



## CONDIÇÕES DE TRABALHO E CUSTO HUMANO DO TRABALHO EM HOME-OFFICE EM TEMPOS DE PANDEMIA

Rosemary Cavalcante Gonçalves <sup>1\*</sup>

Karla Carneiro Romero Correia <sup>2</sup>

Ricardo de Assis Lopes Andrade <sup>3</sup>

### Resumo

---

A pandemia da COVID-19 fez com que muitas empresas tivessem que recorrer ao trabalho remoto em casa como alternativa para a realização das suas atividades, porém, a mudança brusca e sem o devido planejamento, repercutiu no aumento das demandas de trabalho para os profissionais. Este estudo teve como objetivo investigar as condições de trabalho e o custo humano do trabalho em profissionais de uma instituição que realizavam as atividades de trabalho em home-office no período de pandemia da COVID-19. Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa e qualitativa, com realização de entrevistas e aplicação das escalas de Avaliação do Contexto de Trabalho e Avaliação do Custo Humano do Trabalho. As escalas foram respondidas por meio de formulário online e as entrevistas foram conduzidas através de videoconferência, com uso de roteiro semiestruturado. Participaram do estudo 33 funcionários do setor administrativo de uma instituição de ensino. Os resultados evidenciaram a organização do trabalho como principal fator de risco de adoecimento. O custo cognitivo foi o fator mais destacado como consequência do trabalho remoto. Conclui-se que a modalidade de trabalho em home-office, durante a pandemia, exigiu o desenvolvimento de novas habilidades e a adaptação às mudanças no trabalho que favoreceram o aumento da carga mental de trabalho. O estudo foi útil por apontar aspectos de melhoria no contexto de trabalho em home-office.

**Palavras-chave:** Home-office. Condições de trabalho. Custo humano do trabalho.

## WORKING CONDITIONS AND HUMAN COST OF WORKING FROM HOME IN TIMES OF PANDEMIC

### Abstract

---

The COVID-19 pandemic has forced many companies to resort to remote work from home as an alternative to carrying out their activities. However, the sudden change without proper planning resulted in increased work demands for employees. This study aimed to investigate the working conditions and human cost of work among professionals at an institution who were working from home during the COVID-19 pandemic. This is a quantitative and qualitative study, involving interviews and the application of the Work Context Assessment and Human Cost of Work scales. The scales were answered using an online form and the interviews were conducted via videoconference, using a semi-structured script. Thirty-three employees from the administrative sector of an educational institution participated in the study. The results showed

---

<sup>1</sup> Universidade de Fortaleza - UNIFOR. \* [rosecavalcante.st@gmail.com](mailto:rosecavalcante.st@gmail.com).

<sup>2</sup> Universidade de Fortaleza - UNIFOR

<sup>3</sup> Universidade de Fortaleza - UNIFOR



that work organization is the main risk factor for illness. Cognitive cost was the most prominent factor as a consequence of remote work. It is concluded that the home-office work modality, during the pandemic, required the development of new skills and adaptation to changes in work that favored the increase in the mental workload. The study was useful for pointing out aspects of improvement in the context of home-office work.

**Keywords:** Home office. Working conditions. Human cost of work.

## 1. INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus afetou severamente a saúde pública, sendo o distanciamento social e a restrição de movimentação algumas das medidas tomadas para amenizar a disseminação do vírus. Devido a isto, muitas empresas tiveram que recorrer ao trabalho remoto em casa como alternativa para a realização das suas atividades. O trabalho em domicílio, teletrabalho ou trabalho em home-office refere-se ao acordo de trabalho em que o trabalhador cumpre as suas tarefas e responsabilidades em casa, utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). O teletrabalho em casa em tempos de pandemia exige arranjos de trabalhos temporários e alternativos, requerendo responsabilidade e compromisso compartilhados por empregador e trabalhador para manter tanto a continuidade do negócio como do emprego (INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2020).

