



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FATORES QUE IMPACTARAM NA SAÚDE E BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS DE VENDAS DO SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS TECNOLÓGICOS, QUE ATUARAM EM TELETRABALHO/HOME OFFICE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

FACTORS THAT IMPACTED THE HEALTH AND WELL-BEING OF SALES PROFESSIONALS IN THE TECHNOLOGICAL PRODUCTS DISTRIBUTION SEGMENT, WHO WORKED AT TELETRABALHO/HOME OFFICE DURING THE COVID-19 PANDEMIC.

Linha de pesquisa: Gestão Estratégica

Acadêmico: Rodrigo Ribeiro da Costa - rrdc.07@gmail.com
Orientadora: Prof.^a. Ma. Gisely Jorge Mesquita - giselyjmesquita@gmail.com
Prof.^a. Ma. Denise Lúcia Mateus Gomes Nepomuceno - deniselmgn@gmail.com
Prof. Me. Paulo José Ribeiro Gonzaga – pjgonzagaadm@gmail.com

RESUMO

O estudo em questão teve como objetivo identificar quais fatores impactaram na saúde e o bem-estar dos profissionais de vendas do segmento de distribuição de produtos tecnológicos, que atuaram em teletrabalho/home office durante a pandemia da Covid-19. Para a realização do estudo, utilizou-se o levantamento bibliográfico para a estruturação do referencial teórico. O levantamento de dados foi realizado mediante a aplicação de um questionário com 29 questões fechadas, aplicado via *Google Forms*, para profissionais que atuaram nesse segmento. A amostra foi não probabilística por acessibilidade e obteve-se 30 respondentes de 05 empresas diferentes no mesmo segmento. Com o resultado da pesquisa pode-se perceber que a maioria dos profissionais de vendas que atuaram em teletrabalho/home office, afirmaram que os principais fatores que impactaram na sua saúde e bem-estar foram: ansiedade, estresse, preocupação, esgotamento profissional. No entanto, ficaram satisfeitos com o fato de estarem próximo da família, e não ter que se deslocarem para o trabalho. Pode-se perceber que as empresas buscaram novas estratégias para atender seus funcionários nesse período pandêmico.

Palavras-chave: Covid-19, Saúde, Bem-estar, Teletrabalho, home office.

ABSTRACT

The study in question aims to identify which factors impacted the health and well-being of sales professionals, in the segment of distribution of technological products, who will work from home during the Covid-19 pandemic. To carry out study, the bibliography was used to structure the theoretical reference survey. The survey was carried out through the application of a form with 29 questions, applied via tools, so that the data work in this sense. The sample was not probabilistic due to accessibility and 30 respondents were obtained from 05 different companies in the same segment. With the result it can be seen that sales professionals who worked at to

teletrabalho/home office, stated that the main factors that impacted their health and well-being were: Anxiety, stress, worry, professional burnout. However, satisfied with the fact of being close to the family, and not having to commute to work. It can be seen that companies are looking for new strategies to serve their employees in this pandemic period.

Keywords: Covid-19, Health, Welfare, Telecommuting, home office.

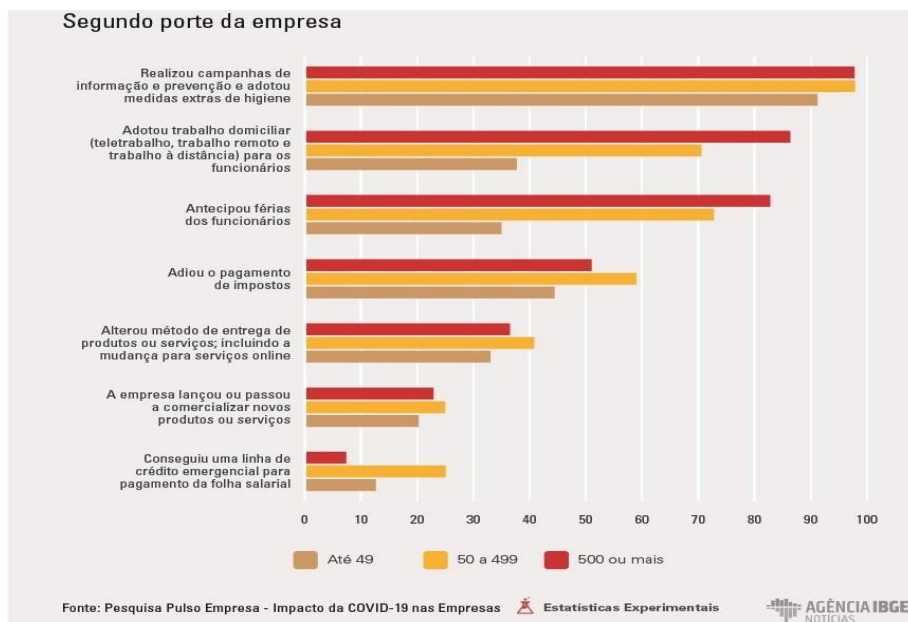
INTRODUÇÃO

A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, descoberto na cidade de Wuhan, província de Hubei, China, em dezembro de 2019, por ser altamente contagioso, espalhou-se rapidamente pelo mundo (SATOMI, 2020), fazendo com que a Organização Mundial de Saúde (OMS), decretasse estado de pandemia em 11 de março de 2020. A chegada da pandemia da Covid-19 trouxe um cenário de incertezas e diversas mudanças para milhares de pessoas e empresas, onde surgiu o desafio de lidar com essas mudanças, e definir estratégias para se adaptar a esse novo cenário.

O isolamento social necessário para o combate à pandemia da Covid-19, a partir das recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), provocou uma grande alteração no cotidiano das pessoas. Segundo a Agência do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a pandemia foi responsável pelo fechamento de 4 em cada 10 empresas com atividades encerradas. Pesquisa do IBGE (2020), aponta que o maior percentual de empresas que a pandemia teve efeito negativo foi o setor de Serviços (74,4%), seguido por Indústria (72,9%), Construção (72,6%) e Comércio (65,3%).

As empresas tiveram que adotar algumas medidas em relação aos impactos da Covid-19, conforme apresenta a Figura 1:

Figura 01: Medidas adotadas nas empresas em relação as impactos da Covid-19



Fonte: Pesquisa Pulso Empresa – Impacto da COVID-19 nas empresas (2020).

Algumas das estratégias utilizadas pelas empresas para minimizar o impacto da pandemia, independente do porte foram: campanhas de informação e prevenção, medidas extras

de higienização; Adoção do teletrabalho/*home office* antecipação de férias; adiamento do pagamento dos impostos; alteração de entrega de produtos e serviços; comercialização de novos produtos ou serviços e até a busca de linha de crédito emergencial.

As empresas que não são consideradas de serviços essenciais tiveram que fechar suas portas ao público e para manter suas operações aderiram ao teletrabalho/ *teletrabalho/home office* e tomar essas decisões não foi uma escolha fácil para o empregado e nem para o empregador. Nas palavras de Santos (2020, s/p):

Até para quem tinha vontade de experimentar esse estilo de trabalho, porém, é comum sentir dificuldades num primeiro momento. Torna-se um desafio performar no mesmo ritmo sem colegas para trocar ideia ou um chefe fisicamente presente para guiá-lo. Além disso, é preciso passar a usar estratégias de comunicação à distância ou plataformas até então desconhecidas.

Portanto, a pandemia abalou as estruturas da sociedade, a geração atual nunca viveu algo parecido. As noções de segurança foram revolucionadas, e as relações sociais, foram impactadas. E a relação com o trabalho também foi alterada com a inserção do teletrabalho na vida dos trabalhadores. Os trabalhadores foram desafiados ao rápido aprendizado de novas tecnologias, o estabelecimento de novas formas de interação e comunicação entre as equipes. Para muitos, a vida pública e a privada nunca estiveram tão entrelaçadas. Famílias passaram a dividir em um mesmo ambiente as atividades de trabalho, escolares, domésticas e de lazer. Suas vidas familiares tiveram de ser conciliadas com o trabalho (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

A pandemia acelerou a adoção da tecnologia em todos os sentidos. Para videoconferências de trabalho, aulas remotas, *streaming* nos momentos de lazer e até atividades simples como pedir comida aumentaram o uso de aplicativos. Nesse cenário de restrição, a tecnologia se impõe como ferramenta fundamental para conectar as pessoas, girar a economia, manter as empresas conectadas, disponibilizar entretenimento, acesso à educação, atender necessidades de abastecimento do setor alimentício, além de otimizar e facilitar o acesso dos consumidores a serviços essenciais.

