

A Influência do Regime de Teletrabalho na Satisfação dos Indivíduos

Andreia Reduto Nabais

Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Orientador(a):

Mestre Alzira da Conceição Silva Duarte,

Assistente

IBS ISCTE-IUL, Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Novembro, 2022



CIÊNCIAS SOCIAIS
E HUMANAS

Departamento de Economia Política

A Influência do Regime de Teletrabalho na Satisfação dos Indivíduos

Andreia Reduto Nabais

Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Orientador(a):

Mestre Alzira da Conceição Silva Duarte,

Assistente

IBS ISCTE-IUL, Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Novembro, 2022

Agradecimentos

A redação e conclusão desta dissertação não teria sido possível sem o apoio de várias pessoas e por isso um obrigado a todos os que contribuíram para este feito, em especial:

Aos meus pais, Paula e João, por todos os esforços e por tudo o que abdicaram para eu chegar onde estou hoje.

À minha irmã, Mariana, por todo o amor e alegrias que me dá.

À minha família, nomeadamente, aos meus avós, pela preocupação incondicional, em especial, ao meu avô José (*in memory*).

Ao meu companheiro, Sérgio, por todo o carinho e apoio.

Às minhas amigas e colegas de trabalho, por me darem força e acreditarem em mim.

Aos meus amigos e amigas, alguns que trago comigo há largos anos, pela disponibilidade, ajuda e amizade.

À minha orientadora, Professora Alzira Duarte, pelo acompanhamento, orientação e conhecimentos transmitidos.

Resumo

A satisfação com o teletrabalho é um tema que necessita ser explorado não só pela prática do mesmo ter aumentado nos últimos dois anos, como também porque a satisfação dos indivíduos afeta a sua produtividade e bem-estar o que tem um impacto direto no sucesso pessoal e organizacional. A necessidade de compreender qual o melhor regime de teletrabalho é crescente, uma vez que esta é uma prática em ascensão e as empresas precisam de criar planos que fomentem a sua boa implementação. Como tal, este estudo tem como objetivos compreender ea satisfação com o teletrabalho consoante o regime de teletrabalho e identificar se existem diferenças nesse âmbito, compreender em que medida a satisfação com o teletrabalho está relacionada com as interações organizacionais e compreender em que medida a satisfação com o teletrabalho se relaciona com a motivação.

Neste seguimento, foi realizado um estudo quantitativo (N=223) junto de indivíduos com experiência em teletrabalho. As hipóteses suportadas pelos dados recolhidos identificam que a satisfação com o teletrabalho está relacionada com regime de teletrabalho mostrando que quanto maior é o tempo que os indivíduos passam em teletrabalho maior é a sua satisfação. Foi apurado que existem diferenças na importância que os mesmos atribuem às vantagens e desvantagens do teletrabalho consoante o regime de teletrabalho. Adicionalmente, foi identificado nesta amostra que as interações organizacionais não são totalmente eficazes em teletrabalho e que as mesmas estão positivamente relacionadas com a satisfação.

Palavras-chave: Satisfação com Teletrabalho; Modelo de teletrabalho; Interações organizacionais

JEL Classification System: J28: Safety, Job Satisfaction, Related Public; Policy J81: Working Conditions

Abstract

Telework satisfaction is a topic that needs to be explored, not only because it has increased in the last two years, but also because the fact that individual satisfaction affects productivity and their well-being, which has a direct impact on the personal and organizational success. The need to understand the best telework model is growing, as this is a growing practice and companies need to create plans that encourage its successful implementation. As such, this study aims to understand the telework satisfaction according to the telework model and identify if there are differences in this context, understand to what extent satisfaction with telework is related to organizational interactions and understand to what extent telework satisfaction is related to motivation.

