

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

As TIC e o teletrabalho: utilização e representação dos dispositivos digitais durante o período de confinamento de 2020

Sofia Alexandra Batista Laureano

Mestrado em Comunicação Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Susana Santos, Professora Auxiliar
Convidada, ISCTE-IUL

novembro, 2021

As TIC e o teletrabalho: utilização e representação dos dispositivos digitais durante o período de confinamento de 2020

Sofia Alexandra Batista Laureano

Mestrado em Comunicação Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Susana Santos, Professora Auxiliar
Convidada, ISCTE-IUL

novembro, 2021

Dedico este trabalho a todos que viram a sua vida mudada devido à pandemia do Covid-19.

A todos,
muita força.

Agradecimentos

A presente dissertação de mestrado não poderia ter sido concluída com sucesso sem o precioso apoio de várias pessoas.

Em primeiro lugar, não posso deixar de agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Susana Santos, por toda a paciência, empenho e sentido prático com que sempre me orientou neste longo trabalho. Muito obrigada por ter insistido semanalmente comigo e por nunca me ter deixado desmotivar.

Desejo igualmente agradecer a todos os meus colegas e docentes do Mestrado em Comunicação e Cultura e Tecnologias da Informação, especialmente à Professora Doutora Rita Espanha e à colega Inês Gaiola, cujo apoio e amizade estiveram presentes em todos os momentos.

Agradeço a todos aqueles de que de alguma maneira estiveram presentes na minha vida durante estes difíceis dois anos que ultrapassámos, em particular, à amiga Mariana Rodrigues que esteve lá em todos os momentos.

Por último e talvez mais importante, quero agradecer à minha família, à minha avó Emília Batista pelo apoio incondicional em todos os passos da minha vida, sem ela nada era possível.

Resumo

O tema desta dissertação irá recair na utilização do smartphone durante a pandemia que assombrou o mundo no final do ano de 2019. Esta estripe, detetada na China, chamou-se SARS-CoV-2, ou como é mais conhecida COVID-19. Uma das principais medidas para diminuir o contágio entre as pessoas foi a imposição do teletrabalho obrigatório, sempre que foi possível.

Os principais objetivos deste trabalho serão: desconstruir o conceito de teletrabalho; perceber quais as condições de implementação do lado da entidade empregadora; as diferenças na perspetiva do trabalhador e das organizações empregadoras; teletrabalho num cenário pós aparecimento da Covid-19. O objetivo principal será relacionar a utilização das tecnologias perante a imposição do teletrabalho em especial a utilização do telemóvel.

Este trabalho terá duas dimensões de pesquisa-qualitativa e quantitativa. Depois de perceber o que já foi dito sobre o assunto serão testadas hipóteses através de questionários online e os resultados serão analisados.

Iremos concluir, que em geral, o teletrabalho foi positivo para a maioria dos trabalhadores, e que no futuro gostariam de trabalhar num regime híbrido. Quanto à utilização do smartphone, comprovaremos que o tempo de utilização aumentou, mas é precoce afirmar que existe uma relação pois os inquiridos necessitam do computador para trabalhar não sendo suficiente a utilização do telemóvel.

Keywords: teletrabalho, smartphone, pandemia COVID-19.

Abstract

The theme of this dissertation will fall on the use of the smartphone during the pandemic that haunted the world at the end of the year 2019. This strain, detected in China, was called SARS-CoV-2, or as it is better known COVID-19. One of the main measures to decrease the contagion among people was the imposition of compulsory telework, whenever it was possible.

The main objectives of this work will be: to deconstruct the concept of telework; to understand what are the conditions of implementation on the employer's side; the differences in the perspective of the worker and the employer organizations; telework in a post-emergence scenario of Covid-19. The main objective will be to relate the use of technologies before the imposition of telework, especially the use of mobile phones.

This work will have two dimensions of research-qualitative and quantitative. After understanding what has already been said on the subject, hypotheses will be tested through online questionnaires and the results will be analysed.

We will conclude, that in general, teleworking was positive for most workers, and that in the future they would like to work in a hybrid regime. Regarding the use of the smartphone, we will prove that the time of use has increased, but it is too early to say that there is a relationship because the respondents need the computer to work and the use of the mobile phone is not enough.

Keywords: telework, smartphone, COVID-19 pandemic.

Índice

Capítulo 1 - Introdução.....	11
Capítulo 2 - Revisão da Literatura.....	13
2.1. Teletrabalho – O conceito	13
2.2. Teletrabalho – condições de implementação nas organizações	4
2.3 Teletrabalho – impactos: no trabalhador versus organização	7
2.4 Teletrabalho na era pós aparecimento Covid-19.....	9
2.4.1 Da possibilidade à imposição incondicional	9
2.4.2. O smartphone e o teletrabalho.....	13
CAPÍTULO 3 - Metodologia.....	15
3.1-Pergunta de partida, objetivos e questões de pesquisa secundárias	15
3.2-Métodos quantitativos e qualitativos	15
Capítulo 4 – Apresentação de resultados.....	17
4.1. Metodologia.....	17
4.2- Análise dos resultados.....	17
Conclusões.....	46
Anexos.....	48
Referências bibliográficas.....	60

Capítulo 1 - Introdução

Longe vão os tempos em que a maior parte do produto e do emprego, nas economias desenvolvidas, assentava em atividades industriais e na predominância do sector secundário: o avanço do sector terciário tem sido inexorável nas últimas décadas (Witt & Gross, 2020, p. 237). Tal decorre dos enormes avanços científicos e tecnológicos ocorridos no decurso do século XX e que originaram: (a) ganhos de produtividade significativos na indústria e na agricultura; (b) substituição nas fábricas da ação humana pela intervenção da robótica; (c) tendência crescente de substituição do trabalho intelectual de rotina pela inteligência artificial.

Paralelamente, com o desenvolvimento em simultâneo das redes de transportes e de comunicações e a redução de custos associada, têm surgido sistemas de produção mundiais – as cadeias de valor globais¹ - que conectam localizações múltiplas, materializando a integração e a interdependência completa da divisão internacional do trabalho. Vivemos, pois, numa economia global, economia baseada na informação e no conhecimento, caracterizada por um funcionamento em rede (Castells, 2004), sem barreiras de tempo e distância, onde surgem novas formas de organização do trabalho, mais flexíveis, e menos centralizadas. Ora, num cenário de deslocalização das várias fases dos processos produtivos, de desmaterialização de muitas das tarefas produtivas e da terceirização² das economias, a concentração dos trabalhadores num mesmo espaço físico tem vindo a perder relevância, tornando-se cada vez mais um anacronismo o paradigma fordista da linha de montagem (Rosenfield & Alves, 2021, p. 208); (Busnello & Palma, 2021, pp. 160-169).

É, pois, no contexto de vulgarização das novas tecnologias,³ de transformação nos modelos de consumo e nas práticas sociais, do surgimento de novas fórmulas de prestação de serviços, que a problemática do teletrabalho se tem vindo a constituir como objeto de estudo académico, originando um profuso fluxo de publicações e debates.

Ora, o cenário atual das restrições sanitárias, decorrentes da pandemia Covid-19, impulsionou o regime de teletrabalho de forma significativa em todo o mundo, o que levou a que o tema passasse a ter ainda maior relevância e que novas questões tenham vindo a

¹ Para uma discussão do conceito ver (Amador, 2017).

² O movimento de expansão do setor terciário ficou conhecido como *terciarização*, e inicialmente, foi associado ao aumento da procura final de serviços, em decorrência do aumento do rendimento e melhoria nas condições de vida da população (Souza, Andrade Bastos, & Perobelli, 2016, p. 2).

³ Principalmente da internet – seja de acesso fixo, seja de acesso móvel via *smartphone*.

desafiar a reflexão teórica. É pois, nesse duplo contexto que se insere o meu interesse pelo tema e a escolha do mesmo como objeto de investigação.

Começaremos por fazer uma breve digressão pela literatura cujo percurso se irá centrar nos seguintes tópicos: (a) teletrabalho – o conceito; (b) teletrabalho – condições de implementação nas organizações; (c) teletrabalho – impacto no trabalhador versus impacto na organização; (d) teletrabalho na era pós Covid-19.

Ora, as questões a que pretendemos responder decorrem precisamente daqueles dois últimos itens: (a) O nosso estudo situa-se na era pós Covid-19, sendo que a maioria dos trabalhadores auscultados não estava em situação de teletrabalho antes da pandemia; (b) pretende-se avaliar o impacto dessa situação em diversos âmbitos: (i) económico; (ii) psicológico; (iii) vida familiar; (iv) progressão na carreira; (v) nível global de satisfação/insatisfação.

Na segunda parte, faremos uma exposição da metodologia de investigação utilizada. Será o questionário não presencial – até por restrições devidas à pandemia -, tendencialmente fechado ainda que permitindo, em algumas questões, algum alvitre aos inquiridos. Discutiremos, assim, as vantagens e limitações desta opção e apresentaremos o questionário, e faremos a conexão entre as questões e os cinco tópicos atrás referidos aos quais pretendemos dar resposta.

Na terceira parte faremos uma análise quantitativa dos resultados que será a base das conclusões que serão produzidas no final.

Capítulo 2 - Revisão da Literatura

2.1. Teletrabalho – O conceito

O conceito de teletrabalho não é unívoco já que as características a que é dada maior ênfase não são as mesmas para todos os autores. Contudo, a existência de uma não coincidência entre o local de trabalho e uma localização central de produção de bens ou serviços é um traço consensual na maioria dos estudos. Em consequência, a forma de suplantar, em termos físicos, essa não coincidência e distanciamento dá origem à aceitação de outra característica do conceito, também consensual: o recurso às tecnologias de informação e de comunicação – TICs.

Contudo, alguns estudos colocam a ênfase na ausência de deslocação do trabalhador, empregando o termo *telecommuting*,⁴ enquanto outros dão primazia ao facto de o trabalho ser realizado recorrendo à utilização de meios tecnológicos, empregando o termo *telework*.⁵

É exatamente este último termo que é empregue pela Comissão Europeia quando debate as diversas contribuições da literatura e acaba por adotar a seguinte definição de teletrabalho (Comissão Europeia, 1998): “o uso de computadores e telecomunicações para mudar a geografia existente do trabalho” (p. 271). Nessa base, o mesmo documento afirma que o conceito vai para além do entendimento do senso comum, limitado ao trabalhar-se em casa em vez de num escritório distante, pois o conceito abarca também as seguintes situações (ibidem pag. 271): trabalhar perto de casa em um telecentro; equipas distribuídas trabalhando em vários locais, algumas das quais podem estar em casa, outras em instalações mais convencionais; não dependência da localização: o indivíduo pode mover-se entre o escritório, os clientes, os parceiros de negócio, a casa, etc., enquanto permanece em contacto e com acesso a serviços e a informações apropriadas; móvel, trabalhando em ou a partir de um hotel, sala de um aeroporto, carro, comboio ou avião.

Já a Organização Internacional do trabalho – OIT -, define teletrabalho de forma muito semelhante à da Comissão Europeia, mas sublinha vários aspetos de natureza jurídico-contratual e funcional que têm que se verificar (OIT, 2020a):

O teletrabalho deve ocorrer em resultado de um acordo voluntário entre o empregador e o empregado. Além disso, existindo acordo quanto à localização em que se vai operar – em casa

⁴ Esta designação é mais comum nos EUA e foi utilizada pela primeira vez por Nilles & al. (1974), referindo-se ao processo de deslocação do trabalho para os trabalhadores e não a tradicional deslocação dos trabalhadores para o trabalho.

⁵ Por sua vez este termo é mais utilizado na Europa, e pretende referir a substituição das viagens para o trabalho por tecnologias de informação, como sejam as telecomunicações e os computadores.

do funcionário ou noutro local – há outros aspetos que é necessário clarificar, designadamente, o horário ou horário de trabalho, os instrumentos de comunicação a utilizar, os trabalhos a realizar, os mecanismos de fiscalização e as modalidades de prestação de contas dos trabalhos realizados. Teletrabalho não é normalmente definido de forma a incluir aqueles que trabalham nas plataformas ou *gig economia*⁶; por exemplo, um freelancer que trabalha principalmente em casa não pode ser classificado como teletrabalhador, mas pode ser classificado como trabalhador domiciliário, de acordo com os termos da Convenção 177 da OIT sobre Trabalho de Casa (1996). (p.1).

Ou seja, ressalta do conceito da OIT que o tipo de relação jurídica entre as partes sobreleva os aspetos de localização e/ou de utilização de TICs que predominam na definição da Comissão Europeia. Deste modo, devendo os traços caracterizadores do conceito obedecer a um dado conjunto de critérios, haverá teletrabalho se existir: (a) um vínculo contratual definidor do conteúdo funcional das tarefas a executar e dos deveres e obrigações das partes, seja em tempo integral ou parcial; (b) flexibilidade de horário; (c) local fora da empresa; (d) uso das TICs.

Ora, a legislação nacional é concordante com aquele conjunto de critérios. Assim, o artigo 165.º do Código do Trabalho postula que o teletrabalho corresponde à prestação laboral que é realizada com subordinação jurídica, fora da empresa, com recurso a TICs. Isto mostra que não é obrigatório que o teletrabalho seja realizado na habitação dos colaboradores, podendo ocorrer noutras localizações, desde que fora da empresa, como decorre da definição da Comissão Europeia. Acresce que o artigo 166.º estatui que o teletrabalho pode ser executado por um colaborador da empresa - teletrabalhador interno - ou por um colaborador admitido para esse efeito - teletrabalhador externo - através da celebração de contrato para prestação subordinada de teletrabalho.

