

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O TELETRABALHO E A SUA APLICABILIDADE – IMPACTO NA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

JOSÉ MIGUEL PEREIRA LIMA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

VILA NOVA DE GAIA
DEZEMBRO DE 2021





INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

**O TELETRABALHO E A SUA APLICABILIDADE – IMPACTO NA
SATISFAÇÃO PROFISSIONAL**

JOSÉ MIGUEL PEREIRA LIMA

APROVADO EM 10/03/2022.

COMPOSIÇÃO DO JÚRI

PROF. DOUTORA MARIA ELISETE MARTINS
(PRESIDENTE)

PROF. DOUTORA CIDÁLIA SILVA NEVES
(ARGUENTE)

PROF. DOUTORA SANDRA VILA VERDE GOMES
(ORIENTADORA)

PROF. DOUTOR CARLOS MIGUEL OLIVEIRA
(COORDINADOR)

Tese de Mestrado realizada sob a orientação da Professora Doutora Sandra Vila Verde Gomes e coorientação do Professor Doutor Carlos Miguel Oliveira, apresentada ao Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia – ISLA Gaia, para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, conforme o Despacho n.º 16961/2010.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Professora Doutora Sandra Vila Verde Gomes, pela sua disponibilidade e motivação permanente, bem como pelos valiosos conhecimentos e ensinamentos que me transmitiu durante a realização do presente estudo.

Ao meu orientador, Professor Doutor Carlos Miguel Oliveira, pelos conselhos e conhecimento transmitido.

À minha Família, nomeadamente aos meus pais, à minha irmã e ao meu afilhado, por toda a compreensão e amparo, pelas palavras certas nos momentos mais difíceis mas, sobretudo, pelo tempo que não lhes dediquei.

Ao João Sousa, amigo e parceiro neste périplo, pelo companheirismo e ajuda constante durante todo o processo de estudo.

Aos meus Amigos, que me incentivaram todos os dias a fazer ainda mais e melhor e que estiveram sempre presentes quando mais precisei.

A todos aqueles que contribuíram de alguma forma para a realização do presente estudo, nomeadamente aos que se mostraram disponíveis para responder ao meu questionário.

E, por fim mas em primeiro, à memória da minha querida Avó Custódia.

“Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já têm a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado para sempre, à margem de nós mesmos.”

Fernando Pessoa

RESUMO

Ao ponderar este tema como proposta de trabalho para uma possível Tese de Mestrado, não refutamos a evidência de que o teletrabalho não é um conceito novo. Não refutamos também que exista já uma franja considerável de organizações que incorporam este conceito no seu quotidiano laboral, adotando-o como uma estratégia válida e obtendo resultados satisfatórios. Não obstante, parece-nos que um número muito considerável de pessoas apenas teve contacto com esta realidade laboral nos últimos tempos, em virtude da realidade pandémica que ainda vivemos.

Partindo da realidade acima descrita, e demonstrando-se a pertinência do estudo, pretendemos avaliar até que ponto a experiência vivida em contexto de teletrabalho se torna impactante na vida das pessoas, bem como, perceber quais os principais fatores que influenciam a satisfação destes profissionais em contexto de teletrabalho.

Tendo sempre em consideração o objetivo proposto para o presente estudo desenvolvemos um estudo quantitativo, recorrendo a um inquérito por questionário como instrumento de recolha de dados. No final, obtivemos uma amostra de 149 profissionais de diferentes áreas.

Analizados os resultados obtidos, constatamos que existem relações estatisticamente relevantes entre a avaliação do teletrabalho e a satisfação no trabalho, bem como, entre a avaliação do teletrabalho com ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Verificamos ainda que, o fator sociodemográfico idade tem impacto direto na avaliação do teletrabalho por parte dos inquiridos, sendo que, as características organizacionais testadas, não revelaram relações estatisticamente relevantes para o nosso estudo.

Por fim, o presente trabalho pretende, através do trabalho de campo desenvolvido, contribuir para o aumento das referências existentes atualmente, descrevendo quais os aspetos mais valorizados pelos profissionais relativamente á prática do teletrabalho, de modo a que possam servir de apoio a futuras decisões corporativas que versem sobre esta temática.

Palavras-chave: Teletrabalho; Satisfação; Organização; Gestão de Pessoas; Relação Trabalho-Vida.

ABSTRACT

When considering this topic as a work proposal for a possible Master's Thesis, we do not refute the evidence that teleworking is not a new concept. Nor do we refute that there is already a considerable number of organizations that incorporate this concept in their daily work, adopting it as a valid strategy and obtaining satisfactory results. Nevertheless, it seems to us that a very considerable number of people have only had contact with this labour reality in recent times, due to the pandemic reality that we are still living.

Starting from the reality described above, and demonstrating the relevance of the study, we intend to evaluate to what extent the experience lived in a telework context becomes impactful in people's lives, as well as to understand the main factors that influence the satisfaction of these professionals in a telework context.

Always taking into account the objective proposed for this study, we developed a quantitative study, using a questionnaire survey as a data collection tool. In the end, we obtained a sample of 149 professionals from different areas.

After analyzing the results obtained, we found that there are statistically relevant relationships between the evaluation of teleworking and job satisfaction, as well as between the evaluation of teleworking with the balance between work and personal life. We also verified that the sociodemographic factor age has a direct impact on the evaluation of teleworking by the respondents, and the organizational characteristics tested did not reveal statistically relevant relationships for our study.

Finally, the present work intends, through the fieldwork developed, to contribute to the increase of existing references, describing which aspects are most valued by professionals regarding the practice of telework, so that they can serve as support for future corporate decisions that deal with this issue.

Keywords: Telework; Satisfaction; Organization; People Management; Work-Life Relationship.

ÍNDICE

Agradecimentos	V
Resumo	IX
Abstract.....	XIII
Índice	XIII
Índice de figuras	XV
Índice de tabelas	XVII
Índice de gráficos.....	XIX
Lista de abreviaturas	XXI
1. Introdução.....	1
2. Revisão da Literatura	3
2.1. Contextualização	4
2.2. Teletrabalho	5
2.2.1. Definição e origem do teletrabalho	5
2.2.2. O teletrabalho no regime jurídico português	6
2.2.3. Modalidades do teletrabalho	7
2.2.4. Vantagens e desvantagens do teletrabalho	11
2.3. Satisfação Profissional.....	16
2.3.1. Satisfação no trabalho.....	16
2.3.2. Conceitos de satisfação no trabalho.....	17
2.3.3. Evolução histórica do conceito de satisfação no trabalho	18
2.3.4. Determinantes da satisfação no trabalho	21
2.4. O Teletrabalho e a Satisfação no Trabalho	23
2.5. Equilíbrio entre a Vida Profissional e Familiar	26
2.5.1. Work-life balance	26

2.5.2. Conflito entre vida profissional e vida familiar.....	27
3. Apresentação do Estudo Empírico	30
3.1. Hipóteses	31
3.1.1 Hipóteses exploratórias.....	33
3.2. Metodologia.....	34
3.3. Objetivo geral e objetivos específicos	35
3.4. Instrumento de Recolha de Dados	36
3.4.1 Procedimentos adotados	40
4. Resultados	41
4.1. Caracterização Sociodemográfica da Amostra	41
4.2. Caracterização Organizacional da Amostra	43
4.3. Validade e Fiabilidade da Medição	46
4.4 Análise e Frequência dos Fatores.....	52
4.5 Verificação das Hipóteses	54
5. Conclusões.....	65
5.1. Conclusões e Discussão de Resultados	65
5.2. Contributos.....	66
5.3 Limitações e Sugestões Futuras	66
6. Referências Bibliográficas	68
ANEXO A: Questionário	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de hipótesis.....	34
------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Características distintivas das modalidades de teletrabalho	10
Tabela 2. Vantagens da implementação do teletrabalho	13
Tabela 3. Desvantagens da implementação do teletrabalho	15
Tabela 4. Satisfação no trabalho: diferentes orientações conceptuais	20
Tabela 5. Síntese metodológica	35
Tabela 6. Codificação, itens e autores relativos à variável avaliação do teletrabalho....	37
Tabela 7. Codificação, itens e autores relativos à variável work-life balance.....	38
Tabela 8. Codificação, itens e autores relativos à variável satisfação profissional	39
Tabela 9. Caracterização sociodemográfica da amostra.....	42
Tabela 10. Caracterização organizacional da amostra	43
Tabela 11. Caracterização organizacional da amostra - continuação.....	45
Tabela 12. Valores de KMO.....	47
Tabela 13. Teste KMO, teste <i>Bartlett</i> e teste variância aplicado à escala 11	47
Tabela 14. Teste KMO, teste <i>Bartlett</i> e teste variância aplicado à escala 12.....	48
Tabela 15. Teste KMO, teste <i>Bartlett</i> e teste variância aplicado à escala 13.....	48
Tabela 16. Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 11	49
Tabela 17. Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 12	50
Tabela 18. Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 13	50
Tabela 19. Teste <i>Alpha Cronbach</i>	51
Tabela 20. Frequência de respostas da variável avaliação do trabalho	52
Tabela 21. Frequência de respostas da variável work-life balance	52
Tabela 22. Frequência de respostas da variável satisfação profissional.....	53
Tabela 23. Correlção de <i>Pearson</i> entre as variáveis AvT e SP	54
Tabela 24. Correlação de <i>Pearson</i> entre as variáveis AvT e WLB.....	55

Tabela 25. Correlação de <i>Pearson</i> entre as variáveis WLB e SP	56
Tabela 26. Teste One way ANOVA entre o fator AvT e os modelos de teletrabalho ...	57
Tabela 27. Teste <i>t</i> para a variável gênero	58
Tabela 28. Teste One way ANOVA para a variável idade.....	58
Tabela 29. Comparações múltiplas para a variável idade	59
Tabela 30. Teste One way ANOVA para a variável agregado familiar	60
Tabela 31. Teste One way ANOVA para a variável antiguidade na empresa.....	62
Tabela 32. Teste <i>t</i> para a variável funções de chefia	63
Tabela 33. Teste <i>t</i> para a variável funções de chefia - continuação	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Média de fatores intrínsecos para a variável idade.....	59
Gráfico 2. Média de fatores extrínsecos para a variável idade.....	60
Gráfico 3. Média de fatores intrínsecos para a agregado familiar.....	61
Gráfico 4. Média de fatores extrínsecos para a agregado familiar	61
Gráfico 5. Média de fatores intrínsecos para a antiguidade na empresa	62
Gráfico 6. Média de fatores extrínsecos para a antiguidade na empresa.....	63

LISTA DE ABREVIATURAS

AvT – Avaliação do Teletrabalho

CT – Código do Trabalho

CTeSP – Curso Técnico Superior

DP – Desvio Padrão

ECATT - Electronic Commerce and Telework Trends

M – Média

OIT – Organização Internacional do Trabalho

QV – Qualidade de Vida

SP – Satisfação Profissional

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

WLB – Work-Life Balance

1. INTRODUÇÃO

Por ser transversal a toda a sociedade, o setor laboral tem procurado adaptar-se aos constantes desafios que o mercado apresenta, de modo a responder em consonância com as expectativas das pessoas. As relações laborais mais não são do que relações entre pessoas, facto que eleva as relações sociais a um papel cada vez mais determinante na atualidade. A valorização do trabalho e da qualidade de vida das pessoas, bem como o aumento do salário médio praticado, a redução da carga horária de trabalho, são medidas que têm sido adotadas por inúmeras organizações, um pouco por todo o mundo, numa tentativa de rentabilizar ao máximo os recursos existentes e compatibilizar a vida profissional e pessoal dos colaboradores. Esta recente forma de atuar por parte das organizações, denominada por política social das empresas, visa contribuir para um bem-estar generalizado, fazendo com que todos os intervenientes saiam beneficiados com a sua implementação. Importa referir que o advento de novas tecnologias e de novos meios de comunicação têm proporcionado novas dinâmicas sociais, que se refletem também em novas formas de trabalho.

Neste contexto, o teletrabalho surge também - mas não só, - como resultado da evolução de todas estas circunstâncias.

Com o acontecimento pandémico que marcou profundamente o mercado laboral nos últimos largos meses, muitas organizações viram-se praticamente “obrigadas” a implementar o teletrabalho, não raras vezes numa lógica mais reativa do que proactiva. Este facto fez com que, tanto as organizações como os colaboradores não tivessem sequer tempo para se adaptar a uma realidade que, para muitos, era desconhecida, subtraindo-se a todo o processo de implementação um necessário estudo de viabilidade técnica, financeira e mesmo humana. A sua aplicabilidade acarreta profundas alterações, sobretudo à vida das pessoas, carecendo de um planeamento atento e antecipado, que tenha em consideração as características de todos os *stakeholders* envolvidos, de modo a que a sua implementação se consubstancie num êxito.

Neste contexto, e até numa perspectiva de contínuo desenvolvimento do estudo desta temática, parece-nos relevante aferir da importância do teletrabalho e da sua aplicabilidade, percebendo até que ponto se torna impactante na vida das pessoas e de que forma interfere, - ou não, - na satisfação profissional destas.

Do ponto de vista da investigação, existem alguns fatores que importam considerar. Uma relação laboral é sempre constituída por duas partes: a empresa, que é quem contrata e que se obriga a remunerar outrem em troca da prestação de um trabalho; e o contratado, ou prestador do serviço, que se vincula à prestação de um determinado trabalho, sendo remunerado de acordo.

Para alcançar o resultado final pretendido e assim contribuir para o aprofundamento do tema, existem alguns indicadores aos quais urge dar resposta durante a elaboração do presente estudo. Na ótica do colaborador importa, por exemplo, compreender até que ponto a adoção do regime de teletrabalho pode ser impactante ao ponto de provocar alterações nas relações humanas estabelecidas, tanto internas como externas; importa analisar de que forma será compatível a exigência na prestação da atividade laboral em regime de teletrabalho com a autonomia do colaborador; ou, por fim, importa também perceber qual o regime de prestação do teletrabalho mais viável para o colaborador: Total ou parcial? Domiciliário ou em escritório satélite?

São respostas que se pretendem ver respondidas com a elaboração do presente estudo.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Desde o início do processo que o objetivo principal do presente estudo para a revisão bibliográfica se traduz em transmitir os temas a abordar de forma clara e sistemática. Para tal, verifica-se imprescindível um longo processo de pesquisa, o mais aprofundado possível que, quando terminado, permita a explanação da matéria abordada de forma sequencial e lógica.

Assim, inicialmente, e de forma muito breve, será contextualizado o tema do teletrabalho. De seguida, inicia-se a abordagem fundamental ao tema, através da definição e da concretização da origem do teletrabalho. O presente estudo faz também um ponto da situação atual do regime de teletrabalho no ordenamento jurídico português, o que também nos parece pertinente e oportuno abordar. Segue-se a explanação das modalidades de teletrabalho existentes, terminando com a apresentação daquelas que, no âmbito do presente estudo, foram identificadas como vantagens e desvantagens da adoção do teletrabalho.

A satisfação profissional, crucial no presente estudo, é tratada sob o ponto de vista da satisfação no trabalho, não deixando de abordar os diferentes conceitos existentes, a própria evolução histórica do conceito e, muito importante, as suas determinantes. Terminado o estudo da satisfação no trabalho, procura-se, de seguida, relacionar este conceito com a prática do teletrabalho.

Por fim, abordasse o equilíbrio entre a vida profissional e familiar (*work-life balance*) e o potencial conflito existente, considerando sempre o papel que o teletrabalho pode ter na mediação entre ambas.

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O século XX ficou marcado por alguns dos mais importantes acontecimentos da história. Num contexto de desenvolvimento acelerado, os avanços tecnológicos permitiram uma contínua evolução na forma como o trabalho foi sendo prestado, adaptando-se deste modo às diferentes vicissitudes e realidades, decorrentes do passar dos anos.

Neste contexto, Druker afirmou que *“qualquer organização existente declina rapidamente se não inovar”* e que *“não inovar é a única e maior razão para o declínio das organizações já existentes”*, defendendo que *“a aplicação do conhecimento ao trabalho e a substituição do trabalho árduo por sistemas de informação”* se constituiria como o grande desafio do futuro das organizações (Druker, 2001 pp. 200 e 201). Esta mudança de paradigma residia na crença de que, no futuro, as organizações teriam de se tornar mais flexíveis, de modo a adaptar-se o mais rapidamente possível às constantes mutações que a evolução tecnológica provocaria.

A “globalização” desempenhou um papel fundamental no mundo empresarial e laboral na entrada para o último quarto do século XX. Com a introdução desta “nova forma de pensar os negócios”, uma qualquer empresa de um determinado setor de atividade passou a competir, diretamente, com outra qualquer empresa do mesmo setor de atividade, mas a nível global (Druker, 1999). Este facto conduziu a grandes desafios. As viagens de negócios passaram a fazer parte do quotidiano, uma vez que o contacto humano era o privilegiado, fazendo com que os colaboradores tivessem um papel cada vez mais ativo nas empresas, marcando presença simultaneamente em diferentes locais do globo em representação das organizações. Deste modo, verificou-se imperativo para as organizações a incorporação de quadros com elevadas qualificações nas mais diversas áreas e com competências comprovadas.

Não obstante, a evolução mais decisiva que complementa o acima descrito e que nos transposta para a realidade económica e laboral dos dias que correm, aconteceu nos anos oitenta do século XX: o surgimento do computador – tal e qual o conhecemos hoje em dia - e a massificação da sua utilização, bem como o desenvolvimento da Internet – ou *World Wide Web* –. Estes avanços tecnológicos vieram completar todo um conjunto de oportunidades de desenvolvimento e progresso empresarial (Friedman, 2005). As organizações passaram a ficar dotadas de todas as ferramentas necessárias para efetivar

um novo paradigma, no qual a flexibilidade, agilidade e rapidez de procedimentos seriam fundamentais: o teletrabalho - ou trabalho à distância-.

2.2 TELETRABALHO

2.2.1 DEFINIÇÃO E ORIGEM DO TELETRABALHO

O termo “teletrabalho” tem origem etimológica na Grécia, uma vez que “tele” significa “distância” e “trabalho” expõe a ideia de prestação de um determinado serviço por uma pessoa. Embora não exista uma definição padrão ou unanimemente aceite que concretize o que é o teletrabalho, subsistem na bibliografia diversos autores e organizações que, ao longo do tempo, o tentaram fazer. O teletrabalho pode ser definido como *“uma forma de organização e/ou execução do trabalho realizado em grande parte ou, principalmente, à distância e mediante o uso intensivo das técnicas de informática e ou da telecomunicação”* (Aranda, 2000, como referido em Rodrigues, 2011, pp. 34). Já Fitzer (1997, pp. 65) defende que o teletrabalho *“é um regime de trabalho em que os trabalhadores efetuam o seu trabalho regular num local diferente do local de trabalho habitual, apoiados por ligações tecnológicas”*.

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho pode ser descrito como um *“tipo de trabalho e/ou prestação de serviço efetuado à distância e em rede, utilizando tecnologias tecnológicas e telemáticas.”* Pode definir-se como *“a utilização de tecnologias de informação e da comunicação, como os smartphones, tablets ou computadores, para a realização do trabalho fora das instalações do empregador.”* (Eurofound e OIT, 2017).

De uma forma resumida, o teletrabalho implica o trabalho realizado com a ajuda das tecnologias de informação e comunicação, fora das instalações da entidade patronal.

Embora existam relatos de que a origem do teletrabalho remonte a meados do século XIX, a verdade é que é quase unânime que o “pai do teletrabalho” foi Jack Nilles, uma vez que foi o criador do termo “teleworking”, – que em português significa teletrabalhar - em meados dos anos setenta do século passado. O surgimento deste conceito deveu-se, fundamentalmente, a dois factos: por um lado, o aumento do preço dos combustíveis nos anos setenta do século XX, resultado da crise do petróleo despoletada por conflitos na região Árabe que fez cair a oferta; por outro lado, pela crescente discrepância

populacional entre as zonas urbanas e não urbanas, que se começou a sentir à época, com a migração de grandes quantidades de pessoas para os centros mais industrializados das grandes áreas urbanas um pouco por todo o mundo. Estes dois factos históricos contribuíram de sobremaneira para que Nilles comesse a estudar a possibilidade de “*levar o trabalho ao trabalhador em vez do trabalhador ao trabalho*” (como referido em Gil, 2015, pp. 20), numa tentativa de contribuir para a diminuição da mobilidade diária das pessoas. Assim, o trabalho à distância passou a ser implementado e incentivado globalmente por algumas empresas em meados dos anos setenta do século passado, ainda que de forma mais vincada nos Estados Unidos da América.

2.2.2 O TELETRABALHO NO REGIME JURÍDICO PORTUGUÊS

O teletrabalho encontra-se previsto no quadro normativo português desde o ano de dois mil e três. Tal regulamentação teve como base o Acordo Quadro Europeu sobre o Teletrabalho, obtido em dois mil e dois, através da IP/02/1057 da Comissão Europeia, e que visou a adoção, à escala europeia, de um quadro geral para as condições de trabalho dos teletrabalhadores, atribuindo a estes a mesma proteção global que aos trabalhadores que exercem as suas atividades nas instalações da empresa.

O acordo centra-se em várias áreas chave em que a natureza específica do teletrabalho deve ser tida em conta, nomeadamente a natureza voluntária do teletrabalho, as condições de emprego, a proteção de dados, a privacidade, que é responsável pelo equipamento tecnológico, pela saúde e segurança, pela organização do trabalho, pela formação dos teletrabalhadores e os direitos coletivos dos teletrabalhadores. De uma perspetiva de tempo de trabalho, a área chave abordada pelo acordo é a organização do trabalho. O acordo prevê que, no quadro da legislação aplicável, os acordos coletivos de trabalho e as regras da empresa, o teletrabalhador gere a organização do seu tempo de trabalho. A carga de trabalho e as normas de desempenho do teletrabalhador são equivalentes às dos trabalhadores comparáveis que trabalham nas instalações do empregador (OIT, 2018).

Atualmente, o preceito legal que regula o teletrabalho encontra-se no Código do Trabalho (CT), aprovado pela lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, a partir do artigo 165º, onde se encontra prevista a noção de teletrabalho, na qual “*se considera teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação.*” Os artigos seguintes, mais

propriamente os artigos 166º e 167º do CT referem-se a questões formais, nomeadamente no que à obrigatoriedade da existência de um contrato de trabalho diz respeito.

Neste contexto, é de extrema importância referir o preceituado nos artigos 169º e 170º. O artigo 169º regula a obrigatoriedade na igualdade de tratamento dos trabalhadores em regime de teletrabalho, no que respeita, por exemplo a *“formação e promoção ou carreira profissionais, limites do período normal de trabalho e outras condições de trabalho, segurança e saúde no trabalho e reparação de danos emergentes de acidente de trabalho ou doença profissional”*, bem como do provimento que o empregador deve ter para com o trabalhador, adotando medidas que combatam o isolamento e que promovam os contactos regulares do trabalhador com a empresa e os demais trabalhadores.

Por último, o artigo 170º regula a privacidade do trabalhador em regime de teletrabalho. Com este artigo, o legislador procurou salvaguardar a separação entre a vida profissional e a vida pessoal do trabalhador, tendo em vista a manutenção da qualidade de vida do trabalhador (nomeadamente o direito a desligar do trabalho), impondo alguns limites ao empregador e prevendo sanções em caso de violação do preceituado no mesmo artigo.

2.2.3 MODALIDADES DO TELETRABALHO

Atendendo ao anteriormente exposto, talvez se possa afirmar que a característica mais distintiva do teletrabalho seja a flexibilidade. Esta mesma flexibilidade manifesta-se, sobretudo, em duas dimensões que têm um grande impacto na vida profissional e social do prestador do teletrabalho: quais sejam o local da prestação do teletrabalho e os horários em que o mesmo é prestado.

