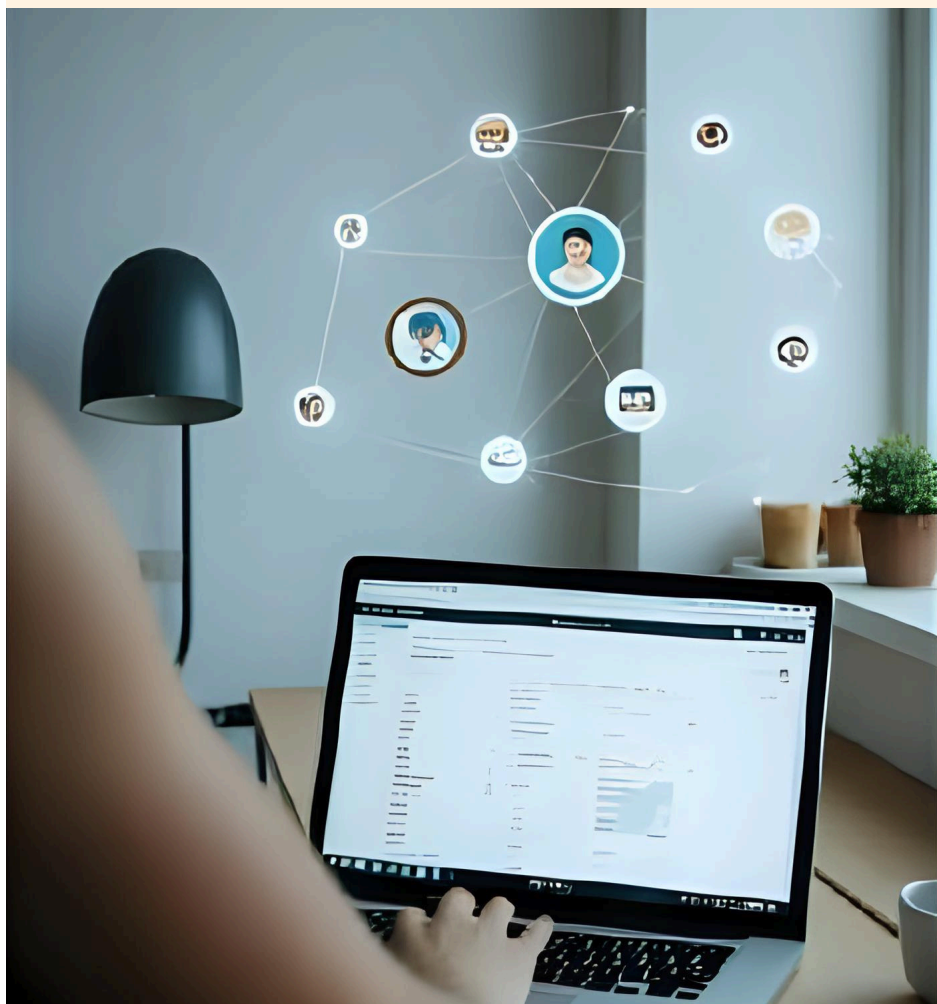


PRODUTO EDUCACIONAL

FERRAMENTA ESCUTA
ATIVA NO TELETRABALHO



MESTRANDO
Anderson de Oliveira

ORIENTADOR
Volmir von Dentz

Oliveira, Anderson de
Produto educacional : Ferramenta Escuta Ativa no Teletrabalho /
Anderson de Oliveira ; orientador, Volmir von Dentz, 2025.
18 p.

Produto Educacional (mestrado profissional) - Instituto Federal de
Santa
Catarina, Campus Florianópolis, Programa de Pós-Graduação em
Mestrado profissional em educação profissional e tecnológica em
rede nacional, Florianópolis, 2025.

Inclui referências.

1. Mestrado profissional em educação profissional e tecnológica
em rede nacional. 2. Educação Profissional e Tecnológica. 3.
Técnico-administrativo em Educação. 4. Qualidade de vida no
trabalho. 5. Teletrabalho. I. Dentz, Volmir von. II. Instituto
Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em
Mestrado
profissional em educacao profissional e tecnologica em rede
nacional. III. Título.



ANDERSON DE OLIVEIRA

FERRAMENTA DE ESCUTA ATIVA NO TELETRABALHO

Produto Educacional apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), do Instituto Federal de Santa Catarina – Câmpus Florianópolis, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Aprovado e validado em 26 de setembro de 2025.