Assim, a existência de uma relação jurídica subordinada contratualmente expressa, é sempre essencial para a delimitação do conceito de teletrabalho na aceção que adotaremos no nosso estudo. Além disso, ela obedecerá também ao cumprimento dos quatro critérios que acima enunciámos.

Estabelecidos os parâmetros enquadradores do conceito importará perceber a forma como a literatura tem abordado o tema. O enfoque prioritário de tais abordagens tem-se alterado ao

⁶ A designação *gig economia* reporta à existência na economia dos mercados de trabalho que são caracterizados pela contratação independente que acontece através e em plataformas digitais. O tipo de trabalho oferecido é contingente: trabalho ocasional e não permanente. Pode ter horários variáveis e pouca segurança no emprego, implicar o pagamento com base no trabalho à peça, não conferindo oportunidades para o desenvolvimento de carreira (Woodcock & Graham, 2019, p. 10).

longo do tempo, de acordo com as mutações sociais e tecnológicas que têm vindo a ocorrer e, segundo Leite et al. (2021, p. 195-196) podem identificar-se três períodos distintos:

1. 1987-1998 - Artigos cuja tónica dominante é elucidar como as organizações podem conseguir implementar o teletrabalho, ou seja, que aspetos são necessários analisar e ter para que aconteça o teletrabalho.
2. 2001-2009 – Neste período é dada maior ênfase à análise do impacto que o teletrabalho pode trazer ao colaborador que utiliza essa modalidade, sobretudo no contexto trabalho-família.
3. 2010-2018 – Nesta fase é debatida uma mescla dos assuntos já tratados anteriormente e que vão desde: (a) o impacto do teletrabalho na organização em relação ao comprometimento organizacional (Hunton & Norman, 2010); (b) a produtividade (Dutcher, 2012) ; o desempenho organizacional (Coenen & Kok, 2014); as estratégias (Cooke, Chowhan, & Cooper, 2014); a sustentabilidade (Contreras & Rozo Rojas, 2015); a liderança (Wojcak, Bajzikova, Sajgalikova, & Polakova, 2016); e o controlo (Groen, Van Triest, Coers, & Wtenweerde, 2018).

Seguindo a mesma ordem de razões, deve acrescentar-se que a partir de 2019 a ênfase maioritária das publicações passou a estar relacionada com as profundas alterações impostas às economias pelas restrições decorrentes da pandemia Covid-19, e do recurso ao teletrabalho, praticamente forçado, em muitas organizações.

Passemos, pois, a expor alguns dos traços mais característicos dos enfoques dominantes na literatura, naqueles períodos⁷.

2.2. Teletrabalho – condições de implementação nas organizações

Não podemos dissociar este debate das mutações tecnológicas, externas às organizações, que o tornaram verosímil e lhe deram destaque na literatura: (a) O incremento substancial da velocidade de processamento dos computadores pessoais e a sua simultânea descida de preço; (b) a decorrente ascensão e consolidação das interfaces gráficas ao nível dos sistemas

⁷ Não daremos desenvolvimento específico à literatura do terceiro período – 2010-2018 -, por abordar temáticas discutidas já nos dois períodos anteriores e por termos enumerado já alguns artigos marcantes de cada temática.

operativos⁸ da maioria dos computadores pessoais; (c) O incremento do acesso à internet e da ascensão, também crítica, das interfaces gráficas de navegação⁹ e de toda a panóplia de aplicações que estas permitiram desenvolver. Verificadas as condições externas para que o teletrabalho pudesse ser implementado, as reflexões foram dirigidas para a identificação do tipo de empresas, de tarefas e em que condições tal implementação poderia ter lugar.

Concluiu-se que as condições para a implementação do teletrabalho decorrem mais do tipo de tarefa a ser executada, determinando apenas o tipo de organização o número potencial de trabalhadores que podem ser abrangidos, os quais podem ser classificados em dois grupos (Ford & Butts, 1991, p. 19):

1. Trabalhadores altamente especializados cuja atuação exige grande profundidade de pensamento e de ação independente: programadores, investigadores ou gestores comerciais de zona. Trabalham em casa a maior parte do tempo, mas vão à empresa para participar em reuniões que podem ser semanais, quinzenais ou mensais.
2. Trabalhadores dedicados à introdução de dados, ao processamento de texto, ao atendimento de encomendas via telefone ou funções semelhantes que possam ser facilmente monitorizáveis, que possam ser desempenhadas de forma independente e que requeiram pouca formação.

Assim, a implementação do teletrabalho pode ocorrer em qualquer organização, variando apenas o número de trabalhadores colocados nesse regime, desde que seja decidido avançar nesse sentido. Tal decisão pode ser uma opção *ad hoc* para resolver problemas locais de curto prazo – de carácter sempre temporário -, ou uma opção estrutural e integrada, obedecendo a um programa de teletrabalho contemplando a seleção das tarefas, dos trabalhadores e dos processos de comunicação, interação e controlo a implementar (Shin, Higa, & Sheng, 1997, p. 110). O referido programa, a existir, deverá permitir, segundo Ford & Butts (1991), identificar “*os trabalhadores certos, as tarefas certas, os supervisores certos, e as configurações organizacionais certas* onde as vantagens para a organização e para os trabalhadores possam ser maximizadas” (p. 22).

Contudo, uma questão a resolver - e prévia à existência do referido programa -, tem a ver com o processo de decisão de implementar o teletrabalho, não de uma forma casuística,

⁸ Não por acaso esta ascensão foi significativa em 1995 com o surgimento do Windows 95 – que corta definitivamente com as interfaces baseadas em texto do MS-DOS -, e consolida-se mais tarde em 1998 com o surgimento do Windows 98.

⁹ Aquilo que hoje está banalizado apenas teve os seus primórdios em 1993 com o surgimento do Mosaic, o primeiro navegador gráfico baseado nas especificações www - World Wide Web.

mas estrutural e durável. Vários modelos foram propostos nesse âmbito, elencando potenciais benefícios e desvantagens – quer para as organizações quer para os trabalhadores -, e expondo metodologias de aferição capazes de validar a opção mais eficiente a adotar: (Shin, Higa, & Sheng, 1997), já citado atrás; (Clark, 1998); (Wilkes, Frolick, & Urwiler, 1994); (Feldman & Gainey, 1997).

De referir que as métricas propostas vão muito para além do quadro de análise custo-benefício estritamente económico, já que integram vetores de natureza institucional, organizacional e até psicológica. Assim, praticamente todas as abordagens identificam quer benefícios quer desvantagens para o empregador, quer questões e preocupações emergentes¹⁰ que devem ser ponderadas e enformar a decisão. Seguindo a síntese de Korzeniowski, (1995, p. 47), podemos, nesse contexto, elencar as seguintes vantagens: aumento da produtividade; redução de instalações e de despesas associadas; economias de trabalho, possivelmente originando menores custos salariais; turnos de difícil realização acautelados; retenção de colaboradores importantes e acesso a uma ampla bolsa de mão-de-obra, que pode ter mesmo um carácter multinacional; redução do recurso a atestados médicos; redução de custos com cuidados de saúde; proteção ocasional contra quebras inesperadas na procura; poupanças em despesas de realocização de instalações; utilização de computadores – *mainframes* -, fora das horas normais, poupança em trabalho por turnos e em horas extraordinárias; aumento da motivação dos trabalhadores.

Quanto às desvantagens podem referir-se: a mudança significativa nas práticas básicas da organização; competição vinda do exterior e de fora do mercado de trabalho; provável aumento da despesa com recursos informáticos.

E, finalmente, as questões e preocupações emergentes: o decréscimo de produtividade; a perda da cultura de empresa e a degradação da qualidade do ambiente social interno; a confiança e controlo dos trabalhadores e como os monitorizar; a acessibilidade dos trabalhadores; a falta de experiência organizacional em supervisão à distância e em gestão por objetivos; a oposição de organizações sindicais; a segurança e a confidencialidade de ideias e processos proprietários; as questões relativas a seguros; as questões relativas a saúde e segurança.

Mas, qualquer que seja o resultado final da ponderação de todos os itens acima expostos, é consensual que uma decisão positiva só pode ter sucesso se decorrer de uma sintonia de vontades entre a organização e o trabalhador e da adesão plena deste ao regime

¹⁰ As vantagens, desvantagens e preocupações relativas ao trabalhador serão abordadas no tópico seguinte.

de teletrabalho. Passemos, pois, a analisar o impacto que tal adesão pode ter para o trabalhador, temática que também mereceu ampla reflexão da literatura, como já atrás foi referido.

2.3 Teletrabalho – impactos: no trabalhador versus organização

Apesar de, como atrás expusemos, o conceito de teletrabalho se aplicar a situações que vão para além da dicotomia *trabalhar em casa* em contraponto com trabalhar na *empresa ou organização*, esta dicotomia – em regra abrangendo o tempo total de trabalho -, é a que prevalece na grande maioria dos estudos que pretendem avaliar os impactos do teletrabalho, seja ao nível dos empregados, seja ao nível das entidades empregadoras, o que está longe de ser realista (Cooper & Kurland, 2002, p. 390).

Ressalvado esse excesso de generalização, e retomando a síntese de Korzeniowski, (1995, p. 47), também é possível identificar quer benefícios quer desvantagens para o trabalhador, quer questões e preocupações emergentes da adesão ao regime de teletrabalho. Podem enumerar-se, assim, as seguintes vantagens: redução total ou parcial do tempo de deslocação e despesas associadas (combustível, portagens, desgaste de veículos) e do stress das viagens; poupança em despesas com a indumentária, com estacionamento e com refeições; maior proximidade com a família e com a sua comunidade de amigos; maior autonomia e controlo sobre as condições de trabalho e horários; relaxamento das restrições espaço-temporais de um local de trabalho formal; melhoria da qualidade de vida.

Quanto às desvantagens podem referir-se: pressão para acelerar o trabalho e monitorização por meios eletrónicos muitas das vezes; subcontratação forçada; falta de suporte.

E, finalmente, as questões e preocupações emergentes: exacerbação de problemas familiares existentes; isolamento face aos colegas; tendência para trabalhar em excesso; pressão para trabalhar com maior intensidade como forma de haver justificação para se permanecer em teletrabalho; desvio e atraso na progressão na carreira; possível redução de salário e perda de benefícios; alargamento da distância salarial e da autonomia entre homens e mulheres e entre classes de trabalhadores.

Perante este quadro – em que a valoração de cada item variará com a especificidade e com o contexto de cada sujeito individual -, foram desenvolvidos estudos vários pretendendo avaliar a forma como alguns dos impactos, positivos ou negativos, podem

afetar diversas categorias de trabalhadores, e moldar a sua adesão ao regime de teletrabalho. Vejamos apenas alguns exemplos.

Graaff & Rietveld (2007, p. 142) defendem que a idade e a educação dos trabalhadores são variáveis mais importantes na explicação dos níveis de adesão ao teletrabalho do que a disponibilidade de TICs ou os custos de deslocação. As razões derivariam da forma como são valorizados os tempos de lazer e do grau de escolaridade: os trabalhadores mais velhos - entre os 30 e os 40 anos -, preferem trabalhar em casa para terem mais tempo de lazer, o que não sucede com trabalhadores mais novos, e quanto maior a escolaridade maior também a utilidade que se atribui aos tempos de lazer e maior a adesão ao teletrabalho (ibidem, p. 153).

Vários estudos defendem que a adesão ao teletrabalho por parte das mulheres é - em condições iguais - superior à dos homens pois a flexibilidade de horários e a maior autonomia permite-lhes um grau mais elevado de compatibilização da vida profissional com as tarefas domésticas, sobretudo quando existem crianças para cuidar e educar (Sullivan & Lewis, 2001), (Wilson & Greenhill, 2004), (Pérez Sánchez & María Gálvez Mozo, 2009). Tal asserção também veio a ser comprovada por um estudo mais recente sobre a realidade portuguesa que concluiu que as mulheres têm maior predisposição em aderir ao teletrabalho, apesar de, em caso de maternidade, a compatibilização de papéis se tornar problemática pois é difícil ser boa mãe e boa profissional a tempo inteiro, quando tudo decorre no mesmo espaço físico e em simultâneo (Silva P. C., 2020). Contudo, alguns autores também referem que a maior abertura das mulheres ao teletrabalho pode consubstanciar uma renúncia às várias problemáticas da vida da organização e vir a ser penalizadora para a sua progressão na carreira (Pérez Sánchez & María Gálvez Mozo, 2009, pp. 70-72).

Tremblay, et al. (2006), num estudo sobre a realidade canadiana concluíram que para a maioria dos teletrabalhadores nem os benefícios nem as desvantagens do teletrabalho tinham sido levadas em conta e que o regime lhes tinha sido imposto pelo empregador ou por requisitos inerentes à profissão (p. 720-728). Esta conclusão elucida que, em muitas situações, a implementação do teletrabalho deriva da avaliação positiva que as organizações fazem dos seus impactos - enquanto entidades maximizadoras de resultados económicos -, e não de uma negociação em que os trabalhadores possam confrontar a sua escala de preferências, em termos de benefícios e desvantagens.

Desrochers et al. (2005) debruçaram-se sobre os conflitos decorrentes da integração do trabalho com a vida familiar e propuseram uma escala de mensuração do potencial de atrito

em função da frequente não delimitação de fronteiras entre as funções familiares e profissionais: a coexistência em simultâneo de ambas, ou a mudança reiterada e rápida de papéis funcionais ao longo do dia, são fatores causadores de desgaste psíquico ao trabalhador e aos que com ele partilham o lar, nomeadamente quando se verifica a existência de crianças.

