ASSOCIAÇÃO VITORIENSE DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA - AVEC
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACOL - UNIFACOL
COORDENAÇÃO DE BACHARELADO EM TURISMO

EDUARDA CONCEIÇÃO DA SILVA

***HOME OFFICE*: IMPACTO DO COVID-19 NO TELETRABALHO POR PARTE DOS AGENTES DE VIAGENS DE PERNAMBUCO**

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO - PE
2022

EDUARDA CONCEIÇÃO DA SILVA

HOME OFFICE: IMPACTO DO COVID-19 NO TELETRABALHO POR PARTE DOS AGENTES DE VIAGENS DE PERNAMBUCO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na UNIFACOL Centro Universitário Facol como requisito básico para a conclusão do Curso de Bacharelado em Turismo.
Área de atuação: Turismo.

Orientador: Ms. Flávio Nunes de Araújo Maia

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO - PE
2022

S586h

Silva, Eduarda Conceição da, 2002 –

Home office: impacto do covid-19 no teletrabalho por parte dos agentes de viagens de Pernambuco. / Eduarda Conceição da Silva -- Vitória de Santo Antão, PE: O Autor, 2022.
65 f. 29 cm.

Orientador: Prof. Flávio Nunes de Araújo Maia

Monografia (Bacharel em Turismo) - UNIFACOL – Centro Universitário FACOL, Vitória de Santo Antão, PE, 2022.
Resumo em português e inglês
Inclui Referências

1. Home office. 2. Teletrabalho. 3. Quarentena. 4. COVID-19. I. Maia, Flávio Nunes de Araújo. II. Título.

CDD 380.4

ASSOCIAÇÃO VITORIENSE DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E CULTURA - AVEC

CENTRO UNIVERSITÁRIO FACOL - UNIFACOL

COORDENAÇÃO DE TCC DO CURSO DE BACHAREL EM TURISMO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ATA DE DEFESA

Nome do Acadêmico: Eduarda Conceição da Silva

Título do Trabalho de Conclusão de Curso: *HOME OFFICE*: IMPACTO DO COVID-19 NO TELETRABALHO POR PARTE DOS AGENTES DE VIAGENS DE PERNAMBUCO.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Bacharel em Turismo do Centro Universitário FACOL - UNIFACOL, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.
Área de Concentração: Ciencias Sociais
Orientador: Ms. Flávio Nunes de Araújo Maia.

A Banca Examinadora composta pelos Professores abaixo, sob a Presidência do primeiro, submeteu o candidato à análise da Monografia em nível de Graduação e a julgou nos seguintes termos:

Professor: Ms. Wendell de Moura Domingos

Julgamento – Nota: 9,0

Professor: Esp. José Wellington da Silva

Julgamento – Nota: 9,0

Professor: Ms. Flávio Nunes de Araújo Maia

Julgamento – Nota: 9,0

Nota Final: 9,0. Situação do Acadêmico: Aprovada. Data: 15/12/2022

MENÇÃO GERAL:

_____

Coordenador de TCC do Curso de Bacharel em turismo

Flávio Nunes de Araújo Maia

Dedico o presente trabalho primeiramente a Deus, por ser primordial em minha vida, dono do meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia e fortaleza nos dias de tempestades, ao meu pai José Luis, minha mãe Maria José e a minha irmã Cláudia Silva que foram essenciais em toda minha tragetoria não sei o que seria de mim sem eles.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que me deu competência, capacidade, paciência, disponibilidade e saúde para concluir o presente trabalho, em sua palavra diz Àquele que é capaz de fazer infinitamente mais do que tudo o que pedimos ou pensamos, de acordo com o seu poder que atua em nós, efésios 3:20, sem ele nada disso faria sentido. Agradeço também aos meus pais e minha irmã por todos os dias segurarem minha mão durante esses três longos anos e nunca ter soltado, também gostaria de agradecer ao meu Orientador Ms. Flávio Nunes de Araújo Maia por cada puxão de orelha, reclamação para entregar tudo como deveria e dentro do prazo, sem ele nada disso estaria sendo entregue com tanta dedicação, aos meus colegas de classe por cada frase de apoio, insentivo e compreenssão, aos meus amigos que contribuiram diretamente e indiretamente, enfim agradeço a todos de coração.

RESUMO

O novo vírus COVID-19 trouxe um grande transtorno no ano de 2020 para a história do turismo. A necessidade da quarentena como estratégia de precaução impactou toda a sociedade em diversos aspectos, em específico a maneira como se trabalha na atualidade, modificando com a implantação do *home office* em diversas empresas, atuando com uma rápida agilidade tanto para o empregado quanto para o empregador. O objetivo da investigação do presente trabalho foi traçar um quadro da percepção dos teletrabalhadores em relação à qualidade de sua vida profissional durante a pandemia. Consistiu em uma pequisa mista, exploratória e descritiva, do tipo de estudo de caso realizada com 14 trabalhadores no qual entre eles a maioria é agente de viagens que nunca tiveram experiência com a modalidade teletrabalho antes. A ferramena utilizada para a coleta dos resultatos foi um questionário aplicado no formato online, acomodando 48 questões subdivididas entre tópicos da natureza sociodemográfica e relação com os efeitos físicos e psicológicos causados pelo trabalho. A pesquisa mostrou as condições de trabalho a partir do ponto de vista dos trabalhores que ficaram até mais de 30 dias trabalhando em casa, observando pontos positivos e negativos, constatando que é uma categoria de trabalho que requer melhorias, mas que é totalmente flexível para o tipo de serviço estudado.

Palavras-chave: *home office*; teletrabalho; quarentena, COVID-19.

ABSTRACT

The new COVID-19 virus has brought a major upheaval in the year 2020 to the history of tourism**.** The need for quarantine as a precautionary strategy has impacted the whole of society in several aspects, in particular the way in which we work today, changing with the implementation of the home office in several companies, acting with rapid agility for both the employee and the employer. The objective of the investigation of the present work was to draw a picture of the perception of teleworkers in relation to the quality of their professional life during the pandemic. It consisted of a mixed, exploratory and descriptive research, of the type of case study carried out with 14 workers in which most of them are travel agents who have never had experience with the telework modality before. The tool used to collect the results was a questionnaire applied in the online format, accommodating 48 questions subdivided into topics of a sociodemographic nature and the relationship with the physical and psychological effects caused by work. The research showed the working conditions from the point of view of workers who stayed up to more than 30 days working at home, observing positive and negative points, noting that it is a category of work that requires improvement, but that is totally flexible for the type of service studied.

Keywords: home office; telework; quarantine, COVID-19.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Vantagens e desvantagens do teletrabalho.....19
Quadro 02 – Variáveis para pesquisa.....27
Quadro 03 – Descritivo dos resultados da pesquisa qualitativa.....29

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Tempo no *home office*.....31
GRÁFICO 02 – Período em que trabalha *home office*.....32
GRÁFICO 03 – Forma que o líder passa as informações.....32
GRÁFICO 04 – Controle sobre tempo de trabalho e acesso.....33
GRÁFICO 05 – Distanciamento entre colegas e gestor.....34
GRÁFICO 06 – Reconhecimento por parte da empresa.....35
GRÁFICO 07 – Falta de suporte tempestivo para problemas de conexão.....35
GRÁFICO 08 – Maior dificuldade na entrega dos resultados.....36
GRÁFICO 09 – Conviveu com outras pessoas durante horário de trabalho.....37
GRÁFICO 10 – Frequência sofreu interrupções.....37
GRÁFICO 11 – Aumento no nível de dificuldades.....38
GRÁFICO 12 – Separar vida pessoal e a do trabalho.....39
GRÁFICO 13 – Relação familiar e afeto.....39
GRÁFICO 14 – Elevação da jornada de trabalho.....40
GRÁFICO 15 – Flexibilidade de horário em relação ao trabalho presencial.....41
GRÁFICO 16 – Atividades de interesse pessoal.....41
GRÁFICO 17 – Locais compartilhados com familiares.....42
GRÁFICO 18 – O mobiliário adequado.....43
GRÁFICO 19 – Aumento da tensão para manter o rendimento.....44
GRÁFICO 20 – Dificuldade de manter a motivação.....45
GRÁFICO 21 – Alteração no sono.....45
GRÁFICO 22 – Níveis de estresse ou ansiedade.....46
GRÁFICO 23 – Sentimento de solidão, isolamento e falta de contato.....46
GRÁFICO 24 – Falta do ambiente de trabalho.....47
GRÁFICO 25 – Vantagens do *home office*.....48
GRÁFICO 26 – Desvantagens do *home office*.....49
GRÁFICO 27 – Realiza o trabalho para empresa em *home office*.....49
GRÁFICO 28 – Trabalhar *home office* após pandemia.....50

LISTA DE APREVIATURAS E SIGLAS

COVID-19

OIT - Organização Internacional do Trabalho

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SG - Síndrome Gripal

TICS - Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....16
2.1 Pandemia COVID-19.....16
2.2 O teletrabalho: *home office*.....17
2.2.1 Vantagens e Desvantagens do teletrabalho.....18
2.3 Agências de viagens e turismo.....19
2.4 Agentes de viagens e consultor de turismo.....21
2.5 O trabalho *home office* em agências de viagens.....22
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....24
3.1 Tipo de pesquisa.....24
3.2 Universo do estudo.....25
3.3 Coleta de dados.....28
3.4 Tratamento de dados.....28
4 RESULTADO E DISCUSSÃO.....29
4.1 Resultado qualitativo.....29
4.2 Resultado quantitativo.....30
4.3 Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.....36
4.4 Flexibilidade no horário.....40
4.5 Relação às despesas.....42
4.6 Espaço físico de trabalho.....42
4.7 Efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho.....44
4.8 Vantagens e desvantagens do home office.....47
4.9 Nível de satisfação.....49
4.10 Apontamentos.....50
5 CONCLUSÃO.....52
REFERÊNCIAS
APÉNDICE

1 INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido, acerca *do trabalho home office.* Detência que vem crescendo cada vez mais em todo o mundo, sendo implementados todos os dias em empresas e por profissionais em todas as áreas*. Home office* pode ser chamado de trabalho em casa, trabalho remoto ou a distância, é uma atividade que a cada ano vem crescendo ao decorrer do tempo. A medida que Pyöriä (2011), aponta essa difusão do novo modelo de trabalho tem acontecido em um processo mais lento do que o esperado, devido, principalmente, à falta de cultura empresarial para gerenciamentos à distância.

De acordo com a definição dada pela organização internacional do trabalho (OIT), o teletrabalho pode ser definido como atividades realizadas em espaços diferentes dos escritórios centrais nos quais os profissionais se mantém integrados alguns de seus pares por meio das novas tecnologias (ADERALDO et al, 2017). Podendo a empresa enfrentar alguns impactos seja ele positivo ou negativo na vida profissional e pessoal de cada colaborador. De acordo com Rocha (2014) e Severino (2021) um dos pontos positivos é uma categoria mais flexível e dinamica que pode trazer uma melhoria na qualidade de vida do colaborador, reduzindo estresse e gastos, ocasionando um aumento em sua produtividade. Já Barros e Silva (2010) descrevem um ponto negativo que os trabalhadores acabam sofrendo um controle mais rígido, podendo na grande maioria das vezes fazer suas atividades com menos autonomia e possuem jornadas de trabalho mais extensas.

Pontua-se que com o início da pandemia do COVID-19 ficou ainda mais comum o trabalho realizado em casa, sendo assim com o vírus se alastrando com grande facilidade, veio então às orientações de distanciamento social, onde milhares de pessoas tiveram que fazer da sua casa um escritório. Reconhece-se que o turismo é uma area de extrema importância econômica e social no Brasil, empregando uma grande quantidade de pessoas, desde as mais qualificadas com diplomas de nível superior e fluentes em idiomas estrangeiros.

Referindo-se ao teletrabalho o mesmo tem que ser feito fora das necessidades do funcionário, utilizando recursos tecnologicos para realiza-lo.

Para o Tribunal Superior do Trabalho (2020,p.8)

> Teletrabalho é a modalidade de trabalho realizada fora das dependências do empregador, com a utilização de recursos tecnológicos e que não se enquadram na idéia de trabalho externo, isto é, do trabalho que, em razão de sua natureza, é desempenhado em locais externos, como é o caso de motoristas, representantes, vendedores, etc.

Observa-se assim como o *home office* tem suas vantagens, também é desafiador, afinal trabalhar no ambiente em que você vive ou mora precisa não só de organização, mas também de disciplina, tempo, dedicação, pontualidade, organização. Visto que fazer um cronograma é essencial para ter um norte a seguir durante o período de trabalho.

As agências de viagens se caracterizam pela sua atividade que funciona como um dos principais geradores do desenvolvimento do turismo. Dados do SEBRAE (2017) indicam a existência de 32.211 empresas deste segmento distribuídas em todo Brasil. Sua grande maioria está concentrada na região sudeste, 51,76%, como Nordeste conta com 19,28%, a região Sul possui 15,83%, e as demais no centro-oeste com 8,25% e enquanto o Norte com 4,88%. Empresas como essas vêm sofrendo e enfrentando mudanças dentro do mercado, de modo que chegou ser discutida sua existência, pois além de sofrer com a redução de vendas devido aos atentados, guerras, rumores de guerras, epidemias e processo de desintermediação, passaram por um longo processo de dereestruturação.