Aludindo ao primeiro critério, o teletrabalho pode ser prestado em diferentes locais, uma vez que se parte do princípio que o local de trabalho pode ser qualquer local onde o colaborador possa utilizar as ferramentas de trabalho que lhe permita desempenhar as suas funções. Kurland e Bailey (2002, pp. 54) defendem que *“existem quatro tipos diferentes de teletrabalho, sendo possível distinguir entre o teletrabalho no domicílio, o teletrabalho em escritório satélite, o teletrabalho em centro de trabalho comunitário e o teletrabalho móvel.”*

O teletrabalho no domicílio consiste na prestação habitual da atividade laboral pelo colaborador no seu próprio domicílio. É a modalidade do teletrabalho mais utilizada de

entre todas aquelas objeto de estudo. Neste âmbito, considera-se pertinente fazer a distinção entre o teletrabalhador que presta a sua atividade profissional a tempo integral ou a tempo parcial uma vez que, a existência desta possibilidade, deixa em aberto um sem número de combinações possíveis para a prestação da atividade profissional por parte do teletrabalhador, ficando deste modo no âmbito da autonomia privada das partes a determinação dos termos da prestação do trabalho (Boletim do Trabalho e Emprego, 2019). Assim sendo, caracterizar o teletrabalho a tempo integral ou parcial é, em todo o caso, um exercício complexo. Complexo mas não impossível.

No sentido de facilitar a caracterização do teletrabalho no domicílio a tempo integral ou parcial, tomamos por referência o *ECaTT - Electronic Commerce and Telework Trends: Benchmarking Progress on New Ways of Working and New Forms of Business Across Europe* (2015). Este estudo, desenvolvido no final do século XX, baseou-se na análise da realidade do teletrabalho de dez países do norte e centro da europa, subdividindo os teletrabalhadores domiciliários em teletrabalhadores permanentes, em alternância e suplementários. Os primeiros são aqueles que trabalham entre 90% a 100% do seu tempo no seu domicílio; os teletrabalhadores domiciliários em alternância estarão abaixo da percentagem referida, todavia, laboram pelo menos mais de um dia por semana naquelas condições; por último, todos aqueles que apenas teletrabalham no seu domicílio um dia por semana ou menos tomaram a designação de teletrabalhadores suplementários.

A conceção desta modalidade de teletrabalho é, porventura, a mais completa, uma vez que na sua génese está a obtenção da maior satisfação possível das duas partes envolvidas: uma maior produtividade do empregador e satisfação do trabalhador.

O desenvolvimento do teletrabalho em escritório satélite ou em centro de trabalho comunitário pressupõe a existência de um espaço físico que reúna todas as condições técnicas e materiais para que os prestadores do teletrabalho possam exercer a sua função em lugar diferente do seu domicílio, independentemente de quem seja o beneficiador da prestação do teletrabalho. A sua criação tem por base uma questão de estratégia da organização, seja redução de custos, pela partilha de despesas, seja ainda pelo acesso de trabalhadores qualificados a esses locais distanciados das instalações principais.

O que diferencia a prestação do teletrabalho em escritório satélite ou em centro de trabalho comunitário é a existência de vínculo entre o prestador do teletrabalho e o

beneficiário da prestação do trabalho. Ao prestar o trabalho num escritório satélite, o colaborador executa-o em lugar diferente quer do seu domicílio, quer da sede da organização, mantendo no entanto o vínculo e a relação de subordinação para com o beneficiário da prestação do trabalho. Ao invés, num centro de trabalho comunitário, os prestadores do trabalho não trabalham todos para o mesmo beneficiador do trabalho (Almeida, 2019).

Em ambos os casos, é possível trabalhar com o recurso às mais modernas tecnologias, como forma de se manterem em ligação telemática com as suas organizações de origem, permitindo assim uma redução substancial do tempo e das despesas associadas às deslocações pendulares quotidianas. Deste modo, esta descentralização permite não uma eliminação - como no caso do teletrabalho domiciliário - mas uma redução do percurso diário para o local de trabalho (Nunes, 2005).

Analizadas as duas formas de prestação do teletrabalho acima referidas, urge referir o seguinte: no caso da prestação do teletrabalho em escritório satélite, não parecem estar cumpridos os critérios para a qualificação como teletrabalho. Um dos requisitos indispensáveis para tal qualificação é que a prestação do trabalho seja fora das instalações do empregador. Deste modo, se o empregador decidir instalar uma filial noutra localidade diferente da casa mãe e deslocar para lá determinado colaborador, este continua a desenvolver a sua atividade nas instalações da entidade empregadora, só que em escritório satélite e não na casa mãe da organização, *“não se cumprindo assim o requisito essencial da realização da prestação fora das instalações da empresa”*, conforme Raymond, (2002). Neste contexto, mantém-se a mesma relação de supervisão e de subordinação jurídica entre as partes, apenas a prestação do trabalho passa a ser em local diferente, ainda que pertença da entidade empregadora.

Relativamente ao teletrabalho em centro comunitário, este carece de espaços físicos promovidos por uma autoridade pública local, ou mesmo por entidades privadas dedicadas ao aluguer de postos de trabalho dotados dos mais recentes equipamentos informáticos de telecomunicações, podendo ser utilizados por uma qualquer empresa que pretenda colocar trabalhadores em regime de teletrabalho. Assim, qualquer empresa pode utilizar estes espaços através de marcação ou reserva prévia do posto de trabalho (Nunes, 2005).

Neste caso, o requisito da prestação do trabalho fora das instalações da empresa já se encontra preenchido, não havendo assim objeção à qualificação da prestação do trabalho em centros de trabalho comunitário como teletrabalho.

Modalidades de Teletrabalho	
Teletrabalho no Domicílio • Prestação da atividade laboral pelo colaborador no seu próprio domicílio; • Pode ser aplicado em regime total ou em regime parcial; • Modelo mais utilizado por ambas as partes; • Pressupõe a existência de uma relação laboral entre as partes.	Teletrabalho em Escritório Satélite • Prestação da atividade laboral pelo colaborador em local que é pertença da organização, mas que está situado em local diferente da sede. • Permite uma redução de custos e captação de recursos humanos dispersos geograficamente. • Pressupõe a existência de uma relação laboral entre as partes.
Teletrabalho em Centro de Trabalho Comunitário • Prestação da atividade laboral por colaboradores de várias organizações num só espaço físico; • Os equipamentos tecnológicos podem pertencer às próprias organizações ou ao próprio centro; • Visa combater o isolamento social do trabalhador. • Pode pressupor ou não a existência de uma relação laboral entre as partes.	Teletrabalho Móvel ou Flexível • Prestação da atividade laboral pelos colaboradores em qualquer lugar não fixo; • Modelo com grande margem de progressão tendo em consideração os constantes avanços tecnológicos e os reforços das linhas de comunicação; • Pode pressupor ou não a existência de uma relação laboral entre as partes.

Tabela 1 – Características distintivas das diferentes modalidades de teletrabalho.

Fonte: Autoria própria, com base no estudo de Kurland e Bailey (2002).

O teletrabalho móvel - ou flexível - caracteriza-se pelo exercício da atividade em qualquer local, desde que externo às instalações principais do beneficiário da atividade e desde que não seja um lugar fixo, do qual comunicam com a entidade com a qual têm um contrato de trabalho, ou para a qual estão simplesmente a prestar um serviço ocasional em regime de consultoria externa. Para Nunes (2005, pp. 4), “no âmbito do teletrabalho móvel ou

flexível, o conceito de local de trabalho passa a ser distinto da concepção tradicional, não só porque se dissocia de um lugar geográfico de coordenadas fixas, mas também por que se viabilizam relações de trabalho que geograficamente se estendem muito para além dos limites da bacia territorial abrangida pelas deslocações pendulares quotidianas” sendo que, *“em virtude do recurso permanente às redes globais de informação, especialmente à Internet, o trabalho é executado à distância e por conseguinte, a grande maioria das vezes, não ocorre qualquer contacto físico entre o teletrabalhador e a empresa.”* Esta modalidade de teletrabalho é cada vez mais utilizada na atualidade, uma vez que permite rentabilizar ao máximo o tempo, sendo utilizado por exemplo em viagens de comboio e de avião, meios de transporte que se encontram cada vez mais adaptados para o efeito.

Não obstante o acima referido acerca das diferentes modalidades de teletrabalho, e embora não seja a nossa interpretação (como se percebe da Tabela 1.), cumpre-nos mencionar a existência de autores que não distinguem o teletrabalho em escritório satélite do teletrabalho em centro de trabalho comunitário, agrupando-as numa única modalidade, a qual designam por *“teletrabalho em telecentros”* (López, 2017, pp. 500).

2.2.4 VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO

Para se conseguir destringir quais as vantagens ou desvantagens do teletrabalho convém considerar as três dimensões que estão em causa nesta equação: a dimensão do indivíduo, a dimensão da organização e a dimensão da própria sociedade (Perez-Perez et al., 2003).

Atendendo primeiramente à dimensão do indivíduo, a adoção do teletrabalho pode revelar-se positivamente na vida profissional como na vida pessoal. Pinsonneault e Boisvert (2001) defendem que, do ponto de vista profissional, os principais benefícios do teletrabalho têm que ver com a flexibilidade de horários, a ausência de interrupções e o tempo e os custos poupados nas deslocações de e para o trabalho. Embora sejam de facto fatores prementes, existem no entanto outros fatores menos óbvios que merecem ser analisados. Harpaz (2002), ressalva que, com a adoção do teletrabalho, existe um reforço da autonomia por parte do indivíduo, o que faz aumentar a satisfação com o próprio trabalho. Se o indivíduo se encontrar satisfeito com a sua situação laboral a sua motivação também vai aumentar, o que se irá refletir num aumento da produção, tornando-se automaticamente num benefício também para o empregador. Em resultado de tudo o acima descrito, com o aumento do tempo útil disponível e com menos tempo despendido

em tarefas, os níveis de *stress* do indivíduo também descem, como referem Fonner e Roloff (2010).

Do ponto de vista pessoal, os ganhos com a adoção do teletrabalho – sobretudo domiciliário – também são significativos para o indivíduo. Um dos mais significativos tem que ver com o aumento do tempo familiar, de lazer e da previsibilidade temporal (Lim e Teo, 2000, como referido em Nakrošienė, et al., 2019), o que se torna particularmente relevante para as famílias mais numerosas, ou com filhos em idade escolar. Talvez este motivo contribua para uma maior satisfação das mulheres pelo teletrabalho uma vez que, a conciliação da vida profissional e profissional, fica assim mais facilitada pela flexibilidade e autonomia de horários que o teletrabalho permite (Belanger, 1999, como referido em Nakrošienė et al., 2019).

Atendendo ao ponto acima descrito, convém relevar os mais recentes dados do Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (2015), promovido pelo *Eurofound*. O sexto inquérito (o sétimo inquérito tinha data de publicação para o ano de dois mil e vinte mas, em virtude da situação pandémica, ainda não se encontra concluído), realizado em dois mil e quinze, resultou em resultados encorajadores a nível nacional. Assim, na resposta à pergunta *“até que ponto o seu horário de trabalho se adapta aos compromissos familiares ou sociais que tem fora do trabalho?”*, 80% dos inquiridos em território nacional respondeu “bem” ou “muito bem”. Na resposta à pergunta *“nos últimos 12 meses, com que frequência pensou que o trabalho o impedia de dedicar à família o tempo que gostaria?”*, 64% respondeu que “raramente” ou “nunca”.

De uma forma geral, o teletrabalho domiciliário pode ser visto como a solução ideal para o indivíduo, permitindo-lhe uma melhor conciliação entre a vida pessoal e profissional sendo que, em Portugal, esta é uma das preocupações do Legislador, como se comprova pelo descrito no artigo 127º do CT que, no seu número três, refere que *“o conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal.”* Em contraponto, quando se abordam quais as possíveis desvantagens do teletrabalho para o colaborador aquela que mais sobressai é, sem dúvida, o isolamento social e profissional a que o colaborador está sujeito.

Vantagens da Implementação do Teletrabalho	
Para o colaborador:	
• Incremento da flexibilidade horária; • Aumento da previsibilidade laboral e do tempo útil para tarefas de índole pessoal e de lazer; • Diminuição dos níveis de <i>stress</i>; • Diminuição da frequência de interrupções inconsequentes e respetivo aumento da autonomia, concentração e produtividade; • Diminuição dos custos relacionados com deslocações, roupa e alimentação.	
Para a organização:	
• Captação e retenção de talentos de pontos geográficos diversos; • Redução de custos operacionais (nomeadamente com o aluguer de edifícios) e despesas correntes (como água, luz, entre outras); • Redução da taxa de absentismo, resultado da maior flexibilidade laboral; • Redução da comunicação e interrupções inconsequentes com reflexo no aumento da produtividade.	
Para a Sociedade:	
• Diminuição das viagens de negócios com reflexo na diminuição da emissão de gases poluentes; • Poupança no consumo de energias fósseis, com respetiva melhoria nas balanças comerciais dos países; • Possibilidade de surgimento de novas profissões; • Possibilidade de abrandamento da desertificação dos territórios interiores.	

Tabela 2 – Vantagens da implementação do teletrabalho.

Fonte: Autoria própria, com base no estudo de Verbeke et al. (2008).

O isolamento e a falta de comunicação com os colegas de trabalho têm sido indicados como as principais desvantagens do teletrabalho (Baruch, 2001, como referido em Nakrošienė et. al., 2019). A falta de comunicação informal com os colegas e a deficiente interação social diminuem a identificação organizacional, restringindo a identificação destes com os valores e objetivos da organização (Bailey e Kurland, 2002), podendo levar a uma progressiva insatisfação.

Existem ainda outros factos que podem ser apontados como desvantagens do teletrabalho para o colaborador, tais como a dificuldade em desligar do trabalho ao final do dia e nos fins-de-semana bem como em separar a vida privada da vida laboral (Bailey e Kurland, 2002) – embora esta interação tenha sido apresentada anteriormente como uma vantagem, dependendo sempre da situação em concreto -; no aumento das despesas de consumo no

domicílio, como a luz e a água; na possível dificuldade de alguns colaboradores manterem o foco, devido, desde logo, às distrações existentes no domicílio; ou na redução da importância do colaborador no seio da organização, levando a uma percepção de menor evolução na carreira devido a uma menor visibilidade.

No que se refere à organização, a adoção do teletrabalho tem sido visto como um cenário vantajoso para as empresas, tornando possível a retenção de talentos de diferentes áreas geográficas; a redução de custos e despesas de operação, nomeadamente custos imobiliários - uma vez que deixam de ser necessários grandes espaços que possam albergar toda a força de trabalho da organização - mas também custos com os consumos energéticos, pagamentos de subsídios de deslocamento – no caso do teletrabalho domiciliário -; na crescente motivação dos trabalhadores, que se reflete num incremento de produtividade e na diminuição da taxa de absentismo. Vários são os autores que referem que o aumento da produtividade como umas das principais vantagens do teletrabalho. Questões como a melhoria do planeamento (Harpaz, 2002), a redução da comunicação inconsequente com os colegas de trabalho associada e menos interrupções (Bailey e Kurland, 2002) e o aumento da satisfação profissional são quesitos a ter em conta no que à produtividade de um trabalhador diz respeito.

As desvantagens da adoção do teletrabalho para a organização têm que ver sobretudo com dois aspetos: o primeiro, o fator económico, uma vez que a implementação deste modelo de trabalho exige um investimento inicial algo elevado por parte da empresa sendo, por esse motivo, tratado não raras vezes como uma questão de gestão maior – valor que depende da modalidade de teletrabalho implementada. O segundo fator que é trazido à colação pelas organizações como desvantagem do teletrabalho é dificuldade em controlar todo o processo (Bailey e Kurland, 2002). Este último argumento parece de difícil compreensão, uma vez que os meios tecnológicos de que as empresas dispõem nos dias que correm parecem ser suficientemente evoluídos para todo o sistema funcionar sem grandes problemas. Neste ponto, é clara a mudança de paradigma que atravessamos, até por força das circunstâncias dos dias em que vivemos, sendo que o contacto virtual parece ter cada vez mais aceitação.

Por último, a aplicabilidade do teletrabalho traria um grande impacto para toda a sociedade.

Embora ainda existam muitos céticos relativamente aos danos ambientais que temos provocado ao planeta, a verdade é que, de acordo com o estudo *Smart Portugal 2020*, a aplicação do teletrabalho poderá fazer diminuir as viagens de negócios em mais de 20%.

Desvantagens da Implementação do Teletrabalho
Para o colaborador:
• Aumento do isolamento social em virtude uma menor interação com os colegas de trabalho; • Possível diminuição do foco por causa do aumento das distrações; • Aumento da dificuldade em distinguir o tempo de trabalho e o tempo de lazer; • Aumento de despesas domésticas correntes (água, luz, gaz, entre outras); • Redução da importância do colaborador dentro da organização, com respetivo sentimento de estagnação na carreira;
Para a organização:
• Investimento inicial algo avultado (em equipamentos tecnológicos e ajudas de custo, sobretudo); • Possível dificuldade de controlo de todo o processo numa fase inicial;
Para a Sociedade:
• Possível aumento do sentimento de infoexclusão, sobretudo em faixas etárias mais avançadas; • Aumento de doenças do foro cognitivo, consequência da redução da socialização e interação pessoal; • Aumento das lesões causadas pela falta de condições físicas e ergonómicas no domicílio.

Tabela 3 – Desvantagens da implementação do teletrabalho.

Fonte: Autoria própria, com base no estudo de Verbeke et al. (2008).

Deste modo, todos beneficiaríamos da adoção deste regime de trabalho na diminuição do trânsito rodoviário e consequente redução da sinistralidade rodoviária, bem como de uma redução dos custos de manutenção das infraestruturas conexas; na redução da poluição atmosférica, fruto da aposta em energias renováveis, o que permitiria uma poupança energética de combustíveis fósseis, que resultaria no melhoramento da balança comercial; no surgimento de novas profissões; e no abrandamento da desertificação do interior e consequente aumento da coesão territorial.

Embora pareçam existir argumentos suficientes para que a aplicação do teletrabalho seja uma realidade na nossa sociedade, a verdade é que a implementação pode, contudo, refletir-se negativamente numa franja muito específica da sociedade. Por se basear em tecnologias de informação e comunicação, a assunção do teletrabalho poderá levar ao surgimento de um sentimento de infoexclusão, nomeadamente de uma faixa mais velha da sociedade mas ainda em idade ativa, que não domina completamente a tecnologia que serve de base ao teletrabalho. Outras patologias poderão surgir, como são o caso do aumento de doenças do foro cognitivo, consequência da redução da socialização e interação pessoal, bem como de lesões causadas pela falta de condições físicas e ergonómicas no domicílio – no caso do teletrabalho domiciliário – apropriadas para prestação do teletrabalho.

2.3 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

2.3.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Como já referido anteriormente, o teletrabalho é resultado de uma conjugação de evoluções tecnológicas e vicissitudes que, ao longo do tempo, foram moldando a forma como a prestação do trabalho é devida. Assim sendo, uma análise simplista poderia fazer crer que, após percorrer um trajeto tão longo, desde os anos setenta do século passado até à atualidade, o teletrabalho estivesse por esta altura numa fase de implementação integral, conhecidas e corrigidas as putativas desvantagens, permitindo assim uma plena satisfação das partes envolvidas. Ora, parece que ainda não é o caso. A questão da satisfação profissional do colaborador que presta a sua atividade em regime de teletrabalho tem que ver com vários fatores, intrínsecos e extrínsecos ao mesmo.

Medir a satisfação profissional é, desde sempre, muito difícil. Tal facto deve-se à subjetividade que a tentativa de a definir encerra em si mesma, uma vez que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa para pessoa, de circunstância para circunstância, estando sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho (Fraser, 1983, como referido em Martinez e Paraguay, 2003). Deste modo, diferentes realidades laborais podem criar estímulos diferentes nos colaboradores, originando diferentes estados de espírito. Será que a medida que estimula a satisfação profissional de uma colaboradora terá o mesmo efeito num colaborador?

Neste contexto, importa referir que existem já estudos que relacionam as cinco principais características da personalidade com o teletrabalho, procurando compreender de que forma estas características intrínsecas de cada ser humano têm influência na prestação do trabalho e na forma como os colaboradores encaram esta possibilidade. Embora não seja um modelo ainda aceite por todos no mundo científico, a verdade é que se trata de conceito que se manteve estável ao longo dos anos e que parece abarcar a generalidade das culturas existentes. Analisando superficialmente as cinco características, - quais sejam a Abertura para a experiência; Conscienciosidade; Extroversão; Instabilidade Emocional; e a Amabilidade – verificamos que todas elas têm a sua quota-parte de importância para o desenvolvimento cognitivo de cada ser humano, definindo aquilo que é a pessoa. Para o caso em apreço, é de realçar a “abertura para a experiência”, uma vez que, para a implementação do teletrabalho, a agilidade, a aprendizagem e a criatividade são fatores a ter em conta.

2.3.2 CONCEITOS DE SATISFAÇÃO E TRABALHO

Embora a conceção de trabalho tenha evoluído com o passar dos anos, o seu papel como uma categoria fundadora do ser humano e a importância do seu carácter social é defendido por grande parte dos autores. Assim, e nesta fase inicial do estudo do tema parece-nos relevante definir Satisfação e Trabalho.

A palavra satisfação provém do latim *satisfactio*, caracterizando-se pela ação e o efeito de satisfazer ou de se satisfazer. Este verbo refere-se a cumprir o que é devido e/ou prometido, saciar um apetite ou um desejo, satisfazer exigências ou expectativas, compensar um mérito ou resolver problemas/reclamações.

Relativamente ao trabalho propriamente dito, este pode ser caracterizado - de uma forma simplista e contemporânea – como uma atividade produtiva realizada por um indivíduo pela qual auferir um salário, ou seja, o preço do trabalho dentro do mercado laboral.

Blanch (2003, pp. 34 e 35) propõe uma definição abstrata e genérica de trabalho capaz de reunir todas as representações dos trabalhos concretos e específicos:

“Quando falamos de trabalho referimo-nos a uma atividade humana, individual ou coletiva, de carácter social, complexa, dinâmica, mutante e irreduzível a uma simples resposta instintiva ao imperativo biológico da sobrevivência material. Distingue-se de

qualquer outro tipo de prática animal pela sua natureza reflexa, consciente, estratégica, instrumental e moral.”

Para Sachuk e Araújo (2007), o trabalho possui uma enorme importância para o ser humano, conferindo identidade e sentido à sua vida, pois é por meio dele que a ação humana se imortaliza, permitindo ao homem, como ser histórico, a possibilidade de permanecer apesar de si, tornando cada gesto, através do trabalho, como imortal.

Com o trabalho, o homem não permanece o mesmo, pois é através deste que o homem se autoproduz. Desenvolve as suas habilidades e imaginação, aprende a conhecer as forças da natureza e a desafiá-las, conhece as suas próprias forças e limitações, ao mesmo tempo que se relaciona com os outros. O trabalho altera a visão que ele tem do mundo e de si mesmo (Codo, 1984).

2.3.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONCEITO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nas primeiras décadas do século XX, a problemática da satisfação do trabalho era pouco considerada. Viviam-se, à época, uma realidade laboral muito distinta, fortemente marcada pelo modelo de organização do trabalho gizado por Taylor, que pressupunha a aplicação da ciência à administração, incutindo uma forte racionalização e mecanização do trabalho dos operários e da definição de princípios de administração aplicáveis a todas as situações do quotidiano da empresa desvalorizando, deste modo, todo e qualquer fator humano na relação laboral (Periard, 2012).

Embora se tratasse de um modelo de organização do trabalho bastante considerado à época – até pelo enquadramento histórico-temporal em que foi idealizado -, o modelo de Taylor começou, progressivamente, a ser colocado em causa, nomeadamente por Elton Mayo (1933), responsável máximo pelo desenvolvimento da Teoria das Relações Humanas. Com conclusões absolutamente revolucionárias para a época, a Teoria das Relações Humanas conseguiu demonstrar – através da experiência de *Hawthorne* – que um dos fatores mais importantes do desempenho individual está nas relações interpessoais e na valorização do fator humano, trazendo à colação concepções que contemplam subjetividades.