Conforme dados da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABNEE, 2021) o desempenho do Setor Eletroeletrônico por áreas, em 2020 comparado com 2019, destaca-se a área de Informática (+15%), que foi a única a apresentar crescimento em termos reais. Mesmo com as fortes retrações verificadas no 2º trimestre de 2020 decorrentes da quarentena, em função da pandemia de Covid-19, a maioria das áreas do setor apontaram quedas modestas no faturamento real. A indústria eletroeletrônica conseguiu retomar a atividade a partir do 3º trimestre deste ano, encerrando 2020 próximo à estabilidade. O incremento da área de Informática contou com o aquecimento do mercado de *notebooks* decorrente do teletrabalho/*home office* e do ensino à distância que foram impulsionados a partir de março deste ano devido às medidas de isolamento decorrentes da pandemia de Covid-19.

Ainda, conforme a ABNEE (2021) o mercado de *notebooks* em unidades aumentou 22% em 2020, comparado a 2019, atingindo 5,0 milhões de unidades. Por outro lado, os *desktops* recuaram 23% e os *tablets* caíram 14%. Além da desvalorização cambial, o aumento das vendas de *notebooks* contribuiu com a elevação do faturamento da área de Informática, visto que esses equipamentos apresentam preços médios mais elevados do que os *desktops* e os *tablets*. Destacou-se também a expansão nas vendas de computadores pessoais (PC), mais caros. A participação do mercado de PCs, em unidades com preços superiores a R\$ 3 mil, aumentou de 31% em 2019 para 49% em 2020. Vale ressaltar que o teletrabalho/*home office* e o ensino a distância exigem equipamentos com mais recursos, maior capacidade, consequentemente com preços mais elevados.

De acordo com o estudo da Agência Brasil (2020), entre as grandes empresas, o índice das que colocaram os funcionários em regime de teletrabalho/*home office* ficou em 55% e em

31%, entre as pequenas. Um terço do total das empresas (33%) disse que adotou um sistema parcial de trabalho em casa, valendo apenas em alguns dias da semana. No setor de comércio e serviços, 57,5% dos empregados passaram para o teletrabalho, nas pequenas empresas o percentual ficou em 52%.

Além de impactar a vida pessoal, a adoção do modelo de teletrabalho/*home office* trouxe um alerta para o cuidado com a saúde dos trabalhadores. Os cuidados com saúde, segurança e bem-estar é o grande foco no panorama da pandemia, colocando esse tema como destaque dentro das organizações, governos e para as pessoas em todo mundo. Portanto, a partir do contexto apresentado questiona-se: Quais são os fatores que impactaram na saúde e no bem-estar dos profissionais de vendas, do segmento de distribuição de produtos tecnológicos, que atuaram em teletrabalho/*home office* durante a pandemia da Covid-19?

Assim, como os trabalhadores, muitas empresas foram pegadas desprevenidas e tiveram que adotar o teletrabalho/*home office* às pressas por causa do contexto atual. A falta de uma cultura de trabalho remoto pode trazer dificuldades, principalmente no início. Os desafios envolvem a organização do serviço, a manutenção da produtividade dos empregados, a comunicação e até recursos para viabilizar atividades digitalmente. Até porque nem todos os empregados podem contar com computador e internet em casa. São muitas variáveis para administrar de uma vez.

O teletrabalho/*home office* vem crescendo e tendo mais reconhecimento e importância com a evolução tecnológica e dos meios de comunicação, pois permite ganho de tempo e produtividade significativos, gerando bons resultados para as empresas. Para o empregado, atuando em casa, há o inconveniente de compartilhamento de tarefas, espaços e equipamentos, nem sempre muito fáceis.

Dessa forma, esse estudo tem como objetivo identificar quais fatores impactaram na saúde e o bem-estar dos profissionais de vendas, do segmento de distribuição de produtos tecnológicos, que atuaram em teletrabalho/*home office* durante a pandemia da Covid-19. E como objetivos específicos têm-se: levantar junto aos profissionais de vendas, que realizaram teletrabalho/*home office* durante a pandemia, quais fatores afetaram sua saúde e seu bem-estar; conhecer as estratégias utilizadas pelas empresas durante a Pandemia da Covid-19 para minimizar os fatores que influenciaram na saúde e bem-estar dos profissionais, analisar os impactos gerados pelas variáveis e a eficácia das estratégias utilizadas pelas empresas.

A escolha desse objeto de pesquisa ocorreu devido à problemática que esse nicho de mercado encontrou para modificar seu modo de trabalhar durante a pandemia da Covid-19. Sabendo que estas mudanças proporcionadas pelo teletrabalho/*home office*, foram implantadas em muitos casos emergencialmente, surge uma percepção de que muitas atividades serão adotadas de forma perene.

No entanto, há diversos desafios nessa nova realidade adaptada. Existem diversos estudos sobre *home-office* e seus pontos positivos e negativos, há necessidade em aprofundarmos as discussões sobre o tema relacionando questões importantes como percepções dos trabalhadores, adequações do ambiente domiciliar ao trabalho e modificações na avaliação da saúde do trabalhador. Enquanto algumas empresas já optaram por seguir com o modelo definitivo para alguns cargos e funções, outras, apesar de terem se utilizado da prática, ainda precisam se aperfeiçoar para que o trabalho seja produtivo, seguro e saudável (FIEG, s/d).

Teletrabalho

Desde que o mundo foi afetado pela pandemia do novo coronavírus que o tema teletrabalho ou legislação do teletrabalho é amplamente debatido. A propagação da COVID-19 levou muitos funcionários a trabalhar em teletrabalho e, cumprindo recomendações da OMS.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho pode ser conceituado como forma de trabalho realizada em lugar distante da sede da empresa ou do centro de produção e que implica uma nova tecnologia que permite a separação e facilita a comunicação. Nas palavras de (JARDIM, 2003, p. 38):

[...] o prefixo ‘tele’ [...] quer dizer ‘distância’; por esse motivo, a primeira acepção do teletrabalho é o trabalho a distância, para depois ser acoplada a expressão ‘uso da conexão informática na execução do trabalho, substituindo o contato físico com os colegas pelo contato virtual’. [...] Quando se pensa na desconcentração da atividade assalariada deve-se ter em mente que o teletrabalho atendeu a esse paradigma [da deslocalização produtiva.

Segundo consta na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) no Art. 75-B. “Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.

De acordo com o parágrafo único. “O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho”.

Conforme citado no Art. 75-C. “A prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado”. Para os efeitos do primeiro *caput*: “Poderá ser realizada a alteração entre regime presencial e de teletrabalho desde que haja mútuo acordo entre as partes, registrado em aditivo contratual”. Para os efeitos do segundo *caput*: “Poderá ser realizada a alteração do regime de teletrabalho para o presencial por determinação do empregador, garantido prazo de transição mínimo de quinze dias, com correspondente registro em aditivo contratual”.

Segundo a citação do Art. 75-D. As disposições relativas “à responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado, serão previstas em contrato escrito”.

Pode-se diferenciar o *home office* do teletrabalho da seguinte maneira: O teletrabalho esta citado no artigo 75-B da CLT como a prestação de serviços realizada predominantemente fora das dependências da empresa com a utilização de ferramentas de tecnologia da informação e de comunicação. Além da distância física entre o empregado e a empresa, no teletrabalho o trabalhador tem que prestar um serviço exclusivo para a empresa, mantendo bom profissionalismo, comprometimento de acordo com o contrato firmado entre as duas partes. O *home office*, não possui conceito na CLT, é um termo de forma genérica que pode ser entendido como o trabalho desenvolvido em prol de uma empresa fora do ambiente formal de trabalho, ou seja, as dependências da empresa. Pode ser realizado em casa ou em outros locais, tais como cafés, hotéis, aeroportos, espaços compartilhados entre outros. Fato é que o trabalho em teletrabalho/*home office* tem se mostrado a solução mais adequada para o momento de pandemia, diminuindo consideravelmente o risco de contágio e a propagação do coronavírus, adequando-se, portanto, à responsabilidade legal da empregadora em zelar pela saúde dos trabalhadores (CALCINI; ANDRADE, 2020).