A legislação brasileira usa genericamente os termos agências de viagem ou agências de viagem e turismo para classificar todos os empreendimentos que realizam algum tipo de intermediação, incluindo, aqui, as operadoras, consolidadoras, agências emissivas, agências receptivas e agências de cambio são alguns dos tipos de agências que atuam no mercado brasileiro.

As agências de viagens emfrentam alguns desafios para permanecerem no mercado. Para Fache (2000), em relação a busca por serviços turístico, caracteriza que cada vez mais o cliente tem aumentado o grau de independência nesse processo de serviço turístico. Hoje em dia muito se tem visto os clientes sendo atendidos por si mesmo, com a facilidade atráves da *internet* eles obtém informações e serviços necessários para suas viagens recusando muita das vezes uma agencia de viagem ou até mesmo um profissional da aerea, podendo o mesmo ter produtos de qualidade ou não. Se, por um lado, os *sites* facilitam a busca de produtos e serviços turísticos, por outro, existe uma sobrecarga de informações que

nem sempre são dispostas de maneira compreensiva ao consumidor, o que demanda uma crescente preocupação com a permanência num segmento que se fundamenta em diversidades de produtos e serviços direcionados a um público informado e exigente. Dessa forma, tem-se a seguinte pergunta: qual o impacto do COVID-19 no teletrabalho *home office* por parte do trabalhador das agências de viagens de pernambuco?

O teletrabalho não é novidade em algumas empresas, mas antes da pandemia, era considerado uma exceção. O isolamento social causado pela pandemia do COVID-19, provocou inúmeras dificuldades para as empresas, trabalhadores e seus familiares e como estratégia de adaptação ocorreu a necessidade de migração de muitos trabalhadores para o *home office*, tipo de teletrabalho realizado na residência do trabalhador.

Logo, o objetivo geral do presente trabalho visa analisar o impacto do COVID-19 no teletrabalho *home office* por parte do trabalhador das agências de viagens de pernambuco. Portanto buscando-se como os objetivos específicos as seguintes ações;

- Identificar as vantagens e desvantagens do teletrabalho;
- Relatar quais foram os impactos causados pelo teletrabalho;
- Analisar como os agentes de viagens conseguiram atribuir funções *Home Office*;
- Avaliar os profissionais agentes de viagens de Pernambuco;

Esta pesquisa justifica-se pelo *home office*: impacto do COVID-19 no teletrabalho por parte dos agentes de viagens de Pernambuco a importância para o país no momento em que portas de empresas e estabelecimentos fecharam. Podendo assim garantir para os agentes de viagem uma carga horária média diária para realizar o seu própio trabalho no conforto de sua casa.

O crescimento na movimentação de passageiros no terminal também foi um dos impactos na atividade turisticas que nos proporcionou momentos desafiadores, fazendo com que pessoas se atrasem mais, gastem mais dinheiro com passagens e entre outros. O mundo turismo na pandemia está adaptando-se a grandes transformações que o mercado começou a oferecer, as companinhas aereas de viagens sem duvidas tiveram mudanças aereas, fazendo com que a cada dia as companhias ficam mais atualizadas com o mun do virtual.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este estudo buscou realizar uma pesquisa para saber o impacto do COVID-19 do trabalho *home office* por parte dos agentes de viagens em agências de turismo de Pernambucano. Dessa forma, obteve-se a seguinte construção teórica, Pandemia de COVID-19, O teletrabalho – *homme office*, Agência de viagens e turismo, Agentes de viagens/Consultor de turismo, O teletrabalho em agências de viagens.

2.1 Pandemia COVID-19

O novo coronavirus causador do COVID-19 surgiu na cidade de Wuhan, China no final de 2019 cientificamente conhecido como síndrome respiratória aguda grave do coronavírus 2 (SARS-CoV-2).

Sobre COVID-19 podemos afirmar que:

> Na atualidade, com a facilidade do comércio entre países e do grande fluxo de pessoas que circulam entre eles, uma epidemia vivida em uma dada região rapidamente se espraia para as mais próximas e também mais longínquas áreas do planeta, sendo irrelevante a distância geográfica que divisa os estados. São os perigos da pósmodernidade. As epidemias do passado transformaram-se, por isso, em verdadeiras pandemias, sendo a maior e mais grave de todas as que ora é vivenciada com o Coronavírus. (MARTINEZ E POSSIDIO 2020, p.20).

Expandido globalmente, é atualmente considerado pandêmico, com aproximadamente 3 milhões de casos no mundo no final de abril de 2020, os sintomas mais comuns segundo o Ministerio da Saúde são: síndrome gripal (SG) manifestação mais comum sendo definida como quadro respiratório agudo, descrito por tosse, dor na garganta, coriza, febre ou dificuldade respiratória. Refere-se a um

tipo de vírus ao qual a humanidade não tem um sistema imunologico preparado para o mesmo, ataca como um resfriado forte com alto nivel de transmissão sendo ainda mais grave para quem já possui algum tipo de comobidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

O COVID-19 se transmite por diversos países, no Brasil os efeitos causados são devastadores trazendo para sociedade necessidade de contenção, suspensão de aulas, isolamento de comunidades e *lockdow.* Assim como em todos os outros países o Brasil conseguiu amenizar a contaminação do vírus utilizando uso obrigatório de máscara, aglomeração de um número excessivo de pessoas e distanciamento social (MARTINEZ; POSSIDIO, 2020). As empresas tiveram de estabelecer políticas e normas internas para implementar e assegurar o teletrabalho. A segurança da informação teve que ser revista para incorporar a rotina de trabalho remoto com atividades de casa. Para os empregados surgiu um novo desafio com a necessidade de um aprendizado de tecnologia rapido e eficaz que trabalhasse uma nova forma de interação com sua equipe. Para dimininuir o risco de contágio e consequentemente a aglomeração algumas empresas adotaram o teletrabalho como uma única maneira de trabalho viavel durante a pandemia. O home office mostrou-se ser uma saída emergencial que se propagou, mesmo sem uma preparação anterior por parte das empresas e colaboradores, além de ser a unica alternativa que possibilitou conciliar e se adaptar rapidamente a situação atual com a preservação das atividades econômicas, segundo Werneck (2020).

2.2 O teletrabalho: *home office*

O trabalho em casa tem crescido e gerado um grande impacto na sociedade, segundo Pratt (1984) ainda que após os anos 2000 o trabalho em casa esteja crescendo em popularidade, tem-se conhecimento de atividades profissionais realizadas em plataformas móveis ou escritórios-satélites desde a década de 1970, sendo que tais iniciativas já apresentavam o objetivo de diminuir custos e aumentar o conforto do trabalhador no seu meio de trabalho.

A categoria de funções *homme office* se cataracteriza pela adaptação de um espaço sem tamanho ou propriedades definidas, destinado somente a atividades

profissionais e localizada na residência do trabalho podendo ter auxilio das tecnologias informacionais para realizações das atividades (ELLISON,1999; LIM E TEO 2000). *Home office* é exclusividade do uso local de alguma parte na residência, mesmo que compartilhada com outros moradores (Mendonça 2010), exolica também que essa atividade possui horários e datas marcados que podem ter uma flexibilização ou não.

Para Rasmussen e Corbett (2008), existe uma grande falta de direitos no trabalho *home office* comparado ao trabalho presencial, e com o avanço da informalidade pode tambem causar uma reputação negativa, trazendo danos para o trabalho.

Com isso todo o trabalho *home office* responde aos seus superiores de uma forma formal, levando em conta o salário, beneficio de forma igual, férias e o 13º salário. Rasmussen e Corbett (2008) apotam que podem ocorrer consequências sognificativas devendo a adaptações do ambiente de trabalho como a sensação de isolamento, falta de atenção e falta de planejamento.

Segundo *Trade Union Congress* do Reino Unido a definição de teletrabalho é dada por: ´´trabalho à distância facilitado pelas tecnologias de informação e comunicação (DI MARTINO, 2001, p. 11, tradução dos autores). Assim a ciência registra quatro modalidades de teleletrabalho: o teletrabalho desempenhado em residência – serviço feito em casa; em telecentros comunitários ou locais - referente a local com aparelhos de informática e telecomunicação que fique perto de moradias e dá disposição dos funcionários de empresas distintas com o mesmo objetivo realizarem atividades profissionais (NILLES, 1997); em telecentros satélites – formados por grupos de instalações suficientes e adequadas, como utensílios de comunicaçaõ e processamento, *softwares* e equipamentos de apoio de uma determinada empresa (NILLES, 1997); e em telecentros móveis também citado por Nilles (1997) são aparelhos especificos que possibilitam os funcionários fazer, planejar e até mesmo entregar seu trabalho em trânsito, atráves da tecnologia da comunicação sem fio, satélite ou linha telefônica.

Nilles (1997) também relata que o mais utilizado, conhecido e adotado em todo o mundo é o teletrabalho em casa, devido a sua compreensibilidade de aprendizagem dos recursos previamente existentes do funcionário. É basbante procurado pelas empresas podendo ser adaptado rapidamente, com baixo investimento de maneira parcial e que trás resultados semelhantes.

2.2.1 Vantagens e Desvantagens do teletrabalho

No quadro 01, relata as principais vantagens e desvantagens observadas e estudada pelos autores. Dentre todas as vantagens analisadas, é possivel verificar que há uma harmonia dos pontos positivos e negativos, podendo ter um vasto campo tanto de vantagens quanto desvantagens do teletrabalho.

QUADRO 01 - Vantagens e desvantagens do teletrabalho

Vantagens	Desvantagens	Autores
• Flexibilidade de horários; • Melhoria da produtividade; • qualidade do trabalho; • Pode ficar próximo à família; • Redução no tempo de deslocamento.	• Conflito trabalho e vida familiar; • Baixo desenvolvimento e motivação; • Falta de treinamento específico; • Isolamento social; Tecnologia falha, • Mais trabalho.	Soares (1995) Tremblay (2002)
• Autonomia para organizar tarefas; • Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e Flexibilidade de horários.	• Isolamento social.	Hislop, Axtell, Collins et al. (2015)
• Equilíbrio trabalho /vida pessoal; • Melhor qualidade, produtividade no trabalho; • Redução poluição/tempo; • Deslocamento.	• Isolamento profissional e social e Não adequação ao teletrabalho.	Eom (2016)
• Amadurecimento profissional dos jovens.	• Precarização e descontrole da carga de trabalho.	Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017)

Fonte: Filardi *et al.* (2020)

2.3 Agências de viagens e turismo

Segundo a legislação brasileira as agências de turismo são definidas como: a sociedade que tenha por objetivo social e exclusivo as atividades de turismo, seja por meio de empresas prestadoras de serviços turísticos ou diretamente, conforme o Decreto-lei n.º 84.934, de 21 de julho de 1980.

> O Decreto-lei n.º 84.934/80, no seu artigo 4º, classifica as Agências em duas categorias: “Agências de Viagens e Turismo” e “Agências de Viagens”. As Agências de Viagens e Turismo podem operar livremente excursões do Brasil para o exterior, assim como realizar excursões pelo território nacional. Às Agências de Viagens é vedado o exercício de operações ao exterior, executando as excursões rodoviárias com o maior percentual de duração no Brasil e complementando com países limítrofes (1980).

Vale enfatizar que as viagens passaram a ser organizadas antes mesmo do surgimento dessas empresas que oferecem informações e orientações para os deslocamentos das pessoas, e que essa inicial organização deu-se com o inglês, Thomas Cook (TORRE, 2003). Ainda de acordo com Torre, a organização dessas viagens dava-se por meio de serviços incluídos, ou seja, transportes, hospedagem, alimentação e entretenimento no destino visitado.

As agências de viagens, por muito tempo, foram empresas essenciais para auxiliar o processo de compra e venda dos serviços turísticos, já que essas têm como finalidade a intermediação da prestação de serviços entre os fornecedores e consumidores do setor de viagens. Como efeito da globalização, os consumidores estão cada vez mais exigentes e informados, procurando constantemente pelo novo e por serviços de otima qualidade (PETROCCHIE BONA, 2003). A qualidade e competição que se sente no mundo de hoje têm tido um impacto profundo no setor do turismo, nomeadamente nas agências de viagens. A internet torna-se a cada dia um meio mais acessível e frequentemente utilizado tanto pelos próprios fornecedores de serviços ou produtos turísticos quanto pelo consumidor do mesmo. Os três maiores desafios deste setor têm sido os clientes, cada vez mais procurarem experiências individuais e exclusivas, o aumento do número de competidores internacionais e ainda o fator de ser um mercado extremamente volátil (HOJEGHAN

E ESFANGAREH, 2011).