Devido à mudança brusca que levou os trabalhadores a terem que trabalhar em casa, muitas empresas não conseguiram suprir devidamente os recursos necessários para que os empregados desempenhassem o seu trabalho em condições adequadas. Assim, os trabalhadores tiveram que montar em sua residência um espaço de escritório com o mobiliário de que dispunham, tendo que dividir o local com outras pessoas, bem como utilizar ambientes com dupla função. Tudo isto levando a condições de trabalho que resultam em desconforto e possíveis adoecimentos futuros (DAVIS et al, 2020).

Além disto, as mudanças nas condições e organização do trabalho repercutem em relevantes alterações na produtividade, que tende a diminuir (MORETTI et al, 2020). Há que se considerar, neste caso, as demandas cognitivas e emocionais que emergem no contexto de pandemia, contribuindo para a queda de produtividade (MARTINS; AGUIAR; BASTOS, 2020).

Este estudo teve como objetivo investigar as condições de trabalho e o custo humano do trabalho em profissionais de uma instituição que realizavam as atividades de trabalho em home-office durante o período de pandemia da COVID-19.



## 2. METODOLOGIA

O estudo foi realizado no setor administrativo de uma universidade privada no período de maio a junho de 2020. Os participantes foram 33 funcionários dos setores de Recursos Humanos, Tecnologias Educacionais e Compras. A amostra foi constituída, em sua maioria, por homens (57,6%), pessoas casadas (57,6%) e com nível de pós-graduação (54,6%). A faixa etária predominante é de 25 a 35 anos (45%). A maioria dos participantes possui menos que 5 anos de tempo na instituição (60,6%) e no cargo atual (78,8%).

Foi utilizada uma combinação de método quantitativo e qualitativo. Para a abordagem quantitativa, foram usadas as escalas Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) e Avaliação do Custo Humano do Trabalho (EACHT) (MENDES; FERREIRA, 2007). Os dados qualitativos foram coletados através de entrevistas por meio de videoconferência, com uso de roteiro semiestruturado.

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho constitui-se de três fatores, sendo: organização do trabalho; condições de trabalho; e relações socioprofissionais. A Escala de Avaliação do Custo Humano do Trabalho compõe-se também de três fatores, sendo eles: custo físico; custo cognitivo; e custo afetivo. Cada fator apresenta um conjunto de itens que são avaliados por respostas de 1 a 5. A interpretação é obtida por meio da média dos itens de cada fator, sendo que: médias acima de 3,7 pontos significam situação de gravidade; médias entre 2,3 e 3,69 pontos, situação crítica; e médias abaixo de 2,9, situação satisfatória.

Os participantes ao responderem ao questionário eram solicitados a avaliar o último mês de trabalho, portanto, referindo-se ao período de distanciamento social com atividades em home-office.

A análise quantitativa foi feita por meio de estatística descritiva com uso de Excel. Para a análise qualitativa, utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo.

## 3. RESULTADOS

A EACT avalia as representações relativas à organização do trabalho, às relações socioprofissionais e às condições de trabalho (MENDES; FERREIRA, 2007). A média geral obtida na EACT foi 2,21, o que representa uma classificação positiva, sugerindo um nível de satisfação geral relacionado ao contexto de trabalho. Porém, o fator Organização do Trabalho apresentou uma média moderada, sendo a dimensão que foi mais negativamente avaliada nesta categoria, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1. Média e interpretação da Avaliação do Contexto de Trabalho**

<b>Fator</b>	<b>Média</b>	<b>Interpretação</b>
Organização do Trabalho	2,9	Moderada
Condições de Trabalho	1,9	Positiva
Relações Socioprofissionais	1,8	Positiva

Os aspectos melhor avaliados foram os relacionados à adequação das condições de trabalho, segurança no trabalho, integração e cooperação entre os profissionais. Neste caso, as condições físicas de trabalho são vistas como não precárias e sem riscos à segurança, e o ambiente é favorável às relações socioprofissionais. Na perspectiva dos participantes, o trabalho em domicílio traz o conforto e a segurança de estar em casa. Como disse um dos entrevistados: “trabalhar em casa tem muito mais conforto, se eu quiser dormir tarde e acordar um pouco mais tarde eu consigo fazer minhas atividades”.