COMISSÃO EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



VOLMIR VON DENTZ

Data: 13/10/2025 16:08:06-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dr. Volmir von Dentz
Instituto Federal de Santa Catarina - Orientador

Documento assinado digitalmente



SIMÃO ALBERTO

Data: 14/10/2025 07:39:50-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dr. Simão Alberto
Instituto Federal Catarinense

Documento assinado digitalmente



FERNANDO JOSE FERNANDES GONCALVES

Data: 14/10/2025 22:37:54-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dr. Fernando José Fernandes Gonçalves
Instituto Federal de Santa Catarina

FERRAMENTA ESCUTA ATIVA NO TELETRABALHO



FICHA TÉCNICA

**Conteúdo/
Diagramação:**

Anderson de
Oliveira

Orientação:

Prof. Dr.
Volmir von
Dentz

Desenho:
canva.com



**INSTITUTO
FEDERAL**
Santa Catarina



PROFEPT
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

“Qualidade de vida no trabalho é acreditar no valor do trabalho, na importância do trabalho, ver sentido e ter orgulho daquilo que se faz. Ser reconhecido pelas chefias superiores e pelos colegas de equipe, compartilhar alegrias no trabalho, realizar com profissionalismo, mas sem seriedade extrema e com direito a descontração e amigos no trabalho. É sentir-se parte do [órgão] e ter a sensação de pertencer. Não adianta só fazer massagem no trabalho como proposta de qualidade de vida se o estresse faz parte das rotinas de trabalho e a realidade de trabalho é adoecedora, assim não há como ter a sensação de pertencer. Hoje, não sinto que pertenço aqui”. — Abnara (Ferreira, 2011, p. 7)



SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Apresentação..... | 07 |
| Introdução..... | 08 |
| O Cenário do Teletrabalho: Benefícios e Desafios..... | 09 |
| Apresentando a Ferramenta de Escuta Ativa..... | 10 |
| Análise e Desenho do Produto Educacional..... | 11 |
| As Dimensões da Escuta..... | 12 |
| Protocolo de Aplicação e Análise..... | 13 |
| Fluxograma..... | 14 |
| Passos do Ciclo..... | 15 |
| Interpretando os Resultados..... | 16 |
| Considerações Finais..... | 17 |
| Referências Bibliográficas..... | 18 |

APRESENTAÇÃO

O produto educacional (PE) desenvolvido nesta pesquisa consiste na Ferramenta de Escuta Ativa no Teletrabalho, um instrumento diagnóstico estruturado e validado.

Essa ferramenta dá voz e protagonismo aos servidores técnico-administrativos em educação do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) que atuam em teletrabalho, permitindo o mapeamento oportuno de situações de risco psicossocial vivenciadas nessa modalidade.

Com isso, possibilita a coleta de informações importantes ao processo de implementação do teletrabalho na instituição, visando seu aperfeiçoamento para a melhoria da qualidade de vida dos servidores e da satisfação profissional

INTRODUÇÃO

As constantes mudanças no mundo do trabalho, impulsionadas pelo avanço das tecnologias de informação, ocasionaram profundas transformações nas relações sociais e de trabalho. Nesse cenário, o serviço público federal tem buscado modernizar sua gestão, e o teletrabalho, como parte do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), emergiu como uma alternativa para ampliar a eficiência e a qualidade de vida dos trabalhadores. A implementação dessa modalidade foi intensificada a partir de 2020, impulsionada pela pandemia de Covid-19, e no IFSC, o PGD foi regulamentado e implantado a partir de 2022, estabelecendo uma nova dinâmica de trabalho com desafios e benefícios para os servidores. Nesse contexto, a Ferramenta de Escuta Ativa no Teletrabalho foi criada para dar voz aos servidores e subsidiar a gestão com dados para o aprimoramento contínuo do programa.

O CENÁRIO DO TELETRABALHO: BENEFÍCIOS E DESAFIOS

A pesquisa realizada no IFSC revelou uma dualidade na percepção do teletrabalho. De um lado, benefícios claros; do outro, desafios que exigem atenção.

O Lado do Bem-Estar

Servidores relatam ganhos significativos em diversas áreas:

Flexibilidade e Autonomia: Liberdade para organizar a própria rotina de trabalho.