Com a chegada da pandemia do COVID-19 apesar de sua baixa letacidade quando comparadas a outras pandemias, o quadro pandêmico da doença ocasionou uma grave crise no setor da saúde pública global, trazendo consequências grandiosas aos setores econômico e social em todo mundo (CLEMENTE E TAL, 2020, p.74). Considerando um grande impacto na atividade turística não havendo locomoção.

2.4 Agentes de viagens e consultor de turismo

Os agentes de viagens são colaboradores responsáveis por auxiliar o turista, ou seja, é responsabilidade do mesmo o deslocamento, hospedagem, seguro, custos e outros serviços de viagens prestando serviços e vendendo produtos de qualidade para realizar uma viagem segura. Sendo seu local de trabalho uma agência de viagens com o intuito de atender o público alvo, organizar e promover pacotes turísticos disponibilizando uma série de serviços ao consumidor final (DE LA TORRE, 2003).

De acordo com o artigo 27 da Lei Geral do Turismo (BRASIL, 2008), declaração que preescreve sobre o funcionamento do turismo no Brasil constasse que ´´compreende por agência de turismo, a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os que fornecem diretamente``. Ainda apresenta-se sobre os serviços considerados de comércio de viagens que são: ´´excursões e passeios turísticos, a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como recepção, transferência e a assistência ao turista``. (BRASIL, 2008).

Ainda assim com o consultor de turismo nota-se a importância das agências de viagens para o incremento da atividade turística, tendo em vista esse ser um canal facilitador da distribuição de produtos e serviços de um destino. Deve-se considerar ainda que as agências além de intermediadoras e facilitadoras da distribuição de serviços são produtoras destes, ou seja, elaboram pacotes de viagens onde nesses contemplam-se diferentes elementos (hotéis, entretenimento, restaurantes) de uma localidade.

De tal modo, conforme Barbosa (2002) Cook é o primeiro agente de viagens e foi responsável pela transformação no setor de viagens, pois inovou com a criação da modalidade de viagens em grupo com tarifas reduzidas. Segundo Vaz (1999) o sistema de produção de turismo é composto por quatro agentes principais muito importantes para o turismo: Provedores: linhas aéreas, hotéis, provedores e serviços locais; Distribuidores: operadoras, agentes receptores e agentes de viagem; Facilitadores: serviços financeiros e Consumidor: passageiros, turistas. Tendo como prioridade nesse trabalho falar um pouco mais sobre os distribuidores.

2.5 O trabalho *home office* em agências de viagens

Surgido na década de 1970, o *home office* configura-se como uma modalidade flexível de trabalho realizado na própria residência do trabalhador, possibilitada pelas evoluções tecnológicas das últimas décadas, principalmente a internet, e pelas reconfigurações globais nas rotinas de trabalho e de sua gestão (RAFALSKI, ANDRADE, 2015; TASCHETTO, FROEHLICH, 2019; REIS et al., 2020). A agência de viagens no agreste pernambucano vem crescendo cada vez mais, cada dia o agreste é mais visitado e conhecido seja pelo seu clima, atrativo turistico etc. A globalização como processo que anseia encurtar distâncias fez com que as organizações passassem por mudanças expressivas no mercado. E considerando então os fatores que contribuíram para essas alterações, tem-se o surgimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC’S).

Sobre trabalho *home office* em agências de viagens durate a pandemia do COVID-19 podemos afirmar que:

> O Turismo, mais do que qualquer outro setor da economia, apresenta uma característica de extrema sensibilidade a toda a alteração situacional, sendo extremamente retrátil a oscilações de taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, riscos meteorológicos, geológicos, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo e riscos epidêmicos e pandêmicos que comprometam a saúde pública, como o recente surto do Covid-19. O tráfego turístico mundial já enfrentou, num passado não muito distante, a epidemia da Sars - também conhecida por Gripe Asiática - com uma discreta retração,

> porém nada semelhante ao que estamos enfrentando no presente. (BENI, 2020).

Com um cenário ainda incerto para a retomada do turismo, as agências de viagens investigam na contratação na área de atendimento, vê que o momento atual ainda está longe do normal. Quando as companhias aéreas cancelam voos, todos os canais de comunicação da empresa ficam sobrecarregados de clientes pedindo uma solução.

Nas lojas espalhadas por todo o Brasil, o consumidor chega com novas exigências sobre protocolos de segurança e perguntas sobre o cenário incerto da pandemia. Agora, entre o 100% presencial ao 100% remoto, acredita que eles encontrarão um equilíbrio no meio do caminho com o modelo híbrido.

Entende-se que a Internet possibilitou as pessoas serem mais independentes, a buscarem informações sobre os serviços que desejam, de maneira que já não consideram as agências empreendimentos essenciais para a organização das viagens. E, em virtude disso, surge a preocupação de como utilizar a Internet de modo que essa contribua para prestação dos serviços das organizações.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar o objetivo norteador, foi elaborado um levantamento do tipo *survey* na área de turismo, com foco na análise do mercado e comportamento das empresas e clientes do setor, levando em consideração o contexto da pandemia do COVID-19 e tendo como finalidade a exploração dos objetivos.

3.1 Tipo de pesquisa

Essa pesquisa trata-se de um estudo de campo, do tipo exploratório e descritivo, com abordagem mista. A pesquisa utilizou métodos mistos, que geralmente são elaboradas por pesquisadores que dominam diversas habilidades diferentes e competências em pesquisa e podem aplicar com coerência e precisão diferentes métodos (JOHNSON; ONWUEGBUZIE; TURNER, 2007; PLUYE, 2012).

Corroborando sobre pesquisas descitivas Gil afirma (2002, p. 41), que esse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. O autor ainda explica que a pesquisa exploratória, tem como finalidade uma aproximação com o problema, explicitando-o. Ainda nesse sentido, segundo Tumelero (2018, p.1), a pesquisa exploratória e descritiva “é capaz de identificar as relações entre um conjunto de variáveis e informações contidas nos levantamentos feitos e relatórios apresentados”. Além disso, pode propiciar um novo ponto de vista sobre uma situação observada anteriormente (TUMELERO, 2018).

Referente a abordagem quantitativa permitiu a aplicação de questionário estruturado. Para Minayo e Sanches (1993), a investigação quantitativa atua em níveis de realidade e tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. Foi realizada uma pesquisa *survey*, por meio de questionário online, buscando conhecer o perfil do respondente e avaliar as questões relacionadas ao tema proposto. A pesquisa pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (PINSONNEAUT e

KRAEMER,1993, p.3, apud CIRUS, 1995, p.20).

No ponto de vista de Minayo (2004), tanto a intencionalidade inerente aos atos das pessoas, quanto às reações, estão incorporados na pesquisa qualitativa, explicando assim os rodeios das relações consideradas essênciais e os resultados da atividade humana criadora, afetiva e racional que podem ser desenvolvidas no cotidiano, por meio da vivência e da explicação.

3.2 Universo do estudo

Responderam ao questionário solicitado pela autora, de forma online, catorze (14) trabalhadores, sendo sete (07) agentes de viagens e turismo, um (01) gerente comercial, um (01) gestor de agência de viagens, dois (02) executivos, uma (01) proprietaria de agência de viagens, um (01) consultor de vendas e um (01) outros.

3.3 Coleta de dados

O instrumento de coleta de dados foi um questionário (Apêndice 01) elaborado tipo bola de neve e disponibilizado por meio da ferramenta *Google Forms*. Antes do envio do questionário, que foi encaminhado pelo *whatsapp*, foi feito um pré teste com alguns especialistas na aréa que ocorreu no dia 05 de setembro de 2022. A coleta foi realizada entre os dias 07 de setembro de 2022 a 08 de outubro de 2022 pelo *whatsapp, instragram* pessoal dos respondentes.

Os aspectos analisados surgiram a partir de questões observadas em outras publicações que abordaram variáveis referente ao mesmo assunto desta pesquisa, como: O estudo dos teletrabalhadores de Shell Brasil, de Barros (2007), onde ele aborda as implicações do teletrabalho para os indivíduos e para sua forma e atuação na empresa; O estudo sobre as consequências do teletrabalho na qualidade de vida do trabalhador e da empresa, de Chiaretto (2018); e Impactos da Pandemia da COVID-19 sobre profissionais que já atuavam em *home office*, de Sousa e Paradela (2020). Além disso, a definição dos tópicos procurou adequar o questionário às condições e ao ambiente de trabalho específico a ser estudado. Foi elaborado um questionário com 46 itens de perguntas fechadas, envolvendo os seguintes aspectos: dados sociodemográficos; visibilidade, comunicação, integração e metas; equilíbrio entre vida pessoal e trabalho; flexibilidade de horário; despesas; espaço

físico; efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho; vantagens e desvantagens do *home office*; e nível de satisfação.

O questionário sociodemográfico foi o primeiro item da pesquisa e teve como finalidade identificar o perfil dos respondentes que participaram da pesquisa. Os itens visibilidade, comunicação, integração e metas, analisam o tipo de comunicação utilizada entre o superior imediato e os empregados; as sensações advindas do distanciamento entre os colegas de trabalho e empresa; se houveram maiores dificuldades na entrega dos resultados e se a empresa ofereceu suporte tecnológico tempestivo para resolução de problemas técnicos; além de identificar se houve reconhecimento, por parte da empresa, quanto ao esforço dos funcionários para o resultado atingido. Em equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, investiga a convivência com outras pessoas na mesma casa, a quantidade de interrupções sofridas durante o horário de expediente, dificuldade em equilibrar assuntos familiares com trabalho, mudança na qualidade de vida e se os funcionários se sentem privilegiados por poder trabalhar em casa.

Nesse tópico, outro ponto abordado está relacionado à flexibilidade de horário, que constata se houve alteração no horário em relação ao trabalho presencial e se possível incluir atividades pessoais por essa razão. Os itens relacionados a despesas e espaço físico, tinham o propósito de analisar se o funcionário teve gastos extras com compras de equipamentos e móveis, aumento nas despesas com luz e internet, se a empresa fez reembolsos dos gastos citados e se o funcionário tem um local e equipamentos adequados para trabalhar. Já as perguntas relacionadas a avaliação dos efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho, visaram observar o aumento no nível de estresse e ansiedade, se o funcionário sentiu dificuldade para manter a motivação e a produtividade e a sensação de isolamento em relação aos colegas e ao ambiente de trabalho.

No tópico vantagens e desvantagens do *home office*, foram listados alguns elementos demonstrados em outros estudos disponíveis na literatura e solicitado que o funcionário selecionasse até 5 opções, dispostas em 12 vantagens e 14 desvantagens. E no último item, intitulado nível de satisfação objetivou-se constatar se o funcionário gosta do trabalho realizado em home office e se seria uma opção viável para trabalhar no cenário pós-pandemia. Abaixo o quadro 02 apresenta as variáveis utilizadas para o estudo.

QUADRO 02 – Variáveis para pesquisa

Autor	Variáveis	Itens
Shell Brasil, Barros (2007)	Teletrabalho visibilidade, comunicação, integração e metas	• De que forma seu líder imediato passa as orientações/metas • Tem conhecimento que a empresa faz um controle rígido sobre acessos e tempo trabalhado? • Sensação de abandono por parte da empresa ou chefe imediato • Dificuldade em obter auxílio dos colegas de trabalho • Aumento no distanciamento entre colegas e gestor • Reconhecimento por parte da empresa, em relação ao esforço ou resultado atingido • Falta de suporte tempestivo para problemas de conexão e/ou equipamentos • Maior dificuldade na entrega dos resultados
	Equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho:	• Convive com outras pessoas durante horário de trabalho • Com que frequência sofre interrupções da família ou amigos enquanto trabalha? • Houve um aumento no nível de dificuldade em equilibrar as atividades profissionais e pessoais • Demora para voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho • Observou melhoria na qualidade de vida • Tem a sensação de que trabalhar em casa é um privilégio • É possível separar vida privada e do trabalho • De alguma forma, a relação familiar foi afetada
	Quanto à flexibilidade de horário	• Houve elevação da jornada de trabalho? • Há maior flexibilidade de horário em relação ao trabalho presencial na empresa? • Ficou mais fácil realizar atividades de interesse pessoal?
	Em relação às suas despesas	• Houve aumento nas despesas pessoais com gasto com luz e internet • Precisou comprar móveis ou equipamentos novos • Se precisou comprar móveis ou equipamentos novos, quais foram • Se precisou comprar móveis ou equipamentos novos, foi reembolsado pela empresa
	Quanto ao espaço físico	• Trabalha em locais compartilhados com familiares • Dispõe de equipamentos de qualidade para trabalhar • O mobiliário é adequado
		• Sentiu um aumento na tensão para manter o nível de rendimento • Alguma dificuldade em manter a motivação e

Chiaretto (2018) Sousa e Paradela (2020).	Efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho	a produtividade • Sente ou sentiu alteração no sono • Houve aumento nos níveis de estresse ou ansiedade • Sente que demora para voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho • Tem um sentimento de solidão e falta de contato com os colegas. Sensação de isolamento • Trabalhar em casa, afetou psicologicamente as relações familiares • Você sente falta do ambiente de trabalho (colegas, sala, mesa, hora do almoço, etc.) • O que você considera como vantagem no home office • O que você considera como desvantagem no home office
	Quanto ao nível de satisfação	• Gosta da forma que realiza o trabalho para a empresa quando está em home office? • Gostaria de continuar a trabalhar em home office após pandemia

Fonte: autora 2022.