Relativamente á satisfação no trabalho existem autores que a definem segundo o ponto de vista emotivo ou afetivo e outros que revêm no ponto de vista cognitivo (Siqueira;

Gomide Júnior, 2004). Como definição, Fisher (2010) defende que esta está relacionada com o quão satisfeito um profissional está com o seu cargo e isso depende de vários fatores como: liberdade, autonomia, reconhecimento do seu trabalho, do quanto é valorizado, do quanto gosta da atividade que desempenha, do ambiente de trabalho em que está inserido, entre outros.

Aludindo primeiramente à satisfação como um estado emocional, de sentimentos ou respostas afetivas, torna-se necessário distinguir estes conceitos, uma vez que, apesar de relacionados, não são sinónimos. O afeto pode ser caracterizado como um fenómeno genérico e pouco específico, que pode incluir outros fenómenos, tais como as preferências, as avaliações, os estados de ânimo ou as emoções (Fiske e Taylor, 1991; Fernández-Dols, 1994, cit. Ferreira, Neves e Caetano, 2001, pp. 289). As emoções serão uma forma de afeto mais completa cuja duração é claramente mais precisa do que uma reação afetiva ou estado de ânimo.

Assim, Locke (1969) define a satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização dos seus valores através dessa atividade, sendo uma estado emocional agradável ou positivo, que resulta de algum trabalho ou de experiências no trabalho.

Para Harris (1989), a satisfação no trabalho pode ser definida como um sentimento que resulta da experiência vivida pelo trabalhador em resposta à situação total do trabalho. George e Jones (1999) defendem que a satisfação no trabalho é o conjunto de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu atual trabalho (cit. em Queimado et. al. 2019). Para Fraser (1996), a satisfação no trabalho é um estado pessoal, subjetivo, dinâmico e constantemente modificável por condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do trabalhador. A assunção do cariz subjetivo na identificação dos fatores que determinam a satisfação no trabalho foi-se tornando mais ou menos pacífica ao longo dos anos, junto dos autores que estudam esta temática. Cada pessoa tem as suas necessidades e objetivos, e a redefinição pessoal destas metas ao longo da vida, *per si*, podem influenciar uma maior ou menor satisfação no trabalho.

Neste contexto, a valorização do trabalho e a satisfação obtida pelo individuo é valorizada de maneira diferente, uma vez que o trabalho é assumido por uns como uma parte muito

importante da vida, enquanto, para outros, se resume apenas a um aspeto da vida que existe para prover outras necessidades (Cavanagh, 1992).

Estes autores defendem que a satisfação e a insatisfação no trabalho fazem parte de um mesmo fenómeno, não podendo ser dissociados. Tal facto também é defendido por Martinez (2002), que considera que a satisfação e a insatisfação no trabalho estão ligadas, encontrando-se a satisfação num extremo e a insatisfação no outro extremo.

Autores	Ano	Satisfação no Trabalho: orientações conceituais	
Smith, Kendall e Hullin	1969	Sentimentos ou respostas afetivas relativamente a aspectos específicos da situação laboral.	Satisfação como estado emocional, sentimentos ou respostas afetivas em relação ao trabalho.
Crites	1969	Estado afetivo, no sentido do gostar ou não, em termos gerais, de uma determinada situação relacionada com o seu trabalho.	
Locke	1976	Estado emocional positivo que resulta da perceção subjetiva das experiências no trabalho por parte do empregado.	
Price e Mueller	1986	Orientação afetiva positiva para o emprego.	
Muchinsky	1993	Resposta emocional ou afetiva em relação ao trabalho.	
Newstrom e Davis	1993	Conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis resultantes da forma como os empregados consideram o seu trabalho.	
Beer	1964	Atitude generalizada em relação ao trabalho, atendendo a três componentes: cognitiva (pensamentos ou avaliação do objeto de acordo com o conhecimento), afetiva (sentimentos, emoções positivas ou negativas), comportamental (predisposições comportamentais/de intenção em relação ao objeto)	Satisfação como uma atitude generalizada em relação ao trabalho.
Salancik e Pfeffer	1977		
Harpaz	1983		
Peiró	1986		
Griffin e Bateman	1986		
Arnold, Robertson e Cooper	1991		
Mignonac	2004	"Avaliação" do indivíduo centrada no receio entre o que ele espera do trabalho e do que o trabalho é na realidade.	
Iglesias et al.	2010		
Patterson et al.	2010		
Meyssonier e Roger	2006	Trata-se de uma dinâmica: "O indivíduo está em constante adaptação a fim de manter o nível de satisfação que lhe convém" e que "evoluiu em função das necessidades e aspirações do indivíduo e da realidade vivida no trabalho no seio organização, resultando da ação de forças internas e externas à organização".	

Tabela 4 – Satisfação no trabalho: diferentes orientações conceituais.

Fonte: Autoria própria, adaptada de Ferreira, Neves e Caetano, (2001, pp. 290) e de Randon (2012, pp. 12).

São também vários os autores que defendem a satisfação no trabalho como uma atitude em relação ao mesmo, embora seja uma conceção menos explorada. Para Allport (1954, cit. Ferreira et al., pp. 282), a *“atitude é um estado de preparação mental e neural,*

organizado através da experiência e exercendo uma influência direta ou dinâmica sobre as respostas individuais a todos os objetos e situações com que se relaciona”. Já Pérez-Ramos (1980), de uma forma mais sucinta, define atitude como *“a disposição para atuar e assumir uma posição perante determinadas situações”* (cit. em Martinez e Paraguay, 2003, pp.60).

Robbins (2005) defende a satisfação no trabalho como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Para Rego (2001), a satisfação no trabalho está relacionada ao tratamento de justiça e de respeito a que o trabalhador é submetido (cit. em Marquese e Moreno, 2005).

Esta conceção explora o estudo da satisfação no âmbito das atitudes no trabalho, considerando a satisfação e a insatisfação no trabalho como fenómenos distintos, de natureza diversa e que se originam tendo por base associações entre objetos e respetivas avaliações por parte dos indivíduos que traduzem a componente afetiva e emocional das experiências individuais ou das crenças (Ferreira, et al. 2001, pp. 289).

2.3.4 DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nos inúmeros estudos existentes sobre a satisfação no trabalho, os investigadores identificaram um conjunto mais ou menos alargado de variáveis que consideram como determinantes da satisfação no trabalho.

Segundo Korunka e Vitouch (1999), fatores como a estabilidade no emprego; o salário auferido e os benefícios de que se beneficia; o relacionamento social com os pares e com as chefias; as perspetivas de carreira; os prazos para a resolução de processos de trabalho; e as perspetivas de carreira, estão favoravelmente ligados à satisfação no trabalho (Marquese e Moreno, 2005, pp.74).

Cavanagh (1992) propõe três grupos de aspetos que influenciam na satisfação no trabalho, quais sejam: diferenças de personalidade, diferenças no trabalho e diferenças nos valores atribuídos ao trabalho. Alguns autores defendem que *“a perspetiva das diferenças de personalidade vê a satisfação no trabalho como um fenómeno que pode ser explicado predominantemente em termos da personalidade dos indivíduos”* (Cavanagh, 1992, pp. 704), sendo refletida nas atitudes e comportamentos que o indivíduo assume em contexto de trabalho. O estudo da personalidade do indivíduo como determinante da satisfação do

trabalho tem ganho sustentabilidade no meio científico por revelar correlações entre determinados traços da personalidade e a satisfação no trabalho, evidenciando deste modo a *“existência de predisposições de carácter genético que contribuem para que um individuo tenda a estar satisfeito ou insatisfeito com o seu trabalho”* (Ferreira et al., 2001, pp. 303 e 304).

Para Lino (1999, pp. 15), os *“atributos pessoais e sociodemográficos, tais como idade, tempo de experiência no trabalho, estado conjugal e nível de educação, também podem influenciar nas diferenças de personalidade”*.

Analisando a Teoria de Locke relativamente às diferenças no ambiente de trabalho verificamos que existe uma identificação muito precisa de fatores causais da satisfação no trabalho relacionados com o ambiente de trabalho, sendo qualificados como *eventos e condições* e *agentes*. Os *eventos e condições* caracterizam-se pelo trabalho propriamente dito e o seu conteúdo, nomeadamente pela relevância e atratividade do mesmo, a possibilidade de progressão, a variedade das tarefas realizadas, a responsabilidade, a autonomia na tomada de decisões, entre outras; pelo salário, quer em termos equitativos, quer em termos quantitativos; pela estabilidade no emprego, pela segurança que o recebimento do salário propícia; pela promoção, que se reflete nas oportunidades, justiça e clareza nos processos de promoção; pelo reconhecimento, que vai desde um anúncio publico até contactos informais; e pelas condições no ambiente no trabalho, que vão desde os recursos disponíveis para a realização do trabalho até às condições físicas do local de trabalho. Os *agentes* têm que ver com a relação estabelecida entre colegas e subordinados, bem como com os superiores hierárquicos e a supervisão efetuada. Outro fator muito importante afeto aos agentes refere-se à própria organização como um todo, pelo respeito que demonstra pelos seus colaboradores e pelos seus valores, bem como da competência organizacional demonstrada (Martinez e Paraguay, 2003).

Deste modo, parece mais ou menos óbvio que a importância que o trabalho assume na vida de cada um difere de pessoa para pessoa. Assim, o valor atribuído por determinada pessoa ao trabalho pode ser infinitamente superior ou inferior ao valor que outra qualquer pessoa lhe atribui. Segundo Locke (1969, 1976) *“a satisfação no trabalho, decorrente da autoavaliação do trabalho é influenciada pela medida na qual o trabalho é compatível com valores pessoais”* (cit. Martinez e Paraguay, 2003, pp. 67).

Parece-nos também relevante atentar à variável demográfica. Esta variável já foi também alvo de diversos estudos, ficando demonstrada uma relação entre algumas variáveis demográficas e a satisfação no trabalho, sendo a idade, o nível de instrução e a carreira (Rhodes, 1983; Staines e Quinn, 1979; Weaver, 1980 variáveis paradigmáticas dessa relação (cit. Ferreira et al., 2001, pp. 303).

Existe ainda outra determinante da satisfação no trabalho que ainda não foi abordada anteriormente mas que, pela sua importância, será abordada mais á frente e de uma forma mais pormenorizada. Trata-se do conflito entre o trabalho e a família e a procura do equilíbrio ideal entre ambos.

2.4 O TELETRABALHO E A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

São já diversos os estudos elaborados que demonstram a crescente popularidade do teletrabalho. O número de utilizadores tem aumentado de forma exponencial, esperando-se que nos próximos anos, o número de pessoas a utilizar este regime de trabalho tenha dobrado em relação aos números atuais (Raisiene et al., 2020). A este facto não será alheio um redobrado esforço nas pesquisas que procuram correlacionar o teletrabalho e o nível da satisfação profissional decorrente da sua adoção, sobretudo pelo crescente impacto que a sua medição acarreta: para as organizações, que pretendem ver os seus colaboradores cada vez mais comprometidos, produtivos, criativos e inovadores (Anjani, et al., 2018; Ok e Vandenberghe, 2016); e para os colaboradores, que pretendem melhorar a sua condição, através da flexibilização das suas condições de trabalho e de um acréscimo na própria qualidade de vida (Goulart, 2009).

Uma análise mais cuidada à bibliografia existente permite concluir por uma imensa panóplia de considerações e resultados. Um dos fatores que muito contribui para este facto prende-se com o objetivo final das pesquisas e quais as variáveis a considerar nos estudos empíricos associados. Outro facto importante a observar aquando da presente análise é a data de elaboração dos diferentes estudos, uma vez que, através dos resultados obtidos, torna-se perceptível a evolução dos conceitos envolvidos e a sua própria aplicabilidade na sociedade. Não obstante, existem autores que defendem que a própria personalidade do indivíduo pode influenciar a apreciação de cada um relativamente ao teletrabalho (Feldman e Gainey, 1997).

Gajendran e Harrison (2007) conseguiram confirmar uma relação positiva entre o teletrabalho e a satisfação no trabalho. O incremento de uma maior autonomia no desempenho das funções atribuídas foi dos aspetos mais valorizados na pesquisa de ambos, uma vez que as interrupções e distrações proporcionadas pelos locais de trabalho convencionais – *e-mails*, telefonemas, ruído de fundo - diminuem a atenção e aumentam o *stress* laboral, contribuindo para a incapacidade dos colaboradores produzirem um trabalho de qualidade (Luong e Rogelberg, 2005).

No estudo de Tremblay (2002), realizado no Canadá a colaboradores de seis organizações públicas e privadas, é dada bastante relevância ao resultado obtido pelo facto de os colaboradores aderirem voluntariamente ao teletrabalho. Esta variável gerou um grande nível de satisfação, na ordem dos 94%.

Outra variável que nos parece relevante no estudo de Tremblay (2002) tem que ver com uma questão de género, uma vez que na análise efetuada verificou-se que as mulheres valorizam mais do que os homens a adoção do teletrabalho, numa perspetiva de economia de tempo que se reflete num significativo aumento da qualidade de vida das mulheres, apresentando estas níveis mais altos de satisfação no trabalho do que os homens com os horários flexíveis (Clark, 1997). A flexibilidade horária, subjacente ao teletrabalho, possibilita aos colaboradores determinar quais as horas em que trabalham e quais aquelas em que se dedicam a outras tarefas domésticas (Baruch e Nicholson, 1997; Crossan e Burton, 1993; Golden et al., 2006).

A maior harmonização entre a vida profissional e familiar tem sido descrita por diversos estudos como um dos fatores mais valorizados pelos colaboradores, quando colocados em regime de teletrabalho. Um desses estudos foi realizado em Portugal por Pimenta et al. (2014), no qual se propôs a analisar o equilíbrio existente nos conflitos trabalho-família e família-trabalho e qual a importância do seu equilíbrio. Neste sentido, convém contextualizar que o conflito trabalho-família representa a medida em que o trabalho interfere com a vida pessoal de cada um; enquanto o conflito família-trabalho representa a medida em que a vida pessoal de cada um interfere com o trabalho (Kurland e Bailey, 1999). A amostra do estudo de Pimenta et al. (2014), composta por 204 participantes de ambos os sexos e que desenvolvem atividades profissionais no setor público e no setor privado em regime de teletrabalho, comprovou uma associação positiva entre o constructo

trabalho-família com a satisfação com o trabalho, realçando assim a importância da satisfação profissional para o sentimento de bem-estar dos inquiridos.

Não obstante o acima descrito, existem outros estudos que identificam uma relação curvilínea aquando da associação do teletrabalho à satisfação profissional. É o caso do estudo realizado por Golden e Veiga (2005), que abarcou 321 inquiridos, e no qual os autores concluíram que a satisfação laboral dos colaboradores vai estagnando quando submetidos a períodos extensos de teletrabalho. Esta análise poderá estar diretamente relacionada com um dos fatores mais mencionados pelos autores que defendem uma dissociação entre o teletrabalho e a satisfação no trabalho: o aumento do isolamento e a falta de contacto social. Cooper e Kurland (2002), num estudo conjunto realizado através da realização de 93 entrevistas comprovaram que os teletrabalhadores temem o isolamento profissional e o inevitável afastamento da rede de informação principal. A perda do contexto social de trabalho (Feldman e Gainey, 1997; Sparrow, 2000), e o aumento do sentimento de isolamento relacionam-se negativamente com a satisfação no trabalho. No sentido de atenuar todas as consequências acima descritas, Cooper e Kurland (2002) sugerem no seu estudo a introdução de atividades de desenvolvimento e acompanhamento dos colaboradores, nomeadamente a introdução de planos de aprendizagem informal e acompanhamento.

Golden et al. (2006) sugerem também que os colaboradores que teletrabalham enfrentam outro desafio, nomeadamente o estabelecimento dos limites entre a vida pessoal e profissional. Este autor defende que as tarefas domésticas ganham maior preponderância quando as pessoas teletrabalham, o que pode levar a interrupções permanentes para fazer face a essas mesmas tarefas. No mesmo sentido, a coexistência na habitação com outros familiares, nomeadamente com os filhos, tende a ser um motivo acrescido de distração para o colaborador (Allen et al., 2015; Saltzstein et al., 2002), o que poderá originar um aumento do *stress* envolvido e uma diminuição da satisfação profissional (Saltzstein et al., 2002; Cooper e Kurland, 2002; Morganson et al., 2010).

No âmbito das perspetivas futuras relativamente à aplicabilidade do regime de teletrabalho, um dos modelos mais estudados pelos autores é o modelo híbrido ou de baixa intensidade. Consideram-se teletrabalhadores de baixa intensidade aqueles que trabalham remotamente menos de um dia inteiro por semana, sendo que são considerados teletrabalhadores de alta intensidade aqueles que trabalham mais de um dia inteiro por

semana (Bentley, et al., 2016). Existem já algumas evidências de que a satisfação dos teletrabalhadores depende do período de tempo em que estão sujeitos ao teletrabalho (Neufeld e Fang, 2005; Bélanger et al., 2012), comprovando-se efeitos negativos associados a períodos de intensidade que excedam os dois ou três dias, conforme Gajendran e Harrison (2007). Assim, a adoção de um modelo flexível de trabalho por parte das organizações, poderá permitir aos colaboradores usufruir de todas as vantagens e limitar as possíveis consequências da adoção deste regime de trabalho, conforme referido em toda a revisão bibliográfica.

2.5 EQUILÍBRIO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E FAMILIAR

2.5.1 WORK-LIFE BALANCE

O equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar apenas foi alvo de consideração a partir do final da Segunda Guerra Mundial, aquando da entrada das mulheres no mundo laboral de forma massiva (Roberts, 2007). Até então prevaleciam os costumes, nos quais os homens se dedicavam ao trabalho e ao sustento do lar, enquanto as mulheres se cingiam à família e ao papel de cuidadoras (Siddiqui, 2019).

Em tempos mais recentes foram alguns os fatores que contribuíram sobremaneira para que o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar fosse cada vez mais considerado. No final da década de noventa do século passado, o aumento das oportunidades de emprego levou a uma escassez de mão-de-obra, grande parte dela qualificada. Neste âmbito várias foram as organizações (governamentais e não governamentais) que começaram a incentivar a adoção de políticas laborais que tivessem em conta o papel que a mulher desempenhava (e ainda desempenha) na sociedade, acenando-lhes com propostas de trabalho mais flexíveis, tendo em vista a contratação e a retenção destas (Fleetwood, 2006). Assim, a tentativa de equilibrar o seu papel enquanto mães e esposas com o papel de trabalhadoras originou a discussão, obrigando a uma mudança de paradigma e a uma alteração das práticas e discursos adotados até então (Agarwal e Lenka, 2015; Konrad e Mangel, 2000; Roberts, 2007).

Atualmente, a intensificação do tempo de trabalho, a pressão constante exercida sobre os trabalhadores para obterem resultados, ou o aumento do número de casais em que ambos trabalham e procuram investir na própria carreira constituem-se como desafios a ser considerados (Oliveira et al., 2013).

Segundo estes autores, o desequilíbrio entre trabalho e vida pessoal pode originar conflitos que podem conduzir a: menor satisfação com o trabalho, intenções de abandono da atividade profissional, menor compromisso organizacional, fraco desempenho profissional, redução da produtividade, absentismo, diminuição da qualidade da vida profissional e *stress* profissional (Andrade, 2011).

Neste sentido, e percebendo as implicações a que um baixo índice de satisfação no trabalho pode conduzir, as próprias organizações tiveram de fazer um esforço suplementar para se adaptar ao longo do tempo. Segundo Beauregard e Henry (2009), tem sido notória a pressão pela implementação de políticas de apoio e de incremento da qualidade de vida no trabalho, com o objetivo de facilitar o esforço dos trabalhadores, compatibilizando todas as suas responsabilidades.

2.5.2 CONFLITO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E VIDA FAMILIAR

Por atualmente absorver uma parte considerável do tempo das pessoas e por colidir com as exigências do contexto familiar, a satisfação com o trabalho assume um valor fundamental no que à qualidade de vida das pessoas diz respeito, existindo diversos estudos que comprovam esta correlação significativa (Ferreira et al., 2001, pp. 303).

Neste âmbito, o paradigma mais disseminado na relação trabalho-família é o negativo. Greenhaus e Beutell (1985, pp. 77) descrevem o conflito trabalho-família como uma *"forma de conflito inter-papel na qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis de modo a que a participação num papel (familiar) torna mais difícil a participação no outro (profissional)."*

Através do seu estudo, Greenhaus e Beutell (1985) identificam três tipos de conflito. O primeiro, de base temporal - *time-based* - compreende o facto de o tempo exigido para o desempenho de determinada função – laboral - colidir com o tempo disponível para a execução de uma outra função – familiar -, tornando-se assim impossível cumprir com as expectativas de ambas as funções; o segundo conflito, refere-se à pressão - *strain-based* - e tem por base o conceito de que a pressão causada por uma determinada função – laboral - vai afetar uma outra – familiar -, tornando assim ambas as funções incompatíveis, no sentido de que a tensão criada por uma dificulta o cumprimento da outra; o terceiro e último tipo de conflito identificado por Greenhaus e Beutell é o comportamental - *behavior-based* - e respeita à incompatibilidade de comportamentos

esperados em cada uma das funções - neste caso, o que é esperado de um indivíduo no seu local de trabalho não é necessariamente o mesmo que é esperado do mesmo indivíduo no seu ambiente familiar -.

Embora menos referenciado, também existem autores que defendem um paradigma positivo na relação trabalho-família, ressaltando os efeitos benéficos da multiplicação de tarefas laborais e familiares. Sieber (1974), através da teoria da acumulação de papéis, identificou quatro argumentos que, de acordo com o seu estudo, o confirmam. O primeiro reside no facto de o desempenho de um papel oferecer privilégios únicos ao indivíduo. Deste modo, quantos mais papéis o indivíduo desempenhar mais benefícios terá para si mesmo; o segundo argumento tem que ver com a segurança que a multiplicidade de tarefas realizadas pelo indivíduo lhe trás, não o tornando demasiado dependente de uma só função; o terceiro argumento relaciona-se com variedade de conhecimentos adquiridos pelo indivíduo em virtude do desempenho de diversas funções, conhecimentos esses que podem ser úteis para o mesmo noutra vertente da sua vida - como por exemplo a vida familiar -; o quarto e último argumento prende-se com as diferentes vivências adquiridas pelo indivíduo em virtude das diferentes tarefas realizadas, que o poderão tornar uma pessoa mais flexível e tolerante.

Embora a origem do “conflito” tenha tido origem no mundo laboral - conforme referido anteriormente -, quando as responsabilidades profissionais interferem com o cumprimento dos deveres familiares - conflito trabalho-família -, a verdade é que também existe o lado oposto do “conflito”, quando as obrigações relacionadas com a família afetam o desempenho no trabalho - conflito família-trabalho - (Pereira, 2019). Estes dois tipos de conflito são distintos, mas estão profundamente interrelacionados (Anderson et al., 2002; Greenhaus e Beutell, 1985). Este facto é corroborado por Tamayo et al. (2002). Estes autores defendem que quanto maior a interferência do trabalho na família menor é a perceção do profissional sobre a saúde no trabalho e quanto maior a interferência da família no trabalho, menor é a sua perceção de segurança e competência no trabalho.

Para Paschoal et al. (2005) as interferências da família no trabalho podem estar diretamente ligadas ao aparecimento de *stress* ocupacional. Acontecimentos como a alteração de agenda para atender a questões familiares, sair mais cedo do trabalho para resolver problemas familiares e trabalhar de mau humor devido à preocupação com a família interferem no planeamento e execução das tarefas laborais.

