



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LUCAS GABRIEL MORAIS GALDINO

**MONITORAMENTO DE OCIOSIDADE E PRODUTIVIDADE DO TRABALHO: OS
IMPACTOS DA SUPERVISÃO NA VISÃO DO COLABORADOR**

MOSSORÓ

2025

LUCAS GABRIEL MORAIS GALDINO

**MONITORAMENTO DE OCIOSIDADE E PRODUTIVIDADE DO TRABALHO: OS
IMPACTOS DA SUPERVISÃO NA VISÃO DO COLABORADOR**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Liana Holanda Nepomuceno Nobre

MOSSORÓ

2025

©Todos os direitos estão reservados à Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996, e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tornar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata, exceto as pesquisas que estejam vinculadas ao processo de patenteamento. Esta investigação será base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) seja devidamente citado e mencionado os seus créditos bibliográficos.

G146 Galdino, Lucas Gabriel Moraes.
Galm Monitoramento de ociosidade e produtividade do
trabalho: os impactos da supervisão na visão do
colaborador / Lucas Gabriel Moraes Galdino. -
2025.
33 f. : il.

Orientadora: Liana Holanda Nepomuceno Nobre.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Administração,
2025.

1. Monitoramento de produtividade. 2.
Ociosidade no trabalho. 3. Supervisão. I. Nobre,
Liana Holanda Nepomuceno, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

LUCAS GABRIEL MORAIS GALDINO

**MONITORAMENTO DE OCIOSIDADE E PRODUTIVIDADE DO TRABALHO: OS
IMPACTOS DA SUPERVISÃO NA VISÃO DO COLABORADOR**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Defendida em: 28 / 03 / 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Liana Holanda Nepomuceno Nobre. (UFERSA)
Presidente

Prof. Fabio Chaves Nobre. (UFERSA)
Membro Examinador

Prof. Lucas Gabriel de Souza Galvão (UFERSA)
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha família, que é meu alicerce e sempre busca o melhor para mim e me apoia. Em destaque, para meus pais, Rosilene Moraes Fernandes Galdino e Francisco Alcione Lopes Galdino, que são os principais responsáveis pela minha educação e formação como ser social, pois hoje sou o homem que sou graças a eles. E também a minha tia/madrinha, Iraci Lopes Galdino, que sempre foi a porta de acesso a tudo que eu precisava, em momentos difíceis ou não, pois sempre acreditou e me apoiou desde pequeno até os dias atuais.

Agradeço à minha namorada, Maria Paulina de Oliveira Leite Neta, por estar presente na minha trajetória, além de ser meu maior ponto de apoio nos meus momentos mais difíceis, principalmente nessa caminhada final de conclusão de curso. A presença dessa pessoa especial em minha vida foi e é fundamental para que cada passo seja mais fácil e cada dificuldade seja suportável. É um privilégio tê-la ao meu lado.

Agradeço ao Prof. Fabio Chaves Nobre, um professor excelente que, afirmo com total convicção, é o pai do curso de administração da instituição referente. Ele me mostrou a importância da administração, desde uma simples organização financeira até formas aplicadas de empreendedorismo.

Agradeço à minha Orientadora, Prof. Liana Holanda Nepomuceno Nobre, que, além de orientadora, foi minha professora e me deu motivos para me apaixonar pelo curso. Ela me ajudou antes, em minha passagem acadêmica, e foi a grande responsável por auxiliar na construção desse trabalho.

Agradeço à Banca Examinadora, Prof. Fabio Chaves Nobre e Prof. Lucas Gabriel de Souza Galvão, por aceitarem a participação e contribuírem significativamente com críticas construtivas, que serviram de grande ajuda para conclusão e evolução desse trabalho.

Agradeço aos meus Amigos, Pedro Antônio dos Santos Palhano, Pedro Lucas Marinho Noronha e Álefe Gabriel Soares Araújo, por todo apoio e amizade, fortalecendo e contribuindo para minha formação acadêmica.

RESUMO

Este estudo investiga os impactos do monitoramento de produtividade e ociosidade na perspectiva dos colaboradores de uma empresa de Call Center em Mossoró-RN. Com o avanço tecnológico, surgem novas formas de supervisão, suscitando indagações sobre seu impacto no ambiente de trabalho. O objetivo geral é analisar esses impactos, enquanto os objetivos específicos visam avaliar o conhecimento da empresa sobre o monitoramento, analisar a percepção dos colaboradores sobre sua influência e fornecer resultados relevantes. A pesquisa adota uma abordagem quantitativa, buscando através de perspectivas de dados quantis e estatísticos a análise e interpretação dos resultados das amostras para gerar compreensões valiosas sobre o tema. Como um estudo de caso, esse trabalho concentra-se em investigar profundamente o contexto da empresa e setor, utilizando os resultados do estudo de caso respondidos pelos colaboradores, para oferecer um demonstrativo estatístico dos resultados. As respostas da amostra revelam que 95% dos colaboradores apontam o monitoramento como prejudicial, destacando impactos negativos na motivação e no bem-estar psicológico. Apesar do alto grau de informação da empresa, são necessárias políticas, ações, e metodologias eficazes para mitigar esses efeitos. As conclusões enfatizam a importância de políticas de monitoramento mais equilibradas e sensíveis às preocupações dos colaboradores, visando promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Este estudo contribui oferecendo dados estatísticos valiosos para a compreensão e gestão do monitoramento de produtividade e ociosidade nas organizações.

Palavras-chave: monitoramento de produtividade, ociosidade no trabalho, supervisão.

ABSTRACT

This study investigates the impacts of monitoring productivity and idleness from the perspective of employees at a Call Center company in Mossoró-RN. With technological advances, new forms of supervision emerge, raising questions about their impact on the work environment. The general objective is to analyze these impacts, while the specific objectives aim to evaluate the company's knowledge about monitoring, analyze employees' perception of its influence and provide relevant results. The research adopts a quantitative approach, seeking through quantile and statistical data perspectives to analyze and interpret sample results to generate valuable understandings on the topic. As a case study, this work focuses on deeply investigating the context of the company and sector, using the case study results answered by employees, to offer a statistical demonstration of the results. The sample responses reveal that 95% of employees point to monitoring as harmful, highlighting negative impacts on motivation and psychological well-being. Despite the company's high degree of information, effective policies, actions and methodologies are necessary to mitigate these effects. The conclusions emphasize the importance of monitoring policies that are more balanced and sensitive to employees' concerns, aiming to promote a healthy and productive work environment. This study contributes by offering valuable statistical data for understanding and managing productivity and idleness monitoring in organizations.