3.4 Tratamento de dados

A análise dos dados foi realizada através de estatística descritiva disponibilizada pela própria ferramenta de pesquisa, o *Google forms*. Os gráficos também foram gerados na mesma plataforma, com auxílio do software Microsoft Excel para aperfeiçoar o tratamento dos dados. Segundo Guedes et.al. (2005), o objetivo básico da estatística descritiva é sintetizar valores de mesma natureza, permitindo uma visão global, organizando e descrevendo por meio de tabelas, gráficos e medidas descritivas.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

4.1 Resultado qualitativo

Conforme o estudo feito e elaborado no presente trabalho segue os analises do resultado da pesquisa com abordagem qualitativa, que revela as repostas dos inquiridos. Dessa forma, para tornar fluido o entendimento optou-se por descrever

por repondente conforme quadro 03.

QUADRO 03: Descritivo dos resultados da pesquisa qualitativa

Participantes	Qual seu gênero?	Qual sua escolaridade?	Ficou mais fácil realizar atividades de interesse pessoal?	Observou melhoria na qualidade de vida?	Teve a sensação de que trabalhar em casa é um privilégio?
Participante 1	Masculino	Pós-graduação completa	Não	Sim	Não
Participante 2	Masculino	Superior incompleto	Sim	Sim	Sim
Participante 3	Feminino	Superior incompleto	Não sei ou não quero informar	Não sei ou não quero informar	Não sei ou não quero informar
Participante 4	Feminino	Pós-graduação completa	Sim	Sim	Sim
Participante 5	Masculino	Superior completo	Sim	Não sei ou não quero informar	Não
Participante 6	Masculino	Superior completo	Não sei ou não quero informar	Sim	Não

Fonte: Autora 2022.

Conforme a tabela acima relata o *home office* foi marco para a história da sociedade, trazendo benefícios que podem melhorar a cada dia a vida do trabalhador. Segundo Nohara, Acevedo Ribeiro et al. (2020) o *home office* trás como vantagem maior interção com a família, autonomia para organizar tarefas, melhor qualidade de vida, menos stress no deslocamentos e redução no tempo de deslocamento; em concordância com a mesma Costa (2013) descreve o *home office* com mais autonomia para organizar tarefas, equílibrio entre trabalho e vida pessoal, flexibilidade de horários, redução do tempo de deslocamento e melhor qualidade de vida. Tendo em vista que todos os pontos citados foram pensados em uma forma que o colaborador tem pra melhorar a vida profissional e pessoal.

4.2 Resultado quantitativo

Conforme o estudo apresentado segue os análises de resultados quantitativos

conforme gráficos apresentados de acordo com a pesquisa feita junto com os responpendes tendo início com os dados sociodemográficos para, na sequência dissertar sobre as dimensões visibilidade, comunicação, integração e metas; equilíbrio entre vida pessoal e metas; flexibilidade de horários; despesas; espaço físico; efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho; vantagens e desvantagens do *home office*; e nível de satisfação.

Conforme os inquiridos diante da pesuqisa, 50% foram do sexo feminino e os outros 50% do sexo masculino; 50% tem mais de 5 anos de empresa, 7,1% tem até 10 anos de empresa, 14,3% tem até 15 anos de empresa, 14,3% tem até 20 anos de empresa e 14,3% também tem mais de 20 anos de empresa. Entre eles 7,1% tem até 30 anos, 28,6% tem de 30 a 40 anos, 50% entre 40 a 50 anos e 14,3% mais de 40 anos; A escolaridade de 14,3% foi superior imcompleta, 50% superior completo e 35,7% pós-graduação completa; 28,6% são solteiros, 7,1% são divorciados e 64,3% são casados; 57,1% não residem com filhos menores de idade, 28,6% residem com um filho menor de idade e 14,3% com dois filhos.

Na sequência segue os resultados referente as variáveis pesquisadas com o itens que ajudaram aos respondentes na questionamento. Conforme gráfico 01, segue abaixo os dados reveladores.

GRÁFICO 01- Tempo no *home office*

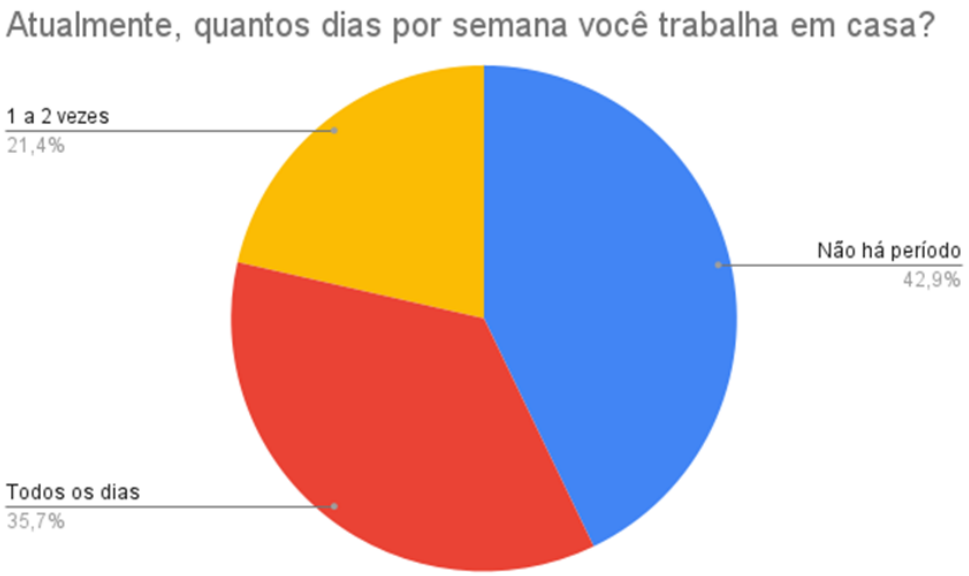
Fonte: Autora (2022).

Conforme gráfico 01, revela os dados que o teletrabalho, 7,1% ficaram em *home office* em até 30 dias, 14,3% trabalharam entre 30 e 60 dias, 7,1% trabalharam entre 60 e 90 dias, 7,1% entre 90 e 120 dias e 64,3% mais de 120 dias trabalhados.

No início as empresas liberou para trabalhar *home office* todos os funcionários que fossem do grupo de risco ou que convivessem com pessoas que fazem parte desse grupo. Para Zhou, Zhang e Qu, (2020) o grupo de risco é formado por idosos e pessoas que apresentam condições de bem-estar subentendidos a cardipatias, doenças respiratórias crônicas, hipertensão arterial sistêmatica, cardiopatias, doenças imunodepressoras, diabetes mellitus e entre outros. Os colaboradores que convivem com pessoas do grupo de riscos atualmente estão intercalando entre presencial e teletrabalho. Tendo assim uma informação importante que em algum momento todos os funcionários estavam trabalhando em *home office*, mesmo que em períodos curtos.

Abaixo o gráfico 02 , traz os dados refente ao período de trabalho *home office:*

GRÁFICO 02 - Período em que trabalha *home office*

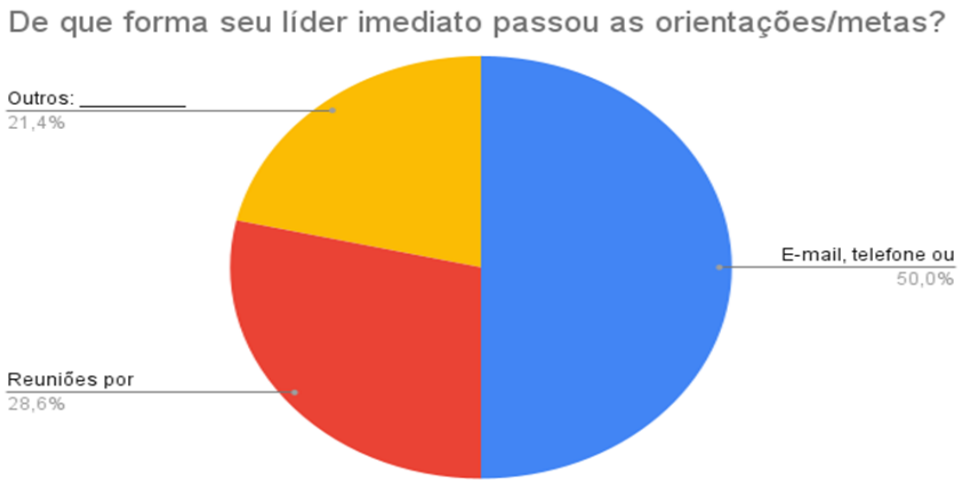


Fonte: Autora (2022).

Mostrando assim, 21,4% dos entrevistados continuam a ir na empresa de 2 3 vezes por semana; já 35,7 trabalham todos os dias de forma remota e não tem contato presencial com a empresa; e 42,9% não tem período estabelecido, alcaçam a necessidade da empresa.

Na sequência segue a variáveis referente a Visibilidade, integração, comunicação e metas. O gráfico 03 revela os dados pesquisados.

GRÁFICO 03- Forma que o líder passa as informações



Fonte: Autora (2022).

Em questão ao perguntar sobre comunicação os funcionários responderam de acordo com o gráfico 3, 50% e-mail, telefone, whatsapp; 28,6% reuniões por vídeo conferência e 21,4% responderam outros.

O gráfio 04 abaixo traz os dados referentes ao tempo de tralbalho acessado durante o pico da pandemia de COVID-19.

GRÁFICO 04- Controle sobre tempo de trabalho e acesso

Fonte: Autora (2022).

Conforme acima, os colaboradores também responderam a questão de se estavam consciente que a empresa faz controle rígido sobre acessos e tempo trabalhado, sendo 21,4% sim; 28,6% não viam problema; 14,3% relataram que é importante a empresa ter um maior controle; 28,6% responderam que não.

Esse controle de monitoramento praticado totalmente por parte da empresa; Whittle e Mueller (2009) descrevem como desvantagem podendo gerar sensação de exploraçao e insegurança.

Outra questão abordada foi se houve abandono por parte da empresa ou chefe imediato onde 7,1% que corresponde a 1 responde respondeu que sim, hou abandono; já 71,4% responderam que não; e 21,4% prefiro não responder. Para Vasel (2020, p.1), “Os gestores desempenham um papel importante na prevenção da solidão entre sua equipe. Isso significa perguntar regularmente como estão os membros da equipe garantir que todos estejam se conectando entre si”.

Conforme o item abordado a dificuldade em obter auxílio dos colegas foi de trabalho foi 7,1% sim; 64,3% para não e 28,6% prefiro não responder. Como mostra o gráfico 05, segundo Chiaretto et.al. (2018) afirma que a falta de proximidade com gestor e colegas de trabalho, gera falta de conhecimento e impossibilita o esclarecimento rápido de dúvidas.

GRÁFICO 05- Distanciamento entre colegas e gestor

Fonte: Autora (2022).

Entre as pessoas entrevistadas 64,3% tiveram reconhecimento por parte da empre; 14,3% não tiveram e 21,4% prefiriram não responder. Como mostra o gráfico 06 a seguir.

GRÁFICO 06- Reconhecimento por parte da empresa

Fonte: Autora (2022).

Abaixo o gráfico 07 mostra o resultado sobre a falta de suporte tempestivo para problemas de conexões com a internet 21,4% responderam que sim houve essa falta; 71,4% responderam que não houve essa falta e 7,1% prefiro não responder.

GRÁFICO 07 - Falta de suporte tempestivo para problemas de conexão

Fonte: Autora (2022).

A princípio a maior dificuldade na entrega dos resultados foi não com 57,1%; 28,6% sim e prefiro não responder 14,3% como mostra o gráfico 08 logo a baixo.

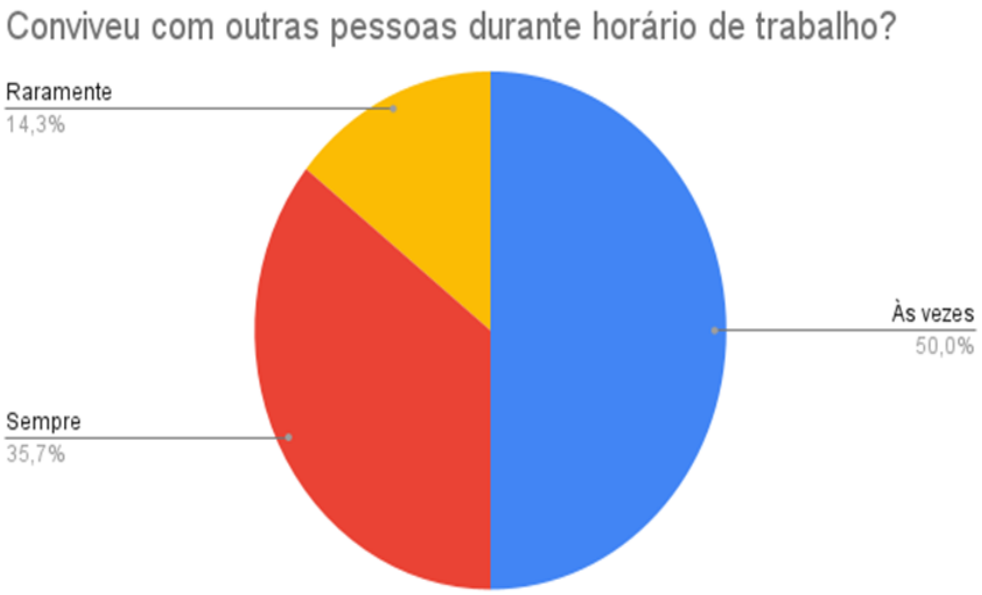
GRÁFICO 08- Maior dificuldade na entrega dos resultados

Fonte: Autora (2022).