Segundo Zalewska (1999a, 1999b), “*a satisfação global no trabalho é um dos principais componentes da satisfação geral com a vida, ou de uma avaliação de bem-estar subjetivo*” (cit. em Martinez e Paraguay, 2003, pp. 68) que compreende o grau de envolvimento do indivíduo nas suas atividades de trabalho e nas atividades não relacionadas com o trabalho, consistindo nas três dimensões do equilíbrio trabalho-família: equilíbrio de tempo, equilíbrio de envolvimento e equilíbrio de satisfação (Greenhaus et al., 2003); o equilíbrio de tempo envolve dedicar tempo igual ao trabalho e à família; e o equilíbrio de envolvimento implica igual implicação no trabalho e na família. O equilíbrio da satisfação significa igual satisfação com o trabalho e a família (Oosthuizen, et al., 2016).

3 APRESENTAÇÃO DO ESTUDO EMPÍRICO

Terminada a análise bibliográfica relativa ao tema em estudo, segue-se a apresentação e caracterização do estudo empírico proposto. Assim, serão apresentadas as hipóteses levantadas, que se relacionam com o próprio tema, tendo sempre em consideração o objetivo final do presente trabalho: avaliar até que ponto a experiência vivida em contexto de teletrabalho influencia a vida das pessoas, percebendo quais os principais fatores que influenciam a satisfação destes profissionais em contexto de teletrabalho.

Nesta fase, será também alvo de análise a metodologia empregue e a população em estudo, os objetivos gerais e específicos do estudo, o instrumento de recolha de dados, os procedimentos adotados, bem como as técnicas estatísticas utilizadas no tratamento dos dados obtidos.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1995, pp. 35) *“a melhor forma de começar um trabalho de investigação consiste em esforçar-se por enunciar o projeto sob a forma de uma pergunta de partida, tentando assim exprimir o mais exatamente possível o que se procura saber, elucidar, compreender melhor. A pergunta de partida servirá assim de fio condutor à investigação”*. Por seu lado, Yin (1994) parece defender que, tão ou mais importante que definir uma pergunta única como ponto de partida para o estudo, é definir uma série de questões base de investigação que, ao serem trabalhadas e respondidas ao longo do estudo tornam-no num processo evolutivo e harmonioso.

3.1 HIPÓTESES

O modelo de análise desenvolvido tem por base o estudo da problemática em estudo, bem como as questões que se pretendem ver respondidas com a elaboração do presente estudo empírico. Segundo Quivy e Campenhoudt (1995, pp. 149), *“o modelo de análise constitui o prolongamento natural da problemática, articulando de forma operacional os referenciais e as pistas que serão finalmente escolhidos para guiar o trabalho de recolha de dados e a análise. Ele é composto de conceitos e hipóteses que estão interligados para formar conjuntamente um quadro de análise coerente. A conceitualização, ou a construção de conceitos, constitui uma construção abstrata que tenta dar conta do real. A construção de um conceito consiste em designar dimensões que o constituem e em precisar os indicadores graças aos quais essas dimensões poderão ser mensuradas.”*

Ainda neste âmbito, os autores definem uma hipótese como *“uma proposta que antecipa uma relação entre dois termos que, de acordo com o caso, podem ser de conceitos ou de fenômenos. Ela é, portanto, uma proposta provisória, uma presunção que carece de verificação”* (Quivy & Campenhoudt (1995, pp. 150).

Assim, tendo por base todo o trabalho desenvolvido até ao momento, baseado na revisão bibliográfica e no objetivo estabelecido para o presente estudo, as hipóteses levantadas e a verificar são as que a seguir se apresentam:

Hipótese 1 (H1):

“A avaliação do teletrabalho está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho dos indivíduos.”

São vários os autores que defendem uma correlação positiva entre a prática do teletrabalho e a satisfação profissional dos indivíduos. No estudo realizado por Tremblay (2002), verifica-se um nível elevado de satisfação, considerando o incremento de autonomia, liberdade flexibilidade de horários, redução de deslocações e, por último, o aumento do tempo de dedicação familiar. Bae e Kim (2016) também revelam, através do seu estudo, uma relação positiva entre o teletrabalho e a satisfação, baseada na perceção de que, as organizações que oferecem este modelo de trabalho beneficiam os seus colaboradores.

Hipótese 2 (H2):

“A avaliação do teletrabalho está positivamente relacionada com o equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos indivíduos.”

A delimitação entre aquilo que é o trabalho e a vida pessoal, tendo em vista o desenvolvimento de um estado de equilíbrio entre ambas nem sempre é fácil. Hartman et al. (1992) sugere que uma maior satisfação profissional resultante do teletrabalho levaria à satisfação com a vida. O estudo de Lee e Sirgy (2019) observa que o teletrabalho pode oferecer condições de flexibilidade e de criatividade, desde que seja implementado com base em estratégias que contemplem o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar dos indivíduos.

Hipótese 3 (H3):

“A avaliação da conciliação trabalho – família está positivamente relacionado com a satisfação no trabalho dos indivíduos.”

Diminuir o impacto que o trabalho tem na vida dos colaboradores fará com que estes se tornem mais satisfeitos. Assim, de acordo com o estudo realizado por Song e Gao (2019), depreende-se que os colaboradores com mais flexibilidade e autonomia para equilibrar o tempo despendido entre o trabalho e a vida pessoal tendem a ter níveis de satisfação no trabalho mais elevados.

Hipótese 4 (H4):

Os indivíduos que exerceram teletrabalho no modelo parcial ou híbrido avaliam mais positivamente a sua experiência em teletrabalho do que os restantes.”

Golden (2006) defende que a prática do teletrabalho de forma extensiva, ou seja, adotando a prática do teletrabalho na totalidade do tempo, acaba por originar uma estabilização, ao longo do tempo, da relação entre o teletrabalho e a satisfação no trabalho.

Hipótese 5 (H5): “Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante as características sociodemográficas dos indivíduos.”

Hipótese 5.1 (H5.1)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o género dos indivíduos.”

Mokhtarian e Salomon (1996) constataram, através do seu estudo, que as mulheres são mais propensas a adotar o teletrabalho do que os homens. Este mesmo ponto de vista é partilhado por Tremblay (2002) que, como referido anteriormente no presente trabalho, defende que o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar faz aumentar fortemente o compromisso das mulheres para com o teletrabalho, pois uma vez adotado, estas conseguem trabalhar nas horas que mais lhes convém, alcançando maior flexibilidade e equilíbrio entre a vida profissional e familiar.

Hipótese 5.2 (H5.2)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante a idade dos indivíduos.”

O fator idade tem sido cada vez mais abordado no âmbito do estudo do teletrabalho, nomeadamente na perceção das vantagens e desvantagens associadas à sua prática. No estudo de Petcu et al. (2021), as gerações mais velhas são apontadas como aquelas que apreciam menos o teletrabalho, em virtude de uma menor aptidão e competências específicas, nomeadamente na área das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).

Hipótese 5.3 (H5.3)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o agregado familiar dos indivíduos.”

Segundo Demeroutia et al. (2014), a realidade familiar das pessoas enquanto funcionários de uma organização é muito relevante, uma vez que o teletrabalho não se configura como uma opção totalmente válida para funcionários com parceiro e/ou com filhos, tornando-se sim relevante para os funcionários que são solteiros.

3.1.1 HIPÓTESES EXPLORATÓRIAS

Hipótese 6 (H6): “Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante as características da função.”

Hipótese 6.1 (H6.1)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante a antiguidade na empresa.”

Hipótese 6.2 (H6.2)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o exercício de funções de chefia.”

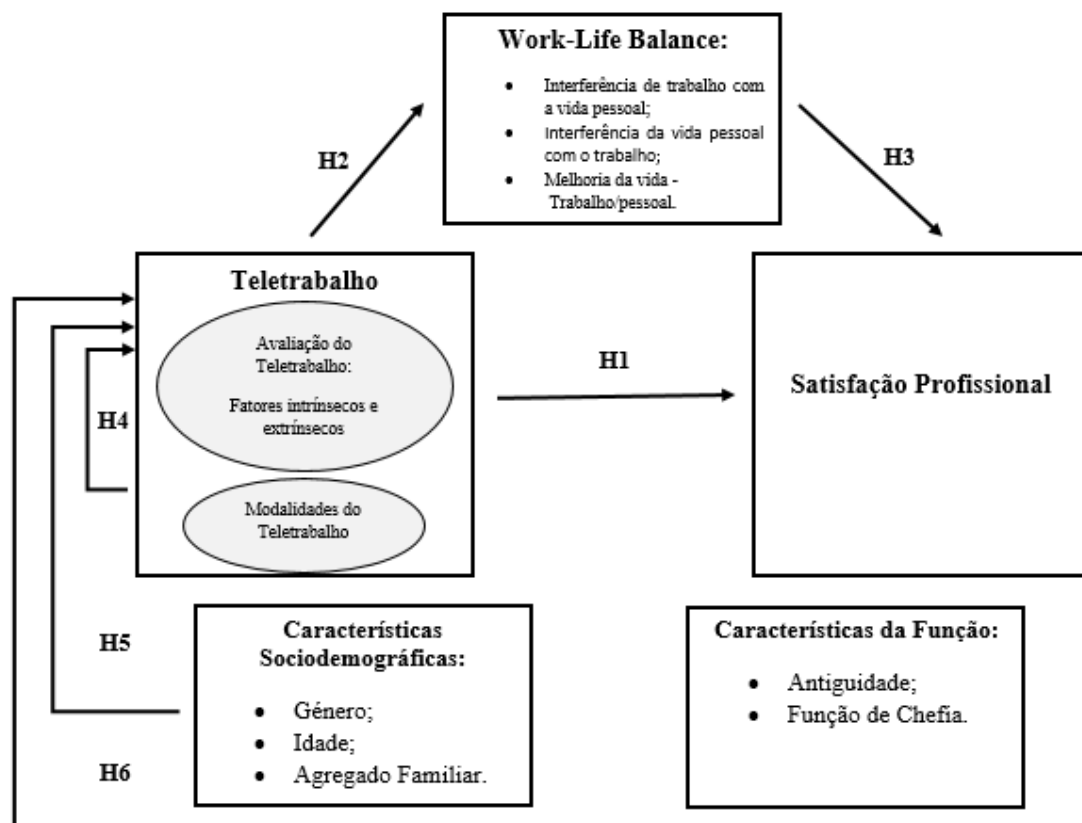


Figura 1 – Modelo de hipóteses.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

3.2. METODOLOGIA

Tendo por base o objetivo do trabalho e a própria revisão bibliográfica optou-se por uma abordagem quantitativa para o estudo empírico, através da aplicação de um questionário. Segundo Manzato e Santos, (2012, pp. 7) “os métodos de análise quantitativos são utilizados quando se quer medir opiniões, reações, sensações, hábitos ou atitudes de um universo (público-alvo) através de uma amostra que o represente de forma

estatisticamente comprovada”. Para Quivy e Campenhoudt (1995), e atendendo ao estudo quantitativo, os principais métodos de análise das informações são a análise estatística dos dados, que permitam uma representação da realidade da população observada (Quivy e Campenhoudt, 2005) e a quantificação dos resultados obtidos (Fonseca, 2002). Assim, optou-se pela aplicação deste método, cujo propósito consiste na análise e medição da relação entre as variáveis em estudo (Creswell, 2014). Embora a aplicação deste tipo do método quantitativo resulte, essencialmente, na obtenção de dados numéricos, a verdade é que foi também introduzida uma abordagem qualitativa, que possibilitasse caracterizar boas práticas em contexto de teletrabalho já implementadas.

Unidade de Análise	Indivíduos (independentemente da profissão).
População a estudar	Profissionais que estejam atualmente em teletrabalho ou já tenham estado anteriormente.
Fontes de Informação	Principal: Questionário.
Âmbito geográfico	Indiferente, desde que em território nacional.
Dimensão da Amostra	149 questionários validados.
Trabalho de Campo	Realizado entre o dia 18 e o dia 30 de novembro de 2021.
Instrumento de Recolha de Dados	Questionário adaptado de Neufeld e Fang (2005); Smeltzer, et. al. (2016); Schriesheim e Tsui (1980) e de Abdullah e Ismail (2012).
Técnicas de Análise Empregues	Testes de Hipóteses (correlações, ANOVA, teste-t)
Software Utilizado	IBM SPSS Statistics 25

Tabela 5 – Síntese metodológica.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

3.3 OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como mencionado anteriormente, no presente estudo, pretendemos avaliar até que ponto a experiência vivida em contexto de teletrabalho cria impacto na vida das pessoas,

percebendo quais os principais fatores que influenciam a satisfação destes profissionais em contexto de teletrabalho.

Assim, para a concretização do objetivo acima descrito propomos os seguintes objetivos específicos:

- a) Aferir até que ponto a avaliação do teletrabalho está relacionada com a satisfação no trabalho;
- b) Verificar se a aplicabilidade do teletrabalho permite um equilíbrio maior entre a vida profissional e pessoal;
- c) Atestar qual o modelo de teletrabalho vivenciado preferencial;
- d) Analisar o impacto sociodemográfico e organizacional na avaliação do teletrabalho.

3.4 INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Tendo como consideração primeira o objetivo a atingir com a realização do presente estudo, concluiu-se que o instrumento que melhor servia o estudo empírico a elaborar seria o inquérito por questionário, suportado por todo o processo percorrido a montante, baseado na análise documental e na pesquisa bibliográfica.

O inquérito por questionário (no caso em apreço, *online*) concede a possibilidade de inquirir um número alargado de pessoas quase em simultâneo, permitindo economizar tempo e gastos.

Na opinião de Quivy e Campenhoudt (1995, pp. 188), “*consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores.*”

O instrumento de recolha de dados definido para o presente estudo foi compactado propositadamente para o presente estudo, tendo por base três escalas previamente elaboradas por Neufeld e Fang (2005), Abdullah e Ismail (2012) e Smeltzer et al. (2016)

e devidamente validadas por diversos autores em estudos posteriores que também se debruçaram sobre esta temática.

O questionário (conforme o Anexo A) é composto por cinco secções, totalizando dezanove questões, sendo que as questões onze, doze e treze são compostas por dez, quinze e oito itens, respetivamente. Na sua grande maioria, o inquérito é composto por questões de resposta fechada, para que o tratamento e a posterior interpretação da informação se proceda de uma forma mais simples e concreta.

A secção I. centra-se nas questões relacionadas com a caracterização da função desempenhada pelos inquiridos: qual o distrito onde desenvolve a sua atividade; qual o vínculo contratual; qual a antiguidade na empresa; exercício de funções de chefia; qual a função exercida atualmente; possibilidade de exercer a função fora das instalações habituais da organização; modelo de teletrabalho atual; qual o modelo de teletrabalho preferencial; modalidade de teletrabalho atual; qual a modalidade de teletrabalho preferencial.

Variável		
Avaliação do Teletrabalho		
Codificação	Itens	Autor da escala
AvT1	Sou muito produtivo enquanto trabalho a partir de casa.	Neufeld e Fang (2005)
AvT2	Eu sinto que a qualidade do trabalho que faço durante o trabalho em casa é melhor.	
AvT3	Trabalhar a partir de casa é pessoalmente benéfico para mim no trabalho.	
AvT4	Trabalhar a partir de casa motiva-me a trabalhar melhor.	
AvT5	Tenho conhecimentos técnicos suficientes para completar o trabalho durante o trabalho em casa.	
AvT6	Tenho autoridade suficiente para realizar o trabalho durante o trabalho a partir de casa.	
AvT7	Tenho objetivos de trabalho claros quando trabalho a partir de casa.	
AvT8	O meu chefe está preocupado com o meu bem-estar durante o trabalho em casa.	
AvT9	Recebo assistência técnica do meu local de trabalho para completar o trabalho durante o trabalho a partir de casa.	
AvT10	Posso-me concentrar em fazer o trabalho mesmo quando há distrações dos membros da família durante o teletrabalho.	

Tabela 6 – Codificação, itens e autores relativos à variável avaliação do teletrabalho.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

A secção II., composta por dez itens, decorre de uma adaptação da escala de Neufeld e Fang (2005) e destina-se a avaliar a experiência vivida pelos colaboradores aquando do trabalho realizado a partir de casa, nomeadamente os níveis de produtividade alcançados.

Variável		
Work-Life Balance		
Codificação	Itens	Autor da escala
QV1	O meu trabalho dá-me energia para realizar atividades pessoais.	Smeltzer, et al. (2016)
QV2	O meu trabalho torna a vida pessoal difícil.	
QV3	Estou com um humor melhor no meu trabalho por causa da vida pessoal.	
QV4	O meu trabalho sofre por causa da minha vida pessoal.	
QV5	Eu negligencio as necessidades pessoais por causa do trabalho.	
QV6	Acho difícil trabalhar por causa de questões pessoais.	
QV7	Sinto falta de atividades pessoais por causa do trabalho.	
QV8	A minha vida pessoal sofre por causa do trabalho.	
QV9	Estou muito cansado para ser eficaz no trabalho.	
QV10	Coloquei a minha vida pessoal em segundo plano relativamente ao trabalho.	
QV11	A minha vida pessoal consome toda a minha energia.	Smeltzer, et al. (2016)
QV12	Eu luto para conciliar o tempo de trabalho e o tempo de lazer.	
QV13	A vida pessoal dá-me energia para realizar o meu trabalho.	
QV14	Estou feliz com a quantidade de tempo disponível para atividades de lazer.	
QV15	Estou com um humor melhor por causa do meu trabalho.	

Tabela 7 – Codificação, itens e autores relativos à variável work-life balance.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

A secção III. (conforme tabela abaixo), composta por quinze itens, resulta da aplicação da escala de Smeltzer, et al. (2016), e tem como objetivo medir os níveis de qualidade de vida obtidos com a introdução do teletrabalho, quer no âmbito profissional quer no âmbito pessoal.

Variável				
Satisfação Profissional				
Codificação		Itens		Autor da escala
SP1	Recebo reconhecimento pelas tarefas realizadas.			Schriesheim e Tsui (1980)
SP2	Costumo receber <i>feedback</i> do meu desempenho.			
SP3	Estou satisfeito com o meu emprego atual.			
SP4	Estou satisfeito com os meus colegas de trabalho.			
SP5	Estou satisfeito e sinto-me feliz com o meu chefe atual.			Abdullah e Ismail (2012)
SP6	Estou satisfeito com as políticas e com a administração da empresa.			
SP7	Estou satisfeito com o meu salário atual.			
SP8	No geral, estou satisfeito com o meu trabalho atual.			

Tabela 8 – Codificação, itens e autores relativos à variável satisfação profissional.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

A secção IV., composta por oito itens, traduz-se numa adaptação dos estudos de Schriesheim e Tsui (1980) e de Abdullah e Ismail (2012) – introduzindo uma série de questões relativas à satisfação profissional.

Neste âmbito, foi ainda introduzida uma questão avulsa que pretende, através de uma resposta aberta, permite ao inquirido indicar o que considera uma boa prática já implementada pela empresa, relativa ao teletrabalho.

A secção V. é composta por um conjunto de itens de carácter geral que visam caracterizar social e demograficamente os inquiridos: género; idade; estado civil; composição do agregado familiar; e habilitações literárias.

Não obstante ser um questionário baseado em escalas previamente elaboradas e validadas (conforme as referências supra citadas), os objetivos e o alcance a atingir com o presente estudo requereram necessárias adaptações, nomeadamente no que concerne às questões organizacionais (secção I.) e sociodemográficas (secção V.), uma vez que estas teriam sempre de se adaptar à população alvo do presente estudo. Excetuando as duas secções acima mencionadas e as questões de resposta aberta, todo o questionário foi elaborado com um número de respostas alternativas ímpar, uma escala *Likert* de cinco pontos (que visa aferir o grau de concordância ou discordância dos inquiridos). A introdução de uma escala deste tipo, com níveis de concordância ou discordância que vão desde o “discordo totalmente” ao “concordo totalmente” pretende viabilizar uma possibilidade de resposta

mais conservadora - ou neutra - a questões que possam ser mais incómodas para os inquiridos.

3.4.1 PROCEDIMENTOS ADOTADOS

O questionário começou a ser divulgado *online* no dia dezoito de novembro de dois mil e vinte e um, tendo ficado disponível para preenchimento pelo período de doze dias. O procedimento de difusão ocorreu através de plataformas virtuais, uma vez que, a adoção de métodos mais tradicionais, como são exemplo as entrevistas presenciais, o uso do telefone e a aplicação de questionários impressos, nem sempre conseguem gerar resultados rápidos e com custos economicamente viáveis (Faleiros et al., 2016).

Não obstante, e considerando todas as vantagens associadas a este tipo de procedimento - e das quais acima se relevam algumas -, são também algumas as desvantagens da utilização do mesmo, sendo que, no caso presente estudo, se podem enaltecer o baixo índice de resposta, e a baixa confiabilidade nos dados, uma vez que muitos respondentes podem falsificar informações, que não são passíveis de verificação (Vasconcellos e Guedes, 2007).

A plataforma selecionada para a sua elaboração foi o *Google Forms*, garantido assim a confidencialidade das respostas obtidas, proporcionando flexibilidade de resposta aos inquiridos e uma maior facilidade no tratamento estatístico dos dados numa fase posterior, para além do seu carácter intuitivo e pela capacidade de permitir a monitorização das respostas em tempo real (Stouraitis, et al., 2018).

Conforme já mencionado anteriormente, para a disseminação do inquérito foram utilizadas diversas redes sociais, uma vez que estas são hoje uma *“ferramenta indispensável de contacto (...), na difusão da informação proveniente de investigadores e de instituições, facilitando a sua disseminação a um público muito vasto”*. (Sanchez, et al., 2014, pp. 8). No presente estudo, predominantemente, foram utilizados o *Facebook* e o *LinkedIn*, mas também o *Instagram* e o *WhatsApp*.

Terminado o período de doze dias em que o questionário esteve aberto a respostas, o número da amostra cifrou-se em cento e quarenta e nove questionários, completamente preenchidos e validados.

4 RESULTADOS

Terminado o processo de recolha dos dados primários, através da aplicação do questionário elaborado para o efeito, chegamos à fase crítica de testar a validade e confiabilidade do instrumento. Para a análise dos dados, foi utilizado o programa *SPSS Statistics*, versão 25, da *IBM*.

Inicialmente, realizou-se uma análise descritiva que nos permitiu caracterizar a amostra em duas vertentes: nas características demográficas e nas características da função dos inquiridos. Posteriormente, seguiu-se a análise da fiabilidade das escalas, terminando-se com a análise das hipóteses propostas com o intuito de testar ou não a sua aceitação.

4.1 CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DA AMOSTRA

A amostra totaliza cento e quarenta e nove respostas válidas de profissionais a exercer funções em diversos setores de atividade, em instituições públicas e privadas. A distribuição geográfica da amostra, com base na pergunta número 1) do questionário é bastante significativa, tendo ficado definida da seguinte forma: 56,4% no Porto e concelhos limítrofes, 24,9% no distrito de Braga, 7,4% em Lisboa e concelhos limítrofes, 4,7% no distrito de Santarém, 3,4% no distrito de Santarém, 1,4% no distrito Aveiro, 0,67% nos distritos de Faro e Viseu e, também, 0,67% na Região Autónoma da Madeira. Não obstante o vasto território abrangido pelo questionário, pelos dados apresentados verifica-se uma clara proeminência de respostas provenientes do território mais a norte do país.

Como se pode verificar pelos dados constantes na tabela abaixo, 56,4% (n= 149) dos profissionais inquiridos pertencem ao sexo feminino, contrapondo com os 43% (n= 64) pertencentes ao sexo masculino, o que permite afirmar que se tratou maioritariamente de uma amostra feminina. Na análise verificou-se ainda que 0,7% (n= 1) dos inquiridos optou por não responder.

Relativamente à distribuição dos inquiridos segundo a variável idade, verificou-se uma predominância de respostas nos indivíduos com idades compreendidas entre os 31-40 anos, com 34,2% (n= 51). Com 27,5% (n= 41) da taxa de resposta ficaram os indivíduos com idades entre os 18-30 anos, seguidos dos indivíduos com idades compreendidas entre os 41-50 anos, com 22,1% (n= 33). Com menos expressão ficaram os indivíduos com

idades compreendidas entre os 51-66 anos e os que contavam, à data do preenchimento, com mais de 66 anos ficando, respetivamente, com 15,4% (n= 23) e 0,7% (n= 1).