Kossek et al. (2009) analisaram também o potencial de conflito entre o teletrabalho e a família e concluíram que tal potencial pode ser minorado através da flexibilidade de horários, da existência de um nível elevado de controlo do trabalhador sobre as suas tarefas – autonomia ampla -, o que permitirá que este estabeleça fronteiras flexíveis e quotidianamente adequadas entre as suas funções familiares e profissionais (p. 163).

Assim sendo, podemos ter eventualmente uma situação de tensão com uma das preocupações dos empregadores: controlar e monitorizar os teletrabalhadores. Ou seja, permitir-lhes um nível de autonomia limitado. Tal tensão é reconhecida por Felstead et al. (2003) quando revelam o seu cepticismo quanto às conclusões dos estudos que defendem a autonomia do trabalhador como chave para o sucesso do teletrabalho (p. 261).

Em síntese, a implementação do teletrabalho: (a) Pode trazer benefícios óbvios às organizações e aos trabalhadores, mas nem todas as organizações nem todas as profissões podem almejar o mesmo grau de implementação; (b) Existem também desvantagens e preocupações a ter em conta por ambas as partes; (c) Os benefícios ou a redução de desvantagens de uma das partes pode colidir com o quadro de benefícios da outra parte; (d) Quando tal ocorre os trabalhadores, porque detentores – em norma -, de menor poder negocial serão forçados a aceitar uma situação desfavorável.

2.4 Teletrabalho na era pós aparecimento Covid-19

2.4.1 Da possibilidade à imposição incondicional

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde – OMS -, declarou a doença Covid-19, causada pelo novo coronavírus, como uma pandemia (OMS, 2020). Ora, esta doença resultante do novo coronavírus, SARS-COV-2, pode levar a que os indivíduos tenham uma infeção respiratória grave, como a pneumonia, para além de outras sequelas (SNS, 2021). A doença propagou-se a nível mundial afetando diversos setores, desde a saúde, a economia e a estabilidade social e profissional. Milhares de pessoas perderam o seu posto de trabalho. Devido aos confinamentos decretados pelas autoridades de saúde e

estando impedidas as deslocações, muitas empresas foram obrigadas a recorrer ao teletrabalho, para não reduzirem ou cessarem por completo as suas atividades laborais:

Trabalhar em casa tornou-se, então, a norma para milhões de trabalhadores na União Europeia (UE) e em todo o mundo. Se antes do surto, apenas 15% dos trabalhadores na UE alguma vez tinham feito teletrabalho, as primeiras apreciações do Joint Research Centre (Fana, et al., 2020) fornecem uma estimativa de cerca de 25% dos setores de emprego, cerca 40% das pessoas que trabalham atualmente na EU, começaram a teletrabalhar a tempo inteiro (Faria & Loureiro, 2020, p. 23).

Assim, com reduzido tempo de adaptação muitas das atividades que antes eram realizadas nas empresas tiveram que passar a ser executadas à distância, em casa do trabalhador, o que só foi possível devido à disponibilidade de soluções e produtos tecnológicos. Ora, como sabemos, mesmo antes da pandemia já o teletrabalho era utilizado em muitas organizações, mas nunca nesta escala, para a qual nem mesmo as grandes empresas de tecnologia estavam preparadas. Aquilo que era exceção tornou-se regra e isso muda tudo. De acordo com Losekann & Mourão (2021):

Trabalhadores buscam a adaptação em tempo recorde a um teletrabalho que não teve espaço de ser corretamente estruturado e planejado. Gestores ainda estão descobrindo a medida certa da distribuição de tarefas, evitando, por ensaio e erro, os extremos da sobrecarga e do afrouxamento de metas. A definição de metas factíveis deve ser uma condição para o sucesso desse regime, promovendo a produtividade e a inovação e preservando a saúde mental e o bem-estar de todos os trabalhadores. (p. 74).

Nesse contexto, a literatura publicada passou a ser tematicamente influenciada pela nova e disruptiva situação, tentando avaliar as consequências diversas da pandemia – económicas, sociais, psicológicas e de saúde pública -, e da passagem forçada de um número inédito de trabalhadores e de empresas ao regime de teletrabalho. Vejamos alguns exemplos.

Uma das realidades que não pode ignorar-se é que nem todas as atividades podem realizar-se à distância. Logo, diversos estudos - como é o caso de (Silva P. C., 2020) -, concluíram que o teletrabalho agrava as desigualdades entre os colaboradores que trabalham neste regime e os colaboradores que exercem atividades manuais, ou de contacto interpessoal, e que estão impedidos de o fazer. O mesmo estudo também evidenciou que a adaptação ao teletrabalho foi mais fácil para trabalhadores com perfis de qualificação mais elevados, o que é concordante com uma das conclusões já estabelecidas na literatura antes da pandemia. Contudo, quase metade dos trabalhadores manifestou insatisfação por

trabalhar em casa. Este facto poderá derivar da fadiga e do desgaste decorrente das semanas consecutivas de confinamento, possivelmente mais pronunciado pelas dificuldades da conciliação entre a vida profissional e a vida familiar, a qual passou a ser exigida de forma abrupta e não planeada. Assim, o estudo é revelador dos limites e riscos da adoção do teletrabalho, nomeadamente em termos dos ritmos de trabalho, da definição de horários de trabalho, e da perfeita delimitação dos períodos de descanso e tempo dedicado à vida pessoal.

Em contrapartida, um estudo realizado por Baert et al. (2020) mostra que os trabalhadores, em regra, consideram positiva a experiência do teletrabalho, nomeadamente devido à flexibilidade do trabalho e a uma menor possibilidade de ocorrência de esgotamento. No entanto, alguns deles receiam que o teletrabalho reduza as suas oportunidades de evolução na carreira, ou debilite as suas relações com os colegas.

Por seu turno, a Organização Internacional do Trabalho, (OIT, 2020b), tem vindo a produzir reflexões avisadas sobre a generalização do teletrabalho em consequência da pandemia, podendo destacar-se as seguintes preocupações e orientações: (a) a expansão dos tempos de trabalho sem o correspondente acréscimo remuneratório; (b) a invasão das funções profissionais na vida familiar e a conseqüente geração de um quadro conflitual que pode afetar negativamente a saúde do trabalhador; (c) a latente ameaça de retrocesso nos avanços na *igualdade de género* conquistados nas últimas décadas devido ao facto de “o teletrabalho também provou ser oneroso para muitas mães que trabalham, uma vez que conciliam trabalho, educação em casa e cuidados, tudo no mesmo espaço.” (p. 9); (d) e finalmente a necessidade de criação nas legislações nacionais de regulamentação específica para o teletrabalho, já que “não existe a nível internacional um padrão explícito que trate dos direitos e responsabilidades dos trabalhadores e empregadores em relação ao teletrabalho. As normas internacionais de trabalho existentes tratam apenas de certos aspetos do teletrabalho” (p. 9).

E, no sentido de se obter um resultado positivo, que gerará benefícios quer para os trabalhadores quer para as empresas, são propostas uma série de orientações para as empresas no processo de implementação do teletrabalho (OIT, 2020a, p. 7):

1. Pedir ao pessoal que prepare um plano de trabalho individual de teletrabalho, que deve ser discutido e acordado com a supervisão direta. Estes planos de trabalho devem complementar e não substituir os atuais planos de trabalho e procedimentos conexos, ou os planos de trabalho existentes devem ser ajustados de acordo com a nova realidade.

2. Clarificar prioridades e retirar prioridade ao trabalho que não é essencial ou realista nas atuais circunstâncias.
3. Acordar um sistema comum para sinalizar a disponibilidade para o trabalho e garantir que tanto a gestão como os/as colegas o respeitam.
4. Dividir equipas grandes em equipas mais pequenas e multifuncionais, cada uma com uma missão e linhas de registo claras, para facilitar a implementação de diretrizes e a execução das tarefas.
5. Encorajar os/as trabalhadores/as a comunicar sempre que sintam sobrecarga, funcionando como alerta precoce para detetar o risco de *burnout* e determinar quando as tarefas ou os membros da equipa têm de ser realocados.
6. Realizar um mapeamento de competências do pessoal, para que potencialmente possa ser reafectado quem está subaproveitado a equipas sobrecarregadas.
7. Falar sobre como o trabalho é feito. Questionar as pessoas sobre a forma como trabalham quando se sentem mais produtivas, energizadas e focadas. Encorajar a trabalhar dessa forma tanto quanto possível.
8. Incentivar a partilharem exemplos de alterações que introduziram nas suas rotinas diárias e que funcionaram bem.
9. Reconhecer que o tempo *offline* é necessário para que o trabalho substantivo seja bem feito.

E, acrescentamos nós, que se um colaborador é obrigado a passar para o regime de teletrabalho, é fundamental que tenha condições para o fazer. A empresa deve assegurar tais condições, pelo menos o fornecimento do equipamento técnico necessário para a execução do trabalho¹¹

Apesar de o recurso ao teletrabalho ter aumentado significativamente em todo o mundo, tal não ocorreu de forma uniforme. O estudo de Hatayama et al. (2020) sobre 53 países mostrou a existência de realidades diferenciadas salientando alguns aspetos facilitadores do teletrabalho: (a) a estrutura económica e profissional; (b) a maior ou menor proliferação de computadores; (c) o nível de acesso à Internet de banda larga. Também se constatou que a existência de teletrabalho aumenta com o nível de desenvolvimento económico dos países e com o perfil produtivo das economias. Os empregos relacionados com as TICs, a prestação de serviços profissionais, o sector financeiro, o sector dos seguros

¹¹ Esta é uma das questões que deve ser regulamentada: quem suporta os custos do equipamento necessário para que o teletrabalho possa ocorrer? A empresa na totalidade? E os custos da energia despendida e das telecomunicações e dos serviços de acesso à internet? E os custos dos consumíveis caso seja necessário produzirem-se documentos impressos?

e da Administração Pública empregam um número elevado de colaboradores dispostos a trabalhar em regime de teletrabalho. Por sua vez, os países mais dependentes da indústria transformadora, agricultura, construção, ou turismo, apresentam menor capacidade de implementar o teletrabalho.

Acresce que a pandemia não teve só o efeito de forçar o teletrabalho nos limites do espaço físico da residência do trabalhador. Devido à cada vez maior sofisticação e rapidez dos *smartphones* e das redes de transmissão de dados digitais que os suportam, as condições para a ocorrência do teletrabalho incrementaram-se de forma significativa, como discutiremos no tópico a seguir.

2.4.2. O smartphone e o teletrabalho

O termo *smartphone* pode ter várias definições, mas em geral é utilizado para descrever um telemóvel de alta tecnologia - em tradução literal significaria “telefone inteligente”.

Em Portugal, é cada vez mais frequente a utilização de smartphones, devido à evolução das tecnologias, à variedade de modelos disponível no mercado tendo alguns deles preços relativamente reduzidos¹². Quanto às vantagens do smartphone, destaca-se o facto de ser mais prático e mais eficaz em algumas situações, desde o acesso à agenda e à planificação dos compromissos diários até ao acesso à Internet.

Ora, em função deste potencial tecnológico, o teletrabalho imposto pela pandemia pôde deixar, em muitos casos, de ser obrigatoriamente realizado em casa, podendo ser realizado em qualquer lugar, o que veio a permitir novas soluções mas também a criar novos problemas, (Genova, 2010):

Você poder trabalhar em qualquer lugar não significa que você deva trabalhar em todos os lugares, o tempo todo. Se os funcionários entenderem quando, onde e quanto trabalho os empregadores esperam deles fora da empresa, serão menos propensos a tornarem-se passivos (p.125).

Um dos problemas é, pois, aquilo que podemos designar por *omnipresença do contacto*, consubstanciada numa interferência abusiva da esfera profissional na vida

¹² Um estudo da Marktest (2020) concluiu que o número de utilizadores frequentes de smartphones é de 89.9% da população, com idade igual ou superior a 15 anos. Este valor representa o triplo do registado em 2012 (27.0%), para além de representar um crescimento de 14% face a 2019 (78.9%).

pessoal¹³. Segundo o estudo de Derks & Bakker (2014) o risco de esgotamento do trabalhador está positivamente correlacionado com o nível de tal interferência, e este é tanto maior quanto maior for a utilização de smartphones.

É que, em resposta à pandemia e para reduzir o contágio, o teletrabalho, a telessaúde, o ensino online (e-learning), as compras online (e-shopping), as chamadas de vídeo foram algumas das atividades online remotas (também chamadas “teleatividades”) que foram empregues para substituir, tanto quando possível, o trabalho presencial, a saúde, a educação, as compras e as reuniões, e nessa substituição os smartphones tiveram um papel crucial (Mouratidis & Papagiannakis, 2021, p. 1).

É nesse contexto que alguns autores como (Messenger & Gschwind, 2016) apontam para a existência de três gerações distintas de teletrabalho: (a) a primeira geração assente no trabalho em casa - *home office* - e em comunicações via telefone fixo e máquinas de fax (p. 196); (b) a segunda geração que decorreu de avanços tecnológicos nas TICs, e que permitiu que o teletrabalho não se limitasse ao domicílio - *mobile office* -, assentando já em telemóveis e computadores portáteis (p. 203); (c) a terceira e última geração em que a informação está disponível na *cloud*, podendo ser acedida e partilhada via smartphones e *tablets* e permitindo o trabalho colaborativo independentemente da localização física dos trabalhadores - *virtual office* (p. 199-200).

Concordamos com esta classificação. E levaremos, pois, em conta que é no tempo e no contexto da terceira geração de teletrabalho que o nosso estudo irá decorrer.

¹³ Esta interferência já existia no quadro do teletrabalho limitado ao domicílio do trabalhador, mas a utilização do smartphone veio a potenciar o seu impacto negativo.

