolvem a vida pessoal (KAZEKAMI, 2020). Enquanto as novas formas de trabalho (*new ways of work*) podem auxiliar no engajamento dos trabalhadores, Campbell e Heales (2016) explicam que o aumento do fluxo de trabalho e conectividade também podem impactar negativamente em aspectos psicológicos relacionados às interferências familiares, fadiga e carga mental. Estas desvantagens dependerão não só do trabalhador como de outros fatores que envolvem a tecnologia utilizada, a comunicação com a empresa, a cultura corporativa, a capacidade dos supervisores de apoiar o trabalhador (CAILLIER, 2014), a satisfação, a segurança e a maneira como essas novas formas de trabalho podem ser implementadas e quais tipos de ajustes são necessários (VICENTE-HERRERO et al., 2018; ABOELMAGED; SUBBAUGH, 2012).

Sendo assim, Filardi, Castro e Zanini (2018) afirmam que deve-se elaborar mecanismos que auxiliem no equilíbrio das atividades profissionais e a vida pessoal dos teletrabalhadores, dando maior ênfase à infraestrutura, tecnologia e ao suporte psicológico. A flexibilidade de horário deve ser delineada de modo a não causar problemas no equilíbrio do trabalho com a família e formalizar oportunidade para o trabalho em casa como parte regular no cronograma de trabalho (DWIDIENAWATI et al., 2020), com definição clara de flexibilidade que exclui trabalho adicional e cargas de trabalho que estendem as horas de trabalho (KIM et al., 2020; VANDER ELST et al. (2017). Kazekami (2020) complementa afirmando que o teletrabalho deve ser implementado de modo que não diminua a satisfação com a vida, ou o aumento do estresse de equilibrar trabalho e tarefas domésticas. Além disso, introduzir ferramentas de gestão e controle que visem melhorar a prática dos gestores em administrar pessoas nesse modelo de trabalho, buscando o reconhecimento do trabalho realizado e em como avaliar o teletrabalhador. Kossek, Lautsch e Eaton (2006) e Vander Elst et al. (2017) sugerem uma estratégia de gestão de limites que favoreça a separação do trabalho com os limites familiares, de modo a aumentar a eficácia do trabalho.

Uma questão fundamental a ser discutida é que algumas profissões têm características intrínsecas que as tornam mais adequadas para serem realizadas no formato *home office* (TAVARES, 2017). “A natureza exigente das tarefas que podem ser realizadas por meio do teletrabalho sugere que nem todas são adequadas para ele” (TAVARES, 2017, p. 32). Quando uma organização decide pela implementação do teletrabalho, esta deve apoiar o bem-estar dos funcionários, colocando em prática recomendações ergonômicas, diretrizes a serem seguidas (GODOY; FERREIRA, 2018), suporte técnico e emocional (PERRY; RUBINO; HUNTER, 2018), políticas e procedimentos de teletrabalho claramente definidos, políticas sobre a flexibilidade de horários e liderança orientada ao trabalho para promover o equilíbrio do trabalho com a vida (HARRINGTON; WALKER, 2004), pois os aspectos do teletrabalho devem estar em consonância com as características do trabalhador, de modo a aumentar a satisfação e o comprometimento com o trabalho (CAILLIER, 2014; ABOELMAGED; SUBBAUGH, 2012; BJÄRNTOFT, et al., 2020).