Os aspectos avaliados mais negativamente foram a divisão entre quem planeja e quem executa, fiscalização de desempenho, tarefas repetitivas e pressão por prazos. O trabalho em home-office parece afetar, principalmente, a forma como o trabalho é organizado, principalmente, no que diz respeito ao conteúdo da tarefa e à supervisão. Como a maior parte dos participantes executam atividades administrativas, considera-se que o trabalho tende a ter certa repetitividade, independentemente de a atividade ser remota. Contudo, é possível que o trabalho remoto tenha exacerbado os aspectos de cobrança por desempenho advinda dos líderes, que tiveram também que buscar se adaptar às rápidas mudanças na forma de trabalho, sem o devido preparo.

Nas entrevistas, os trabalhadores relataram como vantagens do trabalho em home-office a flexibilidade de horário, mais tempo livre por não perder tempo com deslocamento, desenvolvimento de novas habilidades e maior interação com a família. Entre as desvantagens, citaram o aumento na quantidade de tarefas, excesso de monitoramento eletrônico, horários irregulares para o trabalho, excesso de reuniões, dificuldades de acesso às informações, que confirmam a ênfase nos aspectos da organização do trabalho. Além disto, os entrevistados também consideraram como fatores dificultadores o uso da tecnologia (inclusive, conexão com a internet), ruído, pouco espaço, interrupções devido ao trabalho em casa e falta de interação com os colegas

Sobre o tempo de trabalho em domicílio, os participantes relataram ser difícil organizar a agenda de trabalho, como visto na fala deste entrevistado:



Não tem isso, é nove e meia da noite tu está no WhatsApp trabalhando. Não tem o horário de trabalho fixo direitinho, que você consiga de fato estar no seu trabalho e ir depois para casa, você tenta organizar, mas quando o trabalho vem para dentro da sua casa aí a dificuldade fica maior ainda, né?

A organização do trabalho é considerada uma importante fonte de sofrimento psíquico, principalmente, quando restringe o espaço de liberdade para utilização dos recursos da inteligência e criatividade dos trabalhadores, o que também compromete a produtividade e qualidade do trabalho (MENDES, 2007). Sendo assim, mais do que as condições físicas de trabalho, a organização do trabalho mostra-se como o maior fator de risco de adoecimento para os trabalhadores em home-office.

A ECHT apresentou média geral de 2,55, o que representa uma avaliação moderada, crítica. O custo cognitivo foi o que obteve avaliação mais negativa ou grave, enquanto o custo afetivo foi moderado e o custo físico foi positivo, com menor impacto para o desgaste no trabalho, como pode ser visto na Tabela 2.

**Tabela 2. Média e interpretação da Avaliação do Custo Humano do Trabalho**

<b>Fator</b>	<b>Média</b>	<b>Interpretação</b>
Custo físico	1,6	Positiva
Custo cognitivo	3,7	Negativa
Custo afetivo	2,4	Moderada

Os itens com menor implicação para o custo humano foram os relacionados às exigências físicas, como manusear objetos pesados, usar força física, ficar em pé e subir/descer escadas. Os itens que evidenciaram maior custo têm relação com o custo cognitivo, envolvendo concentração mental, resolver problemas, usar a criatividade, fazer esforço mental, usar a visão de forma contínua e lidar com imprevistos.

Os resultados apontam para a excessiva carga mental de trabalho, que pode estar associada ao próprio conteúdo do trabalho, mas também ao trabalho em home-office, na medida em que este sistema exigiu o desenvolvimento de novas habilidades (tais como, uso de tecnologias e participação em videoconferências) e a adaptação ao novo contexto de trabalho (como por exemplo, interrupções e distrações na realização das tarefas profissionais em domicílio). Ressalta-se que a carga mental elevada pode gerar fadiga, levando à redução na discriminação de sinais e retardo de respostas sensoriais, além de maior dificuldade para resolver problemas, alterações na memória e aumento do índice de erros (BONFATTI, 2011).