Sexo	Frequência (n)	Percentagem (%)
Feminino	84	56,4
Masculino	64	43,0
Não quero responder	1	0,7
Total	149	100,0
Idade	Frequência (n)	Percentagem (%)
18-30	41	27,5
31-40	51	34,2
41-50	33	22,1
51-66	23	15,4
Mais de 66	1	0,7
Total	149	100,0
Habilitações Literárias	Frequência (n)	Percentagem (%)
Ensino Básico	1	0,7
Ensino Secundário	29	19,5
Licenciatura	70	47,0
Mestrado	36	24,2
Doutoramento	12	8,1
Outro	1	0,7
Total	149	100,0
Estado Civil	Frequência (n)	Percentagem (%)
Solteiro	68	45,6
Casado/União de Facto	75	50,3
Divorciado/Separado	5	3,4
Viúvo	1	0,7
Total	149	100,0
Agregado Familiar	Frequência (n)	Percentagem (%)
Vivo sozinho	20	13,4
2 ou mais adultos não idosos	64	43,0
2 ou mais adultos, pelo menos 1 idoso	7	4,7
1 adulto com crianças dependentes	7	4,7
2 ou mais adultos com 1 criança dependente	29	19,5
2 ou mais adultos com 2 ou mais crianças dependentes	22	14,8
Total	149	100,0

Tabela 9 – Caracterização sociodemográfica da amostra.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

No que diz respeito às habilitações literárias dos inquiridos, uma larga percentagem de respostas incidiu no ensino universitário, com 47% (n= 70) a serem possuidores de uma licenciatura, 24,2% (n= 36) de um mestrado e 8,1% (n= 12) de um doutoramento. Ao nível do ensino secundário verificou-se que a percentagem de inquiridos ficou-se pelos 19,5% (n= 29), tendo sido bastante diminuta ao nível do ensino básico, constatou-se que a percentagem de inquiridos foi quase nula, com 0,7% (n= 1). Nesta variável verifica-se ainda uma resposta “Outros”, sendo que esta respeita a um inquirido que possui um

CTeSP (Cursos Técnico Superior Profissional), curso esse que confere um diploma de técnico superior profissional de nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações nas áreas de formação que ministra.

Analizada a variável estado civil, constatou-se que a maioria dos inquiridos são casados/união de facto (50,3%; n= 75), seguindo-se, com curta diferença, os inquiridos solteiros (45,6%; n= 68). A percentagem de inquiridos divorciados/separados ficou-se pelos 3,4% (n= 5), tendo sido a percentagem de viúvos quase nula (0,7%; n= 1).

Quanto ao agregado familiar da maioria dos inquiridos, este é constituído por 2 ou mais adultos não idosos (43%, n= 64), seguido, ainda que com margem considerável, do agregado composto por 2 ou mais adultos, com 1 criança dependente (19,5%; n= 29). O agregado composto por 2 ou mais adultos com 2 ou mais crianças dependentes constitui 14,8% (n= 22) da amostra, seguindo-se os inquiridos que vivem sozinhos, com 13,4% (n= 20). Com uma predominância já bastante diminuta relativamente aos demais surgem os agregados familiares composto por 2 ou mais adultos, pelo menos um idoso e um adulto com 1 criança dependente, ambos com 4,7% (n= 7).

4.2 CARACTERIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DA AMOSTRA

Na prossecução dos objetivos do presente estudo, a caracterização organizacional da amostra torna-se fundamental. Os dados apresentados nas duas tabelas abaixo visam clarificar a função dos inquiridos, de modo a facilitar a interpretação dos resultados.

Vínculo Contratual	Frequência (n)	Percentagem (%)
Contrato de trabalho a termo	27	18,1
Contrato de trabalho sem termo	99	66,4
Contrato de trabalho a termo incerto	7	4,7
Trabalhador independente	16	10,7
Total	149	100,0
Antiguidade na Empresa	Frequência (n)	Percentagem (%)
Menos de seis meses	16	10,7
Um ano a dois anos	20	13,4
Dois anos a quatro anos	32	21,5
Mais de quatro anos	81	54,4
Total	149	100,0
Exercício de Funções de Chefia	Frequência (n)	Percentagem (%)
Sim	41	27,5
Não	108	72,5
Total	149	100,0

Tabela 10 – Caracterização organizacional da amostra.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

No que ao tipo de vínculo contratual dos inquiridos diz respeito, podemos verificar que aquele que mais se evidencia é o contrato de trabalho sem termo com 66,4% (n= 99), seguido, com grande diferença, do contrato de trabalho a termo (18,1%; n= 27). Os inquiridos que são trabalhadores independentes representam 10,7% (n= 16) da mostra, sendo que, por último, os trabalhadores com vínculo contratual a termo incerto representam apenas 4,7% (n= 7) dos inquiridos.

Relativamente à antiguidade na empresa, mais de metade dos inquiridos da amostra encontra-se em funções na organização atual há mais de quatro anos (54,4%; n=81), demonstrando assim uma considerável estabilidade na função exercida. Os inquiridos que detêm antiguidade na organização entre os dois e os quatro anos cifra-se nos 21,5% (n= 32), enquanto os inquiridos com antiguidade de um ano a dois anos e de menos de seis meses ficam-se pelos 13,4% (n= 20) e 10,7% (n= 16), respetivamente.

Quanto ao exercício de cargos de chefia, pese embora o grande diferencial presente na tabela 7), o número de inquiridos com cargos de chefia pode ser considerado como significativo, chegando aos 27,5% (n= 41), contrapondo com os 72,5% (n= 108) que não exercem funções de chefia.

Aludindo à introdução do tema teletrabalho no que à caracterização da função respeita, os dados obtidos pela amostra e que se encontram apresentados na tabela abaixo revelam alguns dados interessantes para o estudo.

Quando inquiridos se a função exercida pode ser desempenhada fora das instalações habituais da empresa, os participantes responderam de forma praticamente equivalente “quase sempre” (34,9%; n= 52) e “por vezes” (34,2%; n= 51), totalizando assim mais de dois terços da amostra. Em seguida, e de modo decrescente, aparece a resposta “sempre”, com 18,1% (n= 27); a resposta “quase nunca”, com 9,4% (n= 14); e a resposta “nunca”, com 3,4% (n= 5).

Relativamente ao modelo de teletrabalho atualmente praticado (ou já vivenciado anteriormente) pelos inquiridos, 48,3% (n= 72) responderam o modelo parcial ou híbrido, tendo 20,8% (n= 31) respondido o modelo de teletrabalho total. Ainda neste âmbito, convém relevar a percentagem de 30,9% (n= 46) dos inquiridos que responderam “ambos” os modelos, quer total, quer parcial.

Questionados os inquiridos sobre qual o modelo de teletrabalho que preferem, mais de metade da amostra revela que o modelo preferencial é o parcial ou híbrido, com 57,0% (n= 85), em contraste com os 15,4% (n= 23) que preferem o modelo de teletrabalho total. Curioso e talvez não tão surpreendente quanto isso é a percentagem de inquiridos que responderam não preferir o teletrabalho (27,5%; n= 41).

Relativamente à modalidade de teletrabalho atualmente praticada (ou já vivenciada anteriormente) pelos inquiridos, a esmagadora maioria respondeu o teletrabalho no “domicílio” (84,6%; n= 126).

Função pode ser desempenhada fora das instalações habituais da organização?	Frequência (n)	Percentagem (%)
Nunca	5	3,4
Quase Nunca	14	9,4
Por Vezes	51	34,2
Quase Sempre	52	34,9
Sempre	27	18,1
Total	149	100,0
Modelo de teletrabalho atual (ou já vivenciado anteriormente)	Frequência (n)	Percentagem (%)
Total (sistema de trabalho completamente remoto)	31	20,8
Parcial ou Híbrido (sistema rotativo e flexível que conjuga o trabalho presencial e remoto)	72	48,3
Ambos	46	30,9
Total	149	100,0
Modelo de teletrabalho preferencial	Frequência (n)	Percentagem (%)
Total (sistema de trabalho completamente remoto)	23	15,4
Parcial ou Híbrido (sistema rotativo e flexível que conjuga o trabalho presencial e remoto)	85	57,0
Não prefiro o teletrabalho	41	27,5
Total	149	100,0
Modalidade de teletrabalho atual (ou vivenciada anteriormente)	Frequência (n)	Percentagem (%)
Domicílio	126	84,6
Escritório Satélite	5	3,4
Centro de Recursos Partilhados	3	2,0
Móvel	6	4,0
Outros	9	6,0
Total	149	100,0
Modalidade de teletrabalho preferencial	Frequência (n)	Percentagem (%)
Domicílio	94	63,1
Escritório Satélite	3	2,0
Centro de Recursos Partilhados	6	4,0
Móvel	10	6,7
Não prefiro o teletrabalho	36	24,2
Total	149	100,0

Tabela 11 – Caracterização organizacional da amostra - continuação.

Fonte: Autoria própria, elaborada para o presente estudo.

Relativamente às restantes respostas, e de forma decrescente, 4,0% (n= 6) dos inquiridos prefere o teletrabalho móvel; 3,4% (n= 5) preferem o teletrabalho em escritórios satélite; e 2,0% (n= 3) preferem o centro de recursos partilhados. Nesta mesma questão, existem ainda 6,0% (n= 9) que responderam não ter vivenciado o teletrabalho.

Resta, assim, analisar a resposta dos inquiridos quando perguntados qual a modalidade de teletrabalho preferencial sendo que, a modalidade preferencial é, de forma inequívoca, no domicílio (63,1%; n= 94), seguindo-se o teletrabalho móvel (6,7%; n= 10), o teletrabalho em centro de recursos partilhados (4,0%; n= 6) e, por último, o teletrabalho em escritório satélite, com 2,0% (n= 3). Ainda neste âmbito, uma percentagem muito interessante dos inquiridos respondeu não preferir o teletrabalho (24,2%; n= 36).

Para finalizar a caracterização organizacional da amostra, e com base na pergunta 14) do questionário, foi ainda colocado um desafio aos inquiridos, para que estes caracterizassem uma boa prática implementada pela sua organização no âmbito do teletrabalho. Analisadas as boas práticas elencadas, pode-se afirmar que o aumento da flexibilidade foi o principal benefício da prática do teletrabalho pelos inquiridos, à qual se junta o aumento da autonomia na organização do trabalho e a responsabilização de cada colaborador pelo trabalho prestado. Outro fator muito mencionado pelos inquiridos foi o aumento da formação fornecida pelas entidades patronais, desde a implementação do teletrabalho, contribuindo assim para o aumento da motivação e interação dos colaboradores.

4.3 VALIDADE E FIABILIDADE DA MEDIÇÃO

A aceitação do modelo conceptual a aplicar no presente estudo, consubstancia a realização de testes de validação e confiabilidade, tendo como objetivo medir até que ponto os itens utilizados para as variáveis estudadas são confiáveis. Com a realização deste tipo de análise pretende-se garantir a viabilidade da investigação. Deste modo, realizou-se uma análise fatorial exploratória que permitiu reduzir a dimensão dos dados, *“possibilitando que os mesmos se convertessem em fatores de análise que explicassem as relações entre as variáveis em estudo”* (Robson e McCartan, 2016, pp. 436).

No presente estudo foram utilizadas três variáveis independentes, quais sejam o trabalho a partir de casa (refletida na avaliação do teletrabalho e nas modalidades do teletrabalho); a qualidade de vida e a satisfação profissional e, duas variáveis dependentes, associadas às características sociodemográficas e da função dos indivíduos.

Para se compreender se a amostra do estudo se adequava à análise fatorial exploratória, recorreu-se ao teste KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*). Os valores do índice KMO que indicam que a análise fatorial é apropriada varia de autor para autor. Para Kaiser e Rice (1977), a adequação de ajuste de um modelo de análise fatorial deve corresponder um valor de KMO superior a 0.8. Não obstante, tomamos por referência os abaixo apresentados, com os valores de KMO recomendados para a realização da análise fatorial, segundo Marôco (2018, pp. 467).

Valor de KMO	Recomendação para a análise fatorial
0.9;1.0	Excelente
0.8;0.9	Boa
0.7;0.8	Média
0.6;0.7	Medíocre
0.5;0.6	Mau mas ainda aceitável
Menor que 0.50	Inaceitável

Tabela 12 – Valores de KMO.

Fonte: Autoria própria, com base em Marôco (2018, pp. 467).

Posteriormente, e no âmbito da análise da adequação da análise fatorial, foi necessário realizar o teste de esfericidade de *Bartlett*. Com a realização deste teste, testou-se se a matriz de correlações era uma matriz de identidade, a qual revelaria que o modelo fatorial não seria apropriado.

Ainda neste âmbito torna-se importante compreender qual o número mínimo de fatores que devem ser extraídos de modo a que se represente a informação presente nas variáveis originais. O objetivo final não é reter tantos fatores quanto o número de variáveis originais, mas sim um número mínimo de fatores que consigam explicar convenientemente pelo menos 50% da variância total das variâncias originais (Marôco, 2018).

Escala 11 – Avaliação do Teletrabalho	
Itens	AvT1, AvT2, AvT3, AvT4, AvT5, AvT6, AvT7, AvT8, AvT9, AvT10
KMO	0,876
Bartlett	0,000
% Variância	69,600

Tabela 13 – Teste KMO, teste *Bartlett* e teste variância aplicado à escala 11.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

O teste KMO, aplicado à Escala 11 - Avaliação do Teletrabalho obteve o valor de 0,876, considerando-se assim como boa a recomendação relativamente à análise fatorial. Em relação ao teste de esfericidade de *Bartlett*, constata-se que as variáveis se correlacionam, sendo que o nível de significância foi inferior a 0,05 ($\text{sig}=.000$) em todos os itens. No que concerne à percentagem da variância verifica-se que obteve uma percentagem muito próxima dos 70%, bem acima dos 50% acima referidos como referência.

Escala 12 – Work-Life Balance	
Itens	QV1, QV2, QV3, QV4, QV5, QV6, QV7, QV8, QV9, QV10, QV12, QV13, QV14, QV15
KMO	0,844
Bartlett	0,000
% Variância	63,124

Tabela 14 – Teste KMO, teste *Bartlett* e teste variância aplicado à escala 12.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Relativamente à Escala 12 – Work-Life Balance, a aplicação do teste KMO obteve o valor de 0,844, considerando-se também como boa a recomendação relativamente à análise fatorial. Em relação ao teste de esfericidade de *Bartlett*, constata-se que as variáveis se correlacionam, sendo que o nível de significância foi inferior a 0,05 ($\text{sig}=.000$) em todos os itens. No que concerne à percentagem da variância verifica-se que obteve uma percentagem superior a 60%.

Escala 13 – Satisfação Profissional	
Itens	SP1, SP2, SP3, SP4, SP5, SP6, SP8
KMO	0,867
Bartlett	0,000
% Variância	70,201

Tabela 15 – Teste KMO, teste *Bartlett* e teste variância aplicado à escala 13.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Por último, a aplicação do teste KMO à Escala 13 – Satisfação Profissional obteve o valor de 0,867, considerando-se também como boa a recomendação relativamente à análise fatorial. Em relação ao teste de esfericidade de *Bartlett*, também se verifica que as variáveis se correlacionam, sendo que o nível de significância foi inferior a 0,05 ($\text{sig}=.000$) em todos os itens. No que respeita à percentagem da variância verifica-se que obteve uma percentagem na casa dos 70%.

No que concerne às comunalidades, estas devem ter um valor acima de 0,50 de modo a garantir que esse determinado item contribui para a formação do fator (Sarstedt e Mooi, 2014). Partindo deste pressuposto, os itens cujo valor esteja abaixo de 0,50 devem ser excluídos.

Matriz de Componentes					
Avaliação do Teletrabalho					
Itens	Comunalidade	M	DP	Fatores intrínsecos ao indivíduo	Fatores extrínsecos ao indivíduo
AvT1	0,758	3,71	1,117	0,867	
AvT2	0,784	3,33	1,182	0,884	
AvT3	0,809	3,40	1,156	0,899	
AvT4	0,685	3,25	1,257	0,824	
AvT5	0,620	4,08	0,997	0,576	
AvT6	0,617	3,76	1,119		0,600
AvT7	0,685	3,88	1,065	0,700	
AvT8	0,716	3,32	1,117		0,842
AvT9	0,693	3,56	1,147		0,827
AvT10	0,593	3,48	1,233	0,702	

Tabela 16 – Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 11.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Da análise fatorial exploratória à escala 11, que na tabela acima se apresenta, verifica-se que não houve necessidade de excluir qualquer item, uma vez que os valores obtidos nas comunalidades foram todos superiores a 0,50. Do cálculo fatorial realizado verificaram-se a criação de dois fatores distintos: um relativo a fatores intrínsecos do indivíduo e outro relativo a fatores extrínsecos.

Matriz de Componentes						
Work-Life Balance						
Ítems	Comunalidade	M	DP	Interferência de trabalho com a vida pessoal	Interferência da vida pessoal com o trabalho	Melhoria de vida trabalho/pessoal
QV1	0,554	3,41	1,097		0,655	
QV2	0,618	2,58	1,060	0,749		
QV3	0,495	3,46	1,056		0,695	
QV4	0,774	2,26	1,034			0,869
QV5	0,632	2,64	1,086	0,763		
QV6	0,779	2,20	0,937			0,814
QV7	0,758	2,68	1,111	0,854		
QV8	0,693	2,74	1,176	0,811		
QV9	0,515	2,34	0,963	0,631		
QV10	0,649	2,39	1,070	0,781		
QV12	0,570	3,07	1,180	0,746		
QV13	0,650	3,72	0,916		0,760	
QV14	0,532	3,08	1,075		0,544	
QV15	0,618	3,13	0,977		0,771	

Tabela 17 – Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 12.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Da análise fatorial exploratória à escala 12, que na tabela acima se apresenta, verifica-se houve necessidade de excluir um item - QV11 “A minha vida pessoal consome toda a minha energia.” -, em virtude do valor da comunalidade ter ficado abaixo de 0,50. Do cálculo fatorial realizado verificaram-se a criação de três fatores distintos, caracterizados por QV percecionada, QV expectável e QV mensurada.

Matriz de Componentes				
Satisfação Profissional				
Ítems	Comunalidade	M	DP	Satisfação profissional percecionada
SP1	0,728	3,17	1,081	0,853
SP2	0,661	3,26	1,062	0,813
SP3	0,799	3,51	1,119	0,894
SP4	0,532	3,71	0,932	0,730
SP5	0,748	3,50	1,131	0,865
SP6	0,674	3,17	1,083	0,821
SP8	0,771	3,42	1,079	0,878

Tabela 18 – Análise fatorial exploratória, aplicada à escala 13.**Fonte:** Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Da análise fatorial exploratória à escala 13, que na tabela acima se apresenta, verifica-se houve necessidade de excluir um item - SP7 “Estou satisfeito com o meu salário atual.” - , em virtude do valor da comunalidade ter ficado abaixo de 0,50. Do cálculo fatorial realizado verificou-se a criação de apenas um fator, denominado de satisfação profissional percecionada.

Com o intuito de se analisar a fiabilidade e confiabilidade das escalas utilizadas recorremos à análise do índice de consistência interna dos itens, através do cálculo do *Alpha de Cronbach*. Este índice tem variação entre 0 e 1 sendo que, segundo Marôco (2018), dependendo dos valores obtidos com a aplicação do cálculo, resultam as seguintes classificações: muito boa (>0.9); boa (entre 0.8 e 0.9); razoável (entre 0.7 e 0.8); fraca, mas ainda aceitável (0.6 a 0.7); e inaceitável (<0.6).

Como se depreende pela tabela abaixo, os valores do *Alpha de Cronbach* obtidos diferem de fator para fator. Assim, o fator AvT obteve uma classificação de confiabilidade boa (0,888); o fator QV obteve uma classificação de confiabilidade fraca, mas ainda assim aceitável (0.695); e, por último, o fator SP obteve uma classificação de confiabilidade de muito boa (0.928).

Fator	<i>Alpha de Cronbach</i>	Nº de itens
Avaliação Teletrabalho (AvT)	0,888	10
Work-Life Balance (QV)	0,695	14
Satisfação Profissional (SP)	0,928	7

Tabela 19 – Teste *Alpha de Cronbach*.**Fonte:** Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

4.4 ANÁLISE DE FREQUÊNCIA DOS FATORES

No âmbito do presente estudo, e depois de definidos os fatores, torna-se pertinente proceder à análise de frequências de cada uma das dimensões abordadas. Para tal, recorreremos ao cálculo da média e do desvio-padrão.

Para a interpretação destes resultados, é conveniente trazer à colação a escala de *Likert* utilizada na classificação de cada uma das afirmações que compuseram as dimensões analisadas, quais sejam: 1= discordo totalmente; 2= discordo; 3= não concordo nem discordo; 4= concordo; 5= concordo totalmente.

Fator			
Avaliação do Teletrabalho			
Codificação	Itens	M	DP
AvT1	Sou muito produtivo enquanto trabalho a partir de casa.	3,71	1,117
AvT2	Eu sinto que a qualidade do trabalho que faço durante o trabalho em casa é melhor.	3,33	1,182
AvT3	Trabalhar a partir de casa é pessoalmente benéfico para mim no trabalho.	3,40	1,156
AvT4	Trabalhar a partir de casa motiva-me a trabalhar melhor.	3,25	1,257
AvT5	Tenho conhecimentos técnicos suficientes para completar o trabalho durante o trabalho em casa.	4,08	0,997
AvT6	Tenho autoridade suficiente para realizar o trabalho durante o trabalho a partir de casa.	3,76	1,119
AvT7	Tenho objetivos de trabalho claros quando trabalho a partir de casa.	3,88	1,065
AvT8	O meu chefe está preocupado com o meu bem-estar durante o trabalho em casa.	3,32	1,117
AvT9	Recebo assistência técnica do meu local de trabalho para completar o trabalho durante o trabalho a partir de casa.	3,56	1,147
AvT10	Posso-me concentrar em fazer o trabalho mesmo quando há distrações dos membros da família durante o teletrabalho.	3,48	1,233

Tabela 20 – Frequência de respostas da variável avaliação do teletrabalho.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Analisando o primeiro fator (AvT), verifica-se que a média de respostas foi de 3,58, incidindo assim no nível 3 da escala (não concordo nem discordo).

Fator			
Work-Life Balance			
Codificação	Itens	M	DP
QV1	O meu trabalho dá-me energia para realizar atividades pessoais.	3,41	1,097
QV2	O meu trabalho torna a vida pessoal difícil.	2,58	1,060

QV3	Estou com um humor melhor no meu trabalho por causa da vida pessoal.	3,46	1,056
QV4	O meu trabalho sofre por causa da minha vida pessoal.	2,26	1,034
QV5	Eu negligencio as necessidades pessoais por causa do trabalho.	2,64	1,086
QV6	Acho difícil trabalhar por causa de questões pessoais.	2,20	0,937
QV7	Sinto falta de atividades pessoais por causa do trabalho.	2,68	1,111
QV8	A minha vida pessoal sofre por causa do trabalho.	2,74	1,176
QV9	Estou muito cansado para ser eficaz no trabalho.	2,34	0,963
QV10	Coloquei a minha vida pessoal em segundo plano relativamente ao trabalho.	2,39	1,070
QV12	Eu luto para conciliar o tempo de trabalho e o tempo de lazer.	3,07	1,180
QV13	A vida pessoal dá-me energia para realizar o meu trabalho.	3,72	0,916
QV14	Estou feliz com a quantidade de tempo disponível para atividades de lazer.	3,08	1,075
QV15	Estou com um humor melhor por causa do meu trabalho.	3,13	0,977

Tabela 21 – Frequência de respostas da variável work-life balance.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Relativamente ao segundo fator (QV), é importante relembrar que o item QV11 foi excluído da análise. Assim, verifica-se uma incidência no nível 2 da escala (discordo), ainda que próximo do nível 3 da escala (não concordo nem discordo).