Além das características do trabalho, deve-se especificar as características dos trabalhadores (TAVARES, 2017). Para realizar um trabalho de forma remota, o trabalhador necessita: possuir um auto nível de conhecimento e habilidade no trabalho (conhecimento suficiente de sua posição para facilitar o trabalho e a resolução de problemas); independência e confiança (em muitos casos haverá menos supervisão e *feedback*, o que exigirá a tomada de decisão dos trabalhadores); conforto e aceitação da solidão (afinal o teletrabalho gera o isolamento social e, indivíduos que necessitam de interação social são os menos adequados para esse tipo de arranjo de trabalho); autodisciplina, gestão de tempo e habilidade organizacional (cumprimento de prazos); concentração, comunicação, confiabilidade e capacidade para trabalhar por conta própria (CHARALAMPOUS et al., 2019; TAVARES, 2017; MONTREUIL; LIPPEL, 2002). O'Neil et al. (2009) explicam que os trabalhadores com maior característica de autonomia relatam altos níveis de desempenho no trabalho, pois conseguem trabalhar sem supervisão direta e estruturar seu próprio cronograma de trabalho. Além disso, Dima et al. (2019) enfatiza que o grau de autonomia determina que os colaboradores desenvolvam habilidades específicas, a fim de reduzir sua dependência profissional, ou seja, os teletrabalhadores são motivados a se aperfeiçoarem profissionalmente e pessoalmente, aumentando a eficiência. Com base nestas características, Macêdo et al. (2020) observaram que o teletrabalho reforça a autoimagem de profissionais responsáveis, comprometidos e independentes, especialmente para os jovens, em que pode representar uma oportunidade para a maturidade profissional. Sendo assim, é necessário entender o perfil do trabalhador e as suas necessidades, de modo a verificar se o trabalho realizado de forma remota será mais benéfico e produtivo, tanto para o empregado como para o empregador (MACÊDO et al., 2020).

Embora o controle reduzido do empregador sobre o ambiente de trabalho é uma fonte de preocupação em termos de conformidade com as normas técnicas e ergonômicas, Montreuil; Lippel (2003) observaram que os teletrabalhadores preferem a configuração dos seus espaços de trabalho em casa do que o *layout* do escritório, devido ao silêncio do ambiente doméstico, a qualidade do ar e o fato de ter controle sobre a temperatura. A maioria dos trabalhadores indicaram que essas vantagens aumentaram a concentração em comparação com o ambiente de escritório (MONTREUIL; LIPPEL, 2003). Ademais, para Wheatley (2012), os teletrabalhadores de *home office* apresentam maiores níveis de satisfação, mesmo que o trabalho em casa seja maior que suas horas de lazer.

Assim, com relação ao espaço de *home office*, Davis et al. (2020) informam que trabalhar em casa necessita da incorporação de conceitos ergonômico para garantir a saúde a longo prazo. Molino et al. (2020) e Suh e Lee (2017) alertam que quando o teletrabalhador excede as horas de trabalho há mais *tecnoestresse* (estresse pelo uso de tecnologias) pois os teletrabalhadores se sentem forçados a trabalhar mais rápido e por mais tempo (tecno-sobrecarga), o que gera invasão de tecnologia em suas vidas privadas e redução da produtividade. O excesso de trabalho pode gerar consequência negativa na saúde física e mental como: sedentarismo, cansaço, carga mental, tensão, redução da produtividade, estresse, dificuldade de concentração e dores nas costas quando associado problemas físicos e exaustão emocional quando há conflitos entre família e trabalho (SUH; LEE, 2017; SONG; GAO, 2019; CHARALAMPOUS et al., 2019). Trabalhar em espaços não convencionais de trabalho, não ter um espaço definido e

ergonômico de trabalho e o uso de computadores compactos, tablets e até mesmo celulares, apresentam riscos maiores de lesão e desenvolvimento de doenças no pescoço e extremidades superiores, pois há diferença significativa na postura com base na estação de trabalho (WERTH; BABSKI-REEVES, 2012). Os trabalhadores devem ter autodisciplina suficiente para fazer as pausas necessárias e trabalhar somente durante o período recomendado para uso do computador (MONTREUIL; LIPPEL, 2002).

Sendo assim, Tavares (2017) afirma que há suficientes evidências para inferir que os benefícios do teletrabalho em *home office* se sobrepõem aos problemas de saúde causados pelo mesmo. Para Delanoije e Verbruggen (2020) os teletrabalhadores relataram menos estresse, menos conflito trabalho e família, maior engajamento e produtividade no trabalho em dias de *home office* comparados com dias de não-teletrabalho. Observando a evolução histórica e estatística do teletrabalho, que já existe há mais de 40 anos, ainda mais durante a pandemia do coronavírus, o formato remoto gera um benefício tanto para os indivíduos, como para as organizações. Se houvesse um impacto negativo na saúde e satisfação do teletrabalhador, eventualmente, eles teriam perdido a vontade de fazê-lo e o teletrabalho tenderia a desaparecer (TAVARES, 2017).

4. CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou compreender, por meio de uma revisão bibliográfica sistemática, a experiência de teletrabalho em espaços de home office. Neste sentido, foram analisados 40 estudos e identificados os principais aspectos da experiência no uso do home office; os principais aspectos do teletrabalho e quais os problemas são mais recorrentes. Foi observado, durante as análises, que existem quatro temáticas que envolvem teletrabalho e home office, que são: (1) Teletrabalho e Satisfação; (2) Teletrabalho e Organização; (3) Teletrabalho e Fatores Psicológicos e (4) Teletrabalho e Ergonomia Física. Além disso, grande parte das pesquisas encontradas usualmente são referente a atividade de teletrabalho e não ao espaço físico e a estação de trabalho, sendo mais voltadas à Ergonomia Organizacional e Cognitiva. Ademais, os estudos são sobre aspectos relacionados à satisfação e bem-estar, de um modo geral, e os problemas mais recorrentes são psicossociais, estresse e exaustão emocional (Síndrome de Burnout). Com isso, vale ressaltar que há a escassez de pesquisas referentes à ergonomia do ambiente físico e problemas osteomusculares.

Uma questão fundamental a ser pontuada, que foi constantemente observada durante as análises é o paradoxo que envolve o teletrabalho. Como descrito, há vantagens e desvantagens ao se adotar esta modalidade e é imprescindível que o profissional tenha as características desejadas e a organização forneça o suporte e treinamento necessário. No entanto, ao analisar aspectos como tecnologia e conectividade que promovem autonomia e flexibilização de horários e atividades, os trabalhadores se sentem mais controlados e impulsionados a trabalharem mais. Isto significa que a tecnologia melhora a qualidade e a precisão de compartilhamento de dados e comunicação e fomenta expectativas de conectividade permanente, proporcionando uma melhora do equilíbrio do trabalho com a vida e até mesmo evitando o isolamento social, mas impacta negativamente na qualidade das relações de trabalho e na carreira.

Assim como foi apontado que grande parte dos trabalhadores se sentem mais satisfeitos trabalhando em casa, é necessário adaptar o ambiente de trabalho às características do teletrabalho, além da adaptação às normas existentes para auxiliar profissionais e organizações, fornecendo informações pontuais e treinamento para o

trabalho em *home office*.

Isto enfatiza a importância de se analisar todos os aspectos que envolvem a experiência de teletrabalho em ambiente de *home office* e os problemas que a modalidade enfrenta. Assim, é possível que, ao trabalhar em casa, tanto o trabalhador como a organização precisam de controle sobre como a atividade será desenvolvida e como evitar os principais problemas que podem afetar a saúde do trabalhador e a organização como um todo.

Este estudo analisou pesquisas anteriores e posteriores a pandemia da COVID-19, de modo a compreender como vinha sendo a experiência de trabalho em *home office* e corroborar com o aprimoramento desta modalidade de trabalho que está em evidência.

AGRADECIMENTOS

Os autores deste artigo agradecem ao CNPq, FAPESC e CAPES DS pela bolsa de estudos de doutorado (88887.488680/2020-00) e ao Programa de Pós-Graduação em Design da UDESC, pelo apoio na realização da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ABOELMAGED, M. G.; SUBBAUGH, S. M. Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: an empirical study. **Measuring Business Excellence**, v. 16., n. 02, p.03-22., 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/13683041211230285>

ABDULLAH, H.; ISMAIL, N. Quality of work and life balance in telework. **International Business Management**, v. 06, n. 02, p. 119-130, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.3923/ibm.2012.119.130>

BARROS, A. S. S. Subjective Well-Being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): correlational analysis teleworkers Education Sector. **Social and Behavioral Sciences**, v. 237, p.1012 – 1018, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.144>

BENTLEY, T. A.; TEO S.T.T.; MCLEOD, L.; TAN, F.; BOSUA, R.; GLOET, M. The role of organizational support in teleworker wellbeing: A sociotechnical systems approach. *Applied Ergonomics*, v. 52, p. 207-215, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>

BERLATO, L.; FIGUEIREDO, L. F. G.; FERREIRA, M. G. G. Uma informação visual da revisão sistemática da literatura sobre Design de Serviço para Inovação Social. **Estudos em Design**, v. 26, n. 2, p. 141 – 165, 2018. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/626>. Acesso em: 23 mai 2020.