Keywords: productivity monitoring, work idleness, supervision.

LISTA DE SÍMBOLOS

% Porcentagem

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Contextualização	10
1.2	Objetivos	11
1.2.1	Objetivos Gerais	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3	Justificativa	12
2	REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1	Ociosidade no contexto atual	12
2.2	Monitoramento de ociosidade	14
2.3	Impactos do monitoramento de ociosidade	15
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
3.1	Delineamento da pesquisa	17
3.2	Universo de coleta	18
3.3	Instrumento de coleta	18
3.4	Estratégia de coleta de dados	19
3.5	Estratégia de análise de dados	19
4.0	RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
4.1	Análise e discussões	22
5	CONCLUSÃO	23
	REFERÊNCIAS	24
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	27
	APÊNDICE B – DADOS ESTATÍSTICOS DAS RESPOSTAS	29

1 INTRODUÇÃO¹

Este capítulo tem a função de demonstrar uma introdução do artigo como propriamente chamado, de maneira que seja organizado em separação de quatro tópicos. O primeiro explica a contextualização do tema, o segundo está referente aos objetivos da pesquisa, que são divididos em gerais e específicos. Em seguida, são expostas as justificativas junto da relevância desta pesquisa. Para finalizar, o ultimo tópico detalha a estruturação geral deste trabalho.

1.1 Contextualização²

É amplamente reconhecido que empresas, ao objetivar crescimento, eficiência e ganhos financeiros, estão buscando o aumento da sua produtividade através da otimização de tarefas e do monitoramento das atividades desempenhadas pelo colaborador. Deste modo, visando a obtenção e melhoramento do funcionamento podem ocasionando assim um desleixo em relação ao bem-estar social, emocional e profissional dos seus colaboradores, tais aspectos afetam diretamente a capacidade produtiva máxima dos indivíduos. A imprevisibilidade do trabalho devido a interrupções, fadigas físicas e emocionais, horários ou deveres de trabalho erráticos, pode não ser totalmente controláveis ou mutáveis (Pitre et al, 2018).

Em um contexto de concorrência crescente é evidente o aumento da demanda e das expectativas em relação ao trabalho como no caso do empresarial, que se pode identificar a busca continua por aumento de produtividade e diminuição de ociosidade que faz lembrar a ideologia do Taylorismo seguida por muitas empresas ainda em nossa contemporaneidade.

Segundo a visão taylorista, os funcionários devem ser organizados hierarquicamente e metodicamente, com cada um realizando uma tarefa específica. Os gerentes avaliam a rapidez com que as tarefas são concluídas e incentivam todos a trabalharem rapidamente, recompensando aqueles que se destacam. Diante disso, os funcionários estão sob extrema pressão de tempo, isso pode resultar em exploração do trabalhador. A ascensão do prestador de serviço em detrimento do trabalhador formal foi vista como uma revolução nas relações laborais, inicialmente emancipadora. No entanto, essa autonomia resultou em uma nova forma de escravidão, com trabalhadores fora das proteções do passado, típicas do Modelo Taylorista (Chaves, 2020)

Dado exposto, os colaboradores enfrentam uma carga excessiva de trabalho, tanto física quanto mentalmente o que ocasiona posteriormente a diminuição de produtividade na empresa, ou seja, tendo efeito exatamente contrário do objetivo do gestor com o aumento de monitoramento e meios de diminuição de ociosidade e afetando negativamente o ponto mais importante da empresa, a produção. A produtividade desempenha um papel crucial em muitos setores, como manufatura, negócios e economia, pois esclarece a eficácia com que os processos de produção operam, ajuda na tomada de decisões e melhora o desempenho.

De fato, é cada vez mais desafiador entender como funciona a mente do colaborador de maneira profissional e emocional, por isso, se faz necessário conduzir uma pesquisa bibliográfica sólida e fundamentada em dados concretos, não fictícios ou hipotéticos, de modo que, esses dados arrecadados e analisados possam demonstrar a visão do trabalhador sobre como o monitoramento afeta e pode afetar seu desempenho dentro do ambiente empresarial.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral³

Com o aumento da tecnologia pode-se identificar novas maneiras de realizar o monitoramento dos índices de produtividade do trabalhador, com isso, esse estudo foca nas consequências e impactos da supervisão e monitoramento de ociosidade na visão do colaborador. O objetivo geral desse artigo é analisar os impactos da supervisão e monitoramento da produtividade, na perspectiva de colaboradores de uma empresa de Call Center no município de Mossoró-RN.

1.2.2 Objetivo Específicos

Como objetivos específicos esse artigo pretende; apurar um grau informativo da empresa local em questão em que o monitoramento de produtividade e ociosidade são constantes, analisar se é prejudicial ou não os impactos da supervisão na visão dos colaboradores e com a obtenção de resultados, demonstrar através de dados administrativos a visão dos colaboradores em relação ao tema.

1.3 Justificativa

Diante das ideias apresentadas anteriormente, essa pesquisa torna-se justificável para identificar o monitoramento exagerado de ociosidade dos colaboradores. Fornecer sugestão de soluções adequadas para a empresa, visando melhorar o desenvolvimento social e profissional dos seus funcionários. Além disso, obter resultados significativos que contribuam para a análise e aplicabilidade das práticas de monitoramento da produtividade dos colaboradores, considerando a escassez de pesquisas nessa área. Esse estudo também se destaca pela sua relevância ao proporcionar uma visão quantitativa e embasada sobre os impactos do monitoramento, oferecendo subsídios para a implementação de políticas mais equilibradas. Ao abordar as percepções dos próprios colaboradores, a pesquisa contribui diretamente para a melhoria do ambiente organizacional, incentivando um equilíbrio entre controle e bem-estar.

2 REVISÃO DE LITERATURA⁴

Este capítulo é composto pelo enquadramento conceitual em relação ao tema principal, utilizando discussões acerca dos principais conhecimentos sobre os impactos do monitoramento na visão do colaborador. Além disso, o referencial teórico discorre sobre embasamentos teóricos sobre; A ociosidade no contexto atual, o monitoramento de ociosidade e por fim os impactos do monitoramento na saúde mental do trabalhador.

2.1 Ociosidade no contexto atual

A ociosidade é um termo que se refere à condição de estar desocupado ou inativo, no qual o trabalhador não desempenha qualquer tarefa específica ao seu cargo ou posto de trabalho. A ociosidade pode ser definida como a falta de atividades produtivas ou a subutilização de recursos disponíveis (Silva 2022).