Fator			
Satisfação Profissional			
Codificação	Itens	M	DP
SP1	Recebo reconhecimento pelas tarefas realizadas.	3,17	1,081
SP2	Costumo receber <i>feedback</i> do meu desempenho.	3,26	1,062
SP3	Estou satisfeito com o meu emprego atual.	3,51	1,119
SP4	Estou satisfeito com os meus colegas de trabalho.	3,71	0,932
SP5	Estou satisfeito e sinto-me feliz com o meu chefe atual.	3,50	1,131
SP6	Estou satisfeito com as políticas e com a administração da empresa.	3,17	1,083
SP8	No geral, estou satisfeito com o meu trabalho atual.	3,42	1,079

Tabela 22 – Frequência de respostas da variável satisfação profissional.

Fonte: Autoria própria, com base nos dados extraídos do SPSS.

Relativamente ao terceiro e último fator (SP), é de notar também que o item SP7 foi excluído da análise. Deste modo, verifica-se que a média de respostas foi de 3,39, incidindo assim no nível 3 da escala (não concordo nem discordo).

4.5 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

De forma a evidenciar a existência de relação ou de não relação entre variáveis, recorreu-se no presente trabalho à análise de correlação de *Pearson*. Este tipo de análise de correlação indica a forma como duas variáveis variam em conjunto, medindo a intensidade e a direção da relação entre as mesmas. Na correlação de *Pearson* não é possível discernir qual a variável explicativa e a variável dependente, o que implica que o grau de variação conjunta entre X e Y é igual ao grau de variação presente entre Y e X (Lira, 2004). O Coeficiente de correlação de *Pearson* varia entre -1 e 1. O sinal indica a direção positiva/negativa da relação entre as variáveis, ao passo que o valor indica a força dessa mesma relação (Filho e Júnior, 2009).

Tendo como objetivo a realização da comparação das médias das variáveis do presente estudo, em função das variáveis demográficas, utilizou-se o Teste *t* para as variáveis nominais constituídas por dois grupos (género e exercício de funções de chefia); e a Análise de Variância One way ANOVA para as variáveis ordinais constituídas por mais de dois grupos (idade, composição do agregado familiar, antiguidade na empresa).

Hipótese 1 (H1): “A avaliação do teletrabalho está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho dos indivíduos.”

Correlações

		FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	SatisfacaoProfissionalPercencionada
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Correlação de Pearson	1	,359**	,025
	Sig. (2 extremidades)		,000	,766
	N	149	149	149
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Correlação de Pearson	,359**	1	,508**
	Sig. (2 extremidades)	,000		,000
	N	149	149	149
SatisfacaoProfissionalPercencionada	Correlação de Pearson	,025	,508**	1
	Sig. (2 extremidades)	,766	,000	
	N	149	149	149

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 23 – Correlação de *Pearson* entre as variáveis avaliação do teletrabalho e satisfação profissional.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Para se verificar a hipótese 1 (H1) foi avaliada a associação entre os fatores intrínsecos e extrínsecos da variável avaliação do teletrabalho e a satisfação profissional. Verificou-se a existência de uma correlação positiva, forte (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) entre a dimensão fatores extrínsecos e a dimensão satisfação profissional ($r(149) = .508$; $p = .000$), sendo que este resultado indica que, quanto mais positivo for a avaliação dos fatores extrínsecos, maior será a satisfação profissional.

Hipótese 2 (H2):

“A avaliação do teletrabalho está positivamente relacionada com o equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos indivíduos.”

		Correlações				
		FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	InterferenciadoTrabalhocomoVidaPessoal	InterferenciadaVidaPessoalcomoTrabalho	MelhoriadeVidaTrabalhoPessoal
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Correlação de Pearson	1	,359**	-,059	,333**	-,345**
	Sig. (2 extremidades)		,000	,478	,000	,000
	N	149	149	149	149	149
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Correlação de Pearson	,359**	1	-,251**	,371**	-,131
	Sig. (2 extremidades)	,000		,002	,000	,110
	N	149	149	149	149	149
InterferenciadoTrabalhocomoVidaPessoal	Correlação de Pearson	-,059	-,251**	1	-,349**	,406**
	Sig. (2 extremidades)	,478	,002		,000	,000
	N	149	149	149	149	149
InterferenciadaVidaPessoalcomoTrabalho	Correlação de Pearson	,333**	,371**	-,349**	1	-,091
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000		,269
	N	149	149	149	149	149
MelhoriadeVidaTrabalhoPessoal	Correlação de Pearson	-,345**	-,131	,406**	-,091	1
	Sig. (2 extremidades)	,000	,110	,000	,269	
	N	149	149	149	149	149

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 24 – Correlação de *Pearson* entre as variáveis avaliação do teletrabalho e work-life balance.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Para se verificar a hipótese 2 (H2) foi avaliada a associação entre os fatores intrínsecos e extrínsecos da variável avaliação do teletrabalho e os fatores relativos ao work-life balance, quais sejam a interferência do trabalho com a vida pessoal; interferência da vida pessoal com o trabalho; e melhoria de vida trabalho-pessoal.

Relativamente à dimensão interferência do trabalho com a vida pessoal verificou-se a existência de uma correlação negativa, mas moderada (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) com a dimensão fatores extrínsecos ($r(149) = -.251$; $p = .002$), sendo que este resultado indica que, quanto mais positiva for a avaliação dos fatores extrínsecos, menor será avaliada a interferência do trabalho com a vida pessoal.

No que diz respeito à dimensão interferência da vida pessoal com o trabalho verificou-se a existência de uma correlação positiva, moderada (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) com a dimensão fatores intrínsecos ($r(149) = .333$; $p = .000$), e com os fatores extrínsecos da avaliação do teletrabalho ($r(149) = .371$; $p = .000$), sendo que este resultado indica que, quanto mais positiva for a avaliação dos fatores extrínsecos e intrínsecos, melhor será avaliada a interferência da vida pessoal com o trabalho.

Relativamente à dimensão melhoria de vida trabalho-pessoal, verificou-se a existência de uma correlação negativa, mas moderada (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) com a dimensão fatores intrínsecos ($r(149) = -.345$; $p = .000$), sendo que este resultado indica que, quanto mais positiva for a avaliação dos fatores intrínsecos, menor será avaliada a melhoria de vida trabalho-pessoal.

Hipótese 3 (H3):

“A avaliação da conciliação trabalho – família está positivamente relacionado com a satisfação no trabalho dos indivíduos.”

		Correlações			
		Interferência do Trabalho com a Vida Pessoal	Interferência da Vida Pessoal com o Trabalho	Melhoria de Vida Trabalho-Pessoal	Satisfação Profissional Percionada
Interferência do Trabalho com a Vida Pessoal	Correlação de Pearson	1	-,349**	,406**	-,238**
	Sig. (2 extremidades)		,000	,000	,003
	N	149	149	149	149
Interferência da Vida Pessoal com o Trabalho	Correlação de Pearson	-,349**	1	-,091	,423**
	Sig. (2 extremidades)	,000		,269	,000
	N	149	149	149	149
Melhoria de Vida Trabalho-Pessoal	Correlação de Pearson	,406**	-,091	1	,051
	Sig. (2 extremidades)	,000	,269		,534
	N	149	149	149	149
Satisfação Profissional Percionada	Correlação de Pearson	-,238**	,423**	,051	1
	Sig. (2 extremidades)	,003	,000	,534	
	N	149	149	149	149

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 25 – Correlação de *Pearson* entre as variáveis work-life balance e satisfação profissional.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Para se verificar a hipótese 3 (H3) foi avaliada a associação entre o factor da satisfação profissional percecionada, com os fatores relativos ao Work-Life Balance, quais sejam a interferência do trabalho com a vida pessoal; interferência da vida pessoal com o trabalho; e melhoria de vida trabalho-pessoal.

Relativamente à dimensão satisfação profissional percecionada verificou-se a existência de uma correlação negativa, mas fraca (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) com a dimensão interferência do trabalho com a vida pessoal ($r(149) = -.238$; $p = .003$), sendo que este resultado indica que, quanto maior interferência houver do trabalho com a vida pessoal menor será a satisfação profissional do colaborador

Relativamente à dimensão satisfação profissional percecionada verificou-se a existência de uma correlação positiva, moderada (de acordo com a classificação de Marôco, 2011) com a dimensão interferência da vida pessoal com o trabalho ($r(149) = .423$; $p = .000$), sendo que este resultado indica que, quanto mais positiva for a interferência da vida pessoal com o trabalho mais satisfeito profissionalmente se encontra o colaborador.

Hipótese 4 (H4):

“Os indivíduos que exerceram teletrabalho no modelo parcial ou híbrido avaliam mais positivamente a sua experiência em teletrabalho do que os restantes.”

ANOVA						
		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
FactoresIntrínsecosaolndivíduo	Entre Grupos	178,531	4	44,633	1,545	,192
	Nos grupos	4159,161	144	28,883		
	Total	4337,692	148			
FactoresExtrínsecosaolndivíduo	Entre Grupos	74,936	4	18,734	1,215	,307
	Nos grupos	2219,499	144	15,413		
	Total	2294,435	148			

Tabela 26 – Teste *One way* ANOVA de comparação de médias entre o fator avaliação do teletrabalho e os modelos de teletrabalho.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Apresentados os resultados do teste *One way ANOVA* de comparação de médias entre os fatores de avaliação do teletrabalho e os modelos de teletrabalho verificou-se que não existem diferenças significativas entre os grupos ($p > 0.05$).

Hipótese 5 (H5): “Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante as características sociodemográficas dos indivíduos.”

Hipótese 5.1 (H5.1)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o género dos indivíduos.”

Teste de amostras independentes								
		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias				
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Variâncias iguais assumidas	,165	,685	-1,146	146	,254	-1,02892	,89774
	Variâncias iguais não assumidas			-1,150	137,328	,252	-1,02892	,89487
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Variâncias iguais assumidas	1,292	,258	-1,429	146	,155	-,93021	,65099
	Variâncias iguais não assumidas			-1,446	141,118	,150	-,93021	,64320

Tabela 27 – Test *t* para a variável género.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Após a realização de um teste de comparação de médias independentes (test *t*), entre os fatores de avaliação do teletrabalho e o género dos colaboradores não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos ($p > 0.05$).

Hipótese 5.2 (H5.2)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante a idade dos indivíduos.”

ANOVA						
		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Entre Grupos	312,267	4	78,067	2,793	,029
	Nos grupos	4025,425	144	27,954		
	Total	4337,692	148			
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Entre Grupos	29,925	4	7,481	,476	,753
	Nos grupos	2264,511	144	15,726		
	Total	2294,435	148			

Tabela 28 – Teste *One way* ANOVA para a variável idade.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Comparações múltiplas							
Tukey HSD							
Variável dependente	(I) 16. Idade:	(J) 16. Idade:	Diferença média (I-J)	Erro Erro	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Factores intrínsecos do indivíduo	18-30	31-40	,50941	1,10903	,968	-2,3733	3,3921
		41-50	1,67951	1,23649	,528	-1,5345	4,8935
		51-66	4,21688*	1,37740	,014	,6366	7,7971
	31-40	18-30	-,50941	1,10903	,968	-3,3921	2,3733
		41-50	1,17010	1,18120	,755	-1,9002	4,2404
		51-66	3,70747*	1,32798	,030	,2557	7,1593
	41-50	18-30	-1,67951	1,23649	,528	-4,8935	1,5345
		31-40	-1,17010	1,18120	,755	-4,2404	1,9002
		51-66	2,53737	1,43614	,294	-1,1956	6,2703
	51-66	18-30	-4,21688*	1,37740	,014	-7,7971	-,6366
		31-40	-3,70747*	1,32798	,030	-7,1593	-,2557
		41-50	-2,53737	1,43614	,294	-6,2703	1,1956

Tabela 29 – Comparações múltiplas para a variável idade.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Parcelas de médias

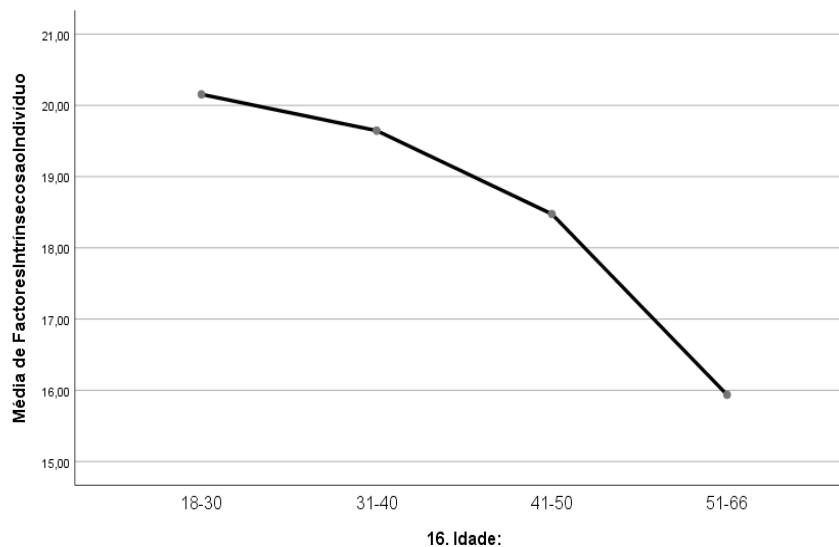


Gráfico 1 – Média de fatores intrínsecos do indivíduo para a variável idade.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

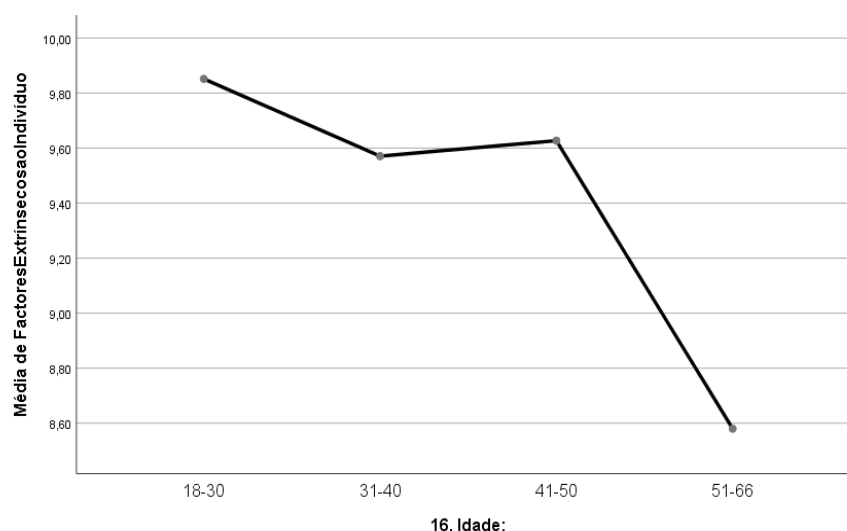


Gráfico 2 – Média de fatores extrínsecos do indivíduo para a variável idade.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Após a realização do teste de comparação de médias One way ANOVA, verificou-se a existência de diferenças estatisticamente significativas somente na resposta aos fatores intrínsecos, tendo em conta a idade dos inquiridos.

Para se compreender onde reside essa diferença, realizou-se o teste Tukey de múltiplas comparações de médias, tendo-se verificado uma diferença significativa entre as idades mais jovens (18 a 31 anos; e os 31 a 40 anos) e as idades menos jovens (51 a 66 anos), demonstrando-se a relevância estatística através da tabela 29, sendo ($p=0,014$, logo $<0,05$) e ($p=0,030$, logo $<0,05$). Assim, este resultado indica que, quanto menor for a idade dos inquiridos maior importância adquire a avaliação do teletrabalho segundo os fatores intrínsecos dos indivíduos.

Hipótese 5.3 (H5.3)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o agregado familiar dos indivíduos.”

		ANOVA				
		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Factores Intrínsecos ao Indivíduo	Entre Grupos	275,266	5	55,053	1,938	,092
	Nos grupos	4062,425	143	28,409		
	Total	4337,692	148			
Factores Extrínsecos ao Indivíduo	Entre Grupos	64,807	5	12,961	,831	,529
	Nos grupos	2229,628	143	15,592		
	Total	2294,435	148			

Tabela 30 – Teste *One way* ANOVA para a variável agregado familiar.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

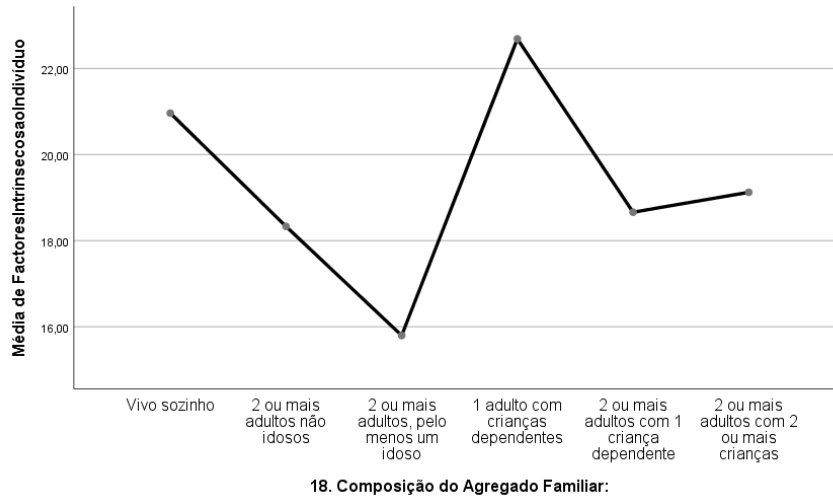


Gráfico 3 – Média de fatores intrínsecos do indivíduo para a variável agregado familiar.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

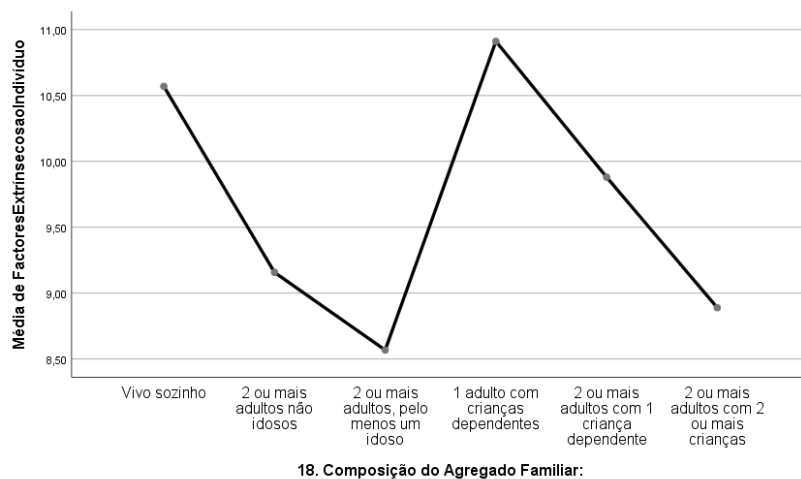


Gráfico 4 – Média de fatores extrínsecos do indivíduo para a variável agregado familiar.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Os resultados do teste *One way* ANOVA de comparação de médias entre os fatores de avaliação do teletrabalho e a variável sociodemográfica composição do agregado familiar demonstraram que não existem diferenças significativas entre os grupos ($p > 0.05$).

3.1.1 Hipóteses exploratórias

Hipótese 6 (H6): “Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante as características da função.”

Hipótese 6.1 (H6.1)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante a antiguidade na empresa.”

		ANOVA				
		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Factores Intrínsecos ao Indivíduo	Entre Grupos	145,870	3	48,623	1,682	,173
	Nos grupos	4191,822	145	28,909		
	Total	4337,692	148			
Factores Extrínsecos ao Indivíduo	Entre Grupos	81,026	3	27,009	1,769	,156
	Nos grupos	2213,409	145	15,265		
	Total	2294,435	148			

Tabela 31 – Teste *One way* ANOVA para a variável antiguidade na empresa.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

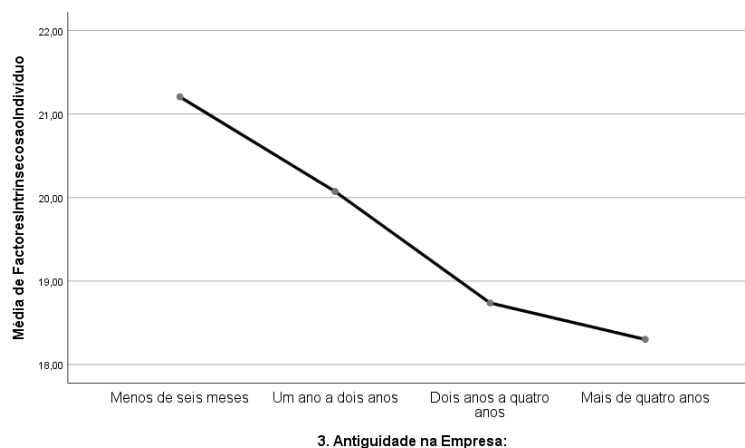


Gráfico 5 – Média de fatores intrínsecos do indivíduo para a variável antiguidade na empresa.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

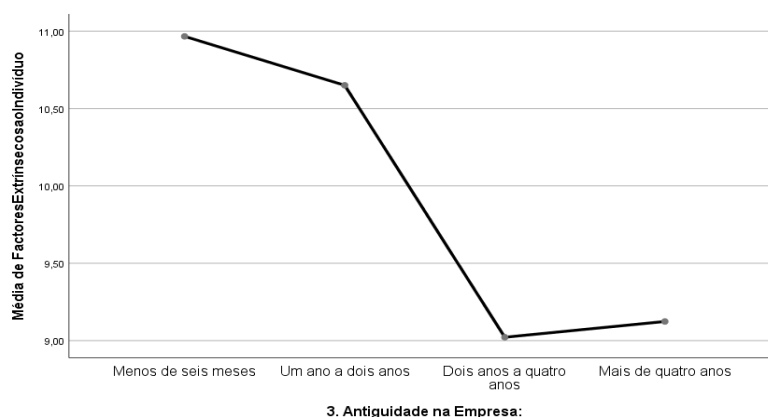


Gráfico 6 – Média de fatores extrínsecos do indivíduo para a variável antiguidade na empresa.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Como resultado do teste *One way* ANOVA de comparação de médias entre os fatores de avaliação do teletrabalho e a variável organizacional antiguidade na empresa verificou-se que não existem diferenças significativas entre os grupos ($p > 0.05$).

Hipótese 6.2 (H6.2)

“Existem diferenças na avaliação do teletrabalho consoante o exercício de funções de chefia.”

Estatísticas de grupo					
	4. Exercício de Funções de Chefia:	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Sim	41	18,5189	5,23013	,81681
	Não	108	19,0803	5,49780	,52903
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Sim	41	9,6261	3,83468	,59888
	Não	108	9,4419	3,99209	,38414

Tabela 32 – Test *t* para a variável funções de chefia.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Teste de amostras independentes								
Teste de Levene para igualdade de variâncias				teste-t para Igualdade de Médias				
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença
FactoresIntrínsecosaoIndivíduo	Variâncias iguais assumidas	,105	,746	-,564	147	,574	-,56130	,99538
	Variâncias iguais não assumidas			-,577	75,623	,566	-,56130	,97316
FactoresExtrínsecosaoIndivíduo	Variâncias iguais assumidas	,404	,526	,254	147	,800	,18419	,72456
	Variâncias iguais não assumidas			,259	74,944	,796	,18419	,71149

Tabela 33 – Test *t* para a variável funções de chefia - continuação.

Fonte: Dados extraídos do SPSS.

Após a realização de um teste de comparação de médias independentes (Test *t*), entre os fatores de avaliação do teletrabalho e a variável funções de chefia não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos ($p > 0.05$).