O teletrabalho, já era uma prática em algumas empresas e, com o novo coronavírus, passou a ser uma urgência para quase todas, atingindo muitos trabalhadores em todo o mundo. O que era exceção virou regra (LOSEKANN; MOURÃO, 2020). Em 2020, devido a pandemia, 46% das empresas brasileiras adotaram modalidades remotas de trabalho em seu funcionamento. Essa tendência vem crescendo muito ultimamente. Inclusive, estudos indicam

que nos últimos 30 anos o número de trabalhadores em teletrabalho/*home office* praticamente triplicou (WROBLEWSKI, 2021).

Os prós e contras do modelo híbrido de trabalho

O modelo híbrido combina trabalho presencial e remoto. O trabalho híbrido é caracterizado pelo fato das empresas darem autonomia para os seus profissionais escolherem como, onde e quando realizam suas atividades da melhor maneira possível. Por meio desse modelo de trabalho, os funcionários podem escolher entre realizar suas atividades no teletrabalho/*home office*, na sede da empresa ou em escritórios flexíveis (RIBEIRO, 2020). Não há dúvidas que esse formato de trabalho traz muitas vantagens, mas ao mesmo tempo possui grandes desafios. De acordo com levantamento da Fundação Dom Cabral/*EmLyon Business School* (2021):

A análise de 134 empresas brasileiras de março de 2020 a março de 2021, 77% das empresas querem fazer transformações na estrutura organizacional e na forma como as pessoas trabalham. Isso porque entre as vantagens do trabalho remoto está o aumento da produtividade dos funcionários e a redução de custos na manutenção de um local fixo. Por outro lado, funcionários relatam falta de comunicação e perda de convívio social com o trabalho remoto. Há prós e contras tanto para a empresa, quanto para os funcionários no trabalho remoto. Por isso, o modelo híbrido parece ser uma boa combinação entre o remoto e o presencial, juntando vantagens e driblando desvantagens num único pacote.

De acordo com o site *brzconten* (2021), as vantagens dos dois tipos de trabalho são somadas aos prós são suavizados. Prós do teletrabalho/*home office*: liberdade de horário; mais produtividade; proximidade com a família; menos *estresse* com deslocamentos; menos controle e mais autonomia. Contras do modelo de trabalho híbrido: volume maior de horas trabalhadas; perda de convívio e interação com colegas; desequilíbrio entre a vida pessoal e vida profissional; falta de equipamentos e mobiliário para teletrabalho/*home office*; insegurança cibernética.

Os aspectos positivos e as premissas do que podem ser os pontos negativos do exercício do trabalho remoto ficam cada vez mais claros e indicam que a adoção de modelos híbridos tende a fazer sentido para muitas empresas. Possibilitar que funcionários trabalhem determinados dias da semana em casa e outros no escritório permite aproveitar os benefícios do teletrabalho/*home office* e simultaneamente atenuar as deficiências desse formato. Portanto, o trabalho híbrido apresenta novos desafios de entender como funciona essa modalidade de trabalho e é importante que todos os funcionários envolvidos no processo sintam incluídos e envolvidos, independentemente da função ou localização.

Gestão de pessoas em teletrabalho/*home office*

Algumas empresas tiveram que se organizar para viabilizar seu trabalho e de suas equipes com intuito de priorizar a saúde e o bem-estar dos funcionários, além de garantir a continuidade dos negócios, e poder analisar as vantagens e desvantagens do teletrabalho/*home office*, assim como o impacto nos negócios e na gestão de pessoas (ROTENBERG, 2020).

Para a gestão de pessoas, isso significa reestruturar as rotinas diárias para não perder o foco nos resultados e, ao mesmo tempo, se manter atualizada quanto a saúde física e mental dos funcionários. Além disso, é preciso pensar em novas formas de manter uma cultura organizacional única para que as mudanças não criem problemas de produtividade (BARROS, 2020). A gestão de pessoas deve considerar todos esses pontos e os possíveis desafios que os seus colaboradores irão enfrentar trabalhando em casa, como distrações de parentes, animais de

estimação e a tentação de trabalhar no sofá. Os gestores devem realizar ações para que seus colaboradores não percam o rendimento e nem desanimem por estarem trabalhando isolados.

Figura 02: Apresenta as principais mudanças na gestão de pessoas em *teletrabalho/home office*:



Fonte: Blog Tangerino - Gestão de pessoas durante o isolamento social (2020).

Segundo Barros (2020) a forma com que empresas que começaram o trabalho remoto e que continuaram com as atividades presenciais deve ter o mesmo objetivo: permitir que os processos possam ser realizados com segurança. E um dos pontos é a questão dos equipamentos. Os funcionários estavam acostumados a trabalharem direto na sede das empresas, portanto, é muito provável que não possuam os equipamentos necessários para a realização das atividades do dia a dia. Neste momento, a gestão de pessoas deve estar atenta para fornecer todos os materiais necessários.

No trabalho presencial, a comunicação entre os colaboradores e gestores é constante, com o trabalho remoto, a comunicação se torna mais desafiadora, visto que as pessoas estão realizando suas atividades em lugares diferentes, neste momento, a gestão de pessoas da empresa precisa estar atenta para encontrar as melhores ferramentas de comunicação para permitir o contato rápido e contínuo entre as equipes (BARROS, 2020).

Um ponto fundamental é o controle de ponto no *teletrabalho/home office* que deve continuar sendo feito, evitando brechas para problemas judiciais. É responsabilidade do empregador fornecer um sistema de controle de ponto que permita o registro de horas de forma remota, controlando as horas trabalhadas e avaliando a produtividade dos colaboradores. O RH digital é um novo modelo de gestão de pessoas, que considera uma perspectiva mais estratégica baseada no uso de ferramentas tecnológicas (BARROS, 2020).

É responsabilidade do empregador fornecer um sistema de controle de ponto que permita o registro de horas de forma remota. Assim, é possível continuar controlando as horas trabalhadas e avaliando a produtividade dos colaboradores (BARROS, 2020).

Independente do *teletrabalho/home office*, o RH digital é um novo modelo de gestão de pessoas, que considera uma perspectiva mais estratégica baseada no uso de ferramentas tecnológicas e busca cada vez mais a otimização e modernização das tarefas administrativas do setor, abrindo um espaço maior para que a equipe foque no que ela realmente deve focar: nos colaboradores da empresa (BARROS, 2020).

Saúde e bem-estar do colaborador

Para Losekann e Mourão (2020), as empresas e seus gestores devem estar preocupados com a saúde física e mental de todos os colaboradores. O *estresse* decorrente da pandemia não deve ser somado a inúmeras outras preocupações ocasionadas por uma gestão inadequada das atividades e dos relacionamentos. Os autores Losekann e Mourão (2020) citam a presença de diversos sentimentos e reações, como:

- Medo do avanço do vírus, de adoecer ou de que alguém da família adoça, de perder pessoas queridas;
- Irritabilidade devido à ausência de respostas para suas questões e medos;

- Angústia frente ao que está por vir e as incertezas do momento;
- Tristeza que pode ser ocasionada pelo isolamento, pelo enfrentamento do adoecimento e/ou perda de pessoas queridas.

Pode-se observar algumas reações comportamentais: perda de apetite e sono, conflitos interpessoais ocasionados pela alteração de humor, agitação, aumento da ansiedade que pode levar a crise de pânico, dentre outros. Alguns transtornos psíquicos também podem ser observados, como depressão, crises de ansiedade e crises de pânico. Um grande desafio da gestão de pessoas em regime de teletrabalho é a percepção, à distância, da saúde mental dos trabalhadores. O estabelecimento de boas práticas de comunicação e interação entre membros da equipe é fundamental para a gestão de pessoas nesse contexto, afirmam Losekann e Mourão (2020).