A quantitative study (N=223) was carried out with individuals with experience in telework. The hypotheses supported by the collected data identify that telework satisfaction is related to the telework model, showing that the greater the time that individuals spend in telework, the greater is their satisfaction. It was found that there are differences in the importance that they attribute to the advantages and disadvantages of teleworking depending on the telework model. Additionally, it was identified in this study that organizational interactions are not fully effective in telework and that they are positively related to satisfaction.

Keywords: Telework Satisfaction; Teleworking Model; Organizational interactions

JEL Classification System: J28: Safety, Job Satisfaction, Related Public; Policy J81: Working Conditions

Índice

Agradecimento	iii
Resumo	v
Abstract	vii
Capítulo 1. Introdução	1
1.1 Contextualização e objetivos	1
Capítulo 2. Revisão de Literatura	3
2.1 Teletrabalho	3
2.1.2 Impacto Do Teletrabalho E As Suas Barreiras	4
2.1.3 Vantagens Do Teletrabalho	5
2.1.4 Desvantagens Do Teletrabalho	6
2.2 Satisfação No Trabalho	7
2.2.1 Definição e Contextualização	7
2.2.2 Modelo das Características da Função	8
2.2.3 Satisfação no Trabalho e Teletrabalho	10
2.3. Interações Organizacionais	11
Capítulo 3. Metodologia	13
3.1 Design de Estudo	13
3.2 Instrumento de Recolha de Dados	13
3.3 Amostra	15
Capítulo 4. Análise e Discussão de Resultados	19
Capítulo 5. Conclusões	26
Referências Bibliográficas	28
Anexos	32

Capítulo 1

Introdução

1.1 Contextualização e Objetivos

O teletrabalho e a satisfação no trabalho carecem de preocupação não só por parte das empresas, mas também numa perspetiva social e, nesse sentido, têm sido amplamente estudados. Por sua vez o teletrabalho, apesar de ser um conceito identificado há várias décadas, ganhou força neste último par de anos devido à pandemia do COVID-19, por imposição governamental, e como forma de controlar a pandemia, as empresas e os seus colaboradores foram obrigados a adotar esta mudança no posto de trabalho.

As alterações no posto e condições de trabalho têm um impacto significativo nos indivíduos, nomeadamente, na satisfação de cada colaborador que, por sua vez, se revela quer nos resultados pessoais, quer organizacionais (Hackman & Oldham, 1975). Neste sentido, o teletrabalho, como mudança no posto de trabalho e, com o avanço das novas tecnologias, tem vindo a ser cada vez mais adotado criando assim preocupações do impacto que poderá ter na satisfação dos colaboradores (Messenger, 2019).

A satisfação no trabalho depende de múltiplas dimensões (Subarto, Solihin, & Qurbani, 2021) e, neste sentido, a mesma, pela sua subjetividade, é diferente de indivíduo para indivíduo. Tendo em conta o carácter subjetivo da satisfação existe uma multiplicidade de fatores que levam à sua medição como, por exemplo, a expectativa que o indivíduo tem de ver cumpridas as suas necessidades e valores (Batura *et al.*, 2016).

A adoção da prática de teletrabalho parece ser positiva para os indivíduos e organizações uma vez que é permitido identificar nela vantagens como a maior produtividade, maior qualidade do trabalho e maior balanço entre trabalho e família (Tavares, 2017; Caillier, 2011; Kurland & Bailey, 1999), por outro lado, é também possível identificar desvantagens a esta prática, nomeadamente, a diminuição de ocasiões de criar relações, disrupções e más interpretações das interações (Kurland & Bailey, 1999; Hallowell, 1999). Assim, a maioria destes estudos focam-se em vantagens e desvantagens do teletrabalho, ou se o individuo está ou não satisfeito com o teletrabalho (Fonner & Roloff, 2010). No seguimento desta linha de pensamento, surge a necessidade de compreender e aprofundar os conhecimentos do porquê dos indivíduos se sentirem satisfeitos com o teletrabalho. Adicionalmente, as empresas têm vindo a adotar esta prática embora a mesma apresente limitações e barreiras, nomeadamente, a

nível das interações organizacionais (Shipman *et. al.*, 2021; Hallowell, 1999). Identificadas as interações, ou o decréscimo das mesmas como desvantagens e barreiras ao bem-estar e consequente satisfação dos indivíduos (Wang *et. al.*, 2020), surge também a necessidade de perceber a força da relação entre a satisfação com o teletrabalho e as interações organizacionais.