5 CONCLUSÕES

5.1 CONCLUSÕES E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A satisfação no trabalho tem sido objeto de uma atenção cada vez maior nos últimos largos anos, constituindo-se como uma das variáveis mais relevantes ao nível do comportamento organizacional. Independentemente da perspectiva com que se olhe para a sua definição (caracterizada como um estado emocional ou, apenas, como uma atitude generalizada em relação ao trabalho), a teoria parece ser unânime em considerar a satisfação profissional dos indivíduos como um dos fatores a considerar numa sociedade moderna, colocando-os numa posição central de valorização e rentabilização de recursos.

Para a elaboração do presente estudo foram verificados diversos estudos que abordaram esta temática, nomeadamente aqueles que relacionam a satisfação profissional com modalidades mais flexíveis de prestação do trabalho, nomeadamente o teletrabalho. Neste contexto, existem já algumas investigações que procuram relacionar os dois conceitos, sobretudo internacionais.

O presente estudo teve como principal objetivo aferir da importância do teletrabalho e da sua aplicabilidade, procurando perceber até que ponto se torna impactante na vida das pessoas e de que forma interfere, - ou não, - na satisfação profissional destas.

Constituída por 149 inquéritos válidos, totalmente preenchidos por profissionais de diferentes áreas de atividade, dos setores público e privado, e a exercem a sua atividade profissional em diversos pontos do país, a amostra mostrou-se assim funcional e territorialmente representativa. Foi composta predominantemente pelo género feminino (56,4%), situando-se maioritariamente na faixa etária entre os 31 e os 40 anos (34,2%), casados/união de facto (50,3%), e com grau académico de licenciado (47,0%).

Uma breve análise aos resultados obtidos com o trabalho empírico permite-nos concluir que existem fatores sociodemográficos que influenciam a avaliação do teletrabalho, no caso, a idade. Através do nosso estudo, verificamos que a avaliação do teletrabalho está positivamente relacionada com idades mais jovens, o que demonstra resultados semelhantes com a literatura existente. No que respeita à avaliação do teletrabalho com a satisfação no trabalho verificamos que também existiriam resultados estatísticos significativamente relevantes. A avaliação do teletrabalho também se verificou

positivamente relacionada com o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, o que também se reflete na maioria das investigações internacionais que abarcaram esta temática.

5.2 CONTRIBUTOS

Com a realização do presente estudo, esperamos ter contribuído para o aumento do conhecimento da aplicabilidade do teletrabalho em Portugal, e da forma impactante que a sua implementação pode ter na vida das pessoas. Neste sentido, esperamos que, em face dos resultados obtidos, possam ser extraídos dados úteis que suportem a reflexão, ação e decisão de gestores/administradores, e que estes resultados possam constituir um fio condutor para a implementação de novas abordagens e estratégias que contribuam para a melhoria da qualidade de vida e da satisfação no trabalho dos profissionais, bem como do aumento da competitividade das próprias organizações.

5.3 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES FUTURAS

O presente estudo apresenta algumas limitações. Não obstante, uma vez amenizadas ou mesmo ultrapassadas em investigações futuras, podem traduzir-se num incremento substancial do conhecimento do tema em análise.

Uma das limitações identificadas do estudo prende-se com a representatividade da amostra. O período pandémico que ainda se vive criou dificuldades difíceis de transpor naquilo que foi a obtenção de respostas positiva por parte das organizações contactadas para a obtenção da amostra. Embora a abertura do inquérito tenha originado uma considerável distribuição geográfica da amostra, o que até se pode considerar positivo, a verdade é que, tendo em consideração o objetivo final de contínuo desenvolvimento do estudo desta temática, percebendo até que ponto a aplicação do teletrabalho se torna impactante na vida das pessoas, a análise talvez saísse mais enriquecida se a amostra se cingisse a apenas uma ou duas organizações de um determinado setor de atividade.

Neste sentido, e ultrapassado o período pandémico difícil que se vive atualmente, será oportuno realizar novas apreciações ao tema, num clima mais favorável e menos stressante, tanto para os colaboradores como para as próprias organizações.

Ainda neste âmbito, existe ainda outro facto a considerar, que tem que ver com o meio utilizado para a obtenção da amostra. O facto de se ter recorrido às redes sociais como ferramenta de disseminação do questionário também pode ter prejudicado a qualidade da amostra, principalmente pela imprevisibilidade dos dados fornecidos pelos inquiridos. Ainda assim, é certo que cada vez mais se comprova a eficácia das investigações *online*, desde que realizadas com rigor (Baltar e Brunet, 2012), uma vez que se consegue a difusão dos métodos de recolha de dados a um público muito vasto (Sanchez, et al., 2014).

Também se poderá considerar como limitação do presente estudo o cariz predominantemente quantitativo do mesmo. Embora a grande maioria dos estudos que abordam esta temática assumam também um cariz quantitativo, a verdade é que este apenas permite respostas pré-definidas e mais superficiais. Assim, e de modo a enriquecer os dados obtidos e as conclusões resultantes, foram introduzidos no presente estudo – no questionário - itens de cariz qualitativo, que permitissem uma maior amplitude de respostas por parte dos inquiridos.

Por fim, e analisando o interesse pelo tema em estudo - sobretudo no panorama nacional -, verificamos que, embora a satisfação no trabalho/profissional seja um tema que desperta atenção – mormente quando relacionado com determinada profissão -, a verdade é que não se encontra uma quantidade significativa de estudos que relacionem a prática do teletrabalho com a satisfação no trabalho/profissional, tornando assim difícil a comparação dos resultados obtidos com outros estudos, tendo em consideração a realidade nacional.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdullah, H., Ismail, N. (2012). *Quality of Work and Life Balance in Teleworking*. International Business Management 6 (2): 119-130, 2012.

DOI: <https://doi.org/10.3923/ibm.2012.119.130>

Agarwal, S., Lenka, U. (2015). *Study on work-life balance of women entrepreneurs – review and research agenda*. Industrial and Commercial Training, 47(7), 356-362.

DOI: <https://doi.org/10.1108/ICT-01-2015-0006>

Allen, T. D., Golden, T. D., Shockley, K. M. (2015). *How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings*. Psychological Science in the Public Interest, 16(2), 40–68.

DOI: <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

Almeida, M. L. (2019). *O teletrabalho e o direito a teletrabalhar*. Faculdade de Direito, Escola do Porto. (Dissertação de Mestrado). **Disponível em:**

https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/28668/1/MariaAlmeida_Dissertacao.pdf

Anderson, S. E., Coffey, B. S., Byerly, R. T. (2002). *Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work–Family Conflict and Job-Related Outcomes*. Journal of Management, 28 (6), 787-810.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(02\)00190-37](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(02)00190-37)

Andrade, M. (2011). *Work-Life balance: condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar*. Exedra: Revista Científica (1), 41-54.

Disponível em:

<http://exedra.esec.pt/docs/s-CO/02-41-54.pdf>

Anjani, D. A., Sapta, I. K. S., Sujana, I. W. (2018). *The role of organizational commitment in mediating the relationship between job satisfaction and turnover intention*. Scientific Research Journal, VI (II), 2201-2796. **Disponível em:**

<http://www.scirj.org/papers-0218/scirj-P0218505.pdf>

Bae, K., Kim, D. (2016). *The Impact of Decoupling of Telework on Job Satisfaction in U.S. Federal Agencies: Does Gender Matter?* American Review of Public Administration.

DOI: <https://doi.org/10.1177/0275074016637183>

Bailey, D., Kurland, N. (2002). *A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work*. InterScience.

DOI: <https://doi.org/10.1002/job.144>

Baltar, F., Brunet, I. (2012). *Social research 2.0: virtual snowball sampling method using Facebook*. Internet Research, 22 (1), 57–74.

DOI: <https://doi.org/10.1108/10662241211199960>

Barbosa, R. (2015). *Teoria das Relações Humanas: Resumo Completo!*. **Acedido em 14 de maio de 2021, em**

<https://www.portal-administracao.com/2015/03/teoria-das-relacoes-humanas-conceito.html>

Barros, A. M., Silva, J. R. (2010). *Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil*. **Disponível em:**

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-39512010000100006&script=sci_arttext&tlng=pt

Baruch, Y., Nicholson, N. (1997). *Home, sweet work: requirements for effective home working*. Journal of General Management, 23(2), 15–30.

DOI: <https://doi.org/10.1177/030630709702300202>

Beauregard, T. A., Henry, L. C. (2009). *Making the link between work-life balance practices and organizational performance*. Human Resource Management Review, 19 (1), 9-22.

DOI: <https://10.1016/j.hrmr.2008.09.001>

Bedrettin, Y. (2016). *Três abordagens do método de estudo de caso em educação: Yin, Merriam e Stake*. Portal de Revistas da Fundação Cesgranrio. **Disponível em:**

<http://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/metaavaliacao/article/view/1038/pdf1>

Blanch, J. M. (2003). *Trabajar en la modernidad industrial*. In J. M. Blanch (Org.), *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos* (p. 19-148). Barcelona: UOC. **Acedido em** 08 de maio de 2021, em

https://www.academia.edu/1937351/Trabajar_en_la_modernidad_industrial;

Bélanguer, F., Manheim, W., Swan, B., (2012). *A multi-level socio-technical systems telecommuting framework*. Behaviour and Information Technology 1-23, January 2012.

DOI: <https://doi.org/10.1080/0144929X.2012.705894>

Bentley, T.A., Teo, S., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., Gloet, M. (2016). *The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach*. Applied Ergonomics 52:207-215, January 2016.

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>

Bordalo, K.B., (2013). *O TRABALHO NA CONCEPÇÃO DE MARX* (p. 22343-22352). Congresso Nacional de Educação. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. **Disponível em:**

https://educere.bruc.com.br/CD2013/pdf/13169_6614.pdf;

F.M. (2016). *Satisfação no Trabalho - Um estudo de caso na Administração do Porto de Viana do Castelo*. (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico de Viana do Castelo. **Disponível em:**

http://repositorio.ipvc.pt/bitstream/20.500.11960/1553/1/Miguel_Brazio.pdf;

Carrillo López, A. (2017). «*La Regulación del Teletrabajo en España*», in *El Futuro del Trabajo. Análisis Jurídico y Socioeconómico*, Martha Elisa Monsalve Cuéllar (coord.), Gráficas Cuenca, S.A.U., Cuenca, 499-511.

Cassante, G. (2015). *O teletrabalho, seu conceito e suas espécies*. **Disponível em:**

<https://guisambareando.jusbrasil.com.br/artigos/254347246/o-teletrabalho-seu-conceito-e-suas-especies>

Cavanagh, S. J. (1992). *Job satisfaction of nursing staff working in hospitals*. Journal of Advanced Nursing, 17 (6), 704-711. **Disponível em:**

https://www.academia.edu/14122150/Job_satisfaction_of_nursing_staff_working_in_hospitals

Clark, A. (1997). *Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?* Labour Economics, 4 (4), 341–372.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)

Conceito.de. (2013). *Conceito de Satisfação*. **Disponível em:**

<https://conceito.de/satisfacao;>

Conceito.de. (2010). *Conceito de trabalho*. **Disponível em:**

<https://conceito.de/trabalho;>

Cooper, C.D., Kurland, N.B. (2002). *Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations*. Journal of Organizational Behavior, 23, 511–532. **Disponível em:**

<http://www.csun.edu/~nkurland/PDFs/JOB%20Cooper%20Kurland%20TCG%202002.pdf>

Coutinho, M.C. (2009). *Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação*. Universidade Federal de Santa Catarina. Cad. psicol. soc. Trab., v.12, n.2, São Paulo dez. 2009. **Disponível em:**

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172009000200005;

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches (4ª ed)*. Estados Unidos da América: SAGE Publications, Inc.

Crossan, G., Burton, P. F. (1993). *Teleworking stereotypes: A case study*. Journal of Information Science, 19 (5), 349–362.

DOI: <https://doi.org/10.1177/016555159301900503>

Cunha, M., et al. (2004). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: RH Editora.

Demeroutia, A., Derksb, D., Brummelhuisb, L., Bakker, B. (2014). *New Ways of Working: Impact on Working Conditions, Work-family Balance, and Well-being*. Department of Work & Organizational Psychology, Erasmus University Rotterdam, the Netherlands. **Disponível em:**

https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_359.pdf

Druker, P.F. (1999). *Desafios da Gestão para o Século XXI*. Civilização Editora.

Druker, P.F. (2001). *O melhor de Peter Drucker. – A Administração*. Nobel Editora.

ECaTT FINAL REPORT. (2000). *Benchmarking Progress on New Ways of Working and New Forms of Business Across Europe*. Empírica 2000, p. 8-9. **Disponível em:**

<https://web.fhnw.ch/personenseiten/najib.harabi/publications/books/benchmarking-progress-of-telework-and-electronic-commerce-in-europe>

Eurofound. Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho. (2015). *Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho*. **Disponível em:**

<https://www.eurofound.europa.eu/pt/data/european-working-conditions-survey>

Eurofound, OIT. (2017) Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Research Report. **Disponível em:**

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf

Eraso, A., Garcés, A. (2020). *Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis*. Public University of Navarra. *Sustainability*, 12(9), 3662;

DOI: <https://doi.org/10.3390/su12093662>

Faleiros, F. et. al. (2016). *Uso de Questionário Online e Divulgação Virtual como Estratégia de Coleta de Dados em Estudos Científicos*. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072016003880014>

Feldman, D.C., Gainey, T.W. (1997). *Patterns of telecommuting and their consequences: Framing the research agenda*. *Human Resource Management Review*, Vol.7, 369-388.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(97\)90025-5](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(97)90025-5)

Ferreira, J.M., Neves, J., Caetano. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa. Editora McGraw-Hill.

Filho, D. B. F., Júnior, J. A. S. (2009). Desvendado os mistérios do coeficiente de Pearson. *Política Hoje*, 18 (1), 115-146.

Fisher, C. D. (2010). *Happiness at Work*. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>

Fitzer, M. (1997). *Managing from afar: Performance and rewards in a telecommuting environment*. *Compensation and Benefits Review*, 29, 65-73

DOI: <https://doi.org/10.1177/088636879702900110>

Fleetwood, S. (2006). *Why work-life balance now?* Lancaster University Management School Working Paper. **Disponível em:**

<https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/48860/1/Document.pdf>

Fonner, K.L. and Roloff, M.E. (2010). “*Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: when less contact is beneficial.*” *Journal of Applied Communication Research*, Vol. 38 No. 4, p. 336-361.

Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

Fontana, A., Frey, J. (1994). *Interviewing: The Art of Science*. In N. Denzin, & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 361-376). Sage Publication.

Fraser, T.M. (1983). *Human Stress, work and job satisfaction: a critical approach*. German: International Labour Office.

Friedman, T.L. (2005). *The World is Flat. A Brief History of the Twenty-First Century*. Actual Editora. Lisboa.

Gajendran, R.S., Harrison, D.A. (2007). *The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences*. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1524-1521. **Disponível em:**

<https://www.apa.org/pubs/journals/releases/apl-9261524.pdf>

Gil, S.I.S. (2015). *As Perspetivas Civas do Contrato de Trabalho - O Teletrabalho Subordinado: Seu Estudo nos Ordenamentos Jurídicos Português e Espanhol*. Tese de Doutoramento. Universidade da Coruña. **Disponível em:**

https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/12840/1/TESE_DOUTORAMENTO_USANA_FSG.pdf

Golden, T.G. (2006). *The role of relationships in understanding telecommuter Satisfaction*. *Journal of Organizational Behavior*.

DOI: <https://doi.org/10.1002/job.369>

Golden, T.G. e Veiga, J.F. (2005). *The Impact of Extent of Telecommuting on Job Satisfaction: Resolving Inconsistent Findings*. *Journal of Management*, 31, 301-318.

DOI: <https://doi.org/10.1177/0149206304271768>

Golden, T. G., Veiga, J., Simsek, Z. (2006). *Telecommuting's differential impact on workhome conflict: Is there no place like home?* Journal of Applied Psychology, 91 (6), 1340–1350.

DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1340>

Gomes, A. (2008). *Estudo de caso - planejamento e métodos*. **Disponível em:**

<https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuanc%20es/article/viewFile/187/257>

Goulart, J., et. al. (2013). Exigências familiares e do trabalho: um equilíbrio necessário para a saúde de trabalhadores e organizações. *Pensando Corrêa famílias*, 17 (1), 110-122.

Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2013000100011#end2

Goulart, J. (2009). *Teletrabalho: Alternativa de trabalho flexível*. Brasília: Editora Senac.

Greenhaus, J. H., Beutell, N. J. (1985). *Sources of Conflict between Work and Family Roles*. The Academy of Management Review, 10 (1), 76-88.

DOI: <https://doi.org/10.2307/258214>

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., Shaw, J. D. (2003). *The relation between work–family balance and quality of life*. Journal of Vocational Behavior, 63 (3), 510-531.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e Formas de Uso*. 1ª ed. Estoril, Príncipeia.

Harpaz, I. (2002). “*Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society*”, Vol. 51 No. 2, p. 74-80.

Harris, R.B. (1989). *Reviewing nursing stress according to a proposed coping-adaption framework*. ANS: Advances in Nursing Science, 11 (2), 12-28.

Hartman, R., Stoner, C., Arora, R. (1992). *Developing successful organizational telecommuting arrangements: Worker perceptions and managerial prescriptions*. S.A.M Advanced Management Journal 57: 35–42.

Henriques, S. (2014). *Análise de Conteúdo – Iniciação à Investigação Educacional*. Universidade Aberta. **Disponível em:**

https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/4860/3/AnalisedeConteudo_SH-2014.pdf

Hill, E., Ferris, M., Martinson, V. (2003), “*Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life*”. Journal of Vocational Behavior, Vol. 63, pp. 220-41.

Hill, E., Miller, B., Weiner, S.P., Colihan, J. (1998), “*Influences of virtual office on aspects of work and work/life balance.*” Personnel Psychology, Vol. 51, pp. 667-83

Instituto Nacional de Estatística. (2020). *Inquérito Rápido e Excecional às Empresas - COVID-19*. **Disponível em:**

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=440671964&DESTAQUESmodo=2

Irawanto, D.W., Novianti, K.R., Roz, K. (2021). *Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia*. Economies 9: 96.

DOI: <https://doi.org/10.3390/economies9030096>

Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. Psychometrika, 39 (1), 31–36.

DOI: <https://doi.org/10.1007/BF02291575>

Kaiser, H. F.; Rice, J. (1977). Education and Psychological Measurement, v.34, p.111–117, 1974.

Konrad, A. M., Mangel, R. (2000). *The impact of work-life programs on firm productivity*. Strategic Management Journal, 21 (12), 1225-1237.

DOI: [https://doi.org/10.1002/1097-0266\(200012\)21:12<1225::AID-SMJ135>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/1097-0266(200012)21:12<1225::AID-SMJ135>3.0.CO;2-3)

Lee, D.J., Sirgy, M.J. (2019). *Work-Life Balance in the Digital Workplace: The Impact of Schedule Flexibility and Telecommuting on Work-Life Balance and Overall Life Satisfaction*. Thriving in Digital Workspaces (pp.355-384).

DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-030-24463-7_18

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro do Ministério do Trabalho, Diário da República, I Série, No 30 (2009). **Disponível em:**

<https://dre.pt/legislacao-consolidada/-/lc/75194475/201707240900/73439934/diploma/indice>

Lima, M. L., Vala, J., Monteiro, M. B. (1994). *A satisfação organizacional: confronto de modelos*. In J. Vala, M. B. Monteiro, L. Lima & A. Caetano (Eds.), *Psicologia social das organizações: estudos em empresas portuguesas*, 101-122. Oeiras: Celta Editora.

Lino, M. M. (1999). *Satisfação profissional entre enfermeiras de UTI: adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction*. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo. **Disponível em:**

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7138/tde-12112004-163915/publico/DissertMML.pdf>

Lira, S. A. (2004). *Análise de Correlação: Abordagem teórica e de construção dos coeficientes com aplicações*. (Dissertação de Pós-Graduação, Universidade

Federal do Paraná, Brasil). **Disponível em:**

http://www.ipardes.gov.br/biblioteca/docs/dissertacao_sachiko.pdf

Locke, E. A. (1969). *What is job satisfaction?* *Organizational Behaviour Human Performance*, v.4, n.4, p.309-336, 1969.

DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

Lopes, A. (2020). *Teletrabalho: origem, conceito, fundamentação legal e seus desafios*.

Disponível em:

<https://jus.com.br/artigos/81185/teletrabalho-origem-conceito-fundamentacao-legal-e-seus-desafios>

Lopes, V. M., Gomes, P. Z. (2020, 28/05, 03/06). *Como vai mudar o emprego*. Visão. Nº1421, 28-37.

Luong, A., Rogelberg, S.G. (2005). *Meetings and More Meetings: The Relationship Between Meeting Load and the Daily Well-Being of Employees*. Group Dynamics: Theory, Research, and Practice Copyright 2005 by the Educational Publishing Foundation 2005, Vol. 9, No. 1, 58–67. **Disponível em:**

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.74.2962&rep=rep1&type=pdf>

Kurland, N., Diane, B. (1999). *"Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime."* Organizational Dynamics, Autumn 1999, p. 53. Gale Academic OneFile, **Disponível em:**

<https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA56959358&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00902616&p=AONE&sw=w>

Manzato, A., Santos, A. (2012). *A Elaboração de Questionários Na Pesquisa Quantitativa*. Universidade Federal de Santa Catarina. **Disponível em:**

http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf

Marôco, J. (2010). *Análise de Equações Estruturais - Fundamentos teóricos, Software e Aplicações*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.

Marôco, J. (2018). *Análise Estatística com o SPSS Statistics (7ª ed)*. Pêro Pinheiro, Portugal: ReportNumber.

Marqueze, E. e Moreno, C. (2005). *Satisfação no trabalho – uma breve revisão*. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo, 30 (112): 69-79, 2005. **Disponível em:**

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572005000200007;

Martinez, M.C., Paraguay, A.I. (2003). *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, Vol.6, pp.59-78, 2003. **Disponível em:**

https://www.researchgate.net/publication/216856249_Satisfacao_e_saude_no_trabalho_aspectos_conceituais_e_metodologicos;

Martins, M., Santos, G. (2006). *Adaptação e validação de constructo da Escala de Satisfação no Trabalho*. Psico-USF, v. 11, n.2, p. 195-205, jul./dez., 2006. **Disponível em:**

https://www.researchgate.net/publication/255618844_Adaptacao_e_validacao_de_constructo_da_Escala_de_Satisfacao_no_Trabalho;

Marx, K. (1983). *O capital – Crítica da economia política*. Livro I - O processo de Produção do Capital. São Paulo: Abril Cultural, 1983. **Disponível em:**

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2547757/mod_resource/content/1/MARX%2C%20Karl.%20O%20Capital.%20vol%20I.%20Boitempo..pdf

Maslow, A. H. (1970). *A theory of human motivation*. In *Motivation and Personality – 2ed.* – (p. 35-58). New York: Harper & Row. **Acedido em** 22 de maio de 2021, em <https://www.eyco.org/nuovo/wp-content/uploads/2016/09/Motivation-and-Personality-A.H.Maslow.pdf>;

Martinez, M., Paraguay, A. (2003). *Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos*. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2003, vol. 6, pp. 59-78. **Disponível em:**

<file:///C:/Users/UTILIZ~1/AppData/Local/Temp/25851-Texto%20do%20artigo-29908-1-10-20120617-2.pdf>

Meirinhos, M., Osório, A. (2010). *O estudo de caso como estratégia de investigação em educação*. Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Bragança. **Disponível em:**

<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3961/1/O%20estudo%20de%20caso%20como%20estrat%C3%A9gia%20de%20investiga%C3%A7%C3%A3o%20em%20educ%C3%A7%C3%A3o.pdf>

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. (2019). *Boletim do Trabalho e Emprego* n.º 19, 22/5/2019. Cláusula 31, n.º1, p. 1827. Acedido a: 26 de outubro de 2020. **Disponível em:**

http://bte.gep.msess.gov.pt/completos/2019/bte19_2019.pdf

Mokhtarian, P.L., Salomon, I. (1996). *Modeling the Choice of Telecommuting: 2. A Case of the Preferred Impossible Alternative*. First Published October 1, 1996 Research Article.