Durante a pandemia, 38% das empresas alteraram políticas ou benefícios, a fim de oferecer suporte à saúde mental e ao bem-estar dos seus colaboradores (HERRERA, 2021). O bem-estar no trabalho é uma necessidade que foi reforçada pela pandemia do Covid-19. Afinal, a mudança de hábitos e o isolamento social também afetaram a rotina, a produtividade e a saúde mental dos colaboradores (VALEM, 2021). Para Salles, (2020), é importante às empresas encararem a preocupação com a saúde e o bem-estar do colaborador como uma forma de crescimento e de proteção social:

Um ponto para ser destacado é que, independentemente da ação tomada, a saúde e o bem-estar do colaborador ficaram em evidência. Isso porque as medidas ajudam a manter os profissionais saudáveis e, conseqüentemente, seus familiares também. Afinal, o principal ativo de uma empresa é o ser humano. Por isso, quando ele está preservado, todos os envolvidos ganham. Os funcionários produzem mais e melhor, além de ficarem mais engajados e comprometidos. Como reflexo, o nível de produtividade aumenta e, por consequência, os lucros do negócio também.

Segundo a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), antes da crise sanitária, o Brasil já era um dos países onde a população economicamente ativa mais sofria com o esgotamento físico e mental gerado pela vida profissional. Cerca de 30% dos trabalhadores brasileiros têm Burnout (Síndrome do esgotamento profissional). Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo, os profissionais sentem uma cobrança diária por melhores qualificações e bons resultados. Por sentirem-se pressionadas, as pessoas assumem altas cargas de trabalho para superar as expectativas das empresas (VIEIRA, 2018).

A pandemia trouxe desafios nunca enfrentados por empresas e que afetaram o bem-estar de muitos profissionais. Para Garbossa, (2021, s/p):

No local de trabalho, se temos um ambiente intensificado por ameaças físicas, emocionais, psicológicas e financeiras, como as causadas pela pandemia atual, quando somadas à pressão cotidiana do trabalho, aumentamos o risco de que as pessoas sofram com o estresse crônico. Alguns efeitos adversos do estresse são: dor de cabeça, insônia, irritabilidade, desânimo, falta de concentração, falta de motivação etc.

Em crises como a de COVID-19, as empresas devem partir do pressuposto que as pessoas não estão apenas trabalhando em esquema de teletrabalho/*home office*, mas que estão trabalhando durante uma pandemia. Com esse cenário de incertezas e eventualidades durante a rotina de trabalho muitas pessoas apresentam dificuldades para conciliar e entender seus sentimentos e comportamentos. E assim, podem apresentar sintomas prejudiciais relacionados à saúde dos colaboradores, principalmente mental, como ansiedade, insônia e até mesmo depressão.

Profissionais de vendas e teletrabalho/*home office*

Com o avanço da pandemia de Covid-19, o caminho foi se adaptar às vendas remotas e conseguir obter os melhores resultados a partir desse modelo. A maioria dos profissionais de vendas precisaram se adaptar a uma nova realidade, em que a motivação e o acompanhamento das entregas de resultado precisa acontecer à distância, com vendas remotas. Para quem já trabalhava *em teletrabalho/home office* antes da quarentena começar, certamente já tinha uma rotina muito bem estabelecida e que funcionava para que todas as atividades fossem cumpridas, mas para quem não trabalhava nesse modelo o maior desafio foi se adaptar em pouco tempo.

Trabalhar na área de vendas é uma função estressante. Os vendedores estão constantemente sob pressão para alcançar metas, converter rapidamente e manter um alto nível de atendimento. A área de vendas é uma das mais afetadas pelo estresse excessivo e devido a isso pode se apresentar por diversos sintomas como tristeza, falta de concentração, dores de cabeça, irritabilidade, alteração de peso e insônia (SILVA, 2020). Outro desafio potencializado pelo cenário de incerteza é a ansiedade do que irá acontecer impactada pela diminuição de renda, perda de emprego dificuldade de se adaptar à nova rotina de trabalho teletrabalho/*home office* (SILVA, 2020).

Para Cordovez (2019) os profissionais de vendas que enfrentam o estresse tendem a ser menos envolvidos com seus trabalhos, menos comprometidos com a organização e menos satisfeitos com a vida. Para completar, esses vendedores não têm bom desempenho e são mais propensos a deixar a empresa. Ou seja: altos níveis de estresse na equipe de vendas pode levar a metas não alcançadas e a diminuição dos números de vendas, o que pode gerar ainda mais estresse.

METODOLOGIA

“Pode-se definir método como caminho para se chegar a um determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento” (GIL 2019, p.8).

A pesquisa em questão possui as seguintes abordagens: qualitativa, quantitativa descritiva e de campo, pois buscam entender quais variáveis afetam a saúde e bem-estar dos profissionais do segmento de distribuição de produtos tecnológicos durante a pandemia da Covid-19. Estas variáveis foram analisadas e comparadas por meio da interpretação dos dados coletados, e assim se chegou a uma conclusão.

A fase inicial do desenvolvimento do estudo consistiu no levantamento bibliográfico em livros, artigos nacionais e internacionais publicados em periódicos/anais, dentre outras fontes para a estruturação do referencial teórico a respeito da Covid-19, teletrabalho, gestão de pessoas e teletrabalho/*home office*, saúde e bem-estar do colaborador, profissionais de vendas e teletrabalho/*home office*.

O levantamento de dados foi realizado mediante aplicação do instrumento de pesquisa, um questionário elaborado pelo autor com amparo teórico, composto por 29 questões fechadas, aplicado via ferramenta *Google Forms*, disponibilizando o link de o link por meio do *WhatsApp* para profissionais que atuaram com vendas de produtos tecnológicos durante a pandemia no regime de teletrabalho/*home office*. A amostra foi caracterizada como não probabilística por acessibilidade, que seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles, obteve-se uma amostragem de 30 profissionais de 05 empresas diferentes no segmento de vendas de distribuição produtos tecnológicos.

Os modelos utilizados foram questões de múltipla escolha e escala de *Likert*, utilizando os seguintes pontos: (Muito insatisfeito, insatisfeito, muito satisfeito, satisfeito e indiferente). A vantagem da escala de *Likert* é sua facilidade de manuseio, pois é fácil a um pesquisado emitir um grau de concordância sobre uma afirmação qualquer (COSTA, 2011).

A pesquisa de campo foi realizada no mês de abril de 2022. O questionário foi composto das seguintes categorias: Perfil da amostra, Medidas adotadas pelas empresas, Identificação dos sentimentos em regime de teletrabalho/*home office*, Impacto com afastamento no convívio social durante o regime de teletrabalho/*home office*, Avaliação do teletrabalho/*home office*, Saúde e bem-estar do profissional, Estratégias de gestão, Recursos tecnológicos e motivacionais. Os resultados foram tabulados e apresentados em forma de gráfico.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa foi identificar quais fatores impactaram na saúde e o bem-estar dos profissionais de vendas, do segmento de distribuição de produtos tecnológicos, que atuaram em teletrabalho/*home office* durante a pandemia da Covid-19.

Perfil da amostra

Quanto a faixa etária e sexo:

Figura 03: Faixa etária e sexo.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação a faixa etária dos respondentes, 50% está entre 31 a 40 anos, sendo a maioria; 33,30%, possuem de 18 a 30 anos; 10% de 41 a 49 anos e; acima de 49 anos corresponde a 6,7%.

A pesquisa realizada aponta que a maioria dos respondentes são do sexo feminino 53,3% e; 46,7% são do sexo masculino.

Quanto ao tempo de atuação no segmento:

Figura 04 – Tempo de atuação no segmento.

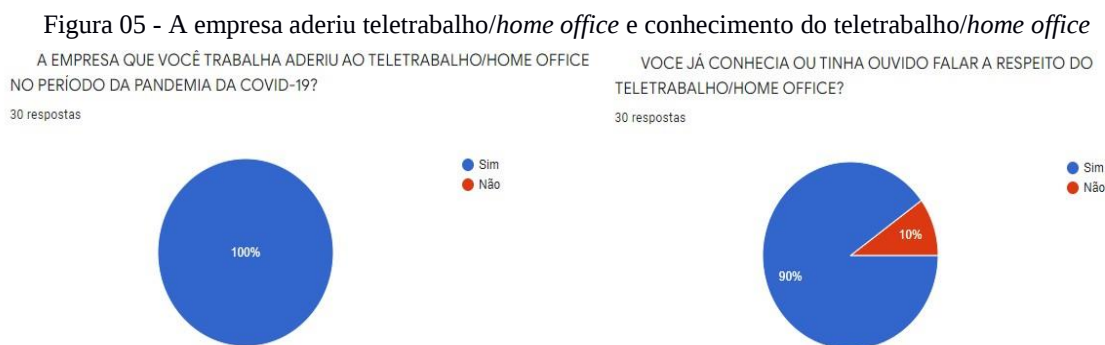


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto ao tempo que os respondentes trabalham na área de distribuição de produtos tecnológicos, 56,70% responderam que acima de 05 anos; 30% entre 02 e 05 anos; 6,7% entre 01 e 02 anos e; 6,7% de 01 mês a 01 ano.