Além disso, a mesma pode ser vista como um problema econômico e social, pois leva à redução da produção, do emprego e da renda, além do desperdício de recursos valiosos que poderiam ser utilizados de forma mais eficiente. A ociosidade diminui o lucro final em quantidades variadas, podendo interferir diretamente na posição da empresa no mercado, sendo assim, é necessário mensurar tal custo desnecessário para que se faça as possíveis melhorias (Eckerte et. al., 2013).

O custo da capacidade ociosa é uma informação relevante para os gestores e investidores, pois algumas empresas calculam esse valor para usar como informações para fins internos, enquanto analistas externos também tentam estimar os custos de capacidade ociosa. Esse fato, combinado com o valor preditivo associável e a materialidade dos custos da capacidade ociosa permitem concluir que esta é uma informação importante (Bettinghaus et al., 2012).

Hodiernamente, tem-se várias causas da ociosidade, segundo Oliveira et al (2021 p. 28)

A ociosidade pode ser atribuída a fatores tanto estruturais quanto individuais. Entre os fatores estruturais, destacam-se a baixa oferta de empregos, a precariedade do mercado de trabalho e a falta de investimento em infraestrutura e tecnologia. Já entre os fatores individuais, pode-se citar a falta de qualificação profissional, a desmotivação, a baixa autoestima, a falta de habilidades sociais e a falta de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Além disso, a ociosidade pode ser influenciada por fatores como a idade, o gênero, a etnia, o nível de escolaridade e a renda.

A ociosidade nas empresas pode ser um fator que impacta negativamente a produtividade, a qualidade e a competitividade da empresa. Para combatê-la, é preciso adotar medidas como o planejamento eficiente, o controle do fluxo de produção e o investimento em tecnologia (Rocha et al., 2021).

Segundo Lima et al. (2019 p. 92)

Para combater a ociosidade nas empresas, é importante que os gestores adotem estratégias que envolvam a melhoria do clima organizacional, a motivação dos funcionários, o desenvolvimento de planos de carreira e a promoção da qualificação profissional. Além disso, é fundamental que a empresa invista em tecnologia e inovação para melhorar os processos produtivos e aumentar a eficiência operacional.

Portanto, com o fito de combater a ociosidade surgem estratégias. Algumas estratégias que podem ser adotadas para combater a ociosidade incluem a busca por qualificação profissional, a participação em programas de formação e capacitação, o empreendedorismo, a criação de redes de contatos, a prática de atividades físicas e culturais e o desenvolvimento de hobbies e interesses pessoais (Figueiredo et al., 2020).

2.2 Monitoramento de ociosidade

O monitoramento de ociosidade é um processo de gestão que visa identificar e controlar o tempo em que os recursos de uma empresa, como equipamentos, máquinas, pessoal e outras instalações, ficam ociosos. Essa prática envolve o acompanhamento constante do uso dos recursos para garantir que eles estejam sendo utilizados da forma mais eficiente possível, evitando assim desperdícios e custos desnecessários.

Segundo Caldas et al. (2020), o monitoramento é uma prática comum no ambiente de trabalho, que pode incluir o acompanhamento de diversas atividades dos trabalhadores, como o uso de equipamentos e sistemas, o tempo de trabalho e até mesmo a produtividade. Essa prática pode ser utilizada pelas empresas como uma forma de avaliar o desempenho dos trabalhadores e identificar possíveis problemas ou oportunidades de melhoria.

A priori, é de conhecimento geral que a tecnologia vem avançando cada vez mais em nossa contemporaneidade, diante disso, se torna indispensável a existência dela nas empresas como forma de mecanismo para melhoramento da produção, pois com a presença de formas de controle, monitoramento e avaliação; torna-se mais fácil o funcionamento controlado da atividade empresarial.

Assemelhados com o entendimento citado anteriormente, destacam-se as ideias de Paiva (2002), que destacou a relevância potencial da revolução tecnológica e os impactos dentro das mudanças organizacionais de trabalho tendo a inovação delas. Desse modo, fica indiscutível que o monitoramento surgiu através do desenvolvimento e mudança desse contexto presente.

A posteriori, a evolução do controle do trabalhador através da monitoração pode incluir a análise de dados de produção, como tempo de máquina parada ou tempo de inatividade dos funcionários, bem como a realização de avaliações regulares para identificar áreas ou processos que possam estar subutilizados. Com base no citado, um dos meios mais recorrentes de monitoramento é o uso de câmeras com fins tanto de observação do trabalhador como de segurança dele.

Com efeito exposto, a monitoração com câmeras deve ser adotada somente nos casos em que for o meio menos intrusivo apto para o fim especificado e legítimo ou pode ser ainda utilizada para comprovar certas ações ou comportamentos, desde que limitadas no espaço e tempo (temporária). Ademais, não podem mirar o comportamento dos trabalhadores e muito menos ser uma monitoração geral, devendo ser específica (Byruchko Junior 2006).

Destarte, com base nessas informações, os gestores podem tomar medidas para aumentar a produtividade, como o redimensionamento da força de trabalho, a implementação de novos processos ou a adoção de tecnologias mais eficientes. Segundo Machado (2019) além

de fornecer feedback regular, é possível monitorar o desempenho dos colaboradores por meio de tecnologias, como softwares de gestão de projetos e aplicativos de rastreamento de tempo.

No entanto, é importante lembrar que o monitoramento deve ser equilibrado e respeitar a privacidade dos colaboradores. É fundamental estabelecer políticas claras para o uso dessas tecnologias e garantir que as informações coletadas sejam usadas apenas para fins legítimos, como melhorar a eficiência e a qualidade do trabalho.

2.3 Impactos do monitoramento de produtividade do trabalhador

A ideia por trás dessa prática é que, ao rastrear a atividade dos funcionários, seja possível avaliar seu desempenho e identificar possíveis áreas de melhoria através de monitoração constante do empregador em relação ao empregado. Na prática, é viável para o empregador supervisionar as atividades realizadas por seus funcionários, considerando que a tecnologia da informação permite a avaliação da eficiência e da produção, a realização de tarefas, a geração de relatórios, o monitoramento de fluxo de informações, registros de horários de acesso e uso de aplicativos e sistemas (Oliveira Neto 2018).

No entanto, esse monitoramento constante pode impactar negativamente na saúde mental e no bem-estar dos trabalhadores. Isso porque, com monitoramento constante, os trabalhadores podem se sentir pressionados a aumentar a produção, mesmo que isso signifique fazer horas extras ou taxas insustentáveis.