BJÄRNTOFT, S. et al. Occupational and Individual Determinants of Work-life Balance among Office Workers with Flexible Work Arrangements. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17041418>

CAILLIER, J. G. Do Role Clarity and Job Satisfaction Mediate the Relationship between Telework and Work Effort? **International Journal of Public Administration**, v. 37, n. 4, p. 193-201, DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/01900692.2013.798813>

CAMPBELL, J.; HEALES, J. Factor Structure of Individual Consequences for Teleworking Professionals. **Australasian Journal of Information Systems**, v. 20, 2016. DOI: <https://doi.org/10.3127/ajis.v20i0.906>

CHARALAMPOUS, M.; GRANT, C. A.; TRAMONTANO, C.; MICHAELIDIS, E. Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 28, n. 01, p. 51-73, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>

COLLINS, A. M.; HISLOP, D.; CARTWRIGHT, S. Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. **New Technology, Work and Employment**, v. 31, n. 2, p. 161-175, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1111/ntwe.12065>

DAVIS, K.G. et al. The Home Office: Ergonomic Lessons From the "New Normal". **Ergonomics in Design**, v. 28, n. 4, p.04-10, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1064804620937907>

DELANOEIJE, J.; VERBRUGGEN, M. Between-person and withinperson effects of telework: a quasi-field experiment. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 29, n. 6, p. 795-808, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2020.1774557>

DIMA, A.M. et al. Sustainable Social and Individual Implications of Telework: A New Insight into the Romanian Labor Market. **Sustainability**, v. 11, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/su11133506>

DWIDIENAWATI, D. et al. Is your Work from Home Job satisfying? Lesson Learned from Work from Home during COVID-19 Outbreak in Indonesia. **Journal of the Social Sciences**, v.48, n. 03, 743-752, 2020.

FERENHOF, Helio Aisenberg; FERNANDES, Roberto Fabiano. Desmistificando a revisão de literatura como base para redação científica: Método SSF. **Revista ACB**, v. 21, n. 3, 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1194>. Acesso em: 25 out. 2017.

FILARDI, F.; CASTRO, R. M. P.; ZANINI, M. T. F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE-BR**, v. 18, n. 01, p.28-46, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395174605>

FONNER, K. L.; ROLOFF, M. E. Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. **Journal of Applied Communication Research**, v. 38, n. 04, p. 336-361, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>

GARCÍA-SALIRROSAS, E. E.; SÁNCHEZ-POMA, R.A. Prevalencia de los trastornos musculoesquelético en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de covid-19. **Health Science**, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1014>

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIMÉNEZ-NADAL, J. I.; MOLINA, J. A., VELILLA, J. Work time and well-being for workers at home: evidence from the American Time Use Survey. **International Journal of Manpower**, v.41, n.02, p.184-206, 2020. <http://dx.doi.org/DOI.10.1108/IJM-04-2018-0134>

GODOY, L.; FERREIRA, M. G. G. Diretrizes Ergonômicas para o Teletrabalho em Home-office. In: Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design, 13., 2019, Joinville. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2019. p. 5358-5368. DOI: http://dx.doi.org/10.5151/ped2018-7.2_ACO_12

GODOY, L. de. **Satisfação no Teletrabalho**: Construção de um instrumento de avaliação da satisfação de teletrabalhadores. 2019. 151p. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Artes, Programa de Pós-Graduação em Design, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/ceart/id_cpmenu/1229/Dissertacao_Ligia_Godoy_15718415587319_1229.pdf. Acesso em 10 mar 2020.

HARRINGTON, S.; WALKER, B. L. The effects of ergonomics training on the knowledge, attitudes, and practices of teleworkers. **Journal of Safety Research**, v. 35, p. 13-22, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsr.2003.07.002>

HELFEN, Markus. Tendência do teletrabalho não vai passar com o coronavírus. [Entrevista concedida a] Ana Paula Lisboa. **Correio Braziliense**, Brasília, 06 abril, 2020. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/trabalho-e-formacao/2020/04/05/interna-trabalhoformacao-2019,842589/tendencia-do-teletrabalho-nao-vai-passar-com-o-coronavirus.shtml>>. Acesso em: 18, maio, 2020.