Medidas adotadas pelas empresas

Quanto a adesão da empresa ao teletrabalho/*home office* e conhecimento do teletrabalho/*home office*:



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A respeito se a empresa aderiu ao teletrabalho/*home office* no período da pandemia da Covid-19, 100% dos respondentes, responderam que sim.

Sobre conhecer ou já ter ouvido falar no teletrabalho/*home office*, 90% responderam que sim e 10% que não.

Quanto ao fornecimento de equipamentos para desempenho de suas funções:

Figura 06 - A empresa forneceu equipamento para desempenho de suas funções.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Questionou se a empresa forneceu equipamentos necessários para o bom desempenho das suas funções, 80% responderam que sim e; 20% responderam que não.

Identificação dos sentimentos em regime de *teletrabalho/home office/teletrabalho*

Quanto a identificação dos sentimentos de angústia e medo em regime de teletrabalho/*home office*:

Figura 07 - Angústia e medo.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação ao sentimento de angústia, 56,70% dos respondentes não identificaram esse sentimento durante o período que estiveram em regime de *teletrabalho/home office*; e 43,30% identificaram esse sentimento.

Quanto ao medo, 70% não identificaram e; 30% identificaram esse sentimento durante o período que estiveram em regime de *teletrabalho/home office*.

As incertezas, o medo da infecção, a insegurança no trabalho e o receio de ser o veículo da infecção para os seus próprios familiares e contatos pessoais, além dos efeitos do isolamento social, são responsáveis por altos níveis de estresse e pressão psicológica que podem resultar em transtornos mentais ou exacerbados, quando preexistentes (SOEIRO, 2020).

Quanto a identificação de pressão e preocupação no regime de *teletrabalho/home office*:

Figura 08 - Pressão e preocupação



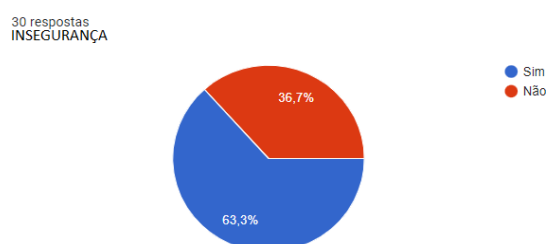
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sobre o sentimento de pressão, 56,70% dos respondentes responderam que identificaram esse sentimento durante esse período e; 43,30% responderam que não.

Com relação ao sentimento de preocupação nesse período, 86,70% responderam que sim e; 13,30% responderam que não.

Quanto a identificação de insegurança no regime de *teletrabalho/home office*

Figura 09 - Insegurança



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sobre identificar o sentimento de insegurança durante esse período, 63,30% responderam que sim e; 36,70% responderam que não.

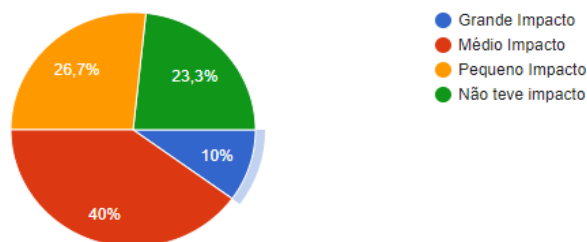
Para Rasmussen e Corbett (2008) a má adaptação ao novo ambiente de trabalho, como a falta de planejamento das atividades e a sensação de isolamento e o distanciamento da empresa, podem vir a ocasionar problemas expressivos para o indivíduo, o que contribui para diminuir a segurança profissional dos trabalhadores.

Quanto ao impacto com afastamento no convívio social:

Figura 10 - Grau de impacto que você teve com o afastamento no convívio social durante o regime de *teletrabalho/home office/teletrabalho*

QUAL O GRAU DE IMPACTO QUE VOCE TEVE COM O AFASTAMENTO NO CONVÍVIO SOCIAL DURANTE O REGIME DE TELETRABALHO/ HOME OFFICE?

30 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados sobre o grau de impacto que tiveram com o afastamento no convívio social durante o regime de trabalho, 40% classificaram em médio impacto; 26,70% em pequeno impacto, 23,30% não tiveram nenhum impacto e; 10% classificaram como grande impacto.

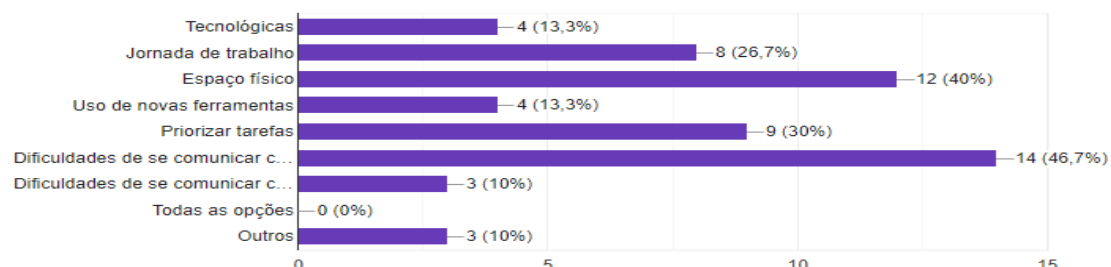
Avaliação do modelo *teletrabalho/home office*

Quanto as dificuldades encontradas para se adaptar ao *teletrabalho/home office*:

Figura 11 - Dificuldades encontradas para se adaptar ao *teletrabalho/home office*.

QUAIS AS DIFICULDADES VOCE ENCONTROU PARA SE ADAPTAR AO TELETRABALHO/HOME OFFICE?

30 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

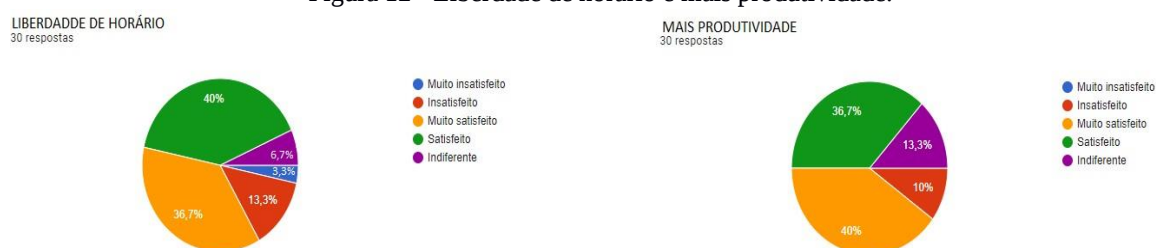
Em relação as dificuldades encontradas para se adaptar ao *teletrabalho/home office*, foi utilizado uma caixa de seleção no formato de multiplica escolha, onde os 30 respondentes, selecionaram as opções que mais tiveram dificuldades na sua adaptação ao *teletrabalho/home*

office, e se obteve os seguintes resultados: Dificuldades de se comunicar com a equipe 14 dos respondentes selecionaram essa opção representando 46,70%, o espaço físico 12 respondentes 40%, priorizar tarefas 9 respondentes 30%, a jornada de trabalho teve 8 respondentes 26,70%, o uso de novas ferramentas e as dificuldades tecnológicas tiveram 4 respondentes totalizando 13,30% de cada opção, as dificuldades de se comunicar com os clientes e outros motivos tiveram 3 respondentes 10%, nenhum dos respondentes marcaram todas as opções.

De acordo com Rafalski e Andrade (2015), o teletrabalho/*home office* sofria rejeição por parte das empresas, mesmo sendo uma atividade que apresentava ser benéfica, muitos tinham dificuldades de adaptação, haja vista a falta de apoio, de reconhecimento e de incentivo à adaptação e a distorção conceitual do teletrabalho/*home office* como atividade desqualificada e temporária, associada ao medo das consequências do baixo contato pessoal, direto e diário, fizeram com que a consolidação desta modalidade laboral no país não fosse impulsionada nos últimos anos.