4.3 Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho

Ao perguntar se os trabalhadores conviveram com outras pessoas na residência teve ênfase com 35,7% sempre; 50% às vezes e 14,3% raramente tendo em vista que esses 14,35 moram sozinhos pois essa pesquisa foi relata durante uma pandemia, onde todos estavam de quanrentena. Segue o gráfico 09.

GRÁFICO 09- Conviveu com outras pessoas durante horário de trabalho

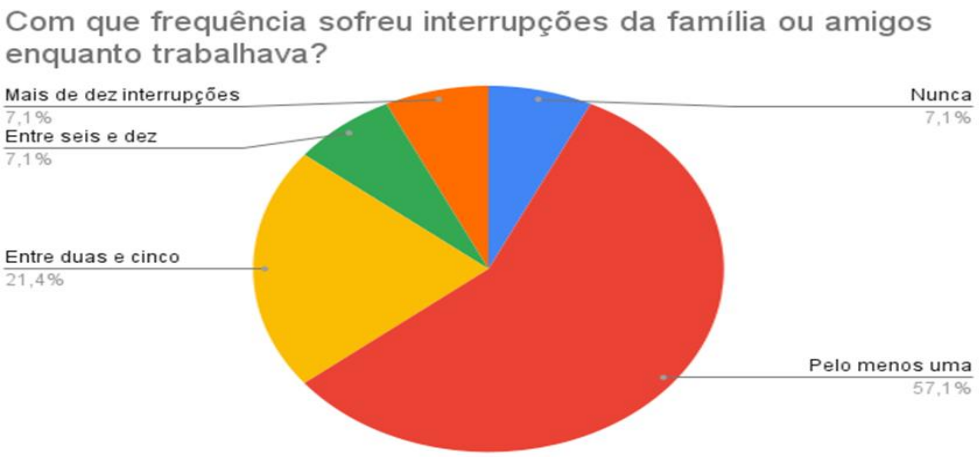


Fonte: Autora (2022).

Também tiveram em questão as interrupções de famílias e amigos enquanto estava trabalhando, levando em consideração o maior índice com 57,1% relataram que eram inderrompidos pelo menos uma vez enquanto estavam trabalhando; 21,4% entre duas e cinco interrupções; 7,1% entre seis e dez interrupções; 7,1% mais de dez interrupções e 7,1% nunca recebia interrupções.

O gráfico 10 abaixo trás com que frequência os funcionários sofria interrupções da família ou amigos enquanto trabalhava.

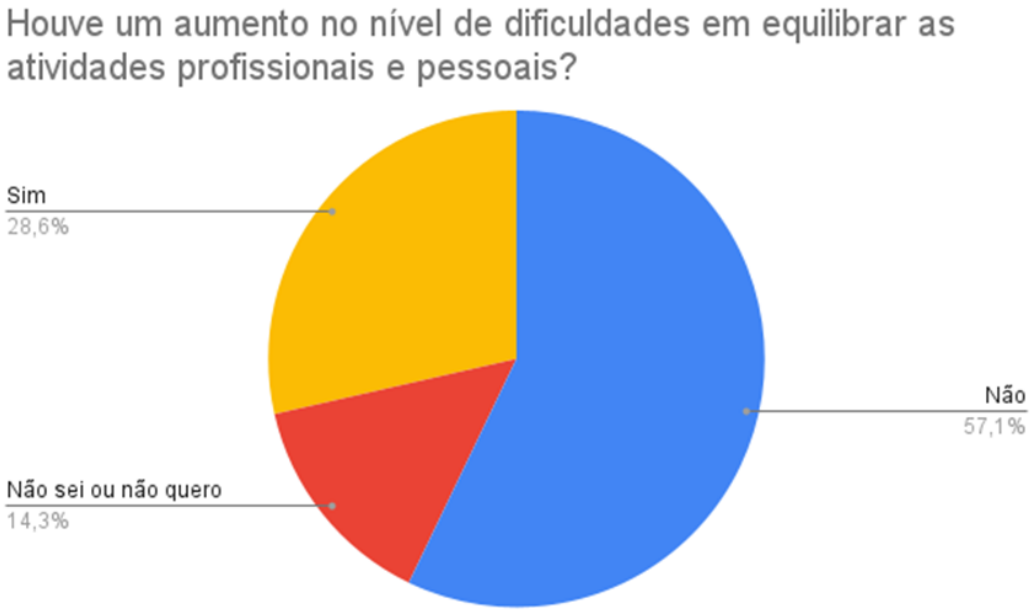
GRÁFICO 10- Frequência que sofreu interrupções



Fonte: Autora (2022).

Perguntados se houve aumento no nível de dificuldades em equilibrar as atividades profissionais e pessoais levando em consideração que a maioria respondeu que não 57,1%; 28,6% sim e 14,3% não sei ou não quero informar para o aumento no nível de dificuldades como mostra o gráfico 11 a seguir.

GRÁFICO 11- Aumento no nível de dificuldades



Fonte: Autora (2022).

Segundo Barros (2007) a oportunidade de ficar mais perto dos parentes e participar de atividades elaboradas po família é observada como um ponto positivo. Permanecem, como: disputa por tempo e espaço; compartilhamento do local e dos problemas do trabalho, mas “o relacionamento com a família é o ponto mais gratificante” (BARROS, 2007, p. 121). Uma vida melhor presqueve um contado maior e mais específico com a família podendo gerar outras atividades para o perfil comportamental, descrito por Barros (2007).

Sendo possível separar vida privada do trabalho 57,1% concordaram que era sim possível; 28,6% discondaram; enquanto 14,35% prefiriram não informar.

Abaixo no gráfico 12 mostra detalhado se é possível separar a vida privada e a vida profissional.

GRÁFICO 12- Separar vida pessoal e a do trabalho

Fonte: Autora (2022).

Como teve o maior índice de reposta com 64,3% trabalhar em casa para os respondentes é sim um privilégio. Sendo assim 64,3% não tiveram relação com os famíliares afetada; 21,4% tiveram e 14,3% prefiriam não responder ou não sabiam com disse Barros e Silva (2010, p.16), o que mais se descata “é o sentimento de maior qualidade de vida, principalmente, quando essa qualidade de vida inclui a melhoria das relações em família”.

Mostrando assim o gráfico 13 que interpreta se a relação familiar foi afetada.

GRÁFICO 13- Relação familiar e afeto

Fonte: Autora (2022).

4.4 Flexibilidade no horário

Quanto a flexibilidade teve três questionamentos, se teve elevação durante a jornada; maior flexibilidade de horário em relação ao trabalho presencial na empresa e se ficou mais fácil realizar atividades de interesse pessoal.

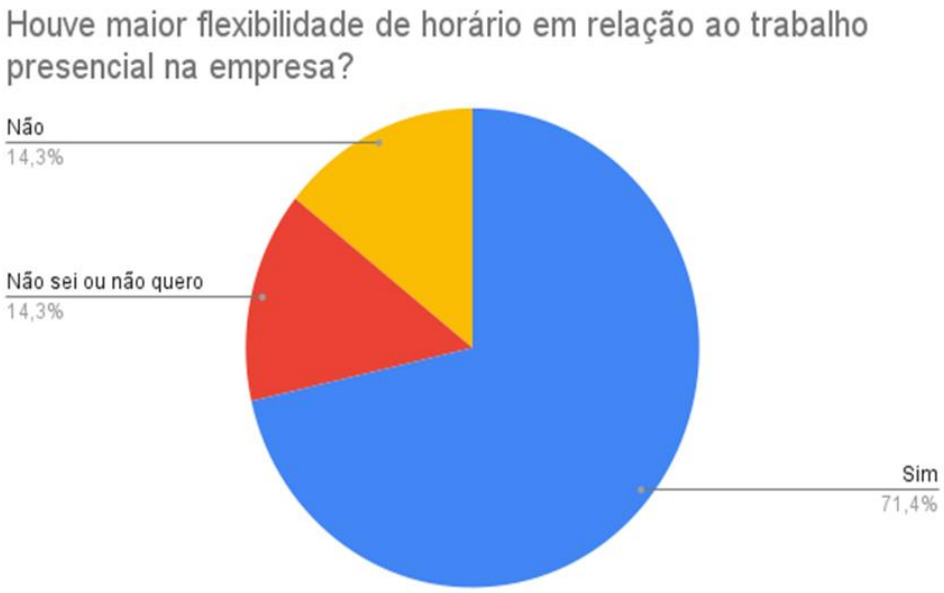
De acordo com a elevação da jornada de trabalho 64,3% responderam que sim; 21,4% não e 14,3% prefiriram não se posicionar. Com isso alguns autores descrevem ser positiva a flexibilidade de horário (FILIARD *et al.,* 2020). Como trás o gráfico 14 em questão a elevação de horário durante o espediente.

GRÁFICO 14- Elevação da jornada de trabalho

Fonte: Autora (2022).

E com a flexibilidade de horário em relação ao trabalho presencial na empresa relata a colaboração da maioria dos respondentes com 71,4% respoderam que sim; 14,3% não e também 14,3% preferem não responder.

GRÁFICO 15- Flexibilidade de horário em relação ao trabalho PRESENCIAL



Fonte: Autora (2022).

Os funcionários também foram questionados se ficou mais fácil realizar atividades de interesse pessoal durante o período de trabalho 71,4% relataram que sim; 14,3% não e 14,3% não quiseram relatar.

Mostrando assim o gráfico 16 com a facilidade de realizar atividades de interesse pessoal.

GRÁFICO 16- Atividades de interesse pessoal

Fonte: Autora (2022).

4.5 Relação às despesas

Os trabalhadores foram enterrogados se houve aumento nas despesas de luz e internet; se tinham equipamentos adequados para uso; e se foram reembolsados pela empresa.

As respostas dos colaboradores foi que houve aumento nas despesas pessoais com gasto de luz e internet 71,4%; que não foi preciso a compra de equipamentos novos 71,4%; que foi preciso 21,4%; e podendo deixar em alerta que 57,1% não foram reembolsados. Com isso Sousa e Paradela (2020) e Barros e Silva (2010) pesquisaram que, a falta de investimento monetário pelas empresas tem que ser observada havendo remuneração extra para esse tipo de despesa. Lenvando em conta que questões como finanças pode ser um impacto negativo do *home office*.

4.6 Espaço físico de trabalho

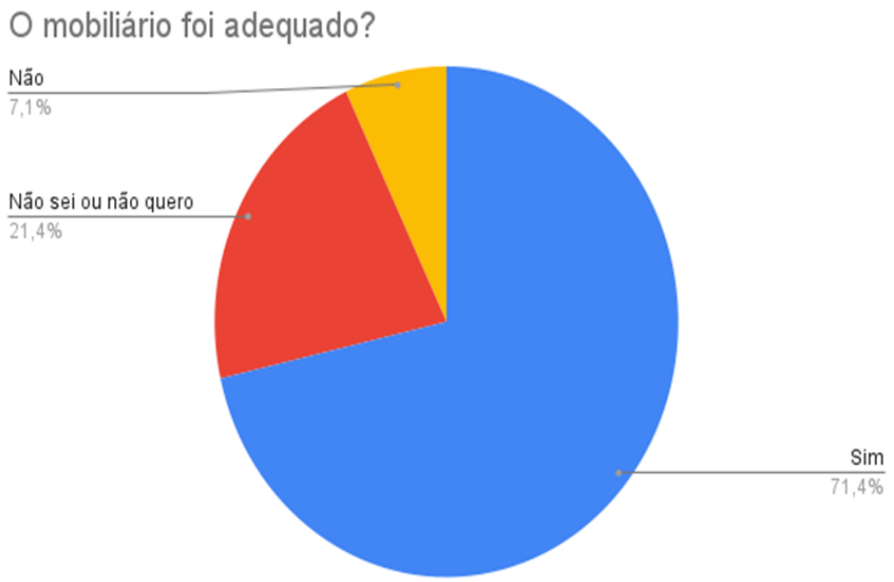
Em questão de locais compartilhados com familiares os colaboradores responderam que 7,1% eram sempre; 50% às vezes; 21,4% raramente e 21,4% nunca. Conforme mostra o gráfico 17 logo abaixo sobre ambientes compartilhados.