CAPÍTULO 3 - Metodologia

3.1-Pergunta de partida, objetivos e questões de pesquisa secundárias

Depois de concluir o enquadramento teórico é possível avançar com a formulação da pergunta de partida – Houve alguma mudança de comportamento na utilização do smartphone durante os confinamentos devido à pandemia do Covid-19 em teletrabalhadores?

O objetivo principal da pesquisa foi investigar se as utilizações dadas ao telemóvel mudaram no contexto laboral e se foi inserido como ferramenta de trabalho durante o período de confinamento, ou seja, perceber se recorriam ao telemóvel para trabalhar e se houve alteração no tempo de utilização do smartphone.

Houve também, alguns objetivos secundários que têm o intuito de ajudar a contextualizar e a perceber alterações comportamentais com a modalidade do teletrabalho: perceber o lugar onde ocorreu esta modalidade; as dificuldades; os sentimentos sentidos; o regime mais produtivo e as preferências para o futuro.

3.2 Métodos quantitativos e qualificativos

Os dados desta investigação foram recolhidos online, através da partilha de um questionário na rede social LinkedIn. Para esta amostragem é relevante ter em conta alguns conceitos prévios sobre etnografia e comunicação online. Sade-Beck (2004), cita Salem, Bogar & Reid (1997), que afirmam que se torna mais fácil e livre expressar sentimentos online. Num inquérito online o inquirido é despojado de julgamentos pois a sua identidade é desconhecida, assim pode expressar as suas emoções mais livremente.

Treadwell & Davis (2019), escrevem “*you had better know where and how you are going or you won't get there.*”. Uma investigação académica deve ser vista como uma viagem. Deve ser planeada e desconstruída antes de ser realizada. É importante saber o destino para começar a traçar o nosso roteiro. Com o tema escolhido, começamos por investigar o que foi dito, por quem e a sua relevância. Depois de investigar, analisar e debater cada conceito temos de testar para obter as nossas conclusões. A comunicação mediada, organizacional, de grupo ou interpessoal, questões de retórica e redes sociais são alguns dos focos de interesse que Treadwell & Davis dão como exemplo relacionados com a comunicação.

O modelo simplista de Shannon & Weaver, (1949), que estuda as principais componentes da relação humana foca-se em quatro conceitos: fonte, mensagem, canal, recetor. Num estudo é fulcral perceber de onde são retirados os dados, por onde se difundiu toda a informação e para quem se destina a mesma.

Foquemo-nos duas dimensões de pesquisa- qualitativa e quantitativa, a primeira indica qualidade e a segunda quantidade. A primeira diz respeito a textos com grau de excelência e características distintivas. A segunda está ligada a números, magnitude e medição, o autor considera este tipo de pesquisa bastante limitada e a anterior por vezes, um pouco excessiva. A pesquisa deste trabalho recaiu sobre as duas dimensões apresentadas anteriormente. Inicialmente a pesquisa foi de carácter qualitativo, foram observados ensaios, estudos, dissertações, cultura popular, filosofias da comunicação, análise literária... posteriormente a pesquisa foi quantitativa. Foram realizados inquéritos e análise de dados. Não foram formuladas hipóteses, mas foram definidos objetivos. O tema não levantou problemas éticos e apenas foram consideradas pessoas que estivessem em teletrabalho durante o período de confinamento. A questão de partida foi considerada pertinente dado à atualidade do tema e a metodologia embora pouca foi acessível. A estratégia de pesquisa utilizada neste trabalho foi começar com um tema geral e ir estreitando até atingir objetivos. Assim, a investigação foi factível.

Capítulo 4 – Apresentação de resultados

4.1. Metodologia

O questionário foi partilhado online na plataforma LinkedIn, esta foi a plataforma escolhida porque achámos ser a mais indicada para o público alvo. Procurávamos trabalhadores que tivessem acesso as tecnologias e as soubesses manusear. Tivemos algumas respostas espontâneas de quem viu a publicação. A maioria das respostas foram pedidas diretamente, em mensagem privada, na mesma rede online. O questionário esteve acessível de 3 a 17 de outubro de 2021.

Foram inquiridas 100 pessoas, a maioria eram do sexo masculino, com um total de 53% (53 indivíduos). Assim, os inquiridos do sexo feminino representam 47% (47 indivíduos), o que mostra equilíbrio na representação de géneros desta amostra. O intervalo de idades mais concentrado é o dos 24 a 29 anos, 47% (47 indivíduos), seguindo-se o intervalo imediatamente acima, dos 30 a 35 anos, 21% (21 indivíduos) e o intervalo imediatamente abaixo dos 18 aos 23 anos, 20% (20 indivíduos). Com 6% (6 indivíduos), com o intervalo de 42 a 47 anos; 4% (4 indivíduos) no intervalo de 36 a 41 anos; 1% (1 indivíduo) com 53 anos e outro 1% (1 indivíduo) com 55 anos.

Género
100 respostas

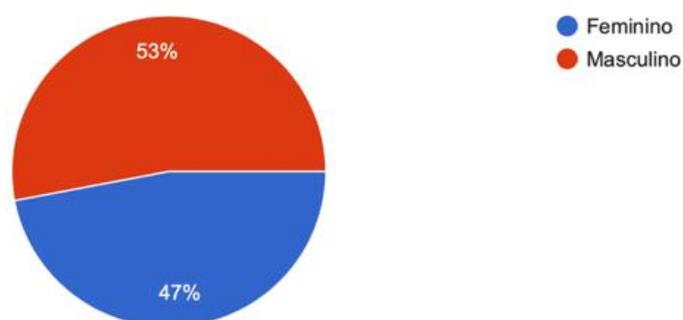
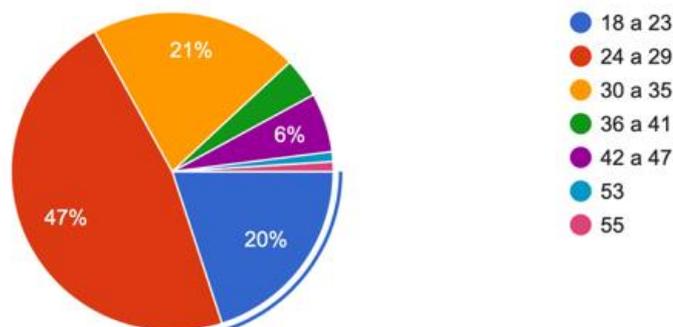


Figura 1: Género

Idade
100 respostas



Fonte: Dados retirados da amostra

Figura 2: Idades

Fonte: Dados retirados da amostra

4.2- Análise dos resultados

Dos 100 inquiridos, 50% (50 indivíduos) concluíram o grau de ensino equivalente a uma licenciatura, 26% (26 indivíduos) o grau de mestrado; 18% (18 indivíduos) o ensino secundário; 2% (2 indivíduos) doutoramento; 2% (2 indivíduos) o nível correspondente a uma pós-graduação e 1% (1 indivíduo) concluiu o ensino básico, assim com, 1% (1 indivíduo) o bacharelato. O que podemos concluir que a maioria dos inquiridos frequentou um nível superior de ensino.

Estudos que concluiu

100 respostas

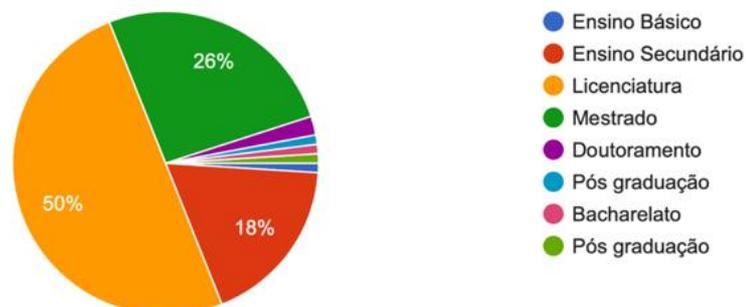


Figura 3: Estudos concluídos

Fonte: Dados retirados da amostra

Foi importante para este estudo perceber com quem coabitavam os inquiridos, assim podemos analisar os níveis de solidão e de distrações familiares enquanto exerciam o teletrabalho. Aqui quanto mais diversificada a amostra, melhor o nosso estudo. 43% (43 indivíduos) responderam que viviam com os pais; 19% (19 indivíduos) com o companheiro; 14% (14 indivíduos) vivem sozinhos; 13% (13 indivíduos) coabitam com o companheiro e os filhos; 10% (10 indivíduos) com amigos ou outros familiares e em modo resposta aberta, tivemos 1 indivíduo que habita com a mãe e os irmãos.

Quem compõe o seu agregado familiar?

100 respostas

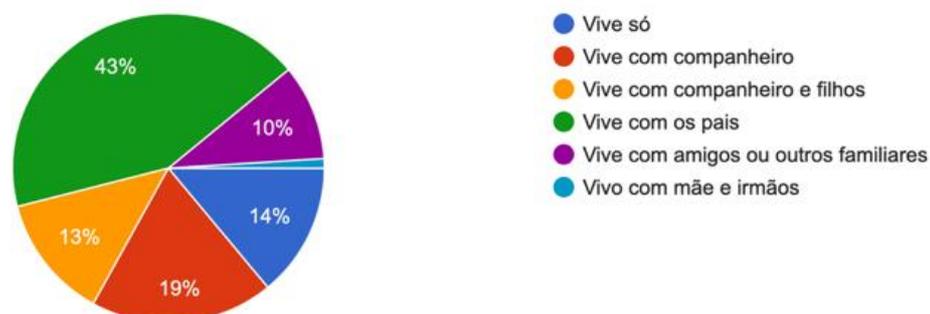


Figura 4: Agregado familiar

Fonte: Dados retirados da amostra

As crianças podem ser consideradas uma distração extra quando nos encontramos num regime de teletrabalho e mais uma vez era importante ter uma amostra diversificada, o que não aconteceu. 83% (83 indivíduos) não tinham filhos; igualmente, com a mesma percentagem de 8% (8 indivíduos) tinham 1 e 2 filhos e 1% (1 indivíduo) com 3 filhos.

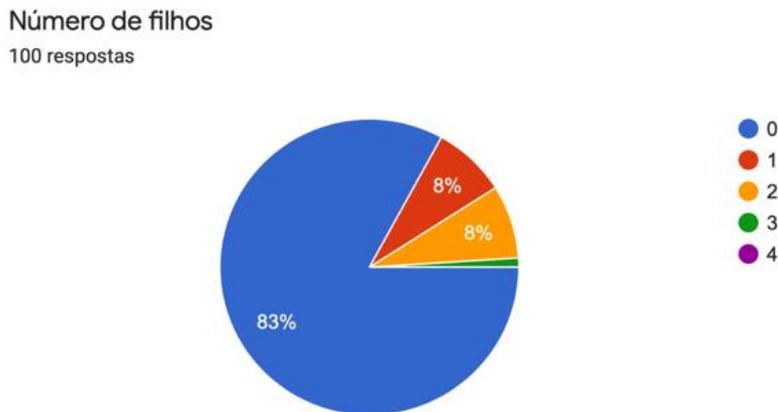


Figura 5: Número de filhos

Fonte: Dados retirados da amostra

Procurámos saber qual a área da profissão que desempenhavam os inquiridos durante o período de confinamento. 47% (47 indivíduos) estavam ligados a prestação de serviços. Seguiu-se o Comércio (13%), Marketing, Comunicação, jornalismo e publicidade (11%), a Indústria (10%), Tecnologia e Informática (4%), Ensino (3%), a Saúde (2%), Banca (2%), Telemarketing e Imobiliária (1%), Técnico Superior (1%), Tradução (1%), Entidade pública (1%), Seguros (1%), Defesa e Segurança (1%), turismo (1%), cozinha (1%) e tivemos cinco respostas inválidas, entre elas os estudantes. Alguns inquiridos selecionaram mais do que uma opção. Mais uma vez tivemos uma amostra bastante diversificada.

Ao questionar a posição hierárquica dentro da empresa, as respostas foram menos diversificadas. 42% responde como encarregado/líder ou analista; 28% com menor aprendiz/ estagiário; 12% coordenação/supervisão; 8% gerência; 5% CEO/ vice-presidência; 3% diretoria; e algumas respostas com 1% de cargos específicos na empresa.

Qual a área da sua profissão durante o período de confinamento?

100 respostas

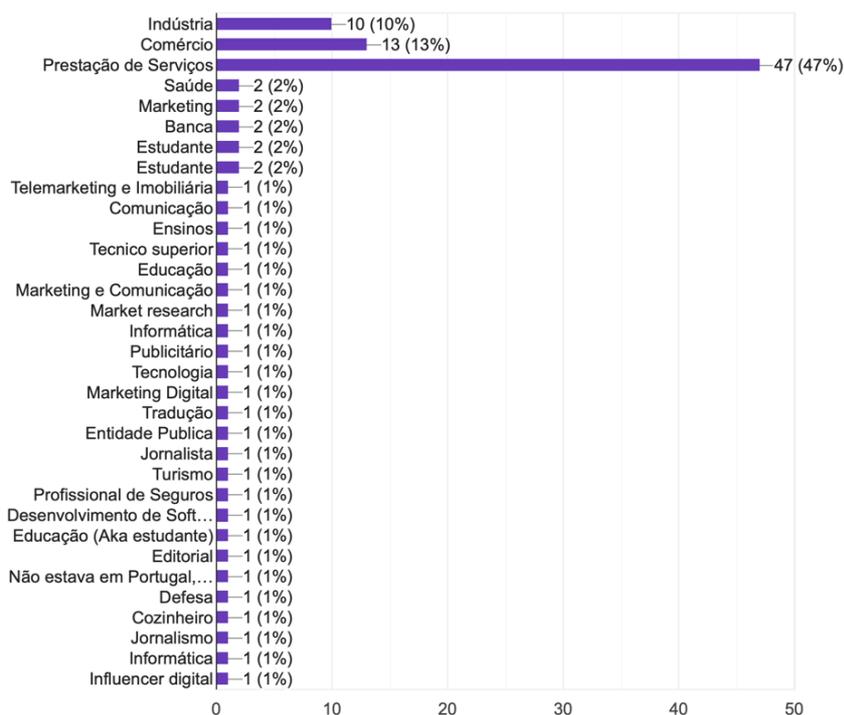


Figura 6: Área de profissão durante o confinamento

Fonte: Dados retirados da amostra

Qual é o seu nível hierárquico dentro da empresa?