Quanto ao custo afetivo, ter controle das emoções e ter que lidar com ordens contraditórias foram itens avaliados mais negativamente, com classificação moderada. É possível que os participantes desempenhem tarefas que requerem um certo nível de controle emocional a fim de evitar situações difíceis ou conflitivas nas interações socioprofissionais. Nesse sentido, o custo afetivo pode agravar situações estressoras no trabalho (ANTLOGA et al, 2014).

Nas entrevistas, o custo afetivo do trabalho em home-office foi destacado devido ao isolamento social e à não interação com os colegas. Um entrevistado falou: “a falta de convivência é complicada, no local de trabalho você conversa sobre um assunto e outro; o que faz falta para mim é a falta de convivência com a equipe e com as pessoas que a gente convive diariamente”.

Para lidar com o custo humano do trabalho, os trabalhadores desenvolvem estratégias de mediação individuais e coletivas. Caso essas estratégias sejam ineficazes, os trabalhadores podem vivenciar sofrimento e, até mesmo, adoecer (ANTLOGA et al, 2014). Nas entrevistas, foram identificadas como principais estratégias: buscar manter o horário de trabalho igual ao presencial, fazer pausas durante o trabalho, evitar ver noticiários, realizar atividade física, assistir filmes. Estas medidas buscam amenizar não somente o custo do trabalho, mas também o sofrimento psíquico advindo do isolamento social no período de pandemia.

A partir deste estudo, foram apontadas algumas recomendações para melhoria da saúde e qualidade de vida destes profissionais. Entre elas são citadas: capacitação para uso de novas tecnologias, reuniões periódicas para planejamento e resolução de problemas, adequação das condições físicas de trabalho em domicílio, organização da jornada de trabalho, desenvolvimento de lideranças, aumento da autonomia e controle sobre o trabalho, criação de sistemas de suporte psicossocial.

#### 4. CONCLUSÕES

O estudo possibilitou investigar o contexto de trabalho e o custo humano do trabalho de trabalhadores em home-office. Os resultados destacaram a organização do trabalho como principal fator de risco de adoecimento. A carga mental foi o fator mais destacado como consequência do trabalho remoto durante a pandemia.

A pandemia de COVID-19 mudou radicalmente a organização do trabalho, com implicações para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Os dados obtidos neste estudo são úteis para buscar melhorias no contexto do trabalho em domicílio. Futuras pesquisas, especialmente



de natureza longitudinal, são necessárias para investigação dos riscos de adoecimento do trabalho em home-office.

## REFERÊNCIAS

- ANTLOGA, C. S. et al. Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 19, p. 4787-4796, 2014.
- BONFATTI, R. J. Fisiologia do Trabalho. In: MÁSCULO; VIDAL. *Ergonomia: trabalho adequado e eficiente*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 132-166.
- DAVIS, K. G.; KOTOWSKI, D.D.; GERDING, T.; NAYLOR, J.; SYCK, M. The home office: ergonomic lessons from the “new normal”. *Ergonomics in design*, v. 28, 4-10, 2020. doi.org/10.1177/1064804620937907.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Inventário sobre trabalho e adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: Mendes, A.M. (org) *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo (SP): Casa Psi, 2007. p. 111-22.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. *An employers' guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19*. Geneva: International Labour Office, 2020.
- MARTINS, L. B.; AGUIAR, C. V. N. A.; BASTOS, A. V. B. COVID-19: seus impactos nas relações trabalho-família. In: QUEIROGA, F. (org.). *Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19* [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 49-58.
- MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: \_\_\_\_ (org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*, 2007. p. 29-48.
- MORETTI, A.; MENNA, F.; AULICINO, M.; PAOLETTA, M.; LIGUORI, S.; IOLASCON, G. Characterization of home working population during COVID-19 emergency: a cross-sectional analysis. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 17, 2020, <https://doi.org/10.3390/ijerph17176284>

## 5. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Os autores são os únicos responsáveis pelas informações incluídas neste trabalho e autorizam a publicação deste trabalho nos canais de divulgação científica do ABERGO 2020.