Qualidade de Vida: Mais tempo para a família, lazer e cuidados pessoais.

Redução do Estresse: Menos tempo gasto em deslocamentos e maior tranquilidade no dia a dia.

Foco e Produtividade: Ambiente mais silencioso e com menos interrupções.

"Qualidade de vida, otimização das demandas, saúde mental principalmente."

(Relato de um participante da pesquisa)

O Lado do Mal-Estar

Os desafios apontados precisam ser gerenciados para não comprometerem a saúde dos servidores:

Sobrecarga de Trabalho: Sensação de aumento da carga de trabalho e dificuldade em dizer não.

Dificuldade de Desconexão: A linha tênue entre vida profissional e pessoal, levando à chamada "escravidão digital".

Percepção Negativa: Sentimento de não ser visto ou de ser julgado negativamente por colegas em regime presencial.

Transferência de Custos: Aumento das despesas domésticas (energia, internet, equipamentos).

APRESENTANDO A FERRAMENTA ESCUTA ATIVA NO TELETRABALHO

Caracterização e Finalidade

A Ferramenta de Escuta Ativa no Teletrabalho é um **questionário digital, anônimo e periódico**, criado para dar voz aos servidores em teletrabalho no IFSC.

O questionário é composto por seis questões fechadas com escala de frequência tipo *Likert* (1 = Nunca; 5 = Sempre), desenvolvido para captar percepções sobre situações que podem gerar sofrimento mental no teletrabalho. Diferente de instrumentos genéricos, foi elaborado a partir da análise de relatos reais de servidores do IFSC, focando nas situações de mal-estar para orientar ações preventivas. Essa abordagem valoriza a experiência vivida como fonte legítima de conhecimento sobre as condições laborais (Ferreira, 2011; Seligmann-Silva *et al.*, 2010a)

Objetivos

- Identificar fatores de risco psicossocial: Mapear sistematicamente situações de sobrecarga, má distribuição de tarefas, comunicação invasiva, falta de reconhecimento e dificuldades de desconexão;
- Promover a prevenção do adoecimento mental: Possibilitar intervenções precoces antes que o mal-estar evolua para quadros patológicos, alinhando-se às diretrizes de vigilância em saúde do trabalhador (Jackson Filho; Maeno, 2015);
- Fortalecer a cultura de cuidado institucional: Demonstrar o compromisso da organização com o bem-estar dos servidores, criando canais seguros de comunicação.

ANÁLISE E DESENHO DO PRODUTO EDUCACIONAL

A concepção da ferramenta fundamentou-se na análise de conteúdo (Bardin, 2011) das respostas discursivas de servidores(as) do IFSC, identificando categorias de mal-estar que foram transformadas em questões objetivas. A análise foi executada utilizando o referencial teórico sobre precarização do trabalho (Antunes, 2020), saúde mental e trabalho (Seligmann-Silva *et al.*, 2010a; Praun, 2016) e qualidade de vida no teletrabalho (Filardi; Castro; Zanini, 2020; Fayad; Nunes, 2023).

O desenho do produto educacional apoiou-se em quatro pilares:

- Abordagem psicossocial do trabalho (Seligmann-Silva *et al.*, 2010a);
- Perspectiva ergonômica centrada na atividade (Jackson Filho; Maeno, 2015);
- Modelo de vigilância em saúde do trabalhador (Siqueira *et al.*, 2013);
- Perspectiva crítica dos direitos e da dignidade no trabalho (Ferreira, 2011; Seligmann-Silva *et al.*, 2010b).

Benefícios

Para o Servidor: Oferece um canal seguro e anônimo para expressar dificuldades, preocupações e sugestões, contribuindo ativamente para a melhoria do seu ambiente de trabalho.

Para a Instituição: Fornece dados concretos que permitem aos gestores identificar problemas antes que se tornem crônicos, aprimorar o Programa de Gestão e Desempenho e fortalecer uma cultura organizacional baseada no cuidado e na confiança.

AS DIMENSÕES DA ESCUTA

O que a ferramenta avalia?

O questionário é composto por seis afirmações diretas, baseadas nos principais pontos de mal-estar identificados na pesquisa. Cada uma delas investiga uma dimensão crucial da experiência no teletrabalho.

Sinto que estou sobrecarregado de trabalho devido à má distribuição de tarefas na equipe.