KAZEKAMI, S. Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. **Telecommunications Policy**, v. 44, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>

KIM, J. et al. Workplace Flexibility and Worker Well-Being by Gender. **Journal of marriage and family**, v. 82, n. 3, p. 892-910, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1111/jomf.12633>

KOSSEK, E. E.; LAUTSCH, B. A.; EATON, S. C. Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy **use and practice, job control, and work-family effectiveness**. **Journal of Vocational Behavior**, v. 68, p. 347-367, 2006. DOI: <http://dx.doi.org/doi:10.1016/j.jvb.2005.07.002>

LOBATO, Arthur. Reflexão crítica sobre o trabalho em casa (Home Office). **Sitraemg**, Belo Horizonte, 17 abril, 2018. Disponível em: http://www.sitraemg.org.br/post_type_artigo/reflexao-critica-sobre-o-trabalho-em-casa-home-office/. Acesso em: 18 maio, 2020.

MOLINO, M. et al. Wellbeing Costs of Technology Use during Covid-19 Remote Working: An Investigation Using the Italian Translation of the Technostress Creators Scale. **Sustainability**, v. 12, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/su12155911>

MACÊDO, T. A. M. et al. Ergonomics and telework: a systematic review. **Work**, v. 66, p. 777-788, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-203224>

MANN, S.; HOLDSWORTH, L. The psychological impact of teleworking: stress, emotions

and health. *New Technology, Work and Employment*, v. 18, n. 2, p. 196-211, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>

MONTREUILA, S.; LIPPEL, K. Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*, v. 41, p. 339–358, 2003. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(02\)00042-5](https://doi.org/10.1016/S0925-7535(02)00042-5)

MESSENGER, J. C. **Telework in the 21st Century**: an evolutionary perspective. Edward Elgar Pub, 2019.

O'NEIL, T. A. et al. Predicting teleworker success: an exploration of personality, motivational, situational, and job characteristics. *New Technology, Work and Employment*, v. 24, n. 2, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2009.00225.x>

PERRY, S. J.; RUBINO, C.; HUNTER, E. M. Stress in remote work: two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 27, n. 5, p. 577-593, 2018. <http://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>

REDMAN, T.; SNAPE, E.; ASHURST, C. Location, Location, Location: Does Place of Work Really Matter? *British Journal of Management*, v. 20, p. 171-181, 2009. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8551.2008.00640.x>

SONG, Y.; GAO, J. Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, v. 21, p. 2649–2668, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>

SUH, A.; LEE, J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*, v. 27, n. 01, p.140-159, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/IntR-06-2015-0181>

TAVARES, A. I. Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, v. 03, n. 02, p. 30-36, 2017. DOI: <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>

TREMBLAY, D. G. Balancing Work and Family with Telework? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers. *Women in Management*, v. 17, n. 3, p. 157-170, 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/09649420210425309>

TREMBLAY, D. G.; THOMSIN, L. Telework and mobile working: analysis of its benefits and drawbacks. *Int. J. Work Innovation*, v. 01, n. 01, p. 100-112, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1504/IJWI.2012.047995>

VANDER ELST, T. et al. Not Extent of Telecommuting, But Job Characteristics as Proximal Predictors of Work-Related Well-Being. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, v. 59, n. 10, p. 180-186, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0000000000001132>

VAN STEENBERGEN, E. F. et al. Transitioning Towards New Ways of Working: Do Job Demands, Job Resources, Burnout, and Engagement Change? *Psychological Reports*, v. 121, n. 04, p. 736–766, 2018. DOI: <http://doi.org/10.1177/0033294117740134>

VICENTE, M.T. et al. El teletrabajo en salud laboral: aspectos médico-legales y laborales. **Revista CES Derecho**, v. 9, n. 2, p. 287-297, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>

WANG, W.; ALBERT, L.; SUN, Q. Employee isolation and telecommuter organizational commitment. **Telecommuters' Organizational commitment**, v. 42, n. 03, p. 609-625, 2020. DOI: <http://doi.org/10.1108/ER-06-2019-0246>

WERTH, A. J.; BABSKI-REEVES, K. Assessing Posture While Typing on Portable Computing Devices in Traditional Work Environments and at Home. **Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting**, v. 56, n. 1, p. 1258-1262, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/107118132561223>

WHEATLEY, D. Good to be home? Time-use and satisfaction levels among home-based teleworkers. **New Technology, Work and Employment**, v. 27, n. 03, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00289.x>