Nesta linha de pensamento o objetivo geral deste estudo é contribuir para a melhoria da compreensão do teletrabalho e a satisfação que proporciona compreendendo quais são os seus determinantes e compreendendo o seu impacto. De forma a alcançar este objetivo geral apresenta-se os objetivos específicos:

- (1) Compreender em que medida existem diferenças na satisfação com o teletrabalho consoante o tempo que os indivíduos passam em teletrabalho;
- (2) Identificar diferenças na perceção de importância das vantagens e desvantagens dos indivíduos consoante o tempo que passam em teletrabalho;
- (3) Compreender de que maneira as vantagens e desvantagens apontadas pela literatura influenciam a sua satisfação;
- (4) Compreender em que medida a satisfação com o teletrabalho está relacionada com as interações organizacionais;
- (5) Compreender em que medida a satisfação com o teletrabalho se relaciona com a motivação.

Capítulo 2

Revisão De Literatura

2.1 Teletrabalho

2.1.1 Definição e contextualização

Se primeiramente o teletrabalho era o ato de trabalhar num espaço não convencional, agora trata-se do conceito de trabalho em qualquer lugar a qualquer hora (Messenger, 2019). Neste sentido surge a redução ou, em alguns casos, eliminação das típicas deslocações diárias provenientes da necessidade de deslocações por motivos profissionais (Bailey & Kurland, 2002).

Anos antes da passagem para o século XXI iniciou-se o desfasamento das barreiras geográficas que limitavam as trocas de informação, isto porque os instrumentos de sistemas de informação ganharam credibilidade como instrumentos de trabalho no que diz respeito ao teletrabalho (Messenger, 2017). O teletrabalho veio apresentar-se assim como uma alternativa viável ao método de trabalho normal, ou seja, o trabalho presencial. Esta prática de trabalho veio permitir que os colaboradores de uma empresa possam trabalhar em tarefas simultâneas em diferentes zonas geográficas permitindo uma maior flexibilidade e agilidade no que diz respeito à gestão das empresas e negócios (Bosch-Sijtsema & Sivunen, 2013).

Identifica-se uma tendência de aumento no número de indivíduos que aderem ao teletrabalho que deriva da difusão de instrumentos de sistemas de informação, permitindo que os indivíduos trabalhem de diversas localizações mantendo sempre o contacto com colegas e assim possibilitando a transmissão de trabalho (Caillier, 2011). Ainda assim é de notar que nem todas as funções laborais podem adotar este regime pela impossibilidade de serem realizadas à distância (Sousa, 2016).

Messenger e Gschwind (2016) exploram várias conceptualizações encontradas na literatura acerca do teletrabalho definindo 3 gerações do mesmo: a primeira geração, como o trabalho desenvolvido num espaço que não o convencional; a segunda geração, impulsionada pelo aparecimento de, por exemplo, telemóveis e outros dispositivos permitindo a prática de teletrabalho em qualquer localização e a qualquer hora, ainda que fora do horário de trabalho estabelecido; a terceira geração, relativa ao escritório virtual em que os colaboradores estão disponíveis a qualquer hora podendo ser representado, por exemplo, por responder a um email fora do horário laboral (Messenger & Gschwind, 2016).