A exemplo dos argumentos presentes anteriormente, tem-se no trabalho científico de Carlotto et al., (2008). Uma condição amplamente observada atualmente devido à sobrecarga laboral que afeta os colaboradores é a síndrome de Burnout, conhecida como esgotamento profissional. Esta condição acarreta danos de ordem pessoal aos trabalhadores, como manifestações de desânimo e desgaste tanto físico quanto psicológico, resultando em falta de motivação e prazer no ambiente de trabalho, tensão somática e propensão ao isolamento social, bem como comportamentos adversos no contexto social.

Ao seguir a mesma linha de pesquisa, pode-se identificar que os pontos contraproducentes são fidos, outro exemplo do assunto; são mais impactos negativos do monitoramento de produtividade; é a perda de confiança entre o empregador e o empregado. Além disso, a vigilância pode criar uma sensação de invasão de privacidade, pois os funcionários estão sendo observados o tempo todo.

O monitoramento excessivo pode criar uma sensação de pressão nos funcionários, que podem se sentir sempre sob vigilância e ter a impressão de que qualquer erro ou falha será imediatamente detectado. Esse ambiente de trabalho desagradável e tenso pode afetar negativamente a motivação e o comprometimento dos funcionários (Pereira et al., 2020).

Diante das ideias expostas, pode-se avaliar que; o monitoramento da ociosidade do trabalhador em empresas pode ter impactos negativos e positivos, que é variável a depender do seu uso. As empresas devem considerar o bem-estar de seus funcionários ao implementar essa prática e ser transparentes sobre quais informações são coletadas e como são usadas.

Dessa forma, os benefícios do monitoramento da produtividade podem ser usufruídos sem comprometer a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. Segundo Garcia (2007, p. 167) o poder de controle autoriza:

[...] que o empregador gerencie a atividade laboral dos empregados, no que tange à prestação de serviços, no sentido de observarem as diversas regras e ordens por ele e pelo sistema jurídico exigidas. [...] Dessa forma, o empregador pode, dentro dos limites estabelecidos pelo ordenamento jurídico, verificar se os empregados estão respeitando as exigências e diretrizes estabelecidas para o desempenho da atividade laborativa.

É importante que as empresas considerem cuidadosamente os prós e contras do monitoramento da produtividade. Pois da mesma forma que se pode obter resultados benéficos como; Bezerra et al., (2023) ao discutir sobre o melhoramento empresarial da gestão de pessoas afirmando que uma metodologia eficaz de gestão de desempenho estabelece critérios para várias áreas da empresa, garantindo alinhamento estratégico, monitoramento e correção quando necessário. Isso incentiva o reconhecimento do desempenho desejado, direcionando os esforços para alcançar os resultados esperados e alinhar a estratégia com os objetivos internos.

Também é possível que acarrete problemas como os destacados por et al., (2022) em argumentar sobre os teletrabalhadores, O excesso de trabalho entre os teletrabalhadores tem impactos negativos na saúde mental, devido à constante conexão laboral que limita o tempo para projetos pessoais, levando ao surgimento de problemas como a síndrome de burnout, ansiedade e depressão. Diante dessa intensidade, é crucial criar instrumentos para proteger a saúde do teletrabalhador e garantir seu direito constitucional à saúde.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS⁵

Neste capítulo, serão detalhados os procedimentos metodológicos adotados para a condução da pesquisa sobre os impactos da supervisão e monitoramento da ociosidade, na perspectiva dos colaboradores de uma empresa de Call Center no município de Mossoró-RN. Inicialmente foi apresentado o tipo de pesquisa, em seguida o universo trabalhado, os instrumentos de coleta de dados e concluindo com a estratégia de análise de dados.

3.1 Delineamento da pesquisa

Neste trabalho, o tipo de pesquisa escolhido foi a descritiva a fim de delinear, analisar e interpretar os dados coletados da amostra de maneira que seja possível a elaboração de análises valiosas acerca do tema. Conforme Nunes et al., (2016), na pesquisa descritiva tem-se um estudo mais observacional, no sentido de que se compara grupos parecidos, desse modo, o processo descritivo objetiva-se em analisar suas características, observar e registrar os fatores variáveis que se relacionam com o fenômeno e/ou o processo.

Dado exposto, a pesquisa descritiva, nesse caso, foi conduzida utilizando uma abordagem quantitativa. Conforme Rodrigues et al., (2021), a abordagem quantitativa tem seu foco diretamente no controle de dados, fazendo o uso de técnicas e instrumentos com o intuito de debater as informações coletadas em decorrência de uma análise feita com instrumentos matemáticos de maneira mais abrangente. Ainda seguindo o pensamento de Rodrigues et al., (2021), O pesquisador precisa se distanciar do contexto. Isso pode ajudá-lo a manter uma perspectiva mais objetiva e imparcial durante a análise dos dados, tendo uma separação entre objeto de pesquisa e pesquisar, analisando e avaliando a possibilidade de aplicar os recursos e coletas de dados com o objetivo de gerar um registro quantitativo.

Este estudo é definido como um estudo de caso, pois a pesquisa se concentra em investigar profundamente o caso em questão, explorando múltiplas fontes de dados e evidências para fornecer uma compreensão completa e holística do fenômeno em estudo. O estudo de caso pode ser qualitativo ou quantitativo, focando em analisar um único caso para compreender questões específicas como "por que", "qual" e "como". Envolve análises internas de um caso único ou comparações entre poucos casos, proporcionando uma investigação detalhada, (Sátyro et al., 2020).

3.2 Universo da coleta

Considerando o propósito desta pesquisa, o universo de coleta é o setor Crash Reclamação, de um call center da cidade de Mossoró-RN existente desde 1992 passando a ofertar um novo produto em 2021 e o setor passou a ser existente tendo sua aplicação em outubro de 2022. O quantitativo é de 62 funcionários participantes que foram fornecidos por um representante do setor com base na disponibilidade, além disso, foi optado por amostra não probabilística de maneira conveniente. Aquela que é selecionada com base na disponibilidade dos participantes, facilidade de acesso ou outros critérios não aleatórios. (Freitag 2018).

Diante do total, 54 funcionários participaram como amostra deste trabalho. Este resultado numérico torna-se representativo de acordo com o método baseado no nível de confiança de 95% e erro de estimação de 5% (Richardson 2014).