100 respostas

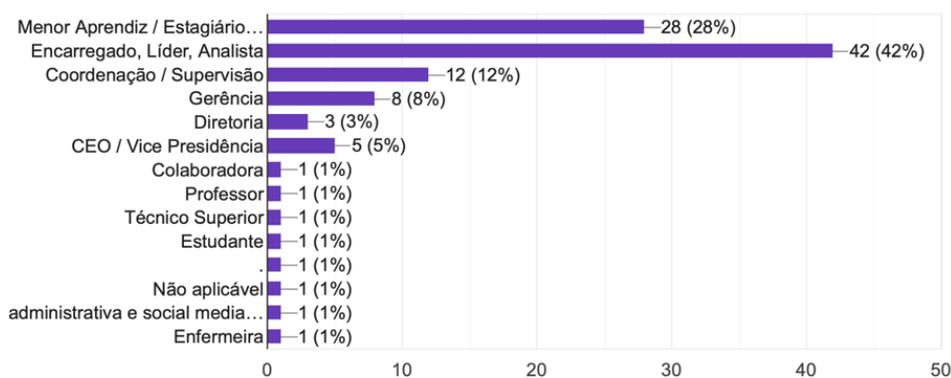


Figura 7: Nível hierárquico

Fonte: Dados retirados da amostra

Metade dos inquiridos iniciou a modalidade de teletrabalho em março de 2020, no primeiro confinamento imposto pelo governo português e a direção geral de saúde. 20% entrou nos dois meses que se seguiram, abril e maio de 2020. Os restantes inquiridos iniciaram depois o seu período de teletrabalho. Assim conseguimos ter uma perspetiva mais abrangente e uma visão alargada do nosso estudo, pois, temos várias datas e o público não está concentrado no mesmo período de tempo. Anulámos 2 respostas.

Em que período temporal iniciou o regime de teletrabalho?

100 respostas



Figura 8: Período temporal de início do teletrabalho

Fonte: Dados retirados da amostra

Foi importante perceber se houve alguma alteração no tempo de utilização de telefone. 42% (42 indivíduos) passavam de 3 a 4 horas por dia no telefone; 25% (25 indivíduos) 5 a 6 horas; 18% (18 indivíduos) 1 a 2 horas; 12% (12 indivíduos) 7 horas ou mais; 2% (2 indivíduos) menos de 1h; e 1% (1 indivíduo) 2 a 3 horas.

Quando perguntado se houve alguma alteração a nível de tempo gasto no telefone durante o regime de teletrabalho em comparação com o presencial, apuramos que 42% (42 indivíduos) aumentaram a sua utilização; 26% (26 indivíduos), responderam que mantiveram o tempo de utilização; 6% (6 indivíduos) não sabem responder e apenas 1% (1 indivíduo) afirma ter diminuído o tempo de utilização.

Durante quantas horas utiliza o telemóvel por dia?

100 respostas

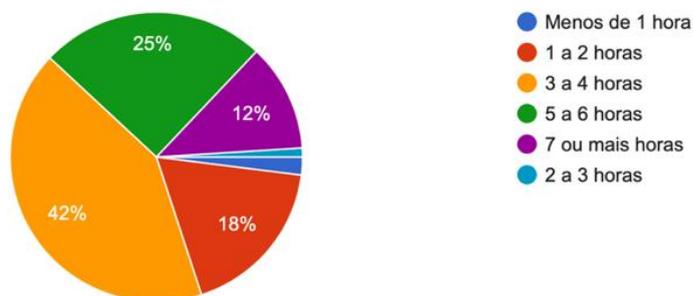


Figura 9: Período temporal de utilização do telemóvel

Fonte: Dados retirados da amostra

Quantas horas passou a utilizar o telefone no regime de teletrabalho em comparação com o último período de trabalho presencial?

100 respostas

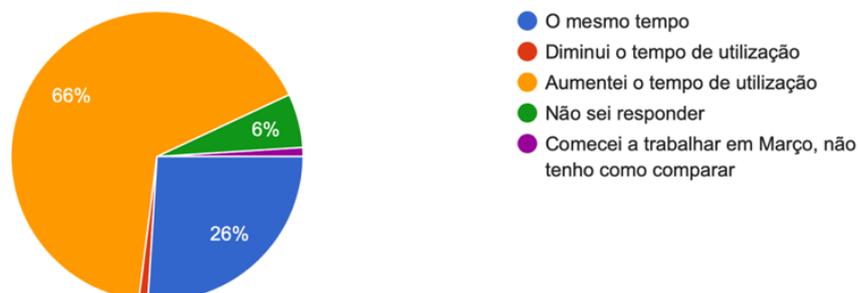


Figura 9: Período temporal de utilização do telemóvel em regime de teletrabalho em comparação ao período presencial

Fonte: Dados retirados da amostra

Procurámos saber se o telefone era uma ferramenta utilizada para trabalhar e quais as outras ferramentas utilizadas na modalidade de teletrabalho. 77% afirma utilizar o telefone para teletrabalhar e 95% utiliza o computador.

Quais as ferramentas que usou em teletrabalho?

100 respostas

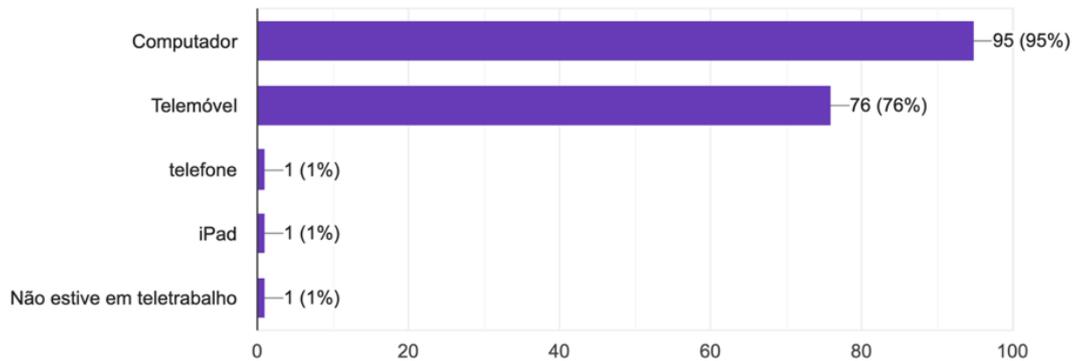


Figura 10: Ferramentas utilizadas no teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Com a mudança de modalidade de trabalho foi preciso adquirir alguns equipamentos, questionamos se a entidade empregadora disponibilizou todas as ferramentas para a realização do trabalho de cada trabalhador. 59% respondeu que sim, 33% que não. Procuramos, então, saber o que faltou. 41,3% afirma a falta de um computador ou de um aparelho eletrónico; 26,1% falta de acesso à internet; 21,7% impressora ou digitalizador e obtivemos outras respostas como: telefone, cadeiras, todas as anteriores...

Com a mudança da rotina do quotidiano, as despesas também sofrem alterações. Apesar de diminuir as despesas de deslocação casa/trabalho, ao passar mais tempo no domicílio as despesas fixas como: água, luz, gaz, internet... tendem a aumentar. Questionámos se a empresa ajudou nessas despesas. 78% respondeu que não e apenas 18% que sim.

A empresa empregadora disponibilizou as ferramentas necessárias para a realização do seu trabalho?

100 respostas

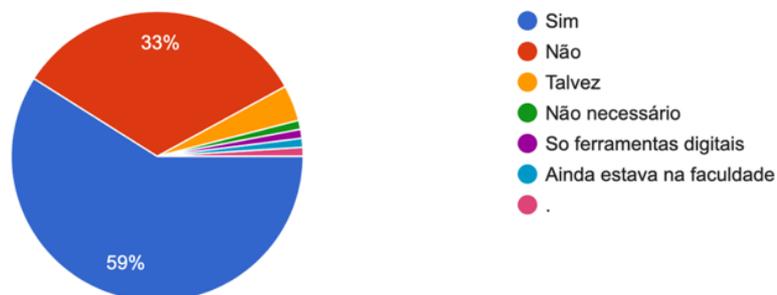


Figura 11: Ferramentas disponibilizadas pela entidade empregadora para a realização do teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Se não, o que faltou?

46 respostas



Figura 12: Ferramentas em falta pela entidade empregadora para a realização do teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

A empresa contribuiu nas despesas acrescidas que teve?

100 respostas

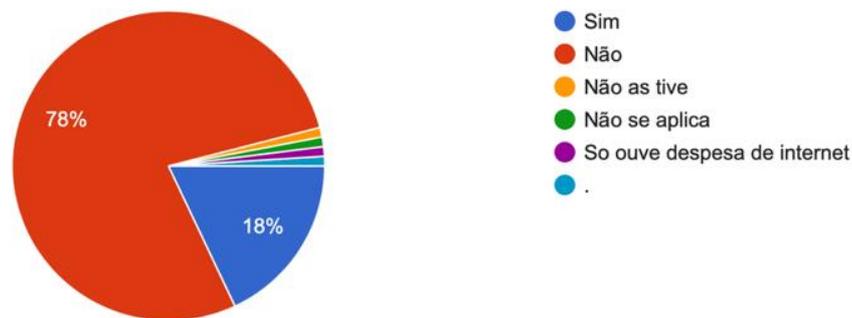


Figura 13: Ajudas dadas pelas empresas.

Fonte: Dados retirados da amostra

Procurámos saber, também, alguns aspetos mais específicos. 42 indivíduos responderam que concordavam totalmente quando foi apresentada a seguinte frase: “Para mim a adaptação ao teletrabalho foi fácil” e apenas 5 indivíduos discordaram totalmente. À frase “Consegui cumprir os mesmos horários que tinha no presencial” as respostas dividiram-se: 29 indivíduos concordaram totalmente; 21 indivíduos concordam; 23 indivíduos não concordam nem discordam; 14 indivíduos discordam e 13 indivíduos discordam totalmente. Na premissa “Tive a mesma produtividade que tinha em regime presencial” as respostas tendem o lado positivo: 27 indivíduos concordaram totalmente; 28 indivíduos concordam; 23 indivíduos não concordam nem discordam; 15 indivíduos discordam e 7 indivíduos discordam totalmente. De seguida questionámos se “Todas as minhas dificuldades foram ajudadas” e as respostas foram também positivas: 26 indivíduos concordaram totalmente; 23 indivíduos concordam; 32 indivíduos não concordam nem discordam; 10 indivíduos discordam e 9 indivíduos discordam totalmente. Quanto confrontamos com “Tive formações para me ajudar a manter a produtividade” as respostas tenderam mais para o lado negativo: 14 indivíduos concordaram totalmente; 13 indivíduos concordam; 17 indivíduos não concordam nem discordam; 19 indivíduos discordam e 37 indivíduos discordam totalmente.

Classifique as seguintes afirmações sobre a adaptação ao teletrabalho de acordo com a escala: 1 = Discordo Totalmente e 5 = Concordo Totalmente. *

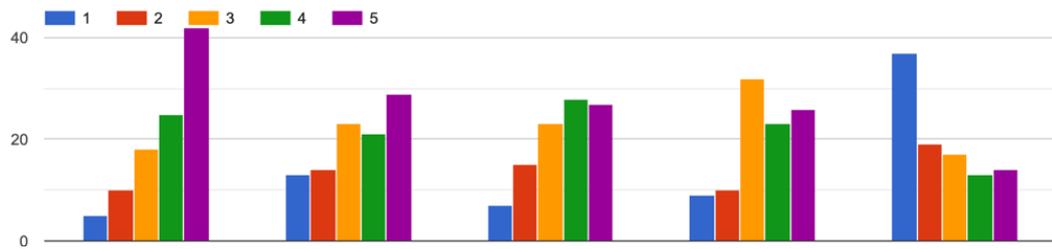


Figura 14: Produtividade e dificuldades com o teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Tentamos perceber o que correu menos bem com o regime de teletrabalho, para isso começamos por descobrir o que foi mais difícil gerir ou controlar, num ambiente fora do que estamos habituados a laborar: 43% atribuiu às distrações ao lazer (ver televisão, ler um livro, descansar...); 33% confessou ter dificuldade em gerir os horários; 31% em priorizar tarefas; 25 em distrações familiares e outras respostas de apenas 1% como a falta de proximidade com os colegas...

O que teve mais dificuldade em gerir em regime de teletrabalho?