GRÁFICO 17:- Locais compartilhados com familiares

Fonte: Autora (2022).

Já em questão de disposição equipamentos de qualidade para trabalhar 78,6% responderam que sim, eles tinham equipamentos de qualidade para trabalhar. Sendo assim o mobiliário foi adequado para 71, 4% dos respondentes; 7,1% não foi adequado e 21,4% não quiseram informar. Seguindo o gráfico 18 com ênfase se o mobiliário foi adequado.

GRÁFICO 18- O mobiliário adequado



Fonte: Autora (2022).

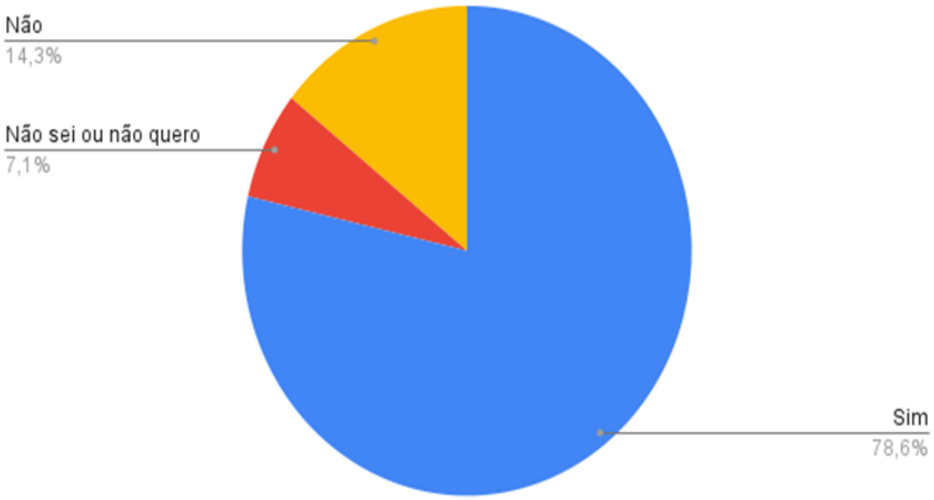
As empresas devem fornecer para os funcionários condições adequadas para o convivio, quanto à estrutura compatível, espaço físico e conforto (JUNIOR, 2013). Segundo Silva et al. (2020) não é só a falta de auxílio, é também o não fornecimento de equipamentos adequados, a internet, a qualidade do mobiliário e a falta de espaço adequado. Levando em conta que nem todos os trabalhadores tem um local privado em casa, sendo assim:

> Essa nova realidade exigiu dos gestores estratégias para manter a produtividade. Vencer a barreira do distanciamento social, acompanhar as atividades e fornecer o suporte necessário, foram desafios enfrentados pelos gestores. O gestor também precisa estar atento a motivação e de proporcionar momentos de interação social com a equipe. (SANTOS et al., 2020, p. 11).

4.7 Efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho

As respostas indicam no gráfico 19, aumento na tensão para manter o nível de rendimento sendo 78,6% para sim houve um aumento, 14,3% não e 7,1% não quis informar.

GRÁFICO 19- Aumento da tensão para manter o rendimento



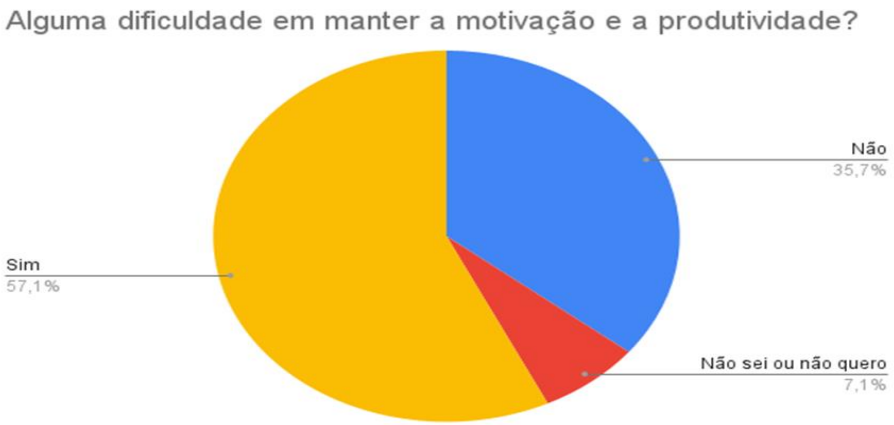
Fonte: Autora (2022).

Trazendo o resultado da dificuldade em manter a motivação e a produtividade 57,1% relataram que ; 35,7% não e 7,1% não quis relatar. Pondendo assim essa distância trazer sensação de isolamento conforme apresenta:

> Essa nova realidade exigiu dos gestores estratégias para manter a produtividade. Vencer a barreira do distanciamento social, acompanhar as atividades e fornecer o suporte necessário, foram desafios enfrentados pelos gestores. O gestor também precisa estar atento a motivação e de proporcionar momentos de interação social com a equipe. (SANTOS *et al*., 2020, p. 11).

Relata assim o gráfico 20 com as dificuldades de manter a motivação

GRÁFICO 20: DIFICULDADE DE MANTER A MOTIVAÇÃO



Fonte: Autora (2022).

Posicionaram-se também sobre a regulamentação do no 57,1% sentiu alteração no sono; 35,7% não sentiram e 7,1% não soube responder.

Como mostra o gráfico 21 abaixo relatando a alteração do sono

GRÁFICO 21- Alteração no sono

Fonte: Autora (2022).

Os trabalhadores responderam que sobre estresse e ansiedade a mairoria relatou que sim snedo 64,3%; 21,4% não e 14,3% preferiram não se posicionar.

De acordo com o gráfico 22 mostrado abaixo havendo aumento nos níves de ansiedade e estresse

GRÁFICO 22- Níveis de estresse ou ansiedade

Fonte: Autora (2022).

Sendo a maioria relata que não sentem estresse e ansiedade em voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho 64,3%. Havendo um sentimento de solidão e falta dos colegas com 57,1% sim, sentiram; 35,7% não e 7,1% não quis informar.

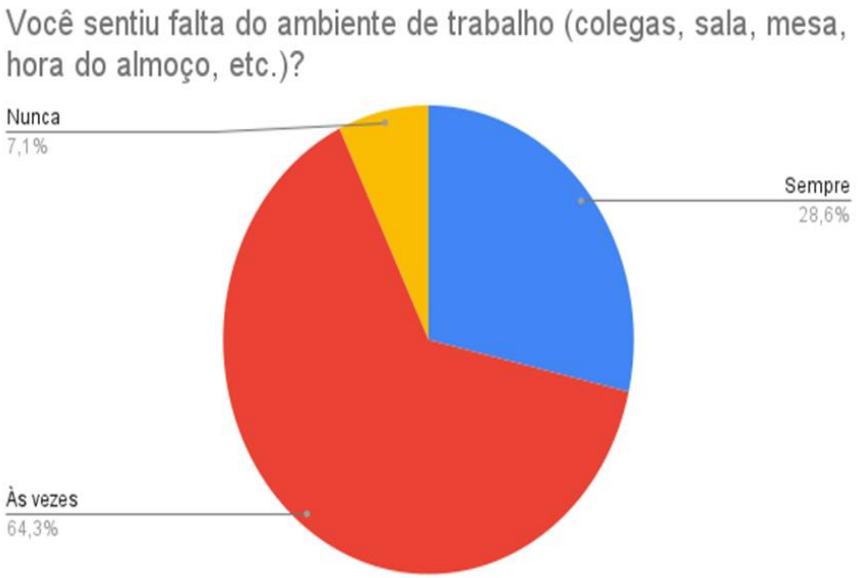
Mostrando o gráfico 23, sentimento de solidão, sensação de isolamento e falta de contato com os colegas

GRÁFICO 23- Sentimento de solidão, isolamento e falta de contato

Fonte: Autora (2022).

Com 71,4% de respostas os trabalhadores responderam que não teve nenhum afeto psicologicamente as relações familiares com o trabalhar em casa. Sendo assim 64,3% sentiram falta às vezes do ambiente de trabalho; 28,6% sempre sentiam e 7,1% nunca sentiam falta. Tendo em vista o gráfico 24 logo abaixo com falta do ambiente de trabalho, colegas, sala, mesa, hora do almoço e entre outros.

GRÁFICO 24- Falta do ambiente de trabalho



Fonte: Autora (2022).

4.8 Vantagens e desvantagens do *home office*

Em relação as vantagens do teletrabalho, os colaboradoes foram questionados de qual seria o melhor na opinião de cada um, tempo a maior represeentação com 42,9% não ter que enfrentar trânsito ou estacionamento; 28,6% maior liberdade e flexibilidade; e com 7,1% participar da educação dos filhos; liberdade para usar roupas confortáveis; o trabalho ficou mais agradável; e ainda assim 7,1% dos respondentes relatou que não via vantagens no *home office*.

Em acordo com os trabalhadores segundo Gomes (2020), é notado que não enfrentar trânsito ou ficar horas procurando estacionamento é um das principais vantagens do *home office*. Podendo assim trazer melhoria de vida, menos estresse, menos poluição, menos gastos, mais tempo e entre outros.

Assim mostra e justifica o gráfico 25 logo abaixo.

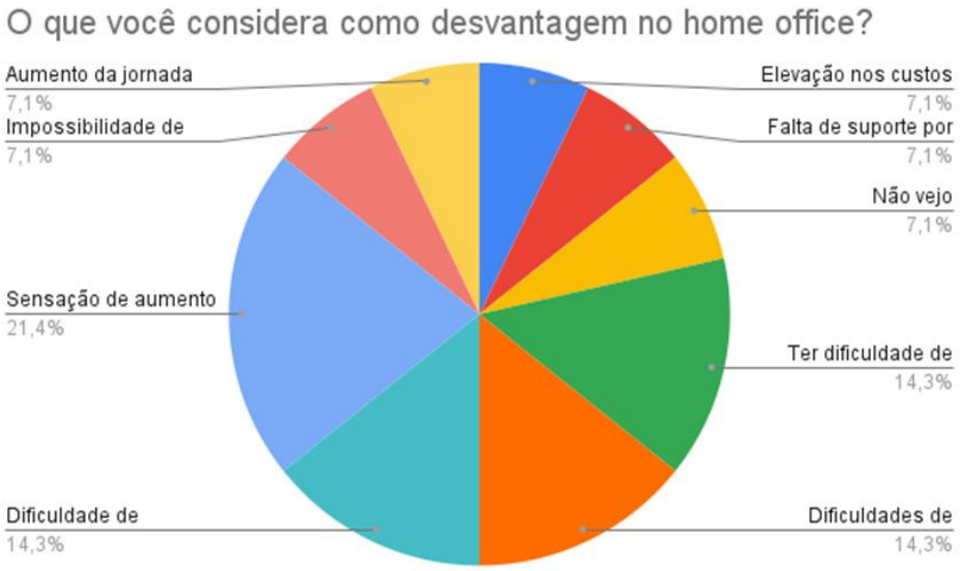
GRÁFICO 25- Vantagens do *home office*

Fonte: Autora (2022).

Tendo assim as desvantagens deixando os respondentes divididos com 21,3% sensação de aumento de carga de trabalho; 14,3% dificuldades de concentração; 14,3% ter dificuldade de interação com os colegas distantes; 7,1%

aumento da jornada de trabalho; 7,1% falta de suporte por parte da empresa; 7,1% impossibilidade de faltar por motivo de doença; 14,3% dificuldade de progresso na carreira; 7,1% elevação nos custos e assim como teve várias desvantagens 7,1% respondeu que não via desvantagens no *home office*. Em consonância com Gomes (2020) a grande desvantagem relatada é o dificil acesso de interação com os colegas de trabalho, causado pelo isolamento. Logo abaixo o gráfico 26 mostra todas as desvantagens questionadas.

GRÁFICO 26- Desvantagens do *home office*

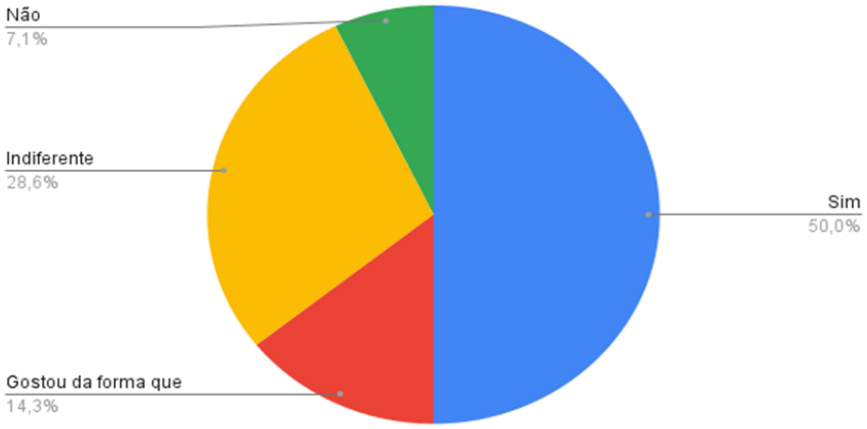


Fonte: Autora (2022).