3.3 Instrumento de coleta

O instrumento de coleta utilizado neste estudo consistiu em uma aplicação pela plataforma Google Formulários, que oferece a disponibilização e elaboração de questionários de forma gratuita. A escolha dessa ferramenta se deu pela sua praticidade e facilidade de acesso, permitindo aos participantes responderem às questões de forma remota e conveniente. O questionário foi elaborado pelo autor, tendo sido cuidadosamente revisado pelo orientador para garantir sua adequação aos objetivos da pesquisa. Composto por 12 questões diretamente relacionadas ao monitoramento no ambiente de trabalho, conforme consta no Apêndice A – Questionário aplicado, o questionário utilizou uma escala de Likert de 5 pontos, variando de "concordo totalmente" a "discordo totalmente". Após a coleta dos dados, estes foram exportados para planilhas do Microsoft Excel®, facilitando a organização e elaboração de gráficos para auxiliar nas análises estatísticas e interpretações dos resultados.

Dessa maneira, pôde ser aplicado e analisado através de uma escala Likert de respostas. Segundo Trindade et al., (2022) a escala Likert é um instrumento psicométrico amplamente utilizado nas áreas da Psicologia, Educação e Saúde, no qual os respondentes indicam sua concordância ou discordância em uma afirmação por meio de uma escala ordenada e unidimensional, com variações na pontuação e opções de resposta, permitindo a mensuração de opiniões e atitudes dos participantes.

Para uma demonstração mais precisa dos resultados, os supervisores informaram que todos os funcionários do setor de Reclamações do Crach estavam dispostos a participar como

amostra. No entanto, oito funcionários não puderam participar devido à ausência por motivos de férias ou licença médica, ou por estarem ocupados com assuntos relacionados ao trabalho.

3.4 Estratégia de coleta de dados

Todo o processo estratégico para a coleta de dados da pesquisa foi dividido em 3 partes de funcionamento. A primeira foi a elaboração e seleção de perguntas significativas de maneiras afirmativas em que o respondente deve classificar em uma escala Likert de respostas, sendo cada resposta representante de um grau de concordância com as afirmativas do questionário como já explicado no ponto anterior. A segunda parte é voltada para a aplicação no setor específico da empresa de Call center, com fito de apuração dos dados possibilitando uma análise da visão dos colaboradores. A terceira parte é destinada a elaboração de análises e gráficos referente aos dados apurados que são de extrema importância para confiabilidade das análises dos respondentes.

A comunicação foi feita diretamente com os participantes do setor, de maneira que o link de acesso ao questionário foi disponibilizado por meio de contato direto aos e-mails dos funcionários através da ferramenta corporativa utilizada pela própria empresa, destaca-se para todos os participantes que trata-se de uma pesquisa com fins acadêmicos e suas informações pessoais e identificações não seriam necessárias, para que assim, não tivesse risco de influência de superiores ou por medo de responderem acerca de seu local de trabalho, assim sendo, a abordagem foi aplicada em um período de uma semana (01 a 08 de maio), resultando na obtenção de 91,66% do setor. Diante disso, foi garantido o correto preenchimento dos formulários, propondo um retorno para aplicação das análises.

3.4 Estratégia de análise de dados

A análise de dados neste estudo foi conduzida de maneira estruturada, utilizando ferramentas quantitativas e estatísticas para garantir a confiabilidade e a validade dos resultados. Após a coleta dos dados via Google Formulários, conforme detalhado na seção anterior, todas as respostas foram exportadas para planilhas do Microsoft Excel® com o intuito de facilitar a organização e o processamento das informações.

Inicialmente, os dados foram organizados em tabelas que permitiram uma visão geral das respostas fornecidas pelos participantes. Foram gerados gráficos descritivos para ilustrar as

tendências gerais, como frequência de respostas e distribuição das opiniões com base na escala Likert utilizada.

Posteriormente, foram aplicadas análises estatísticas descritivas, como cálculo de médias, desvios-padrão e frequências relativas, para interpretar os níveis de concordância ou discordância dos respondentes em relação às afirmações do questionário. Esses métodos permitiram identificar padrões de comportamento e insights sobre o impacto do monitoramento no ambiente de trabalho.

Adicionalmente, foi realizado um cruzamento de dados para avaliar possíveis correlações entre variáveis, como tempo de atuação no setor e percepção dos impactos emocionais do monitoramento. A análise foi orientada por indicadores-chave previamente definidos, focando em medir o nível de influência do monitoramento no bem-estar dos colaboradores e na dinâmica organizacional.

Para interpretar os resultados de forma objetiva, foi utilizada uma abordagem baseada em evidências, conforme orientam Richardson (2014) e Trindade et al. (2022), garantindo que as conclusões fossem embasadas nos dados coletados. Esses insights foram comparados com literatura existente, possibilitando reflexões sobre práticas organizacionais e recomendações práticas para gestores e empresas.

Por fim, os dados foram apresentados de forma gráfica e textual no corpo do trabalho, destacando as principais conclusões e implicações da pesquisa. Essa abordagem analítica buscou não apenas entender o impacto do monitoramento, mas também propor estratégias para melhorar o clima organizacional, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e colaborativo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES⁶

Neste capítulo será abordado os dados obtidos durante a pesquisa de maneira que eles sejam utilizados para análises acerca do tema os relacionando com o objetivo do estudo,

hipóteses e a literatura existente de maneira que possa ser mostrado dados encontrados de forma clara e objetiva e concluindo o estudo feito.

4.1 Análise e discussões

A partir deste estudo, foi possível identificar percepções importantes acerca do monitoramento no ambiente corporativo por parte dos colaboradores entrevistados. Todos os participantes demonstraram ter consciência de que suas atividades cotidianas são monitoradas. Contudo, apenas 31% deles consideram que o monitoramento viola sua privacidade e relatam sentir desconforto com essa prática. Por outro lado, cerca de 70% dos entrevistados enxergam o monitoramento como um fator positivo que contribui para o aumento de sua produtividade. Apesar disso, foi destacado que metade dos colaboradores se sentem estressados ou ansiosos devido à prática de monitoramento. Ainda assim, 67% afirmaram que essa dinâmica não afeta sua capacidade de concentração no trabalho.

Com base nesses dados iniciais, o estudo buscou explorar como os entrevistados percebem os efeitos do monitoramento em diferentes aspectos. Quando questionados sobre a comum ocorrência dessa prática em organizações, 82% dos participantes concordaram que o monitoramento é algo frequente, enquanto 14% preferiram não se posicionar sobre o tema. Além disso, 80% dos entrevistados reconhecem que as empresas possuem o direito de implementar o monitoramento como uma forma de alavancar seus indicadores de desempenho. De maneira complementar, 85% acreditam que o monitoramento proporciona benefícios diretos à produtividade e entendem que ele também atua como um mecanismo de segurança para a organização.