2.1.2 Impacto do teletrabalho e as suas barreiras

A adesão ao teletrabalho traduz-se em desafios para as organizações e impõe alterações em diversos níveis, nomeadamente na gestão de pessoas, pela necessidade de levanta da criação de equipas virtuais e, conseqüente gestão remota dos indivíduos integrantes dessas equipas (Kurland & Bailey, 1999). A gestão remota, quer dos indivíduos em si, quer das equipas define-se pela impossibilidade do supervisor acompanhar fisicamente os colaboradores enquanto os mesmo executam as suas tarefas, devendo-se isto à separação física que surge em detrimento do teletrabalho. Como mencionado anteriormente as equipas virtuais, ou seja, equipas em teletrabalho estão distanciadas fisicamente embora mantenham contacto próximo entre si com a utilização de instrumentos de sistemas de informação e comunicação. Estas diferenças de localização não se remetem apenas para equipas que trabalham a partir de casa, mas também equipas que trabalhem, por exemplo, em escritórios diferentes das mesmas empresas ou outros locais alternativos (Kurland & Bailey, 1999).

A flexibilização do trabalho é associada ao teletrabalho na medida em que permite flexibilidade de horários, locais e métodos de realização do trabalho, entre outros temas. Este termo de flexibilidade do trabalho tem vindo ainda a ser identificado como sinónimos de outros termos como trabalho remoto, trabalho à distância, trabalho em casa, telecommuting, entre outros (Van Den Broek & Keating, 2011).

Apesar da flexibilidade associada ao teletrabalho existem algumas barreiras à execução do mesmo. Aguilera *et al.* (2016) identifica barreiras que impedem a realização do teletrabalho como, por exemplo: a necessidade de estar presente no momento da execução de certa tarefa, literacia informática, falta de equipamentos apropriados bem como a falta de investimento da empresa nos mesmos, falta de compatibilidade dos colaboradores com o teletrabalho, falta de equipamentos de comunicação, necessidade de manter o trabalho e a vida pessoal separados, entre outras.

Também na sua pesquisa Shipman *et al.* (2021) identificaram impactos que o teletrabalho teve nos indivíduos nomeadamente:

- Mudanças na comunicação entre indivíduos;
- Mudanças de expetativas relacionadas com as funções e responsabilidades;
- Falta ou inadequação de recursos comparativamente a recursos no escritório;
- Mudanças no balanço entre trabalho e família;
- Incapacidade para manter o balanço entre vida pessoal e profissional;
- Maior tempo despendido para realizar as mesmas tarefas que no escritório;

- Insegurança e ansiedade relativa à estabilidade e segurança do trabalho devido ao COVID-19;
- Sentimentos de isolamento;
- *Burnout* e sentimentos de sobrecarga;
- Passar menos tempo em deslocamentos de trabalho, mas passar mais tempo a trabalhar.

No seguimento dos impactos e barreiras do teletrabalho surgem vários estudos para a definição e melhor compreensão daquilo que são as vantagens e desvantagens em executar este modelo de trabalho em detrimento do modelo presencial.

2.1.3 Vantagens do Teletrabalho

Com o aparecimento do teletrabalho desencadeiam-se mudanças, nomeadamente, a nível organizacional pois, requer uma mudança não só de estrutura, como também da própria cultura da organização. Além disso, o impacto quer positivo, quer negativo, é notório nos próprios indivíduos.

O aumento da produtividade surge como vantagem do teletrabalho tendo em conta a diminuição do absentéismo, redução do tempo e custos de viagens de trabalho, flexibilidade do horário de trabalho, redução de distrações a nível individual e de equipa, assim proporcionando melhores resultados individuais e organizacionais (Kurland & Bailey, 1999).

Devido a uma maior autonomia nas tarefas, em que o trabalhador se liberta da observação presencial executada na gestão tradicional e, em consequência, se revela numa maior produtividade e subsequente maior qualidade de serviço da organização (Caillier, 2011). Os indivíduos tornam-se mais independentes e aptos a tomar as suas próprias decisões, não sofrendo pressão daquilo que poderá ser feedback dos superiores ou colegas. Esta autonomia surge ainda na diminuição de comunicações de informação no trabalho resultante do excesso de informação partilhada e de momentos de reunião (Fonner & Roloff, 2010). Assim, na globalidade dos teletrabalhadores, o teletrabalho concede uma maior concentração por proporcionar condições mais vantajosas oferecendo assim a possibilidade de um melhor uso do tempo disponível (Tavares, 2017).