100 respostas

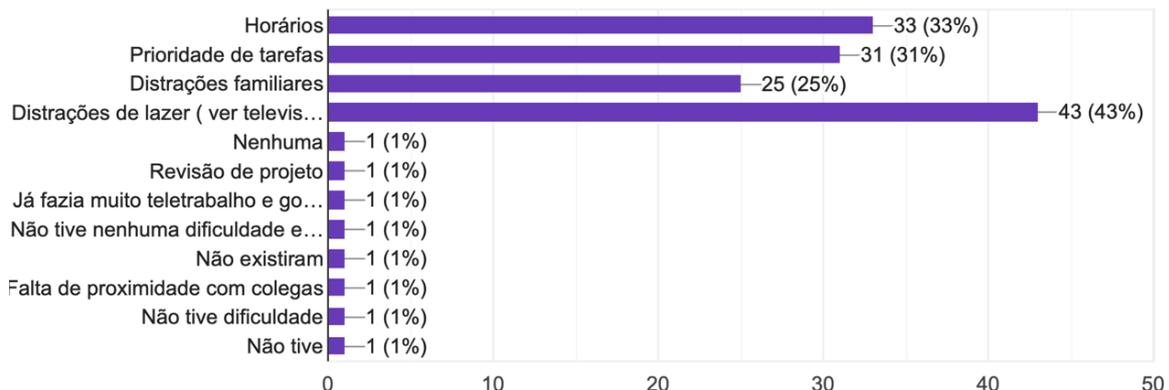


Figura 15: Dificuldades em gerir o teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Voltando ao smartphone, tentamos perceber se os inquiridos conseguiam realizar a sua atividade laboral através do mesmo, se já tinham trabalhado fora de casa, onde e quais as ferramentas utilizadas. 68% afirma que não consegue realizar as tarefas laborais através da utilização do telemóvel. 65% admite ter realizado a modalidade de teletrabalho fora do espaço destinado para essa função. 50 indivíduos admitem ter trabalhado em casa de amigos ou familiares; 32 indivíduos em cafés e pastelarias; 20 indivíduos em transportes; 10 indivíduos em jardins; 10 indivíduos em praias e 9 indivíduos em piscinas. Obtivemos outras respostas como: bibliotecas, casas de férias, faculdade... Para a realização deste teletrabalho, perguntámos as ferramentas utilizadas e 65% respondeu o computador e 35% o telefone.

Consegue realizar o seu trabalho através de um telemóvel?

100 respostas

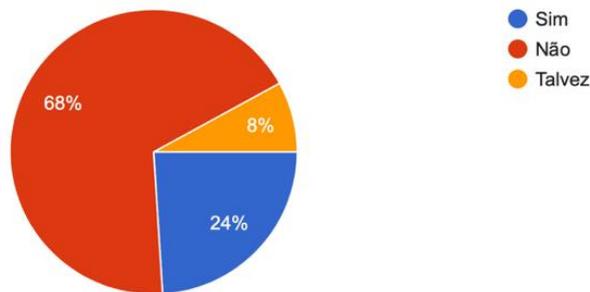


Figura 16: Utilização do telefone para trabalhar.

Fonte: Dados retirados da amostra

Já alguma vez trabalhou fora de casa e do local onde costuma realizar a sua atividade laboral?

100 respostas

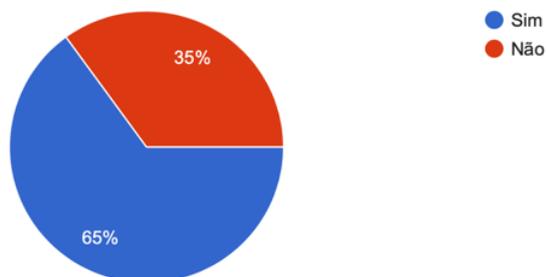


Figura 17: Trabalhar fora do local designado.

Fonte: Dados retirados da amostra

Se sim, onde?

70 respostas

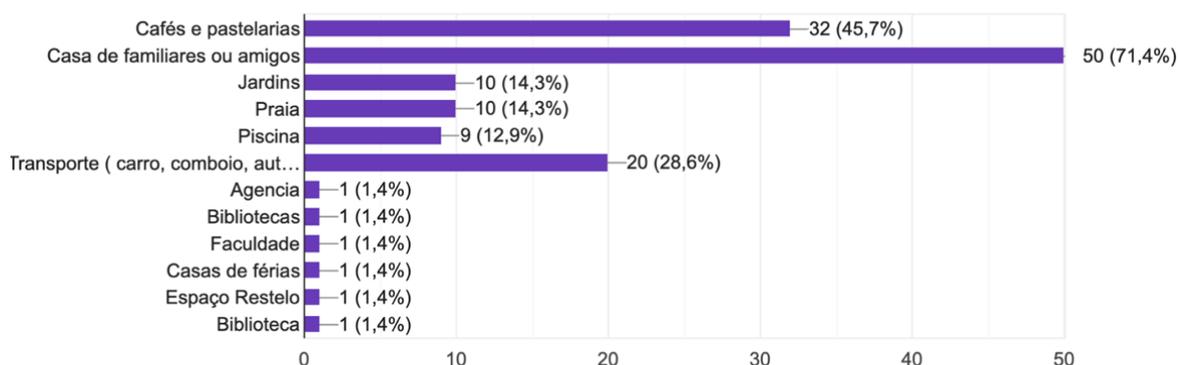


Figura 18: Local onde efetuaram a modalidade de teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Se sim, que ferramentas eletrónicas utilizou?

71 respostas

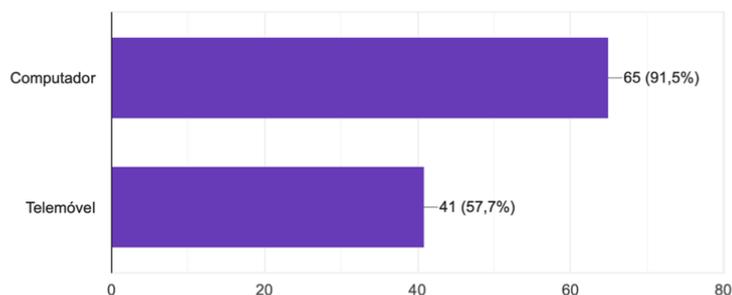


Figura 19: Ferramentas utilizadas no teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

O sentimento perante o regime teletrabalho e o regime preferencial foi a última etapa do nosso questionário. Concluimos que a maioria das pessoas achou o teletrabalho satisfatório, desafiante, mas um pouco solitário. O regime com mais vantagens para os inquiridos seria misto, isto é, um regime híbrido que permitisse conciliar as duas modalidades. Este também é o regime que os inquiridos gostariam de continuar num cenários pós-pandemia.

A maioria dos inquiridos sente que trabalhou mais horas em teletrabalho do que num regime presencial, ainda assim, conseguem ver benefícios económicos e não acham que possam ter problemas com a evolução de carreira. Esta foi a primeira vez neste regime de 76% dos nossos inquiridos, mas quando questionados se teriam aceite trabalhar em teletrabalho num cenário anterior à Covid-19, 75% respondeu positivamente.

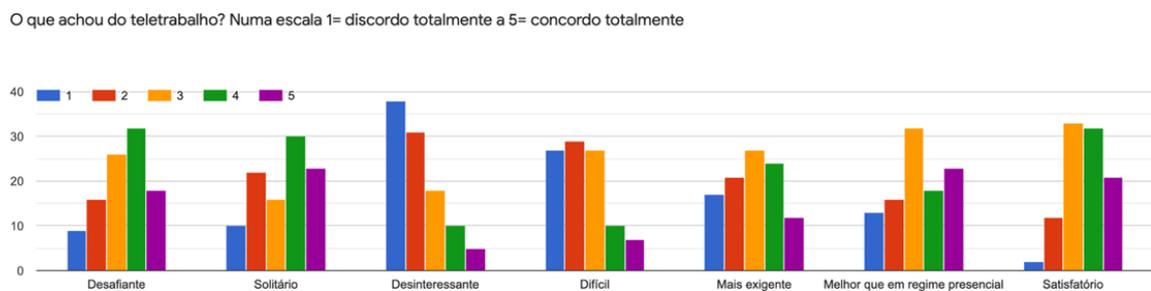


Figura 19: Sentimento em relação ao teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Que regime tem mais vantagens?
100 respostas

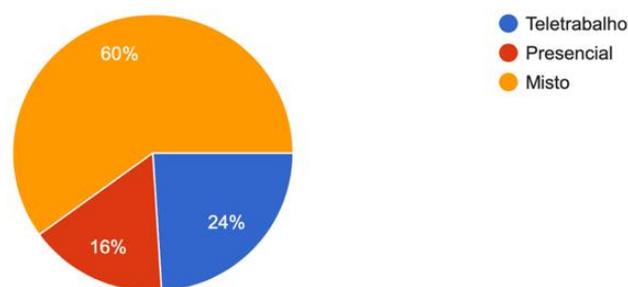


Figura 20: Regime com mais vantajoso

Fonte: Dados retirados da amostra

Num cenário pós-Covid prefere continuar em que regime?

100 respostas

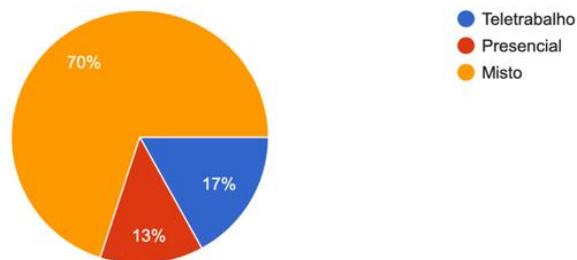


Figura 21: Regime mais vantajoso, pós-Covid.

Fonte: Dados retirados da amostra

Considera que existem funções que deixou de poder desempenhar com o mesmo grau de eficácia?

100 respostas

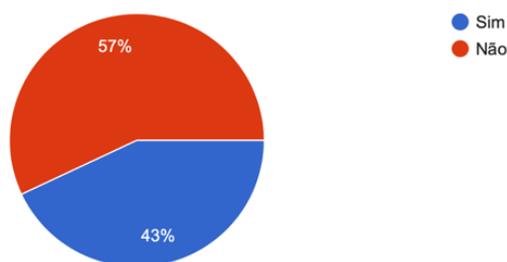


Figura 22: Desempenho de funções.

Fonte: Dados retirados da amostra

Considera que a perda de socialização, contactos no local de trabalho, diminui o seu nível de criatividade e de empenho?

100 respostas

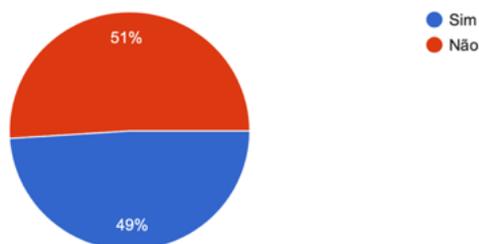


Figura 23: Socialização, nível de criatividade e empenho

Fonte: Dados retirados da amostra

Acha que teve benefícios económicos com o teletrabalho?
100 respostas

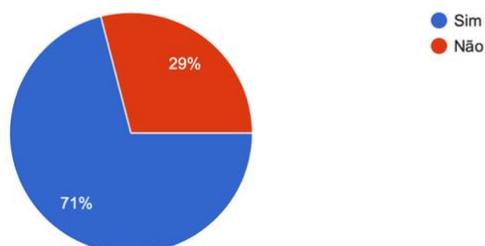


Figura 24: Benefícios económicos.

Fonte: Dados retirados da amostra

Sem Covid-19, se lhe tivessem proposto este regime de trabalho teria aceite?
100 respostas

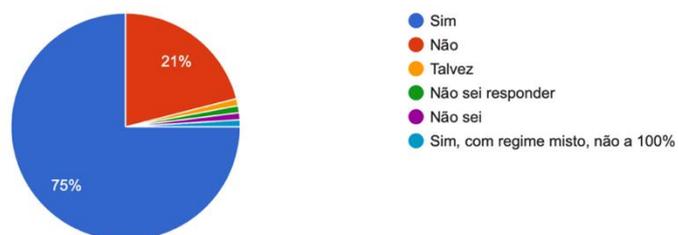


Figura 25: Regime teletrabalho sem registo pandémico.

Fonte: Dados retirados da amostra

Já tinha tido experiência anterior de teletrabalho?

100 respostas

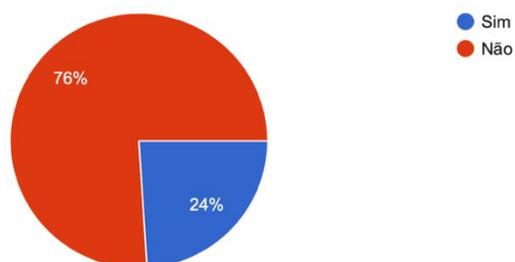


Figura 26: Experiência anterior de teletrabalho.

Fonte: Dados retirados da amostra

Sente que tem trabalhado mais horas neste regime do que no presencial?

100 respostas

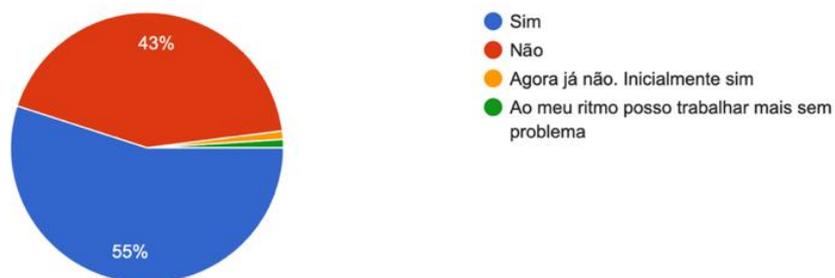


Figura 27: Quantidade de horas gastas em teletrabalho em comparação com um regime presencial.

Fonte: Dados retirados da amostra

Considera que a manutenção deste regime pode dificultar a sua progressão na carreira?

100 respostas

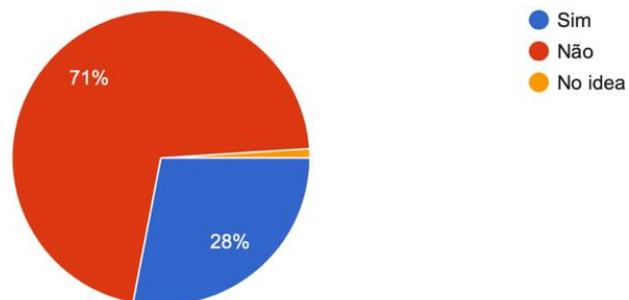


Figura 28: Progressão na carreira.