Outro ponto relevante abordado neste estudo foi a relação entre os resultados obtidos através do monitoramento e suas consequências, como uma eventual demissão. Nesse contexto, 70% dos entrevistados afirmaram que os resultados gerados pelo monitoramento são suficientemente relevantes para embasar decisões como o desligamento de colaboradores, principalmente diante de desvios comportamentais ou identificação de fraudes.

Esses dados, anexados no Apêndice B – Dados estatísticos das respostas, reforçam a dualidade presente na percepção dos colaboradores em relação ao monitoramento: enquanto há reconhecimento dos benefícios proporcionados à produtividade e à segurança organizacional, também existem sentimentos de desconforto e impactos emocionais, como estresse e ansiedade. Tais aspectos demandam um olhar atento para que as práticas de monitoramento possam ser

realizadas de forma a equilibrar os objetivos da empresa com o bem-estar de seus colaboradores.

5. CONCLUSÃO⁷

A partir deste estudo, conclui-se que o monitoramento, quando implementado de forma estratégica e ética, pode ser uma ferramenta valiosa tanto para a segurança da empresa quanto para o crescimento organizacional. No entanto, sua aplicação requer uma gestão cuidadosa, com atenção especial aos impactos emocionais nos colaboradores. Estratégias que reduzem o estresse e promovem um ambiente de trabalho equilibrado e produtivo são essenciais para garantir que o monitoramento cumpra seu papel sem comprometer o bem-estar dos funcionários. Desta forma, espera-se que as informações fornecidas auxiliem as organizações a alinhar suas práticas de monitoramento aos seus objetivos corporativos, sem desconsiderar a qualidade de vida.

Apesar das contribuições do estudo, algumas especificações foram identificadas. A baixa taxa de resposta ao questionário enviado comprometeu a amplitude da análise de dados, dificultando análises mais abrangentes. Esse desafio pode estar relacionado à alta carga de trabalho dos colaboradores e à falta de incentivo da empresa para a participação em pesquisas. Diante disso, recomenda-se que estudos futuros explorem estratégias alternativas para aumentar a representatividade da amostra, como entrevistas presenciais, maior engajamento da empresa.

Além disso, é fundamental que novas pesquisas aprofundem a compreensão sobre os impactos do monitoramento excessivo da ociosidade em diferentes contextos organizacionais e setores de atuação. A análise do impacto dessa prática na rotina dos colaboradores, na cultura corporativa e nas habilidades de liderança pode oferecer insights valiosos para a formulação de diretrizes mais equilibradas. Estudos comparativos entre empresas de diferentes segmentos também podem contribuir para a identificação de boas práticas que tornem o monitoramento mais eficiente e humanizado. Dessa forma, as organizações poderão adaptar-se melhor às exigências do mercado, ao mesmo tempo em que promovem um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, impulsionando o desenvolvimento de profissionais preparados para os desafios da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS⁸

ALMEIDA, Y. L. DE; SOUZA, Y. M. S. DE; FERREIRA, V. R. O direito à desconexão: Uma análise dos impactos do teletrabalho na saúde do trabalhador. **Revista Jurídica do Cesupa**, v. 3, n. 1, p. 79–97, 8 ago. 2022.

BETTINGHAUS, B.; DEBRUINE, M.; SOPARIWALA, P. R. Idle capacity costs: it isn't just the expense. **Management Accounting Quarterly**, v. 13, n. 2, p. 1-7, 2012.

BEZERRA, M. T. S.; SANTOS, C. DA S.; SANTOS, F. A. T. DOS. **Desafios da Nova Gestão de Pessoas: Ambiente de Trabalho Híbrido e Remoto**. ric.cps.sp.gov.br, 19 jun. 2023.

BYRUCHKO JUNIOR, Viktor. Ação civil pública. **Revista do Ministério Público do Trabalho do Rio Grande do Sul/ Procuradoria Regional do Trabalho da 4ª Região**, n.1 Porto Alegre: PRT4, p. 221-248. dez. 2006.

CALDAS, A. C. A., SOUZA, E. P., & Costa, L. B. O monitoramento da produtividade no trabalho e seus impactos na saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 45, n. 13, e16-0001, 2020.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Revista PSICO**. Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 2, p. 152-158, abr./jun.2008, p154. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/1461/3035>. Acesso em: 21 Mar. 2024

CHAVES, Andréa Bittencourt Pires. Da Planta taylorista/fordista ao capitalismo de plataforma: as engrenagens da exploração do trabalho. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 9, n. 6, p. 01963473, 14 abr. 2020. Research, Society and Development. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i6.3473>.

FIGUEIREDO, P. H. P., SOUZA, E. A. C., & CUNHA, J. V. A. Estratégias de combate à ociosidade: um estudo de caso em uma região de baixo desenvolvimento econômico. **Revista de Administração**, v. 55, n. 2, p. 167-178, 2020.

FREITAG, R. M. K. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência? **Revista de Estudos da Linguagem**, v. 50, n. 2, p. 176-182, 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/mpaul/Downloads/12412-38710-5-PB.pdf>. Acesso em 07 mai. 2023.

ECKERT, A; BIASIO. R; SALETE M, M; ROLOFF, S. Custo da ociosidade na indústria: estudo de caso em uma empresa calçadista do nordeste brasileiro. **Exacta**, São Paulo, v. 11, n. 2, 2013.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: Método, 2007.

LIMA, A. L. A.; SILVA, A. S. S.; SANTOS, M. A. S.; MACEDO, A. V. B. Estratégias para combater a ociosidade nas empresas: um estudo de caso em uma indústria de calçados. **Revista de Gestão e Negócios do Centro-Oeste**, v. 11, n. 1, p. 88-102, 2019.

MACHADO, Guilherme. **Tecnologia e produtividade: como monitorar o desempenho dos colaboradores**. SBCoaching Blog, 2019. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/tecnologia-e-produtividade-como-monitorar-o-desempenho-dos-colaboradores/>. Acesso em: 05 mar. 2023.

MINEIRO, M. Pesquisa de survey e amostragem: aportes teóricos elementares. **Revista de Estudos em Educação e Diversidade - REED**, v. 1, n. 2, p. 284–306, 31 dez. 2020.

NETO, O.; PEREIRA, C. **Trabalho em ambiente virtual: causas, efeitos e conformação**. repositorio.pucsp.br, 26 fev. 2018.

NUNES, G. C.; NASCIMENTO, M. C. D.; ALENCAR, M. A. C. DE. Pesquisa científica: conceitos básicos. ID on line **revista de psicologia**, v. 10, n. 29, p. 144–151, 28 fev. 2016.