Identifica-se que indivíduos em teletrabalho têm uma maior qualidade de vida a nível do balanço trabalho família. Esta vantagem surge de várias ações como a redução de tempo em viagens para o trabalho e de volta a casa, permitindo utilizar esse tempo para outras atividades, adquirirem uma maior flexibilidade no que toca as pausas de trabalho e uma maior proximidade dos familiares e amigos permitindo fomentar as relações pessoais (Ipsen *et al.* 2021).

Hipótese 1: Entre a satisfação com o teletrabalho e as vantagens do teletrabalho há uma relação positiva

2.1.4 Desvantagens do Teletrabalho

Várias são as desvantagens do regime de trabalho. Uma delas é o impacto negativo que tem nas relações laborais e no tempo que os indivíduos passam com os colegas de trabalho sendo esta uma desvantagem apontada por vários autores (Cooper & Kurland, 2002; Ipsen *et al.* 2021). Na transição para teletrabalho as relações laborais podem ou não ser afetadas tendo em conta o regime, parcial ou inteiro, de tempo em teletrabalho. Nos casos de teletrabalho em regime inteiro estudos apontam que as qualidades das relações são afetadas no sentido negativo (Gajendran & Harrison, 2007; Anitha, 2014).

O isolamento constitui outra desvantagem do teletrabalho, na medida em que não permite o desenvolvimento da rede de contactos e a mentoria informal dos indivíduos (Cooper & Kurland, 2002). Os indivíduos em teletrabalho têm maiores perceções de falta de oportunidades de promoções, progressões e recompensas por não estarem presencialmente no trabalho e acreditam que tal significa uma estagnação à sua carreira (Cooper & Kurland, 2002; Maruyama & Tietze, 2012). Por outro lado, de acordo com Gajendran e Harrison (2007), não existe uma relação negativa entre progressão ou promoções na carreira com o teletrabalho, mas assumem que esta perceção e crença dos indivíduos pode impactar a sua produtividade e bem-estar.

A falta de condições de trabalho em casa leva ao aparecimento de problemas de saúde nos indivíduos. A falha em não ter um posto de trabalho adequado leva a problemas de saúde, nomeadamente, dor nas costas e olhos, e problemas do foro psicológico como ansiedade provocada pela inadequação do espaço de trabalho em casa. Como resultado do teletrabalho a longo prazo, o mesmo pode levar a problemas mais graves como esgotamentos psicológicos e doenças no musco esquelético (Matisane et. al., 2022).

Messenger (2017) aponta ainda, entre outras desvantagens, que a vantagem da flexibilidade inerente ao teletrabalho pode ser considerada uma desvantagem na medida em que, existe uma dificuldade acrescida de separação do horário laboral e do horário de descanso. O facto de os colaboradores estarem sempre disponíveis para questões de trabalho mesmo fora do horário laboral, leva a uma falta de imposição de limites que se poderá traduzir em conflitos no âmbito da esfera trabalho e vida pessoal.

Hipótese 2: : Entre a satisfação com o teletrabalho e as desvantagens do teletrabalho há uma relação negativa

2.2 Satisfação no trabalho

2.2.1 Definição e Contextualização

A satisfação no trabalho é uma das variáveis mais exploradas no contexto das organizações (Judge *et al.*, 2001). Numa perspectiva histórica, o conceito de satisfação no trabalho começou a ser estudado no início do século XX, naquilo que ficou conhecido como o Taylorismo sendo que Frederick Taylor, autor desta teoria, se focou no estudo dos trabalhadores por ter percebido que os mesmos têm um papel crucial nos resultados das organizações (Murad *et al.*, 2013). Ainda assim, foi apenas a partir de 1930 que este tema ganhou atenção e começou a ser fortemente explorado (Judge *et al.*, 2017).