Fonte: Dados retirados da amostra

Conclusões

Nesta última secção serão apresentadas as considerações finais que pretendem estabelecer uma ligação entre a literatura, a investigação e as conclusões retiradas.

O regime de teletrabalho, que já tinha tido uma tentativa de imposição em alguns países, foi imposto num tempo muito reduzido e isso só foi possível devido ao apoio tecnológico e da utilização das TICs. Como vimos, anteriormente com Losekann & Mourão (2021), ainda estamos a descobrir a forma certa de realizar este regime. Numa tentativa/erro constante procura-se contruir metas factíveis para promover mais produtividade, mantendo o bem-estar de todos. Futuramente será interessante estudar a longo prazo as consequências diversas da pandemia económicas, sociais, psicológicas e de saúde pública.

Comprovámos que teletrabalho agrava as desigualdades entre os trabalhadores, (Silva P. C., 2020), tendo em conta que nem todas as empresas ajudaram nas despesas. Os inquiridos aptos para a realização deste questionário tinham qualificação elevada e as profissões não divergiam muito, pois continuamos com muitas atividades que não se podem realizar à distância pois exigem contacto interpessoal ou trabalhos manuais.

Os resultados do nosso inquérito vão em concordância com o estudo realizado por Baert et al. (2020), pois acham o teletrabalho uma experiência positiva, mesmo com receio na progressão na carreira e com a falta de formação desejada.

Com base no estudo de Hatayama et al. (2020), procurámos saber se as empresas teriam ajudado a suportar as despesas e se tinham fornecido o material necessário para o teletrabalho e descobrimos que apesar de terem fornecido alguns equipamentos eletrónicos, não ajudaram nas despesas, principalmente no acesso à internet.

Sabíamos as vantagens do *smartphone*, e procurámos medir o impacto do uso do *smartphone* como ferramenta de teletrabalho, já que este regime não era obrigatório ser realizado em casa, o que trouxe soluções e problemas (Genova, 2010). Foi por este motivo que tentamos perceber se o teletrabalhador se restringiu ao domicílio e percebemos que não. Durante o teletrabalho obrigatório, as pessoas optaram por trabalhar em casa de amigos ou familiares, cafés, jardins e espaços públicos, onde possivelmente afastariam a solidão.

Ao contrário do que se esperava o *smartphone* não é, ainda, utilizado como ferramenta principal de trabalho e muitas pessoas continuam a precisar de recorrer ao computador ou a outro aparelho eletrónico. Mesmo assim, houve um aumento nas horas gastas a utilizar o telefone.

Os inquiridos confessaram que no regime não-presencial acabam por ter mais distrações, mas que a produtividade é a mesma, podem gerir os seus horários e trabalhar ao seu ritmo.

Em suma, com aspetos positivos e negativos, o teletrabalho é uma vertente nova que irá permanecer nos nossos dias. Antes da pandemia, algumas empresas já optavam por um regime híbrido, facultando aos seus trabalhadores 1 a 2 dias para ficarem em casa a trabalhar. O que se espera é que, este regime misto se mantenha para o futuro. Este estudo foi rudimentar e bastante precoce, mais tarde será um tema interessante a recuperar e a realizar comparações.

Para terminar, devo destacar a dificuldade que a pandemia me trouxe na realização desta dissertação. Além dos problemas já inicialmente previstos, como a falta de bibliografia, devido ao facto de ser um tema bastante atual, a falta de acesso foi um entrave grande no cumprimento de prazos estabelecidos. Quando este trabalho foi iniciado, estávamos confinados o que criou o problema de falta de acesso a bibliotecas e pesquisa em papel.

Anexos

Anexo A - Questionário

Formulário sem título - Google Forms 25/11/21, 16:31

Formulário sem 🔍 👁 ↶ ↷ Enviar ⋮ S

Perguntas Respostas 102 Definições

Adaptação ao Teletrabalho imposto numa pandemia através do uso das TICs em especial o uso do telemóvel.

Caro/a participante, chamo-me Sofia Laureano e estou a desenvolver a minha dissertação no âmbito do Mestrado de Comunicação Cultural e Tecnologias da Informação.

O estudo pretende identificar e compreender as experiências de pessoas que estiveram em regime de teletrabalho.

Para participar no questionário é necessário ter estado em regime de teletrabalho durante a pandemia da Covid-19.

A recolha e o tratamento dos dados serão exclusivamente para fins académicos. Todas as respostas são anónimas e permanecerão confidenciais.

O questionário tem uma duração aproximada de 10 minutos.

Gostaria de agradecer a sua participação neste questionário. Será fundamental para dar seguimento ao estudo.

Caso queira esclarecer alguma dúvida ou questão não hesite em contactar-me: sloao1@iscte-iul.pt

Ao clicar no botão "Seguinte", confirma que leu e compreendeu o objetivo de estudo, e aceita as condições para participar nesta investigação.

Género *

Feminino

Masculino

Outra opção...

Idade *

- 18 a 23
- 24 a 29
- 30 a 35
- 36 a 41
- 42 a 47
- Outra opção...

Estudos que concluiu *

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra opção...

Quem compõe o seu agregado familiar? *

- Vive só
- Vive com companheiro
- Vive com companheiro e filhos
- Vive com os pais
- Vive com amigos ou outros familiares
- Outra opção...

Número de filhos *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- Outra opção...

Teletrabalho em confinamento

Descrição (opcional)

Qual a área da sua profissão durante o período de confinamento? *

- Indústria
- Comércio
- Prestação de Serviços
- Saúde
- Outra opção...

Qual é o seu nível hierárquico dentro da empresa? *

- Menor Aprendiz / Estagiário / Trainee
- Encarregado, Líder, Analista
- Coordenação / Supervisão
- Gerência
- Diretoria
- CEO / Vice Presidência
- Outra opção...

Em que período temporal iniciou o regime de teletrabalho? *

- Março 2020
- Abril 2020
- Maio 2020
- Outra opção...

Utilização do telemóvel

Descrição (opcional)

Durante quantas horas utiliza o telemóvel por dia? *

- Menos de 1 hora
- 1 a 2 horas
- 3 a 4 horas
- 5 a 6 horas
- 7 ou mais horas
- Outra opção...

Quantas horas passou a utilizar o telefone no regime de teletrabalho em comparação com o último período de trabalho presencial? *

- O mesmo tempo
- Diminuí o tempo de utilização
- Aumentei o tempo de utilização
- Não sei responder
- Outra opção...

Ferramentas em Teletrabalho

Descrição (opcional)

Quais as ferramentas que usou em teletrabalho? *

- Computador
- Telemóvel
- Outra opção...

A empresa empregadora disponibilizou as ferramentas necessárias para a realização do seu trabalho? *

- Sim
- Não
- Talvez
- Outra opção...

Se não, o que faltou?

- Computador ou outro aparelho eletrónico
- Acesso à internet
- Impressora /Digitalizador
- Outra opção...

A empresa contribuiu nas despesas acrescidas que teve? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Dificuldades em Teletrabalho

Descrição (opcional)

Classifique as seguintes afirmações sobre a adaptação ao teletrabalho de acordo com a escala: 1 = Discordo Totalmente e 5 = Concordo Totalmente. *

	1	2	3	4	5
Para mim a ada...	<input type="radio"/>				
Consegui cump...	<input type="radio"/>				
Tive a mesma ...	<input type="radio"/>				
Todas as minh...	<input type="radio"/>				
Tive formações...	<input type="radio"/>				

O que teve mais dificuldade em gerir em regime de teletrabalho? *

- Horários
- Prioridade de tarefas
- Distrações familiares
- Distrações de lazer (ver televisão, ler um livro, descansar...)
- Outra opção...

Trabalhar fora de casa

Descrição (opcional)

Consegue realizar o seu trabalho através de um telemóvel? *

- Sim
- Não
- Talvez

Já alguma vez trabalhou fora de casa e do local onde costuma realizar a sua atividade laboral? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Se sim, onde?

- Cafés e pastelarias
- Casa de familiares ou amigos
- Jardins
- Praia
- Piscina
- Transporte (carro, comboio, autocarro...)
- Outra opção...

Se sim, que ferramentas eletrónicas utilizou?

- Computador
- Telemóvel
- Outra opção...

A sua opinião sobre o Teletrabalho

Descrição (opcional)

O que achou do teletrabalho? Numa escala 1= discordo totalmente a 5= concordo totalmente *

	1	2	3	4	5
Desafiante	<input type="checkbox"/>				
Solitário	<input type="checkbox"/>				
Desinteressante	<input type="checkbox"/>				
Difícil	<input type="checkbox"/>				
Mais exigente	<input type="checkbox"/>				
Melhor que em ...	<input type="checkbox"/>				
Satisfatório	<input type="checkbox"/>				

Que regime tem mais vantagens? *

- Teletrabalho
- Presencial
- Misto

Num cenário pós-Covid prefere continuar em que regime? *

- Teletrabalho
- Presencial
- Misto

Considera que existem funções que deixou de poder desempenhar com o mesmo grau de eficácia? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Considera que a perda de socialização, contactos no local de trabalho, diminui o seu nível de criatividade e de empenho? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Acha que teve benefícios económicos com o teletrabalho? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Sem Covid-19, se lhe tivessem proposto este regime de trabalho teria aceite? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Já tinha tido experiência anterior de teletrabalho? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Sente que tem trabalhado mais horas neste regime do que no presencial? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Considera que a manutenção deste regime pode dificultar a sua progressão na carreira? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

Referências bibliográficas

- Amador, J. (2017). *Cadeias de Valor Globais - Breve caracterização*. Obtido em 18 de 08 de 2021, de <http://cip.org.pt>: <http://cip.org.pt/wp-content/uploads/2017/02/Joao-Amador-PWP-Cadeias-valor-24jan17.pdf>
- Araújo, S., França, F., Cavalcante, G., & Medeiros, J. (2019). Teletrabalho (Telework). *Informação em Pauta*, 4, 132-151.
- Arntz, M., Ben Yahmed, S., & Berlingieri, F. (2019). Working from Home: Heterogeneous Effects on Hours Worked and Wages. *SSRN Electronic Journal*.
- Artuzi Pes Backes, D., Isabel Arias, M., Eduardo Storopoli, J., & Rodriguez Ramos, H. (2020). Los efectos de la pandemia de Covid-19 en las organizaciones: una mirada al futuro. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 19, 1-10.
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). *The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes*. Essen: Global Labor Organization (GLO). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10419/216771>
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383-400.
- Ballesteros, E. Y., Parra, D. A., & Aguayo, V. R. (2020). Competitividad y sustentabilidad en la gestión estratégica de las empresas globales en tiempos de COVID-19. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10, 899-916.
- Barreto Junior, I. F., & Silva, J. M. (2021). Teletrabalho e sociedade da informação: modalidades e jornada de trabalho. Obtido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=5662367>
- Barros, A. (2019). Burnout Syndrome And Engagement: Correlations In Teleworkers. *Conference: EDUHEM 2018*, (pp. 465-472).
- Baruch, Y., & Nicholson, N. (2021). Home, Sweet Work: Requirements for Effective Home Working. *Journal of General Management*, 23, 15-30. doi:10.1177/030630709702300202
- Bauman, Z. (2021). *Globalization : the human consequences / Zygmunt Bauman*.
- Beauregard, T. A. (2010). Direct and Indirect Links Between Organizational Work-Home Culture and Employee Well-being. *British Journal of Management*, 22, 218-237.
- Benítez-Saña, R. M. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*, 37, 167-177.
- Bidegain, N., Scuro, L., & Vaca Trigo, I. (2020). La autonomía económica de las mujeres en tiempos de COVID-19. *Revista de la CEPAL*, 225-238.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. (2013). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130.

- Brewer, J. (2000). *Ethnography*. Buckingham: Open University Press.
- Buitrago Botero, D. M. (2021). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *rev.ces derecho*, *11*, 1-2. Obtido de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/5620>
- Busnello, R., & Palma, E. A. (2021). Teletrabalho: o equívoco da sedução, a realidade por trás do véu. *RD*, *10*, 159. Obtido de <https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/1447>
- Carrozza, C. (2018). Re-conceptualizing social research in the “digital era”. Issues of scholarships, methods, and epistemologies. *Análise Social*, *LIII*, 652-671.
- Castells, M. (2004). Informationalism, Networks, and the Network Society: A Theoretical Blueprint. *THE NETWORK SOCIETY*.
- Castells, M., Lemos, A., Silva, C. L., Soares, T. d., Oliveira, J. M., Cardoso, G., . . . Figueiredo, A. (2002). A era da informação : economia, sociedade e cultura. Fundação Calouste Gulbenkian.
- Clark, S. D. (1998). The decision to telework: a synthesized model. *Proceedings of the Thirty-First Hawaii International Conference on System Sciences*, *1*, 393-402. doi:10.1109/HICSS.1998.653124
- Coenen, M., & Kok, R. (8 de 2014). Workplace flexibility and new product development performance: The role of telework and flexible work schedules. *European Management Journal*, *32*, 564-576. doi:10.1016/j.emj.2013.12.003
- Contreras, O. E., & Roza Rojas, I. (2015). Teleworking and business sustainability. A reflection from the Human Resource Management in Colombia. *Suma de Negocios*, *6*, 74-83.
- Cooke, G., Chowhan, J., & Cooper, T. (10 de 2014). Dialing it in: A Missed Opportunity Regarding the Strategic Use of Telework? *Relations industrielles / Industrial Relations*, *69*, 550-574. doi:10.7202/1026758ar
- Cooper, C., & Kurland, N. (2002). Telecommuting, Professional Isolation, and Employee Development in Public and Private Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, *23*, 511-532.
- Daniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (1997). Telework: Issues and Prospects. *Conference: British Academy of Management*.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *The Journal of applied psychology*, *86*, 499-512.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (7 de 2014). Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery. *Applied Psychology: An International Review*, *63*, 411-440. doi:10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x
- Desrochers, S., Hilton, J. M., & Larwood, L. (2005). Preliminary Validation of the Work-Family Integration-Blurring Scale. *Journal of Family Issues*, *26*, 442-466.
- Dosi, G. (2020). Liberalismo desenfrenado y pandemia: la encrucijada entre el tecnoautoritarismo y una nueva organización social. *Revista de la CEPAL*, 186-194.