OLIVEIRA, A. B., & SIQUEIRA, E. R. **Fatores determinantes da ociosidade: uma revisão da literatura**. Caderno de Estudos, v. 28, n. 1, p. 1-18, 2021.

PEREIRA, A. M., & SOUZA, R. R. Monitoramento de Produtividade no Trabalho: Um Estudo Sobre seus Impactos nos Funcionários. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 19, n. 2, p. 409-426, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18593/race.v19i2.22397>. Acesso em: 06 mar. 2023.

PITRE, C. et al. **Physician time management**. MedEdPORTAL, v.14, p.10681, 2018. DOI: 10.15766/mep_2374-8265.10681. Acesso em: 20 fev. 2024.

RICHARDSON, R.J. **métodos Pesquisa social: e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2014.

ROCHA, L. F., FERREIRA, R. S., LOPES, L. C., & SANTOS, M. F. Análise da ociosidade nas empresas. **Revista Científica da Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu**, v. 7, n. 1, p. 1-11, 2021.

RODRIGUES, T. D. DE F. F.; OLIVEIRA, G. S. DE; SANTOS, J. A. DOS. As pesquisas qualitativas e quantitativas na educação. **Revista Prisma**, v. 2, n. 1, p. 154–174, 25 dez. 2021.

SÁTYRO, N. G. D.; D'ALBUQUERQUE, R. W. O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades. **Sociedade e Cultura**, v. 23, 18 maio 2020.

SILVA, J. M. A ociosidade como um problema socioeconômico. **Revista de Economia e Desenvolvimento**, v. 10, n. 1, p. 35-50, 2020.

TRINDADE, C. S. et al. Estudo da Unidimensionalidade da Escala para Avaliação da Qualidade dos Objetos de Aprendizagem da Área da Saúde (Equalis-OAS). **EaD em Foco**, v. 12, n. 1, 7 jun. 2022.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

1- Você está ciente de que a empresa monitora suas atividades no trabalho?

Sim

Não

2- Você acha que o monitoramento da empresa viola sua privacidade?

Sim

Não

3- Você já se sentiu desconfortável ou constrangido por ser monitorado pela empresa?

Sim

Não

4- Você acha que o monitoramento da empresa ajuda a aumentar sua produtividade no trabalho?

Sim

Não

5- Você se sente estressado ou ansioso devido ao monitoramento constante da empresa?

Sim

Não

6- O monitoramento da empresa afeta sua capacidade de se concentrar no trabalho?

Sim

Não

7- Você concorda que o monitoramento da empresa é uma prática comum em muitas organizações?

Concordo totalmente

Concordo em parte

Não concordo e nem discordo

Discordo em parte

Discordo totalmente

8- Você concorda que o monitoramento da empresa pode ser benéfico para melhorar a produtividade dos funcionários?

Concordo totalmente

Concordo em parte

Não concordo e nem discordo

Discordo em parte

Discordo totalmente

9- Você concorda que a empresa tem o direito de monitorar suas atividades no trabalho?

Concordo totalmente

Concordo em parte

Não concordo e nem discordo

Discordo em parte

Discordo totalmente

10- Você concorda que a empresa deve fornecer mais informações sobre como e por que eles monitoram os funcionários?

Concordo totalmente

Concordo em parte

Não concordo e nem discordo

Discordo em parte

Discordo totalmente

11- Você concorda que o monitoramento da empresa é necessário para garantir a segurança da empresa?

Concordo totalmente

Concordo em parte

Não concordo e nem discordo

Discordo em parte

Discordo totalmente

12- Você concorda que os resultados obtidos do monitoramento possam ter relevância para uma futura demissão?

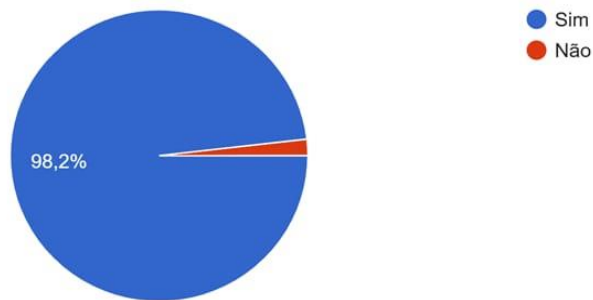
Concordo totalmente

Concordo em parte
Não concordo e nem discordo
Discordo em parte
Discordo totalmente

APÊNDICE B – DADOS ESTATÍSTICOS DAS RESPOSTAS

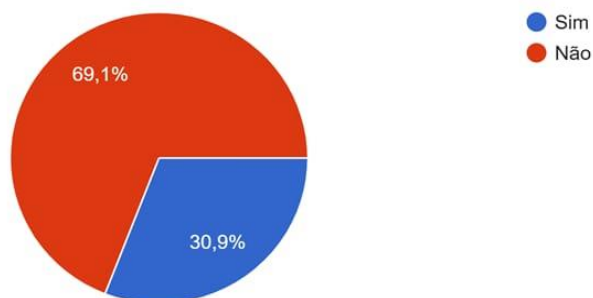
Você está ciente de que a empresa monitora suas atividades no trabalho?

55 respostas



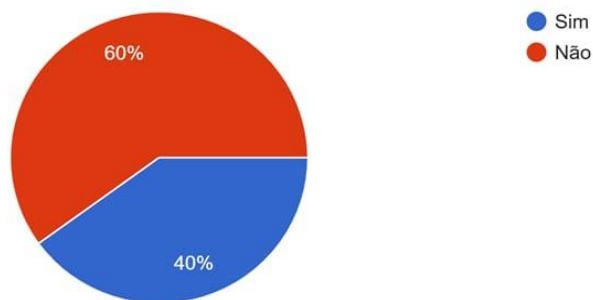
Você acha que o monitoramento da empresa viola sua privacidade?

55 respostas



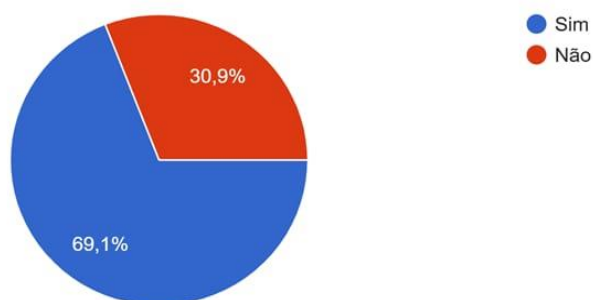
Você já se sentiu desconfortável ou constrangido por ser monitorado pela empresa?