DOI: <https://doi.org/10.1068/a281859>

Morganson, et. al. (2010). *Comparing Telework Locations and Traditional Work Arrangements: Differences in Work-Life Balance Support, Job Satisfaction, and Inclusion*. Journal of Managerial Psychology 25, August 2010.

DOI: <https://doi.org/10.1108/02683941011056941>

Morsel, Henri. (1985). *História Universal*. (Europa e América do Norte, Século XX - Volume IX, pp. 177-195) Salvat Editores. Barcelona).

Nakrošienė, Bučiūnienė, Goštautaitė. (2019). *"Working from home: characteristics and outcomes of telework"*. International Journal of Manpower.

DOI: <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>

Neufeld, D.J., Fang, Y. (2005). *Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity*. Information & Management 42 (2005) 1037–1049.

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.12.001>

Neves, A. L. (1998). *Motivação para o Trabalho*. Lisboa: Editora RH.

Neves, J., Lopes, A. (2000). *Organizações em Transição – Contributos da Psicologia do Trabalho e das Organizações. Cultura Organizacional, Satisfação e Cidadania*

Organizacional. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
Acedido em 01/09/2021, em

[https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/bitstream/10316.2/32744/1/Organiza%c3%a7%c3%b5es%20em%20Transi%c3%a7%c3%a3o%20\(2000\)%20Neves%20e%20Lopes.pdf?ln=pt-pt](https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/bitstream/10316.2/32744/1/Organiza%c3%a7%c3%b5es%20em%20Transi%c3%a7%c3%a3o%20(2000)%20Neves%20e%20Lopes.pdf?ln=pt-pt)

Neves, D.R., et. al. (2018). *Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library*. Cad. EBAPE.BR, v. 16, nº 2, 318-330, Rio de Janeiro, Abr./Jun. 2018. **Disponível em:**

<https://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n2/1679-3951-cebape-16-02-318.pdf>;

Nunes, F. (2005). *Telecentros Virtuais em duas Cidades Portuguesas: a configuração territorial do teletrabalho em rede*. X Colóquio Ibérico de Geografia ‘A Geografia Ibérica no Contexto Europeu’. Évora. **Disponível em:**

http://www.apgeo.pt/files/docs/CD_X_Coloquio_Iberico_Geografia/pdfs/071.pdf

Nunes, L. (2012). *Motivação e Satisfação no trabalho na Administração Pública – Um Estudo de Caso*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico da Guarda, Guarda. **Disponível em:**

<http://hdl.handle.net/10314/1294>;

Ok, A. B., Vandenberghe, C. (2016). Organizational and career-oriented commitment and employee development behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 31 (5), 930-945.

DOI: <https://doi.org/10.1108/JMP-04-2015-0157>

Oliveira, L., Cavazotte, F., Paciello, R. (2013). *Antecedentes e consequências dos conflitos entre trabalho e família*. *Revista de Administração Contemporânea*, 17, 418-437.

Oosthuizen, R., Coetzee, M., Munro, Z. (2016). *Work-life balance, job satisfaction and turnover intention amongst information technology employees*. *Southern African Business Review*, 20.nagh.

Organização Internacional do Trabalho. (2018). *Trabalho digno em Portugal – 2008-2018. Da crise à recuperação*. **Disponível em:**

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_647524.pdf

Palma, M. T. (2012). *A prossecução dos estudos: o papel da personalidade na tomada de decisão*. ISPA, Instituto Universitário. **Disponível em:**

<http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2587/1/14153.pdf>

Paschoal, T., Tamayo, A. (2005). *Impacto dos valores laborais e da interferência família: Trabalho no estresse ocupacional*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 21 (2), 173-180.

DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-37722005000200007>

Pereira, A.R.C. (2019). *Antecedentes e Consequências do Work-Life Balance*. (Tese de Mestrado). Universidade de Coimbra, 2019. **Disponível em:**

<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/90053/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o.pdf>

Perez-Perez, M., Martinez-Sanchez, A., Pilar de Luis Carnicer, M. (2003). “*The organizational implications of human resources managers perception of teleworking*.” Vol. 32 No. 6, p. 733-755.

Periard, G. (2012). *Tudo sobre a Administração Científica de Taylor*. **Acedido em** 18 de maio de 2021, em <http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-a-administracao-cientifica-de-taylor/>

Petcu, M., David, M., Anica-Popa, A., Curea, S., Motofei, C., Popescu, A. (2021). *Multidimensional Assessment of Job Satisfaction in Telework Conditions. Case Study: Romania in the COVID-19 Pandemic*. Department of Financial and Economic Analysis and Valuation, Bucharest University of Economic Studies, 010374 Bucharest, Romania.

DOI: <https://doi.org/10.3390/su13168965>

Pimenta, S., Ribeiro M., Pinto, J. (2014). *Trabalho-família: Uma questão de equilíbrio? Mediação familiar: Contributos de investigações realizadas em Portugal* (pp. 34–52). Universidade Católica Editora. **Disponível em:**

<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/20861/1/Cap%c3%adtulo%20%20%e2%80%93%20Trabalho-fam%c3%adlia%20uma%20quest%c3%a3o%20de%20equil%c3%adbrio.pdf>

Pinsonneault A, Boisvert M. (2001). “*The impacts of telecommuting on organizations and individuals: a review of the literature.*” Acedido a: 27 de outubro de 2020. **Disponível em:**

<https://pdfs.semanticscholar.org/01b5/41cde1335630ec81320eeaad0c9df4759c40.pdf?ga=2.251121862.1352164475.1603710960-397582117.1603710960>

Queimado, D. et. al. (2019). Importância da Cultura Organizacional na Satisfação no Trabalho. R-LEGO, N.º 9, 9-30. **Disponível em:**

https://www.researchgate.net/publication/338342606_IMPORTANCIA_DA_CULTURA_ORGANIZACIONAL_NA_SATISFACAO_NO_TRABALHO;

Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). *A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis.* Management Science, 29(3), 363-377. **Acedido em** 01/09/2021, em

<https://pdfs.semanticscholar.org/e969/2ae50350d350c26d00d55401f4f6521e10ff.pdf>

Quivy, R., Campenhoudt, Luc Van. (1992). *Manual de investigação em Ciências Sociais.* 1-34. **Disponível em:**

https://www.academia.edu/9592923/Raymond_Quivy_Luc_Van_Campenhoudt_MANUAL_DE_INVESTIGA%C3%87%C3%83O_EM_CI%C3%84NCIAS_SOCIAIS

Quivy, R., Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais.* Lisboa: Gradiva.

Quivy, R., Campenhoudt, L. V. (1995). *Manuel de Recherche en Sciences Sociales.* Paris: Dunod. **Disponível em:**

<https://www.dunod.com/sites/default/files/atoms/files/9782100765416/Feuilletage.pdf>

Raisiene, A.G. et. al (2020). *Working from Home—Who Is Happy? A Survey of Lithuania's Employees during the COVID-19 Quarantine Period*. Article in Sustainability-July 2020.

DOI: <https://doi.org/10.3390/su12135332>

Ramillo, D. (2017). *A Teoria da Relações Humanas - Caso Elton Mayo*. **Acedido em** 17 de maio de 2021, em <https://administradores.com.br/artigos/a-teoria-da-relacoes-humanas-caso-elton-mayo>;

Ramos, C. S. (2002). *O impacto das tecnologias de informação ao nível da gestão de relacionamentos*. Faculdade de Economia, Universidade do Porto. (Dissertação de Mestrado). **Disponível em:**

<https://www.fep.up.pt/docentes/cbrito/Tese%20Carla%20Ramos.pdf>

Ramos, J.P. (1990). *Motivação no trabalho: abordagens teóricas*. Psicol. USP v.1, n.2, supl.2, São Paulo. **Disponível em:**

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-51771990000200004

Raymond, W. (2002). *Teletrabajo y globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. p.11. **Disponível em:**

<https://wilfredosanguineti.files.wordpress.com/2009/08/teletrabajo-y-globalizacion-final-informe.pdf>

Redinha, M.R.G. (2003). *Teletrabalho. Anotação aos artigos 233º a 243º do Código do Trabalho de 2003*. **Disponível em:**

file:///C:/Users/UTILIZ~1/AppData/Local/Temp/Teletrabalho_annot.pdf

Robbins, S. (2005). S.P. *Comportamento organizacional*. 11ed. São Paulo: Prentice Hall. 2005. **Disponível em:**

https://admdotunisa.files.wordpress.com/2019/03/robbins_2009_livro_comportamento_organiz.pdf;

Roberts, K. (2007). *Work-life balance – the sources of the contemporary problem and the probable outcomes: A review and interpretation of the evidence*. Employee Relations, 29 (4), 334-351.

DOI: <https://doi.org/10.1108/01425450710759181>

Robson, C., McCartan, K. (2016). *Real world research (4ª ed)*. Inglaterra: John Wiley & Sons.

Rodrigues, A. C. (2011). *Teletrabalho: A tecnologia transformando as relações no trabalho*. Universidade de São Paulo. (Dissertação de Mestrado). **Disponível em:**

https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-14062012112439/publico/TELETRABALHO_A_tecnologia_transformando_as_relacoes_de_trabalho_Integral.pdf

Sachuk, M.L., Araújo, R.R. (2007). *Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas*. Revistasusp.br.

Disponível em:

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/27572/os-sentidos-do-trabalho-e-suas-implicacoes-na-formacao-dos-individuos-inseridos-nas-organizacoes-contemporaneas/i/pt-br>

Saltzstein, A.L., Ting, Y., Saltzstein, G.H. (2002). *Work-Family Balance and Job Satisfaction: The Impact of Family-Friendly Policies on Attitudes of Federal Government Employees*. Public Administration Review, 61, 452-467.

DOI: <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00049>

Sanchez, A., Granado, A., Antunes, J. (2014). *Redes Sociais para Cientistas*. Nova Escola Doutoral – Reitoria da Universidade NOVA de Lisboa. **Disponível em:**

https://www.unl.pt/data/escola_doutoral/RedesSociaisparaCientistas.pdf

Santos, B. (2012). *Satisfação no Trabalho - O caso de um Banco*. (Tese de Mestrado). Instituto Superior de Ciências Empresariais – Instituto Politécnico de Setúbal. **Disponível em:**

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4173/1/Tese%20Bruno%20Santos%20-%20MGERH.pdf>

Santos, J., Gonçalves, G. (2014). *Contribuição para a adaptação portuguesa das escalas de conflito trabalho-família e família-trabalho*. Revista eletrónica de Psicologia, Educação e Saúde, 3 (2), 14-30. **Disponível em:**

<https://revistaepsi.com/wp-content/uploads/artigos/2013/Ano3-Volume2-Artigo2.pdf>

Sarstedt, M., & Mooi, E. (2014). *A concise guide to market research: The process, data, and methods using IBM SPSS statistics* (2ª ed). Heidelberg, Alemanha: Springer.

Schriesheim, C. et. al. (1980). *Development and Validation of a Short Satisfaction Instrument for Use in Survey Feedback Interventions*. Western Academy of Management Meeting 1980: 115–17.

Seco, G. M. S.B. (2000). *A satisfação na atividade docente*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra. **Acedido em** 15 de maio de 2021, em <http://hdl.handle.net/10400.8/217>;

Sieber, S. D. (1974). *Toward a theory of role accumulation*. *American Sociological Review*, 39 (4), 567–578.

DOI: <https://doi.org/10.2307/2094422>

Siddiqui, D.A. (2019). *Relationship between Flexible Working Arrangements and Job Satisfaction Mediated by Work-Life Balance: Evidence from Public Sector Universities Employees of Pakistan*. SSRN Electronic Journal · January 2019.

DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3510918>

Silva, A.M., Pinto, A.S. (2006). *Grande História Universal*. (Cronologia Universal e Grandes Temas da História – II, Vol. XXV, pp. 206 a 208.) Madrid.

Silva, E.A. (2001). *As metodologias qualitativas de investigação nas Ciências Sociais*. *Revista Angolana de Sociologia*. **Disponível em:**

<https://journals.openedition.org/ras/740>

Siqueira, M., Gomide Jr. (2004). *S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização*. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade J. E.; Bastos A.V.B. (Orgs). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed. **Disponível em:**

<https://www.scielo.br/j/ptp/a/BgvQDY68sbF6L7GzYxqDSvM/?format=pdf&lang=pt;>

SMART Portugal 2020: *A redução de emissões e o aumento da eficiência energética através das TIC*. Rede Comum do Conhecimento. pp. 107. **Acedido a** 27 de outubro de 2020 em: <http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/smartportugal2020.pdf>

Smeltzer, S. et. al. (2016). *Psychometric Analysis of the Work/Life Balance Self-Assessment Scale*. April 2016. *Journal of Nursing Measurement*, 24(1):5-14.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1891/1061-3749.24.1.5>

Song, Y., Gao, J. (2020). *Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers*. *Journal of Happiness Studies* 21(3).

DOI: <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>

Randon, S. (2012). *Actualisation 2011 de La Revue de Litterature Sur La Satisfac-Tion Au Travail Conduite Par Le Ccecqa En 2000*. **Disponível em:**

https://hal.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/748863/filename/Revue_satisfaction_ClartA_11-05-11.pdf

Sparrow, P. R. (2000). *New employee behaviours, work designs and forms of work organization: what is in store for the future of work?* *Journal of Managerial Psychology*, 15 (3), 202 - 218.

DOI: <https://doi.org/10.1108/02683940010320561>

Steuer, R.S. (1989). *Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade*. Escola do Município de São Paulo. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.

Stouraitis, V. et. al. (2018). *A validation of web-based surveys for exploratory research in the areas of business and entrepreneurship*. In *The Fifth HCT Information Technology Trends* (pp. 91–93). IEEE.

DOI: <https://doi.org/10.1109/CTIT.2018.8649512>

Tamayo, A., Lima, D., Silva, A. V. (2002). *Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho*. In *Anais do XVI Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração*. Salvador, BA: ANPAD.

Thibault, P. (1982). *História Universal. (O Período das Ditaduras, 1918-1947, 12º Volume)*. Dom Quixote Publicações. Lisboa.

Tremblay, D.G. (2002). *Organização e Satisfação no Contexto do Teletrabalho*. RAE - Revista de Administração de Empresas, Jul./Set. 2002, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 54-65.

Disponível em:

https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902002000300006.pdf

União Europeia, (2002). *Teletrabalho: no entender da Comissão, o novo acordo constitui uma boa notícia para os trabalhadores e para as empresas*. **Disponível em:**

file:///C:/Users/UTILIZ~1/AppData/Local/Temp/Teletrabalho_no_entender_da_Comissao_o_novo_acordo_constitui_uma_boa_noticia_para_os_trabalhadores_e_para_as_empresas..pdf

Vasconcellos, L., Guedes, L. (2007). *E-surveys: Vantagens e Limitações dos Questionários Eletrônicos via Internet no Contexto da Pesquisa Científica*. In: X SemeAd - Seminário em Administração FEA/USP (São Paulo, Brasil), 2007. **Disponível em:**

[\(PDF\) E-surveys: Vantagens e limitações dos questionários eletrônicos via internet no contexto da pesquisa científica \(researchgate.net\)](#)

Verbeke, A., Schulz, R., Greidanus, N., Hambley, L. (2008). *Growing the Virtual Workplace: The Integrative Value Proposition for Telework*. Library of the Congress Cataloguing in Publication Data. **Disponível em:**

https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=lJmBYCED_nMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=verbeke+2008+impact+of+telecommuting&ots=iUaQz3tffh&sig=NI2Gb4hW4HKLPd9WCCVo2lsI7hE&redir_esc=y#v=onepage&q=verbeke%202008%20impact%20of%20telecommuting&f=false

Yin, R. K. (1994). *Pesquisa Estudo de Caso - Desenho e Métodos*. (2 ed.). Porto Alegre: Bookman. **Disponível em:**

http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/74440967/3-YIN-desenho%20e%20metodo_Pesquisa%20Estudo%20de%20Caso.pdf

ANEXO A: QUESTIONÁRIO

Seção 1 de 7

TELETRABALHO E A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O presente inquérito é parte integrante de um estudo realizado no âmbito de uma Dissertação de Mestrado, para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, pelo Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia – ISLA Gaia.

O objetivo geral desta investigação passa por caracterizar boas práticas de Gestão de Recursos Humanos em regime de teletrabalho.

De modo a salvaguardar a identidade dos inquiridos, todos os dados e resultados obtidos serão alvo de tratamento para fins meramente académicos, garantindo-se assim a sua total confidencialidade.

O tempo médio de preenchimento do presente questionário é de 5 minutos.

TELETRABALHO - Foto: Wave Blog



Seção 2 de 7

I. CARACTERIZAÇÃO DA FUNÇÃO

Descrição (opcional)

0. Em que setor de atividade se enquadra a empresa onde se encontra atualmente a trabalhar? *

Texto de resposta curta

1. Indique, por favor, o distrito onde se encontra atualmente a trabalhar (ou em teletrabalho). *

Texto de resposta curta

2. Qual o seu Vínculo Contratual? *

☐ Contrato de trabalho a termo;

☐ Contrato de trabalho sem termo;

☐ Contrato de trabalho a termo incerto;

☐ Trabalhador Independente.

3. Antiguidade na Empresa: *

☐ Menos de seis meses;

☐ Um ano a dois anos;

☐ Dois anos a quatro anos;

☐ Mais de quatro anos.

4. Exercício de Funções de Chefia: *

☐ Sim;

☐ Não.

5. Qual a Função que exerce atualmente? *

Texto de resposta curta
.....

Após a seção 2 Continuar para a próxima seção ▼

Seção 3 de 7

Título da seção (opcional)

Descrição (opcional)

6. A sua Função pode ser desempenhada fora das instalações habituais da empresa? *

☐ Nunca;

☐ Quase Nunca;

☐ Por Vezes;

☐ Sempre;

☐ Quase Sempre.

☐ Outros...

7. Modelo de teletrabalho atual (ou já vivenciado anteriormente): *

☐ Total (sistema de trabalho completamente remoto);

☐ Parcial ou Híbrido (sistema rotativo e flexível que conjuga o trabalho presencial e remoto).

☐ Ambos

8. Qual o seu modelo de teletrabalho preferencial? *

- ☐ Total (sistema de trabalho completamente remoto);
- ☐ Parcial ou Híbrido (sistema rotativo e flexível que conjuga o trabalho presencial e remoto);
- ☐ Não prefiro o teletrabalho.

9. Modalidade de teletrabalho atual (ou vivenciada anteriormente): *

- ☐ Domicílio;
- ☐ Escritório Satélite;
- ☐ Centro de Recursos Partilhados;
- ☐ Móvel.
- ☐ Outros...

10. Qual a sua modalidade de teletrabalho preferencial? *

- ☐ Domicílio;
- ☐ Escritório Satélite;
- ☐ Centro de Recursos Partilhados;
- ☐ Móvel;
- ☐ Não prefiro o teletrabalho.

II. TRABALHO A PARTIR DE CASA (TELETRABALHO)

11. Considerando a sua experiência em teletrabalho, indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações: *

	Discordo Totalmente;	Discordo;	Não concordo nem discordo;	Concordo;	Concordo Totalmente.
Sou muito produtivo enquanto trabalho a partir de casa:	☐	☐	☐	☐	☐
Eu sinto que a qualidade do trabalho que faço durante o trabalho em casa é melhor:	☐	☐	☐	☐	☐
Trabalhar a partir de casa é pessoalmente benéfico para mim no trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Trabalhar a partir de casa motiva-me a trabalhar melhor:	☐	☐	☐	☐	☐
Tenho conhecimentos técnicos suficientes para completar o trabalho durante o trabalho em casa:	☐	☐	☐	☐	☐

Tenho autoridade suficiente para realizar o trabalho durante o trabalho a partir de casa:	☐	☐	☐	☐	☐
Tenho objetivos de trabalho claros quando trabalho a partir de casa:	☐	☐	☐	☐	☐
O meu chefe está preocupado com o meu bem-estar durante o trabalho em casa:	☐	☐	☐	☐	☐
Recebo assistência técnica do meu local de trabalho para completar o trabalho durante o trabalho a partir de casa:	☐	☐	☐	☐	☐
Posso-me concentrar em fazer o trabalho mesmo quando há distrações dos membros da família durante o teletrabalho:	☐	☐	☐	☐	☐

III. EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E A VIDA PESSOAL

12. Considerando a qualidade de vida obtida com a sua experiência em teletrabalho, indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações: *

	Discordo Totalmente;	Discordo;	Não concordo nem discordo;	Concordo;	Concordo Totalmente.
O meu trabalho dá-me energia para realizar atividades pessoais:	☐	☐	☐	☐	☐
O meu trabalho torna a vida pessoal difícil:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou com um humor melhor no trabalho por causa da vida pessoal:	☐	☐	☐	☐	☐
O meu trabalho sofre por causa da minha vida pessoal:	☐	☐	☐	☐	☐
Eu negligencio as necessidades pessoais por causa do trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Acho difícil trabalhar por causa de questões pessoais:	☐	☐	☐	☐	☐

Sinto falta de atividades pessoais por causa do trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
A minha vida pessoal sofre por causa do trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou muito cansado para ser eficaz no trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Coloquei a minha vida pessoal em segundo plano relativamente ao trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐

A minha vida pessoal consome toda a minha energia:	☐	☐	☐	☐	☐
Eu luto para conciliar o tempo de trabalho e o tempo de lazer:	☐	☐	☐	☐	☐
A vida pessoal dá-me energia para realizar o meu trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou feliz com a quantidade de tempo disponível para atividades de lazer:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou com um humor melhor por causa do meu trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐

IV. SATISFAÇÃO NO TELETRABALHO

13. Relativamente à sua SATISFAÇÃO EM CONTEXTO DE TELETRABALHO indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações: *

	Discordo Totalmente;	Discordo;	Não concordo nem discordo;	Concordo;	Concordo Totalmente.
Recebo reconhecimento pelas tarefas realizadas:	☐	☐	☐	☐	☐
Costumo receber feedbacks do meu desempenho:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito com o meu emprego atual:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito com os meus colegas de trabalho:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito e sinto-me feliz com o meu chefe atual:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito com as políticas e com a administração da empresa:	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito com o meu salário atual:	☐	☐	☐	☐	☐
No geral, estou satisfeito com o meu trabalho atual:	☐	☐	☐	☐	☐

14. Através de uma resposta aberta caracterize, por favor, o que considera uma boa prática implementada pela sua organização, relativa ao teletrabalho. *

Sua resposta

V. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

15. Género: *

- ☐ Feminino;
- ☐ Masculino.
- ☐ Não quero responder

16. Idade: *

- ☐ 18-30;
- ☐ 31-40;
- ☐ 41-50;
- ☐ 51-66.
- ☐ Outro: _____

17. Estado Civil: *

- ☐ Solteiro;
- ☐ Casado/União de Facto;
- ☐ Divorciado/Separado;
- ☐ Viúvo.

18. Composição do Agregado Familiar: *

- ☐ Vivo sozinho(a)
- ☐ 2 ou mais adultos não idosos
- ☐ 2 ou mais adultos, pelo menos 1 idoso
- ☐ 1 adulto com crianças dependente
- ☐ 2 ou mais adultos com 1 criança dependente
- ☐ 2 ou mais adultos com 2 ou mais crianças dependentes

19. Habilitações Literárias: *

- ☐ Ensino Primário;
- ☐ Ensino Básico;
- ☐ Ensino Secundário;
- ☐ Licenciatura;
- ☐ Mestrado;
- ☐ Doutoramento.
- ☐ Outro: _____