- Dutcher, G. (9 de 2012). The Effects of Telecommuting on Productivity: An Experimental Examination. The Role of Dull and Creative Tasks. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 84, 355-363. doi:10.1016/j.jebo.2012.04.009
- Edwards, L. N., & Field-Hendrey, E. (2021). Home-Based Work and Women's Labor Force Decisions. *Journal of Labor Economics*, 20, 170-200.
- Edwards, L. N., Field-Hendrey, E., Houseman, S., & Nakamura, A. (2001). Work Site and Work Hours: The Labor Force Flexibility of Home-Based Female Workers. CUNY: W. E. Upjohn Institute for Employment Research.
- Europeia, C. (1998). *European Information Technology Observatory 1998*. Obtido em 11 de 09 de 2021, de <http://aei.pitt.edu/44089/>: <http://aei.pitt.edu/44089/>
- Fábregas Grau, J., & Tejedor, S. (2021). La gamificación como recurso telemático en la comunicación empresarial en tiempos de pandemia. *Comunicación*, 57-75.
- Fana, M., Pérez, S., & Macias, E. (7 de 2020). Employment impact of Covid-19 crisis: from short term effects to long terms prospects. *Economia e Politica Industriale*, 47, 391-410. doi:10.1007/s40812-020-00168-5
- Faria, L., & Loureiro, N. (2020). EQUILÍBRIO FAMÍLIA-TRABALHO: CONSIDERAÇÕES A PARTIR DA PANDEMIA DO COVID-19 PARA O TRABALHO E A APRENDIZAGEM EM CASA. *Psique, Journal of Research Centre for Psychology of the Universidade Autonoma de Lisboa*, 16, 22-33.
- Feldman, D. C., & Gainey, T. W. (12 de 1997). Patterns of telecommuting and their consequences: Framing the research agenda. *Human Resource Management Review*, 7, 369-388. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053482297900255>
- Felstead, A., Jewson, N., & Walters, S. (9 de 2003). Managerial Control of Employees Working at Home. *British Journal of Industrial Relations*, 41, 241-264. doi:10.1111/1467-8543.00271
- Fonseca, D. (2021). Teletrabalho. Obtido de <http://hdl.handle.net/10316/90742>
- Ford, R. C., & Butts, M. A. (1991). Is Your Organization Ready for Telecommuting? *SAM Advanced Management Journal* (07497075), 56, 19. Obtido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=4600476&authtype=shib&lang=pt-pt&site=eds-live&authtype=sso>
- Genova, G. L. (3 de 2010). THE ANYWHERE OFFICE = ANYWHERE LIABILITY. *Business Communication Quarterly*, 73, 119-126. doi:10.1177/1080569909358104
- Giddens, A. (2021a). *Runaway world : how globalisation is reshaping our lives / Anthony Giddens*.
- Giddens, A. (2021b). *The consequences of modernity / Anthony Giddens*.
- Gimenez-Nadal, J. I., Molina, J. A., & Velilla, J. (2021). Work Time and Well-Being for Workers at Home: Evidence from the American Time Use Survey. 41, 184--184-206.
- Golden, A. G., & Elia, A. R. (2017). Alternative work arrangements. *The international encyclopedia of organizational communication*, 1-9.

- Golden, T. D., Veiea, J. F., & Richard N, D. (2021). The Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions : Does Time Spent Teleworking, Interacting Face-to-Face, or Having Access to Communication-Enhancing Technology Matter? *Journal of applied psychology*, *93*, 1412-1421.
- Golden, T., & Veiga, J. (2008). The impact of superior-subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. *Leadership Quarterly*, *19*, 77-88.
- Graaff, T., & Rietveld, P. (2 de 2007). Substitution between working at home and out-of-home: The role of ICT and commuting costs. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, *41*, 142-160. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0965856406000309>
- Groen, B. A., Van Triest, S. P., Coers, M., & Wtenweerde, N. (12 de 2018). Managing flexible work arrangements: Teleworking and output controls. *European Management Journal*, *36*, 727-735. doi:10.1016/j.emj.2018.01.007
- Gschwind, L., & Vargas, O. (2019). Telework and its effects in Europe. In *Telework in the 21st Century* (pp. 36-75).
- Hatayama, M., Viollaz, M., & Winkler, H. (5 de 2020). *Jobs' Amenability to Working from Home. Evidence from Skills Surveys for 53 Countries*. (W. Bank, Editor) Obtido de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33753>
- Hirschhorn, L. (1 de 1988). The Post-Industrial Economy: Labour, Skills and the New Mode of Production. *The Service Industries Journal*, *8*, 19-38. doi:10.1080/02642068800000003
- Hunton, J., & Norman, C. (3 de 2010). The Impact of Alternative Telework Arrangements on Organizational Commitment: Insights from a Longitudinal Field Experiment. *Journal of Information Systems*, *24*, 67-90. doi:10.2308/jis.2010.24.1.67
- Junior, I. F., & Silva, J. M. (2021). NOVAS TECNOLOGIAS E RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: O TELETRABALHO. *Revista Direito e Justiça*, *15*, 21-50. Obtido de <https://doaj.org/article/8a63123e7c1a45d8abe167ee3874587a>
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2009). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human Relations*, *63*.
- Korzeniowski, P. (2 de 1995). Telecommuting--a driving concern. *Business Communications Review*, *25*, 45.
- Kossek, E., Lautsch, B., & Eaton, S. (1 de 2009). "Good Teleworking": Under What Conditions Does Teleworking Enhance Employees' Well-being? (Y. Amichai-Hamburger, Ed.) 148-173. doi:10.1017/CBO9780511635373.007
- Leite de Carvalho, A. C., Bliacheriene, A. C., & Vieira Araújo, L. (2021). Quando um vírus nos desafia: pandemia, novas tecnologias e teletrabalho - desafios do século XXI. *Rev. Controle*, *18*, 21-41.
- Leite, A. L., Cunha Lemos, D., & Schneider, W. A. (2021). TELETRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA INTERNACIONAL. *Contextus*, *17*. Obtido de <http://periodicos.ufc.br/contextus/article/view/42743>

- Leite, A. L., Silveira, T. B., & Lemos, D. d. (2021). Implicações do trabalho remoto em uma empresa de base tecnológica. Obtido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=7774785>
- Lippe, T., & Lippényi, Z. (2019). Co-workers working from home and individual and team performance. *New Technology, Work and Employment*, 35.
- Losekann, R. G., & Mourão, H. C. (2021). DESAFIOS DO TELETRABALHO NA PANDEMIA COVID-19: QUANDO O HOME VIRA OFFICE. *cadadm*, 28. Obtido de <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/53637>
- Lucena Alves, T. L., Alves Amorim, A. F., & Cunha Bezerra, M. C. (2021). "Nenhum a Menos"! A Adaptação ao Home Office em Tempos de COVID-19. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, 25, 1-15.
- Markttest. (2020). *Utilização de smartphone em crescimento*. Obtido em 17 de 09 de 2021, de [markttest.com: https://www.markttest.com/wap/a/n/id~2767.aspx](https://www.markttest.com/wap/a/n/id~2767.aspx)
- Mayrhofer, W., Gooderham, P., & Brewster, C. (2019). Context and HRM: Theory, Evidence, and Proposals. *International Studies of Management & Organization*, 49, 1-17.
- Messenger, J. C., & Gschwind, L. (11 de 2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work & Employment*, 31, 195-208. doi:10.1111/ntwe.12073
- Morgan, R. E. (2004). Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, 16, 344-357.
- Mouratidis, K., & Papagiannakis, A. (11 de 2021). COVID-19, internet, and mobility: The rise of telework, telehealth, e-learning, and e-shopping. *Sustainable Cities and Society*, 74, 103182. doi:10.1016/j.scs.2021.103182
- Nakrošiene, A., Buciuniene, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*.
- Nilles, J. M. (1997). Telework: Enabling Distributed Organizations. *Information Systems Management*, 14, 7-14. doi:10.1080/10580539708907069
- Nilles, J. M., & al, e. (1974). *Development of Policy on the Telecommunications-Transportation Tradeoff, Final Report*. Washington: National Science Foundation.
- OIT. (2020a). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond*. Obtido em 11 de 09 de 2021, de Organização Internacional do Trabalho: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf
- OIT. (2020b). *Teleworking arrangements during the COVID-19 crisis and beyond*. Obtido em 17 de 09 de 2021, de Organização Internacional do Trabalho: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---ddg_p/documents/publication/wcms_791858.pdf
- OMS. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*. Obtido em 16 de 09 de 2021, de World Health Organization: <https://bit.ly/3fC0Z5b>

- Peha, J. (2019). Robots, telework, and the jobs of the future. *Science*, 363, 38-38.
- Pérez Sánchez, C., & María Gálvez Mozo, A. (3 de 2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital (Revista de Pensamiento e Investigación Social)*, 57-79. doi:10.5565/rev/athenead/v0n15.597
- Rabelo, A. (2021). QUAIS AS VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES VIRTUAIS NA ERA DA INFORMAÇÃO? *Faces: Revista de Administração*, 1. Obtido de <https://doaj.org/article/661de67df52d4147b8400addc9a82628>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2021). Teleworking in times of COVID-19. *RIP/IJP*, 54. Obtido de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1450>
- Ravalet, E., & Rérat, P. (2021). Teleworking: Decreasing Mobility or Increasing Tolerance of Commuting Distances? *Built Environment*, 45, 582-602.
- Rosenfield, C. L., & Alves, D. A. (2021). Autonomy and Information Work: Telework. *Dados - Revista de Ciências Sociais*, 54, 207-233.
- Sade-Beck, L. (2004). Internet Ethnography: Online and Offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 45-51. Obtido de <https://doi.org/10.1177/160940690400300204>.
- Sanders, K., Cogin, J. A., & Bainbridge, H. T. (2014). *Research Methods for Human Resource Management*. New York: Routledge.
- Shin, B., Higa, K., & Sheng, O. R. (1997). An adoption model of telework for organizations. *Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on System Sciences*, 4, pp. 110-119.
- Silva, G. E. (2021). Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores. *REA*, 18. Obtido de <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/44709>
- Silva, P. C. (2020). *Trabalho e desigualdades no Grande Confinamento II: Desemprego, Layoff e adaptação ao Teletrabalho*. Colabor. Estudos Colabor.
- SNS. (2021). *Covid-19*. Obtido em 16 de 09 de 2021, de Serviço Nacional de Saúde: <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/#sec-0>
- Souza Ferreira, Á. H. (2021). Espaço, Tempo, Teletrabalho e o Mundo Virtual: uma nova leitura conceitual. *Geo UERJ*. Obtido de <https://doaj.org/article/50052bc179e6445c83f4a7786f299ed7>
- Souza, K. B., Andrade Bastos, S. Q., & Perobelli, F. S. (2016). Multiple trends of tertiarization: A comparative input-output analysis of the service sector expansion between Brazil and United States. *Economia*, 17, 141-158. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1517758015000442>
- Sullivan, C., & Lewis, S. (4 de 2001). Home-based Telework, Gender, and the Synchronization of Work and Family: Perspectives of Teleworkers and their Co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8, 123-145. doi:10.1111/1468-0432.00125

- Tarța, E. A. (2015). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT - PRESENT AND FUTURE PROSPECTS. *AGORA International Journal of Juridical Sciences*, 9, 82-90.
- Towers, I., Duxbury, L., Higgins, C., & Thomas, J. (2006). Time thieves and space invaders: Technology, work and the organization. *Journal of Organizational Change Management*, 19, 593-618.
- Treadwell, Donald & Davis Andrea (2019). Introducing Communication Research- *Paths of Inquiry*.
- Tremblay, D.-G., Paquet, R., & Najem, E. (7 de 2006). Telework: A Way to Balance Work and Family or an Increase in Work--Family Conflict? *Canadian Journal of Communication*, 31, 715-731.
- Wilkes, R. B., Frolick, M. N., & Urwiler, R. (1994, 7). Critical issues in developing successful telework programs. *Journal of Systems Management*, 45, 30.
- Wilson, M., & Greenhill, A. (11 de 2004). Gender and teleworking identities in the risk society: a research agenda. *New Technology, Work & Employment*, 19, 207-221. doi:10.1111/j.1468-005X.2004.00138.x
- Witt, U., & Gross, C. (2020). The rise of the “service economy” in the second half of the twentieth century and its energetic contingencies. *Journal of Evolutionary Economics*, 30, 231-246. Obtido de <https://doi.org/10.1007/s00191-019-00649-4>
- Wojcak, E., Bajzikova, L., Sajgalikova, H., & Polakova, M. (8 de 2016). How to Achieve Sustainable Efficiency with Teleworkers: Leadership Model in Telework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 33-41. doi:10.1016/j.sbspro.2016.07.111
- Woodcock, J., & Graham, M. (2019). The gig economy. *A critical introduction*. Cambridge: Polity.