Quanto a liberdade de horário e mais produtividade:

Figura 12 - Liberdade de horário e mais produtividade.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

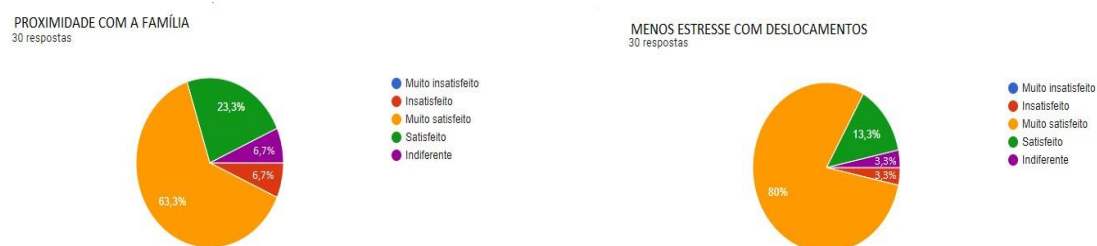
No quesito liberdade de horário, 40% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos, 36,70% muito satisfeito; 13,30% insatisfeito; 6,70% indiferente e 3,30% muito insatisfeito.

Em relação ao quesito mais produtividade 40% responderam que estão muito satisfeito; 36,70% satisfeito; 13,30% indiferente; 10% insatisfeito e a opção muito insatisfeito não obteve resposta.

De acordo com Jorge Neto e Cavalcante (2018), pode-se apontar que para o empregador, o exercício do trabalho remoto apresenta alguns benefícios, tais como a economia de espaço nas fábricas e escritórios, de energia elétrica, de intervalos de jornada, aumento da produtividade, surgimento de novos produtos, internacionalização e descentralização da produção, sendo uma forma de redução de custos e aumento da produtividade, vez que nesta modalidade, teletrabalho/*home office*, não é possível o real controle da jornada de trabalho, sendo esta, por vezes, controlada por meio do cumprimento de metas.

Quanto a proximidade com a família e menos stress com deslocamentos:

Figura 13 - Proximidade com a família e menos stress com deslocamentos.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

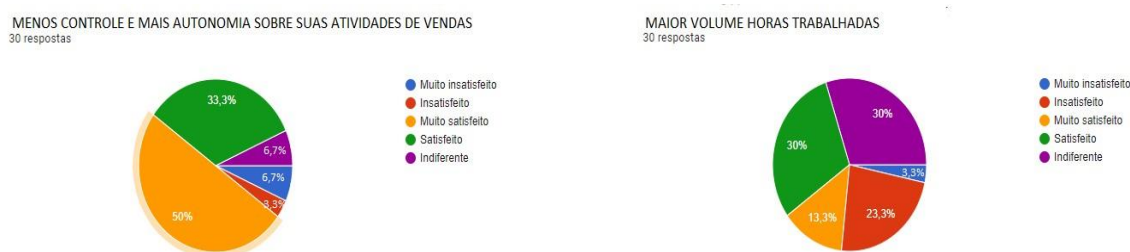
Em relação a proximidade com a família, 63,30% afirmaram que estão muito satisfeito; 3,30% satisfeito, 6,70% indiferente e; 6,70% insatisfeito. A opção muito insatisfeito não obteve resposta.

Sobre o quesito menos *stress* com deslocamentos, 80% afirmaram que estão muito satisfeito; 13,30% satisfeito; 3,30% indiferente; 3,30% insatisfeito e; a opção muito insatisfeito não obteve resposta.

O teletrabalho/*home office* implica em várias mudanças, pois além de ter que se adaptar com uso das tecnologias, de comunicação, teve também que se adequar ao contexto do trabalho em casa, da dificuldade de lidar com a família, afazeres domésticos, lazer e a frequência do exercício das atividades trabalhistas.

Quanto ao controle e autonomia sobre suas atividades de vendas e volume de horas trabalhadas:

Figura 14 - Menos controle e mais autonomia sobre suas atividades de vendas e maior volume de horas trabalhadas.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Questionados sobre ter menos controle e mais autonomia sobre suas atividades de vendas, 50% estão muito satisfeitos; 33,30% satisfeitos; 6,70% indiferente; 6,70% muito insatisfeito e; 3,30% insatisfeito.

Quanto ao maior volume de horas trabalhadas, 30% estão satisfeitos; 30% indiferente; 23,30% insatisfeito; 13,30% muito satisfeito e; 3,30% muito insatisfeito.

Quanto a experiência com o teletrabalho/*home office*:

Figura 15 - Como avalia sua experiência com o teletrabalho/*home office*.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Foi perguntado como os profissionais de vendas avaliam sua experiência com o teletrabalho/*home office*, 40% avaliam como ótima; 33,30% avaliaram como boa; 20% como excelente e; 6,70% como ruim.

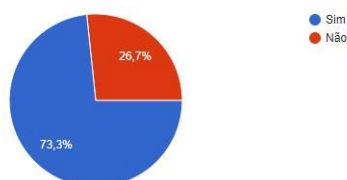
Saúde e bem-estar com o profissional de vendas

Quanto a preocupação da empresa com o profissional de vendas

Figura 16 - A empresa que você trabalha mostrou alguma preocupação com a saúde e bem-estar com o profissional de vendas.

A EMPRESA QUE VOCÊ TRABALHA MOSTROU ALGUMA PREOCUPAÇÃO COM A SAÚDE E BEM-ESTAR COM O PROFISSIONAL DE VENDAS?

30 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

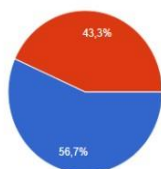
Quando questionados se a empresa que trabalham mostrou alguma preocupação com a saúde e bem-estar dos profissionais de vendas, 73,30% afirmaram que sim e; 26,70% responderam que não.

Com o prolongamento da situação pandêmica, problemáticas referente ao teletrabalho/*home office* começaram a surgir, sendo tais relacionadas a diversos aspectos, desde questões relativas aos trabalhos, a fatores como prejuízos a saúde, dando ensejo ao desenvolvimento de problemas mentais (PAULA, 2021).

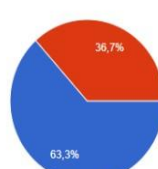
Quanto ao estresse e Ansiedade no exercício das funções durante o regime de teletrabalho/*home office*

Figura 17 - Estresse e Ansiedade.

ESTRESSE
30 respostas



ANSIEDADE
30 respostas



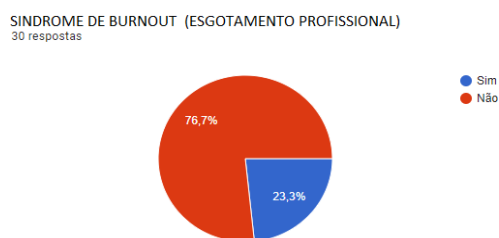
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os entrevistados foram questionados se durante o período que exerceram suas funções no regime de teletrabalho/*home office*, tiveram ou apresentaram algum problema de saúde. No quesito estresse 56,70% afirmaram que sim; e 43,30% responderam que não. Em relação a ansiedade 63,30% afirmaram que sim e; 36,70% responderam que não.

Com a imposição do isolamento social, a saúde mental vem a ser a mais vulnerável. O estresse causado na tentativa de conciliar família, lazer e o trabalho no mesmo ambiente podem ser bem conturbadores. Com isso, pode ser desencadeado diversos gatilhos, podendo estes causar depressão, ansiedade entre outros, de acordo com Consoante Gondim e Borges (2020).

Quanto a síndrome de Burnout no exercício das funções durante o regime de teletrabalho/*home office*:

Figura 18 - Síndrome de Burnout.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação a síndrome de Burnout, 76,70% afirmaram que não apresentaram ou tiveram e; 23,30% afirmaram que sim.

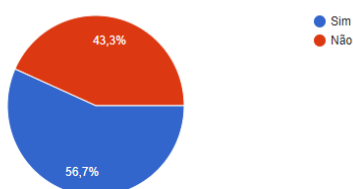
Burnout é uma condição relacionada ao trabalho, uma vez que esta está interligada com a exposição do profissional a um estresse crônico presente no ambiente laboral, que possibilita o desenvolvimento de um extremo esgotamento funcional e psicológico (LATORRACA et. al, 2019).