- O que mede: Percepção de justiça e equilíbrio na carga de trabalho.

Tenho que assumir tarefas ou responsabilidades que outros colegas não estão cumprindo.

- O que mede: O impacto da falta de colaboração na sobrecarga individual.

Recebo mensagens, cobranças ou demandas de trabalho fora do meu horário regular de expediente.

- O que mede: A invasão do tempo de descanso e o respeito ao direito à desconexão.

Sinto que preciso estar sempre disponível ou responder imediatamente, mesmo fora do horário de trabalho.

- O que mede: A pressão por disponibilidade constante, um conhecido fator de estresse e ansiedade.

Percebo falta de colaboração, apoio ou comunicação adequada entre colegas ou setores, o que dificulta meu trabalho.

- O que mede: A qualidade das interações socioprofissionais e o suporte da equipe.

Sinto que situações de injustiça, desigualdade ou falta de reconhecimento estão afetando meu bem-estar mental.

- O que mede: O impacto do reconhecimento (ou da falta dele) na saúde mental e motivação.

PROTOCOLO DE APLICAÇÃO E ANÁLISE

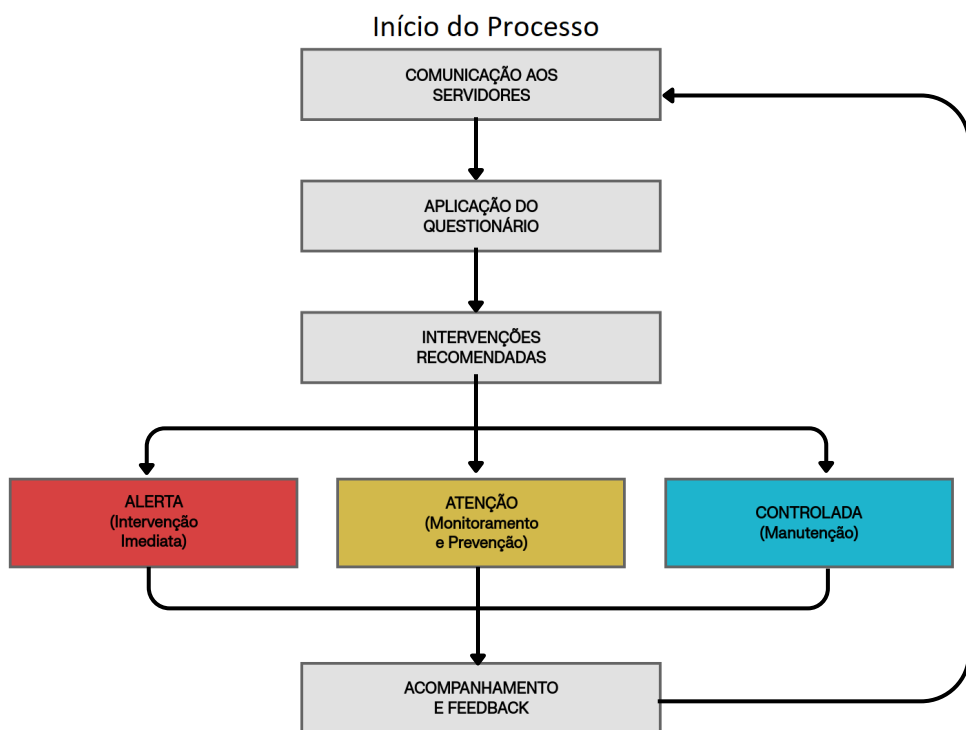
- Periodicidade: Aplicação trimestral recomendada
- Formato: Digital e anônimo (ex: Google Forms)
- Público-alvo: Servidores(as) TAEs em teletrabalho há pelo menos 30 dias
- Responsabilidade: Comitês Locais do PGD em articulação com a Gestão de Pessoas

As respostas são classificadas em três níveis de atenção para orientar as intervenções:

- Situação de Alerta: Respostas "Frequentemente" ou "Sempre".
- Situação de Atenção: Respostas "Às vezes".
- Situação Controlada: Respostas "Nunca" ou "Raramente".

FLUXOGRAMA

A ferramenta foi desenhada para operar em um ciclo contínuo de diagnóstico e ação, garantindo que a escuta se transforme em melhorias concretas. O processo é simples e transparente.



PASSOS DO CICLO

Aplicação: O questionário é enviado digitalmente a todos os servidores em teletrabalho. A aplicação é anônima e tem periodicidade trimestral.