4.9 Nível de satisfação

Os trabalhadores também foram questionados se gostavam da forma que o resultado era entregue 50% respondeu que sim; 7,1% não e 28,6% indiferente. A decorrer o gráfico 27 informa o trabalho que é realizado para empresa de forma *home office*.

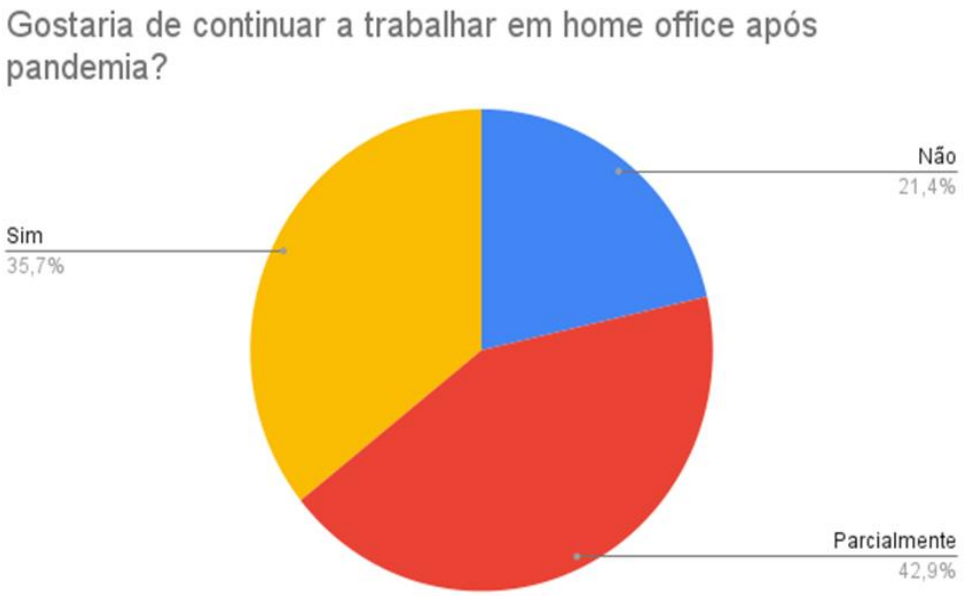
GRÁFICO 27- Realiza o trabalho para empresa em *home office*



Fonte: Autora (2022).

Por fim a presente pergunta relata se os funcionários querem continuar a trabalhar desse modo com 35,7% sim; 42,9% parcialmente e 21,4% não querem. Segundo Robbins (2002, p.74) menciona a satisfação no trabalho "como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza". Como mostra o gráfico 28 a seguir sobre trabalhar *home office* pós pandemia.

GRÁFICO 28- Trabalhar home office após pandemia



Fonte: Autora (2022).

4.10 Apontamentos

Os gráficos aqui representados revelam que a importância do *home office* para os agentes de viagens de Pernambuco, se caracterizam pela sua atividade, funcionamdo como um dos principais geradores do desenvolvimento do turismo. Com isto percebo que os participantes que colaboraram com as respontas da pesquisa presente acima, ficaram ao meio termo de como lhe dar com essa nova era de trabalho *home office*, com isso os agentes de viagens observaram que o aumento da COVID-19, muitos da população tiveram uma queda em relação as viagens planejadas e emergencial.

Sendo assim, vale lembrar a necessidade de estar conectados com a internet e com a tecnologia nos dias atuais. Portanto com os gráficos listados no presente podemos observar suas vantagens e desvantagens, pontos positivos e negativos. Seguindo assim a sequência da satisfação refente ao teletrabalho de cada respondente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa de estudo foi realizada com o objetivo de identificar a opinião dos trabalhadores sendo eles agentes de viagens e outros, quanto a modalidade de trabalho *home office*. Os contratados que fizeram parte da pesquisa trabalharam antes da pandemia, há pelo menos três anos em um modelo de atendimento digital, sem presença de clientes em suas agências, disponibilizando serviços através de celulares, e-mail e chat. Essa informação finaliza-se com o atendimento à distância, por si só não é objeção adicional.

O *home office*, em específico o teletrabalho, ao qual foi desempenhado na moradia dos trabalhadores não foi uma escolha e sim uma condição causada pela pandemia do COVID-19, que gerou essa precisão para dar continuação nas atividades de alguns setores. Com foco em agentes de viagens foi necessário o uso do modelo teletrabalho, sendo suspenso o atendimento presencialmente por alguns meses e tendo seu retorno gradualmente. Os colaboradores que principalmente faziam parte do grupo de riscos ou tem em seus familiares alguem do grupo de risco, optaram por esse estilo de trabalho.

As empresas em questão ainda estão se regulamentando a esta modalidade de trabalho. No momento estudando regras para impor novos modelos de trabalho seguindo esse padrão durante a pandemia. Hoje, o teletrabalho continua sendo utilizado por varios trabalhadores, com validade enquanto durar o estado de calamidade decretado pelo Governo Federal de Pernambuco. Todos os trabalhadores entrevistados estavam trabalhando em *home office* desde o início da pandemia decretado pelo Governo Federal de Pernambuco e mesmo não sendo agentes de viagens todo colaborador passou por um período de *home office*, pela sua empresa por alguns dias, sendo ele por motivos diversos.

Com esse modo a comunicação entre funcionários e empresa, foi usada vários metódos como: classroom, google meet, whatsapp e telegram para o repasse de informações e metas, além dos relátorios de acompanhamentos de resultados disponibilizados, como ferramenta de trabalho mesmo antes da pandemia. Através dos acessos dado pela empresa aos funcionários, a mesma pode contar o tempo de trabalho de cada um, produção, relátorios acessados, serviços, atendimentos realizados, atendimentos dispensados e entre outros. Sendo esse controle

totalmente reconhecido pelos funcionários não afetando seu atendimento, seu rendimento ou a entrega do própio trabalho.

Entre todos os pontos citados e analisados, de uma forma geral não foi contestado sentimentos de abandono por parte superior imediata, mas a sensação de distanciamento e a dificuldade de obter contribuição dos colegas foram observadas pela menoria, já a grande maioria respondeu que houve sim um distanciamento entre colegas e gestor. A grande parte dos funcionários respondeu que não tiveram dificuldades em entregar seus resultados e uma parte ainda maior respondeu que houve sim reconhecimento por parte da empresa, em relação ao esforço de cada funcionário e resultado atingido. Outra questão observada foi em relação ao suporte tempestivo, por parte da empresa, para resolver problemas de conectividade ou equipamentos que foi além do esperado, contudo as empresas deram o suporte necessário para cada funcionário.

Sobre o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, a maioria dos trabalhadores convive às vezes com outras pessoas no horário de trabalho e as mesmas também responderam que geralmete sofrem pelo menos uma interrupção durante o expediente de trabalho, para a maioria não houve aumento no nível de dificuldades em equilibrar as atividades profissionais e pessoais e também relataram que houve sim uma demora em voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho. Todavia, a maioria dos respondentes relatou que sentiu melhora na qualidade de vida, que suas relações familiares não foram afetadas pelo trabalho feito em casa, e que é um privilégio poder trabalhar em casa de forma remota.

Sendo possível observar que houve elevação no horário de trabalho, ou seja, os trabalhadores acabaram trabalhando um pouco mais que o necessário. Além disso, a maioria dos trabalhadores respondeu que houve aumento nas despesas de telefone, energia elétrica e água. Já móveis ou equipamentos novos não foi necessário comprar para a grande maioria, pois os que tinham em casa supriram as necessidades de cada trabalhador, já para os que precisou comprar a empresa fez o reembolso necessário para despesas mensais e mobiliárias. Conforme mencionado à cima a maioria não precisou comprar, tendo em vista o que mais foi procurado e comprado foi mesa de trabalho havendo o reembolso do mesmo.

Durante a pesquisa feita foi possível observar algumas vantagens e desvantagens observadas pelos colaboradores, algumas muito semelhantes as já abordadas pela literatura. Nessa circunstância, foram relatadas divergências

pontuais decorrentes da classificação da atividade e o tipo de contrato de trabalho feito pela empresa, tendo como exemplo aumento no número de horas trabalhadas ou até mesmo flexibilidade de horário. No presente estudo não houve muitas alterações, pois os funcionários eram parcialmente cuidadosos consigo mesmo, respeitando e dando o que o corpo precisava.

A vantagem que mais sobregarregou o *home office* foi de não ter que enfrentar trânsito ou procurar estacionamento pelos funcionários trazendo um resultado com maior índice. Tendo em vista que os locais que os funcionários estacionam é o mesmo local dos clientes, havendo ali um confronto diário.

O obstáculo que mais esteve observado na desvantagem foi à sensação de aumento na carga horária do trabalho, dificuldade de progresso na carreira, ter dificuldade de interação com os colegas distantes, dificuldades de concetração no trabalho e entre outros. Despertando assim a falta dos intervalos com colegas de trabalho, horário de almoço, o cafezinho com colegas, o encontro entre um ou outro corredor, todos esses aspectos contribuiem para a interação diária seja de uma forma profissional ou até mesmo pessoal.

O teletrabalho, do ponto de vista físico, é um desafio para manter a comunicação. Conseguir entregar os relátorios no prazo, entender o cliente, alcançar novos, conseguir o retorno do mesmo, identificar o contexto essas dificuldades tem sido os motivos das reuniões virtuais. Cada trabalhador tem sua personalidade própria, que vai além das propriedades do *home office*. É preciso ter um foco na entrega do resultado, mas, sobretudo ter compreensão com o que se passa do outro lado. Trabalhar em casa pode ter suas duas versões em quanto para uns é perfeito, para outros não é tão bom assim. Lidar com criança, esposa, barulhos, atrapalhos pode tirar o foco e prejudicar na entrega do resultado final, podendo dividir opiniões.

Com isso o *home office* tem sido um grande desafio tanto para a empresa quanto para os trabalhadores, é uma experiência que leva tempo para ser adapitada. O modedo de atendimento das agências contribui para não acontecer prejuízos nem agora, nem no pós-pandemia. Principalmente para manter a empresa erguida.

Para obter outros resultados das informações aqui relatadas, é possível apontar outras pesquisas de caráter quantitativo que podem ser realizadas com outros funcionários de agencias de viagens com a mesma descrição de atendimento, tendo em vista os resultados de diferentes regiões do país. Sendo possível identificar novos resultados diferentes ou significativos dos já encontrados.

REFERÊNCIAS

ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V. L.; LIMA, A. C. **Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional**. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v.15, n. esp., p. 511-533, 2017.

BARROS, Alexandre Moço. **As implicações do teletrabalho para os indivíduos e para sua forma de atuação na empresa**: Um estudo de caso dos Teletrabalhadores da Shell Brasil. Rio de Janeiro: Dissertação de Mestrado Puc-Rio, 2007.

BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. **Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil.** Cadernos EBAPE.BR, v. 8, n. 1, p. 71-91, 2010.

BENI, Mario Carlos. **Turismo e Covid-19. Algumas reflexões.** Rosa dos Ventos, vol. 12, núm. Esp.3, 2020. Disponível em: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473564229002 Acesso em: 28/10/2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Lei Geral do Turismo**,n.11.771, de 17 de setembro de 2008.Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em: 11/04/2010.

COSTA, I. S. A**. Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si.** Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 462-474, 2013.

DE LA TORRE, F**. Agências de viagens e transporte**. São Paulo: Roca, 2003.

Di Martino, V. **The high road to teleworking. Geneva: International Labour Organization**, 2001.

EOM, S. J.; CHOI, N.; SUNG, W. **The use of smart work in government: empirical analysis of Korean experiences**. Government Information Quarterly, v. 33, n. 3, p. 562-571, 2016.

FACHE, W. **Methodologies for innovation and improvement of services in tourism. Managing Service Quality. Bedford**, vol. 19, n.º 6, 2000, p. 356. Disponível em: <http://proquest.umi.com/>. Acesso em: 15 ago.2007.

FILARDI, F., CASTRO, R. M. P. de, & ZANINI, M. T. F. (2020). **Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal**. Cadernos EBAPE.BR, 18(1), 28-46. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/74605 Acesso em 05 mar. 2021

GIL, A. C. (2002) **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª. Ed. São Paulo: Atlas S/A

Golden, D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). **The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?** Journal of Applied Psychology, 93(6), 1412-1421. doi:10.1037/a0012722.

GOMES, Maria Irene. **O teletrabalho e as condições de trabalho: desafios e problemas**. 2020. Disponível em: < http://hdl.handle.net/1822/67361> Acesso em: 24 mar. 2021

GOMES, Maria Irene. **O teletrabalho e as condições de trabalho: desafios e problemas.** 2020. Disponível em: < http://hdl.handle.net/1822/67361> Acesso em: 24 mar. 2021.

HISLOP, D. et al. **Variability in the use of mobile ICTs by homeworkers and its consequences for boundary management and social isolation.** Information and Organization, v. 25, n. 4, p. 222-232, 2015.