55 respostas



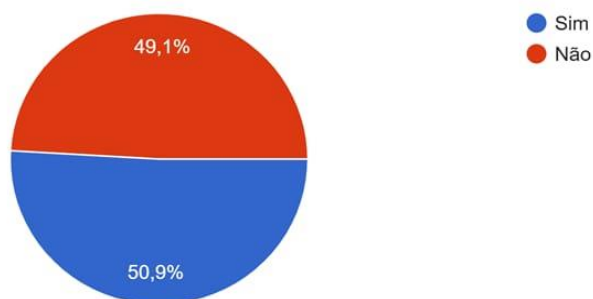
Você acha que o monitoramento da empresa ajuda a aumentar sua produtividade no trabalho?

55 respostas



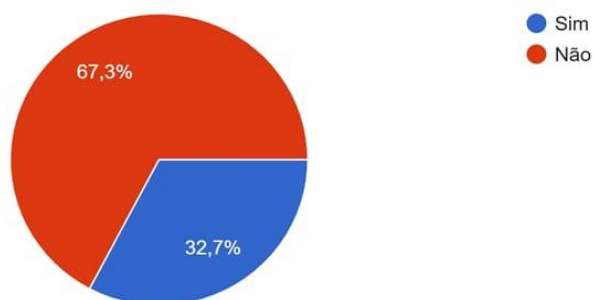
Você se sente estressado ou ansioso devido ao monitoramento constante da empresa?

55 respostas



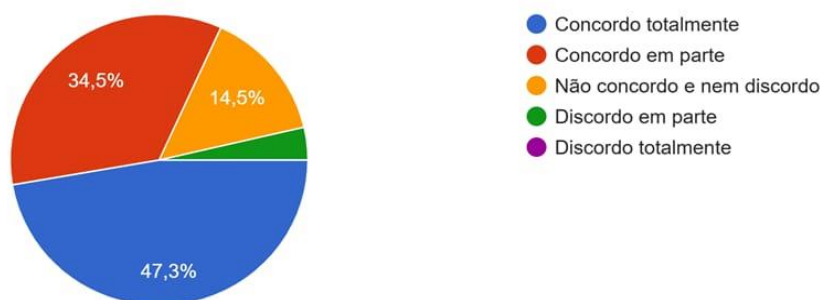
O monitoramento da empresa afeta sua capacidade de se concentrar no trabalho?

55 respostas



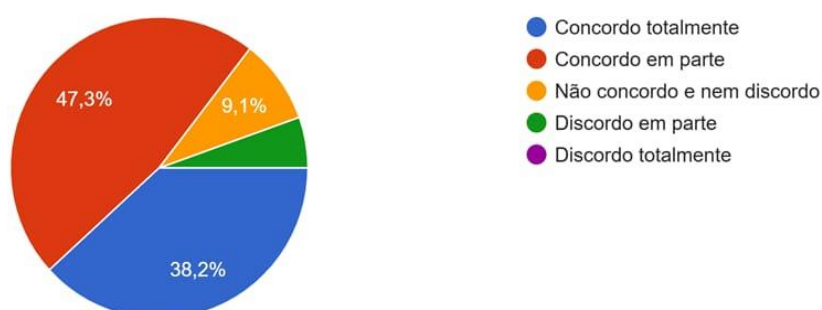
Você concorda que o monitoramento da empresa é uma prática comum em muitas organizações?

55 respostas



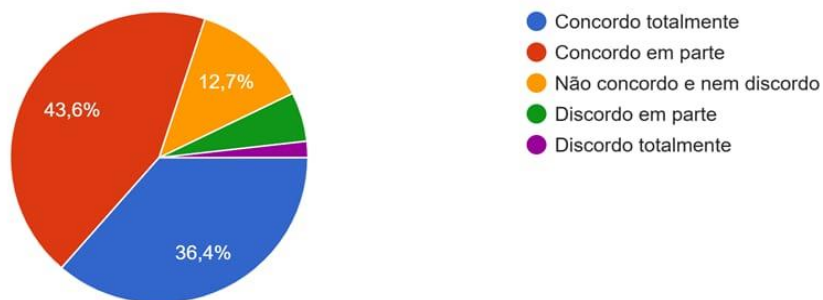
Você concorda que o monitoramento da empresa pode ser benéfico para melhorar a produtividade dos funcionários?

55 respostas



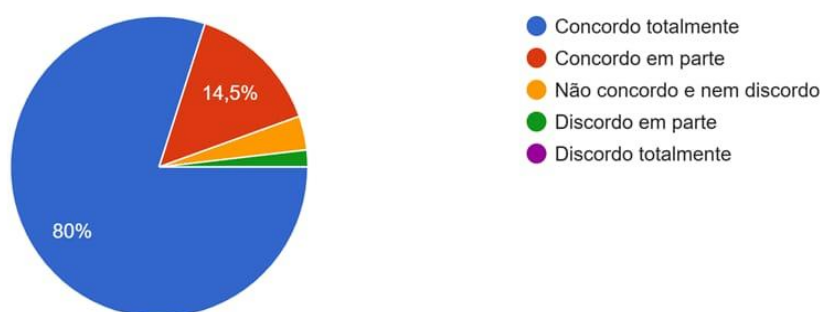
Você concorda que a empresa tem o direito de monitorar suas atividades no trabalho?

55 respostas



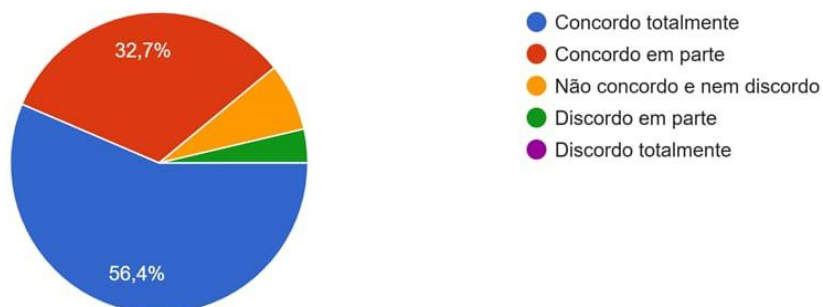
Você concorda que a empresa deve fornecer mais informações sobre como e por que eles monitoram os funcionários?

55 respostas



Você concorda que o monitoramento da empresa é necessário para garantir a segurança da empresa?

55 respostas



Você concorda que os resultados obtidos do monitoramento possam ter relevância para uma futura demissão?

55 respostas