Análise dos Dados: Os gestores recebem os resultados de forma consolidada, sem identificação dos respondentes.

Identificação: Os dados apontam, através de um sistema de cores, quais dimensões exigem atenção ou intervenção.

Intervenção: Com base no diagnóstico, são planejadas e executadas ações para corrigir os problemas identificados.

Acompanhamento: O ciclo se reinicia com uma nova aplicação, permitindo monitorar se as ações foram eficazes.

INTERPRETANDO OS RESULTADOS

| Situação identificada | Intervenções recomendadas |
|-----------------------------------|--|
| Sobrecarga por má distribuição | <ul style="list-style-type: none"> - Revisão da distribuição de tarefas no setor; - Reunião com equipe para redistribuição; - Análise de dimensionamento da força de trabalho. |
| Assumir tarefas de outros | <ul style="list-style-type: none"> - Conversa individual com servidor sobrecarregado; - Reunião com servidor que não cumpre tarefas; - Possível revisão da adesão ao PGD. |
| Comunicação fora do expediente | <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecimento de protocolos de comunicação; - Definição de canais e horários apropriados; - Orientação sobre direito à desconexão e sobre boas práticas no teletrabalho. |
| Pressão por disponibilidade | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitação sobre gestão do tempo; - Clarificação de expectativas com chefia; - Estabelecimento de limites saudáveis; - Roda de conversa sobre qualidade de vida no trabalho. |
| Falta de colaboração | <ul style="list-style-type: none"> - Atividades de integração da equipe; - Melhoria dos fluxos de comunicação; - Reuniões periódicas de alinhamento. |
| Injustiça/falta de reconhecimento | <ul style="list-style-type: none"> - Feedback estruturado e periódico; - Revisão de critérios de distribuição do teletrabalho; - Valorização do trabalho no exercício profissional. |

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa que originou este produto alcançou seus objetivos ao investigar as percepções dos servidores do IFSC sobre o teletrabalho.

A Ferramenta de Escuta Ativa no Teletrabalho materializa o compromisso do mestrado profissional com a produção de conhecimento aplicado, oferecendo um mecanismo sistemático para a identificação precoce de riscos psicossociais.

Ao dar voz aos técnico-administrativos e sistematizar suas percepções, este estudo reafirma a importância de considerar as experiências vividas dos trabalhadores na formulação de políticas organizacionais. Apenas por meio da escuta atenta e do compromisso com condições dignas será possível transformar o teletrabalho em um instrumento genuíno de modernização administrativa e promoção do bem-estar

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo. (Org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 11-22.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

FAYAD, Raphael Fabiano Muniz; NUNES, André. Qualidade de vida no teletrabalho: um estudo de caso na Universidade de Brasília. *Revista de Gestão e Secretariado*, [S. l.], v. 14, n. 4, p. 6340-6361, 2023.

FERREIRA, Mário César. *Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: LPA Edições, 2011.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel Mercedes P. de; ZANINI, Marco Tulio Fundão. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da receita federal. *Cadernos Ebapec.Br*, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 28-46, jan. 2020.

JACKSON FILHO, José Marçal; MAENO, Maria. Desenvolvimentos da análise ergonômica do trabalho no Brasil no contexto da 'desorganização do trabalho'. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 131, n. 40, p. 5-7, 2015.

PRAUN, Luci. A solidão dos trabalhadores: sociabilidade contemporânea e degradação do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 147-160, 2016.

SELIGMANN-SILVA, Edith; BERNARDO, Márcia Hespanhol; MAENO, Maria; KATO, Mina. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. *Revista Brasileira de Saúde ocupacional*, São Paulo, v. 122, n. 35, p. 187-191, 2010a.

SELIGMANN-SILVA, Edith; BERNARDO, Márcia Hespanhol; MAENO, Maria; KATO, Mina. Saúde do trabalhador no início do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde ocupacional*, São Paulo, v. 122, n. 35, p. 185-186, 2010b.

SIQUEIRA, Carlos Eduardo; PEDRA, Francisco; CORRÊA FILHO, Heleno Rodrigues; MAENO, Maria; CASTRO, Hermano Albuquerque de. A experiência do Observatório de Saúde do Trabalhador (Observatoriost) no Brasil. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 127, n. 38, p. 139-148, 2013.