JOHNSON, R. B.; ONWUEGBUZIE, A. J.; TURNER, L. A. Toward a definition of mixed methods research. **Journal of Mixed Methods Research,** v. 1, n. 2, 2007, p.112-133.

JÚNIOR, Jessé de Souza Oliveira. **Teletrabalho: vantagens e desvantagens para indivíduos, organizações e sociedade.** 2013. Disponível em: <https://social. stoa. usp.br/articles/0028/9731/Oliveira_Jr_-_Teletrabalho_-_TCC_- _MBA_USP_ GE_T1-2011.pdf.> Acesso em 05 abr. 2021.

Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2000). **To work or not to work at home – An empirical investigation of factors affecting attitudes toward teleworking.** Journal of Managerial Psychology, 15(6), 560-586. doi:10.1108/02683940010373392.

Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). **The psychological impact of teleworking: Stress, emotions and health.** New Technology, Work and Employment, 18(3), 196-211. doi:10.1111/1468-005X.00121.

MARTINEZ, Luciano; POSSIDIO, Cyntia. **O trabalho nos tempos do coronavírus.** São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

Mendonça, M. (2010). **A inclusão dos "home-offi -cers" no setor residencial no município de São Paulo** (Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, SP, Brasil).

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: HUCITEC, 2004.

Ministério da Saúde (BR) . Secretaria de Vigilância em Saúde . Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública . **Doença pelo coronavírus 2019: ampliação da vigilância, medidas não farmacológicas e descentralização do diagnóstico laboratorial**. Bol Epidemiol [Internet]. 2020 mar [citado 2020 jun 1]; 5 . Disponível em: http://maismedicos.gov.br/images/PDF/2020_03_13_Boletim-Epidemiologico-05.pdf.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cartilha do coronavírus. 2020.** Disponível em: Acesso: 25 mar. 2021.

Nilles, J.M. **Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores.** Tradução Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

NOHARA, J. J.; ACEVEDO, C. R.; RIBEIRO, A. F.; SILVA, M. M. **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores.** Revista de Administração e Inovação, v. 7, n. 2, p. 150-170, 2010.

Pyöriä, P. (2011). **Managing telework: Risks, fears and rules. Management Research Review**, 34(4), 386-399. doi:10.1108/01409171111117843.

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

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 9ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SEBRAE-Serviço Nacional de Apoio à Micro e Pequena Empresa (2017). **Panorama das agências de viagens e operadores turísticos do Brasil.** Brasília/DF. Recuperado em 23 jun 2018 de www.sebrae.com.br/sites/portalsebrae/bis/o-panograma-de-agencias-de-viagens-e-operadores-turisticos-no-brasil.

SANTOS, Ana Luísa. **Precisa se adaptar ao home office durante a pandemia?** Descubra como. Correio Braziliense. 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-descubracomo.shtml> Acesso em: 04 abr 2021.

SANTOS, Ester Amaral Cunha; PEREIRA, Juliane Abreu; CAVALCANTE, Karla Fernanda Ferreira; LIMA, Maria Rita da Silva. **Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19.** Faculdades IDAAM. Manaus, 2020. Disponível em: <http://repositorio.idaam.edu.br/jspui/handle/prefix/1172> Acesso em: 24 mar. 2021.

SILVA, I. C. M.; SILVA, M. H.; SANTOS, M. L. **Condições de trabalho em casa durante a pandemia: uma análise do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agências de turismo.** Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, 15 (1), 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2200> Acesso em: 20 mar. 2021.

SOUSA, Letícia Pinheiro de; PARADELA, Victor Cláudio. **Impactos da Pandemia da COVID-19 sobre profissionais que já atuavam em home-office.** Revista Gestão Educação, Tecnologia e Saúde. Sete Lagoas, v.3 (Edição Especial): p. 19-41, 2020.

TORRE, Francisco de La. **Agências de viagens e transportes.** São Paulo: Roca, 2003.

TUMELERO, Naína Ariana Souza. **Pesquisa descritiva: conceito, características e aplicação.** Blog do Mettezer, 2018. Disponível em:<https://blog.mettzer.com/pesquisadescritiva/> Acesso em: 04 abr. 2021.

VASEL. Kathryn. **Solidão, o lado sombrio do home office: saiba como evitá-la mesmo no isolamento.** CNN Business, 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com. br/business/2020/05/02/solidao-o-lado-sombrio-do-home-office> Acesso em: 02 abr. 202.

WERNECK, Tamira Saieg. **Novos Desafios no Gerenciamento dos Recursos Humanos frente a pandemia da COVID-19.** Boletim do Gerenciamento, [S.l.], v. 17, n. 17, p. 1-9, set. 2020. ISSN 2595-6531. Disponível em: <https://nppg.org.br/revistas/boletimdogerenciamento/article/view/458>. Acesso em: 24 mar. 2021.

WHITTLE, A.; MUELLER, F. **'I could be dead for two weeks and my boss would never know': telework and the politics of representation.** New Technology, Work and Employment, v. 24, n. 2, p. 131-143, 2009.

Zhou, M.; Zhang, X.; Qu, J. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19): a clinical uptade. Frontiers of Medicine**,2020. Disponível em: https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11684-020-0767-8#citeas.

APÊNDICE

Trabalho *home office* dos agentes de viagens.

Seção 1

Olá! Bem Vindo(a). Esta pesquisa faz parte de um trabalho de Graduação em Turismo com ênfase em Gastronomia do Centro Universitário Facol - UNIFACOL/PE. Gostaríamos de contar com sua participação neste processo, respondendo ao questionário. Lembramos que os dados coletados terão caráter estritamente acadêmico e não é necessário se identificar .Você só precisa ter 18 anos ou mais e ser residente brasileiro(a) para participar. A sua colaboração será importante para o conhecimento científico. Ficaremos muito gratas por sua colaboração!

Este questionário tem como objetivo coletar informações que possibilitem conhecer a realidade dos profissionais que trabalharam e sob o regime de Teletrabalho em Home Office no período de pandemia.

Seção 2

Atenção! Se for responder pelo celular, vire-o na horizontal e passe a barra de rolagem para ver todas as opções de resposta. Antes de iniciar, gostaríamos de

saber sobre você.

1. Qual é a sua idade?
   Até 30 anos
   Entre 30 e 40 anos
   Entre 40 e 50 anos
   Mais de 50 anos
2. Qual seu gênero?
   Feminino
   Masculino
   Não binário
   Outras opções de gênero
3. Qual sua escolaridade?
   Ensino Médio
   Superior incompleto
   Superior completo
   Pós-graduação incompleta
   Pós-graduação completa
4. Qual seu estado civil?
   Solteiro (a)
   Casado (a)
   Viúvo (a)
   Divorciado (a)
   Outros
5. Quantos filhos, menores de idade, residem com você?
   Nenhum
   Um
   Dois
   Três
   Mais de três
6. Quanto tempo de empresa?
   Até 05 anos
   Mais de 05 até 10 anos
   Mais de 10 até 15 anos

Mais de 15 até 20 anos

Mais de 20 anos

7. Qual sua função?

   Ex: agente de viagens e turismo

   _____

8. Por quanto tempo foi realizado o teletrabalho?

   Opção 1 até 30 dias

   Entre 30 e 60 dias

   Entre 60 e 90 dias

   Entre 90 e 120 dias

   Mais de 120 dias

9. Atualmente, quantos dias por semana você trabalha em casa?

   1 a 2 vezes

   3 a 4 vezes

   Todos os dias

   Não há período estabelecido. De acordo com a necessidade do trabalho.

Seção 3

As perguntas, abaixo, deverão ser respondidas levando em consideração o período trabalhado em *home office*.

Visibilidade, comunicação, integração e metas.

10. De que forma seu líder imediato passou as orientações/metas?

    E-mail, telefone ou Whatsapp

    Reuniões por videoconferência

    Outros: _____

11. Teve conhecimento que a empresa faz um controle rígido sobre acessos e tempo trabalhado?

    Sim

    Sinto uma invasão de privacidade.

    Me sinto desconfortável

    Não vejo nenhum

    É importante ter um maior controle por parte da empresa.

    Prefiro não comentar.

Não

12. Nesse período, você sentiu:

    Sensação de abandono por parte da empresa ou chefe imediato?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

13. Dificuldade em obter auxílio dos colegas de trabalho?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

    Aumento no distanciamento entre colegas e gestor?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

14. Reconhecimento por parte da empresa, em relação ao esforço ou resultado atingido?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

15. Falta de suporte tempestivo para problemas de conexão e/ou equipamentos?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

16. Maior dificuldade na entrega dos resultados?

    Sim

    Não

    Prefiro não responder

Seção 4

Em relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho:

17. Conviveu com outras pessoas durante horário de trabalho?

    Sempre

    Às vezes

Raramente Nunca

18. Com que frequência sofreu interrupções da família ou amigos enquanto trabalhava?

    Nunca

    Pelo menos uma

    Entre duas e cinco interrupções

    Entre seis e dez interrupções

    Mais de dez interrupções

19. Houve um aumento no nível de dificuldades em equilibrar as atividades profissionais e pessoais?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

20. Demorou para voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

21. Observou melhoria na qualidade de vida?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

22. Teve a sensação de que trabalhar em casa é um privilégio?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

23. Foi possível separar vida privada e do trabalho?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

24. De alguma forma, a relação familiar foi afetada?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

Seção 5

Quanto à flexibilidade de horário:

25. Houve elevação da jornada de trabalho?
    Sim
    Não
    Não sei ou não quero informar
26. Houve maior flexibilidade de horário em relação ao trabalho presencial na empresa?
    Sim
    Não
    Não sei ou não quero informar
27. Ficou mais fácil realizar atividades de interesse pessoal?
    Sim
    Não
    Não sei ou não quero informar

Seção 6

Em relação às suas despesas:

Houve aumento nas despesas pessoais com gasto com luz e internet?
Sim
Não
Não sei ou não quero informar

28. Precisou comprar móveis ou equipamentos novos?
    Sim
    Não
    Não sei ou não quero informar
29. Se precisou comprar móveis ou equipamentos novos, quais foram?
    Mesa de trabalho
    Cadeira
    Telefone
    Computador/Notebook
    Outros:_____
    Não comprei

30. Se precisou comprar móveis ou equipamentos novos, foi reembolsado pela empresa?

    Totalmente

    Parcialmente menos de 50% do valor

    Parcialmente, igual ou mais que 50% do valor

    Não

    Não sei informar ou não quero informar

Seção 7

Quanto ao espaço físico:

Trabalhou em locais compartilhados com familiares?

Sempre

Às vezes

Raramente

Nunca

31. Teve a disposição equipamentos de qualidade para trabalhar?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

32. O mobiliário foi adequado?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

Seção 8

Em relação aos efeitos físicos, psicológicos e relação com o trabalho:

33. Sentiu um aumento na tensão para manter o nível de rendimento?

    Sim

    Não

    Não sei ou não quero informar

34. Alguma dificuldade em manter a motivação e a produtividade?

    Sim

    Não

Não sei ou não quero informar

35. Sente ou sentiu alteração no sono?

Sim

Não

Não sei ou não quero informar

36. Houve aumento nos níveis de estresse ou ansiedade?

Sim

Não

Não sei ou não quero informar

37. Sente que demora para voltar ao estado de relaxamento após o horário de trabalho?

Sim

Não

Não sei ou não quero informar

38. Teve um sentimento de solidão e falta de contato com os colegas? Sensação de isolamento?

Sim

Não

Não sei ou não quero informar

39. Trabalhar em casa, afetou psicologicamente as relações familiares?

Sim

Não

Não sei ou não quero informar

40. Você sentiu falta do ambiente de trabalho (colegas, sala, mesa, hora do almoço, etc.)?

Às vezes

Sempre

Nunca

41. O que você considera como vantagem no home office?

O trabalho ficou mais agradável

Não ter que enfrentar trânsito ou procurar estacionamento.

Melhora na qualidade do sono

Alteração nos hábitos alimentares

Prática de hábitos saudáveis

Participar da educação dos filhos

Maior liberdade e flexibilidade

Melhor ambiente de trabalho

Menos distrações

Liberdade para usar roupas confortáveis

Facilidade para cumprir tarefas domésticas

Não vejo vantagens no *Home Office*

42. O que você considera como desvantagem no home office?

Sensação de aumento na carga de trabalho

Dificuldades de concentração no trabalho (filhos, esposa, barulho, etc.)

Ter dificuldade de interação com os colegas distantes

Percepção mais negativa de justiça

Falta de visibilidade na empresa

Inexistência de parâmetros de avaliação de desempenho

Isolamento

Diminui as chances de ser promovido

Aumento da jornada de trabalho

Falta de suporte por parte da empresa ou da chefia imediata

Impossibilidade de faltar por motivo de doença

Dificuldade de progresso na carreira

Elevação nos custos

Não vejo desvantagens no *Home Office*

43. Gostou da forma que realiza o trabalho para a empresa quando está em *home office*?

Sim

Não

Indiferente

44. Gostaria de continuar a trabalhar em *home office* após pandemia?

Sim

Em tempo integral

Parcialmente

Não