Estratégias de gestão

Quanto ao clima e produtividade:

Figura 19 - Em relação a gestão, houve uma preocupação em buscar novas formas e estratégias para manter um bom clima na empresa e não interferir na produtividade.

EM RELAÇÃO A GESTÃO, HOUVE UMA PREOCUPAÇÃO EM BUSCAR NOVAS FORMAS E ESTRATÉGIAS PARA MANTER UM BOM CLIMA NA EMPRESA E NÃO INTERFERIR NA PRODUTIVIDADE?
30 respostas



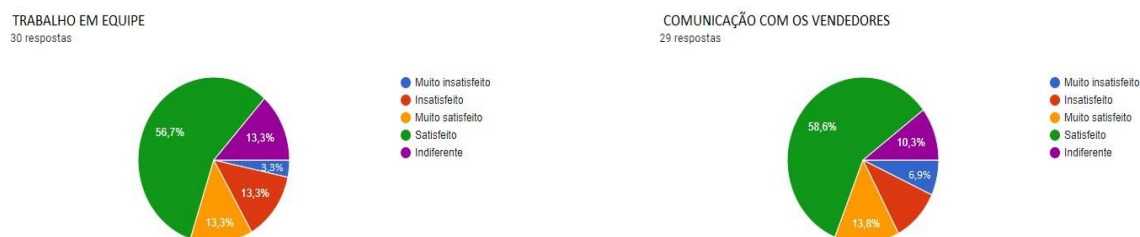
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados se houve alguma preocupação da gestão das empresas em buscar novas formas e estratégias para manter um bom clima e não interferir na produtividade, 56,70% afirmaram que sim e; 43,30% afirmaram que não houve.

As empresas que investem na atualização de seus colaboradores, estreita a rede de relacionamentos no local de trabalho, gerando maior produtividade, sinergia e mais união no ambiente de trabalho.

Quanto ao trabalho coletivo e comunicação com os vendedores.

Figura 20 - Trabalho coletivo e comunicação com os vendedores.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A respeito do trabalho coletivo, 56,70% afirmaram que estão satisfeitos; 13,30% indiferente; 13,30% muito satisfeito; 13,30% insatisfeito e; 3,30% muito insatisfeito.

Sobre a comunicação com os vendedores, 46,70% satisfeito; 20% indiferente; 13,30% muito satisfeito; 13,30% insatisfeito e; 6,90% muito insatisfeito.

Quanto aos recursos tecnológicos e motivacionais:

Figura 21 - Recursos tecnológicos e recursos motivacionais.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação aos recursos tecnológicos, 53,30% afirmaram que estão satisfeitos; 23,30% muito satisfeito; 13,30% insatisfeito; 10% indiferente e; a opção muito insatisfeito não se obteve resposta.

Quanto aos recursos motivacionais, 56,70% responderam que estão satisfeitos; 23,30% insatisfeito; 16,70% indiferente; 3,30% muito satisfeito e; a opção muito insatisfeito não se obteve resposta.

Conclusão da Pesquisa

A pesquisa em questão buscou identificar quais fatores influenciaram na saúde e bem-estar dos profissionais de vendas do segmento de distribuição de produtos tecnológicos, que realizaram teletrabalho/*home office* durante a pandemia da Covid-19. Tendo em vista essa problemática foi constatado que a maioria dos respondentes estão na faixa etária de 18 a 30 anos; ambos dos sexos feminino e masculino; a maioria trabalha há mais de 05 anos na área; 100% dos respondentes afirmaram que a empresa aderiu ao teletrabalho/*home office*, no entanto 10% responderam que não conheciam o teletrabalho/*home office*.

De acordo com os respondentes 80% das empresas ofereceram equipamentos necessários para o desempenho de suas funções, em relação aos sentimentos dos profissionais de vendas em regime de teletrabalho/*home office*, destaca-se que 56,7% sentiram angústia; 30% sentiram medo, 43,3% se sentiram pressionados; 63,3% se identificaram como inseguros no regime de teletrabalho/*home office*. A maioria dos respondentes sofreram impacto no afastamento do convívio social.

Em relação as dificuldades encontradas para se adaptar ao teletrabalho/*home office*, destacam-se: dificuldades de se comunicar, com o espaço físico, adequar a jornada de trabalho, priorizar tarefas e dificuldades tecnológicas. Quando se refere a liberdade de horário e produtividade a maioria se considerou satisfeito, o mesmo ocorre quando perguntado sobre proximidade com a família e menos estresse com descolamento durante o período de teletrabalho/*home office*. Sobre o quesito de controle e autonomia 50% se considerou muito satisfeito, quando avaliado sobre maior número de horas trabalhadas 30% consideraram indiferente e 23,3% ficaram insatisfeitos. De forma geral a avaliação com a experiência no teletrabalho/*home office* foi positiva, apenas 6,7% avaliaram como ruim.

Conforme os respondentes a maioria das empresas se preocuparam com a saúde e bem-estar dos funcionários, no entanto 56,7% responderam que durante o período de teletrabalho/*home office*, apresentaram: estresse, ansiedade, e esgotamento profissional. Do total de respondentes 56,7% responderam que a gestão da sua empresa, se preocupou em buscar novas formas e estratégias para manter um bom clima e produtividade. Em relação ao trabalho coletivo e a comunicação com os vendedores a maioria se identificaram como satisfeitos. Quanto aos recursos tecnológicos e motivacionais a maioria se identificou como satisfeitos, no entanto preocupa-se com os resultados indiferente e insatisfeitos para esses quesitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a crise pandêmica declarada no início de 2020 ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, empresas de todos os ramos precisaram tomar medidas preventivas como meio de minimizar o contágio sem reduzir as suas receitas. Assim aconteceu com as empresas de distribuição de produtos tecnológicos, onde tiveram a inclusão da sua equipe de vendas no teletrabalho/*home office*.

O objetivo desse estudo foi levantar junto a esses profissionais, quais fatores que impactaram na sua saúde, bem-estar, conhecer as estratégias adotadas pelas empresas para minimizar os impactos causados por esses fatores e analisar esses impactos e a eficácia das estratégias utilizadas.

Com os resultados da pesquisa aplicada se conclui que, em relação a adaptação com o novo modelo de trabalho esses profissionais sentiram a presença dos seguintes sentimentos: ansiedade, preocupação, pressão e insegurança, pois estava começando algo novo e sabe-se que a fase de adaptação do novo sempre é um período complicado, além das dificuldades de se comunicar, espaço físico não adequado para exercer as funções, adequar a jornada de trabalho e priorizar suas tarefas. Portanto se destaca dois pontos positivos: o de não ter estresse com deslocamento e poder estar junto com a família.

Em relação aos fatores que impactaram a saúde e bem-estar durante esse período pode-se notar que a presença de estresse, ansiedade, esgotamento físico, mental e burnout, pois esses profissionais se viam vulneráveis a esse novo modelo de trabalho.

Por fim, as estratégias adotadas pelas empresas e suas gestões foram bem satisfatórias no que tange o trabalho coletivo, a comunicação, recursos tecnológicos e motivacionais. As empresas se preocuparam com seus funcionários, com o senso de pertencimento, pois foi um período em que os colaboradores precisavam de um pouco mais de atenção, uma vez que várias famílias perderam seus membros e ente queridos.

O estudo em questão atingiu seus objetivos gerais e específicos, pois através da pesquisa pode-se entender quais fatores impactaram durante esse período. Desse modo, entende-se a problemática, identificando esses problemas através da vivência desses profissionais com essa nova forma de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABINEE. **Comportamento da Indústria Elétrica e Eletrônica em 2021**. Disponível em: <<http://www.abinee.org.br/abinee/decon/decon15.htm>>. Acesso em 24/09/2021.

ADHANOM, T. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. Una-Sus, 2020. Disponível em: <<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>>. Acesso em 05/10/2021.

AMADEUS, M. **Covid-19: OMS divulga guia com cuidados para saúde mental durante pandemia, 2020**. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707792>>. Acesso em 11/10/2021.

BARROS, L. **A gestão de pessoas durante o isolamento social, 2020**. Disponível em: <<https://blog.tangerino.com.br/gestao-de-pessoas/gestao-de-pessoas-durante-o-isolamento/>>. Acesso em 17/11/2021.

CALCINI, R.; ANDRADE, A. D. **Teletrabalho e os riscos trabalhistas, 2020**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-set-10/pratica-trabalhista-home-office-riscos-trabalhistas>>. Acesso em 01/10/2021.

Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): **Teletrabalho**, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm>. Acesso em 10/10/2021.

CORDOVEZ, Diego. **Como os profissionais de vendas podem superar o estresse, 2019**. Disponível em: <<https://meetime.com.br/blog/gestao-equipe/vendas-estresse-ansiedade/#:~:text=Trabalhar%20na%20%C3%A1rea%20de%20vendas,depende%20de%20como%20%C3%A9%20gerenciado>>. Acesso em 21/05/2022.

CORREIOS 24 HORAS, **30% dos trabalhadores brasileiros sofrem com a síndrome de Burnout, 2018**. Disponível em: <<https://www.anamt.org.br/portal/2018/12/12/30-dos-trabalhadores-brasileiros-sofrem-com-a-sindrome-de-burnout/>>. Acesso em 17/10/2021.

COSTA, F. J. **Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

FIEC. **O impacto do trabalho em casa na saúde e no bem-estar durante a pandemia da Covid-19**. Disponível em: <[https://arquivos.sfipec.org.br/sfipec/files/files/Relatorio%20Covid-19%20e%20o%20impacto%20no%20mundo%20\(1\).pdf](https://arquivos.sfipec.org.br/sfipec/files/files/Relatorio%20Covid-19%20e%20o%20impacto%20no%20mundo%20(1).pdf)>. Acesso em 21/05/2022.

GONDIM, SONIA e BORGES, Livia de Oliveira. **Significados e sentidos do trabalho do home-office: desafios para a regulação emocional**. SBPOT, Temática 5. Disponível em: <http://emotrab.ufba.br/wpcontent/uploads/2020/05/SBPOT_TEMATICA_5_Gondim_Borges.pdf>. Acesso em 01/03/2022.

HENRIQUE, E. **Legislação do teletrabalho: entenda os riscos para o empregador em 2021**, Disponível em: <<https://tradingworks.com.br/legislacao-do-teletrabalho-entenda-os-riscos-para-o-empregador-em-2021/>>. Acesso em 01/10/2021.

HERRERA, G.; GARBOSSA, T. **A importância do bem-estar para uma equipe engajada, motivada e produtiva, 2021.** Disponível em:< <https://www.hays.com.br/conteudo/blog-dicas-de-carreira/insights/a-importancia-do-bem-estar-para-uma-equipe-engajada-motivada-e-produtiva>> Acesso em 23/11/2021.

JARDIM, C.C. **Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores, 2003.**

JORGE NETO, Francisco Ferreira; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Direito do Trabalho, 9ª edição. Grupo GEN, 2018. 9788597018974.** Disponível em:< <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597018974>> Acesso em 04/05/2022.

JUNQUEIRA, G. **O futuro do trabalho: prós e contras dos modelos presenciais, remoto e híbrido, 2021.** Disponível em:< <https://pt.linkedin.com/pulse/o-futuro-do-trabalho-pr%C3%B3s-e-contras-dos-modelos-remoto-junqueira>> Acesso em 11/10/2021.

LATORRACA, C.A.C. et al. **O que as revisões sistemáticas Cochrane dizem sobre prevenção e tratamento da síndrome de burnout e estresse no trabalho.** Diagn Tratamento, v.24, n. 3, p.119-25, 2019.

LOSEKAN, B.C.G.R; MOURÃO, C.A. **Desafios do teletrabalho na pandemia covid-19 quando o home vira office, Maringá, 2020.**

MACIEL, L. **Futuro do trabalho: Prós e contras do modelo remoto e por que o híbrido é o ideal, 2021.** Disponível em:< <https://www.brzcontent.com.br/futuro-do-trabalho-confirma-quais-sao-os-pros-e-contras-do-trabalho-remoto-e-o-que-as-pesquisas-falam-sobre-isso-atualmente/>> Acesso em 01/11/2021.

MARTINS, A.A.V.; HONORIO. L.C. **Clima organizacional uma questão estratégica de desenvolvimento em benefício da produtividade.** Revista pensar gestão e administração, v.1, n.2, 2012.

MELLO, D. **O home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia. Agência Brasil, São Paulo, 2020.** Disponível em:< <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>> Acesso em 01/10/2021.

NERY C. **Pandemia foi responsável pelo fechamento de 4 em cada 10 empresas com atividades encerradas. Pesquisa Pulso empresa, 2020.** Disponível em:< <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/28295-pandemia-foi-responsavel-pelo-fechamento-de-4-em-cada-10-empresas-com-atividades-encerradas>> Acesso em 01/10/2021.

OLIVEIRA, M.C.L. **Desafios na gestão de pessoas em teletrabalho/home office no momento da pandemia, 2021.** Disponível em:< <https://laboro.edu.br/blog/desafios-na-gestao-de-pessoas-em-home-office-no-momento-de-pandemia/>>. Acesso em 01/10/2021.

OROFINO, A.M. **Mudanças em modelos de negócios para sobreviver a crise, 2021.** Disponível em:< <https://www.mariaaugusta.com.br/modelos-de-negocios/>>. Acesso em 01/11/2021.

RAFALSKI, Julia Carolina; DE ANDRADE, Alexsandro Luiz. **Home-Office: Aspectos Exploratórios do Trabalho a partir de Casa.** Temas em Psicologia, v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015.

RASMUSSEN, E., & CORBETT, G. (2008). '*Why isn't teleworking working?*' *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(2), 20-32.

RIBEIRO, RENATO. **Trabalho Híbrido: O que é e seu papel no Futuro do Trabalho, 2021.** Disponível em:< <https://blog.beerorcoffee.com/2021/04/22/trabalho-hibrido/>>. Acesso em 11/10/2021.

ROTENBERG, B.H. **O impacto do home office nos negócios e na gestão de pessoas, 2020.** Disponível em:< <https://cio.com.br/gestao/o-impacto-do-home-office-nos-negocios-e-na-gestao-de-pessoas/>>. Acesso em 05/11/2021.

SALLES, W. **Pandemia ressalta importância de privilegiar saúde e bem-estar do colaborador, 2020.** Disponível em:< <https://site.vidalink.com.br/site/blog/3096/pandemia-saude-bem-estar-colaborador/>>. Acesso em 17/10/2021.

SANTOS, L.A. **Precisa se adaptar ao home office durante a pandemia? Descubra como.** Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/trabalho-e-formacao/2020/04/05/interna-trabalhoeformacao-2019,842584/precisa-se-adaptar-ao-home-office-durante-a-pandemia-descubra-como.shtml>>. Acesso em 24/09/2021.

SATOMI, E. **Fair allocation of scarce medical resources during COVID-19 pandemic: ethical considerations.** Einstein (São Paulo), São Paulo, v. 18, 2020.

SILVA, D.V.L. **Saúde mental dos profissionais de vendas em tempos de pandemia, 2020.** Disponível em:< <https://www.olhardireto.com.br/artigos/exibir.asp?id=11996&artigo=saude-mental-dos-profissionais-de-vendas-em-tempos-de-pandemia>>. Acesso em 23/11/2021.

VALEM. **Guia do bem-estar corporativo durante a pandemia, 2021.** Disponível em:< <https://www.valem.com.br/valem/bem-estar-na-empresa-durante-a-pandemia/>>. Acesso em 17/10/2021.

WROBLEWSKI, E. **Trabalho híbrido: prós e contras desse novo modelo, 2021.** Disponível em:<<https://www.recrutamente.com.br/trabalho-hibrido-pros-e-contras/>>. Acesso em 03/10/2021.

RESOLUÇÃO nº038/2020 – CEPE

ANEXO IV

APÊNDICE ao TCC

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O estudante Rodrigo Ribeiro da Costa, do Curso de Administração, matrícula: 2017.2.0023.0226-0, telefone: (62) 99155-8160, e-mail: rrdc.07@gmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei nº 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: **Fatores que impactaram na saúde e bem-estar dos profissionais de vendas, do segmento de distribuição de produtos tecnológicos que atuaram em teletrabalho/home office durante a pandemia da Covid-19.**, gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 05 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 14 de junho de 2022.

Assinatura do (s) autor(es): 

Nome completo do autor: RODRIGO RIBEIRO DA COSTA

Assinatura do professor-orientador: 

Nome completo do professor-orientador: GISELY JORGE MESQUITA