Os recursos humanos, ou seja, os trabalhadores, são cada vez mais reconhecidos pelo impacto que têm no sucesso de uma organização sendo que, o mesmo está associado à produtividade dos seus trabalhadores (Pires, 2018; Pradhan *et al.*, 2019; Sibhoko & Bayat, 2019). Com a identificação deste motivo para o sucesso surge o crescimento da preocupação em ter colaboradores satisfeitos, e que se sintam recompensados ao ponto de ter uma alta performance (Sibhoko & Bayat, 2019).

A definição do conceito de satisfação no trabalho não é consensual na literatura. Locke (1969) criou aquela que é a definição mais conhecida em que a satisfação no trabalho é “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho” (Locke, 1969, p. 316). De acordo com Hackman e Oldham (1975) a satisfação no trabalho surge em detrimento das características do próprio trabalho desenvolvido pelo indivíduo. Neste sentido, este conceito remete-nos também para as várias dimensões de um trabalho e a perspectiva e avaliação, quer negativa, quer positiva, que o colaborador faz dessas mesmas dimensões (Weiss, 2002).

A satisfação no trabalho pode ser definida na generalidade podendo esta ser favorável ou desfavorável (Meier & Spector, 2015). Pode também ser descrita como atitude do indivíduo para com o trabalho ou mais especificamente como uma relação comparativa entre aquilo que um indivíduo experiencia do seu trabalho relativamente àquilo que deseja do mesmo (Sarwar & Abugre, 2013; Vincent & Marmo, 2018). Em mais detalhe, Malik *et al.* (2010) sugerem que a satisfação surge no seguimento da conexão emocional e psicológica que o indivíduo demonstra com o próprio trabalho, a nível de funções e local de trabalho com a realização global na organização.

Em 1943, Maslow criou uma teoria em que a satisfação surge através do preenchimento das necessidades do indivíduo – Teoria da Hierarquia das Necessidades. Essas necessidades

foram categorizadas em 5 níveis hierarquicamente dispostos, sendo estas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, estima e autorrealização. Uma vez preenchidas estas cinco necessidades, ordenadamente da primeira para a quinta, a satisfação seria alcançada (Sibhoko & Bayat, 2019).

De um modo geral, a satisfação no trabalho revela ser o quão agradado e contente um indivíduo se sente com o seu trabalho (Smith *et al.*, 2015). Assim, pode ser identificada de diversas formas, por exemplo: a partir da apreciação das diferenças entre a expectativa de um indivíduo e aquilo que o trabalho oferece; o grau no qual o trabalho atende às necessidades individuais; ou, em que medida os valores de um indivíduo são cumpridos no emprego (Batura *et al.*, 2016). Thierry e Koopman-Iwena (1984 cit. in Lopes, 2012) exploram este conceito e definem-no como o grau de bem-estar sentido durante a atividade laboral. Adicionalmente, com o seu estudo contribuem com a sua visão acerca das perspetivas da satisfação no trabalho enumerando três:

- A satisfação como o produto de um ciclo comportamental que espelha a maneira como cada individuo atua perante os resultados que para ele são mais atrativos;
- A satisfação como o motivo das alterações no ciclo comportamental a curto e longo termos;
- A satisfação relacionada com os resultados que têm algum impacto para o individuo e os acontecimentos que o mesmo quer alcançar ou evitar no futuro quer próximo quer longínquo.

Ademais, é importante reforçar que a satisfação no trabalho pode ser influenciada por uma multiplicidade de variáveis, não só de cariz organizacional, mas também demográfico ou pessoal, por exemplo. Sendo a satisfação um conceito amplo, são várias as teorias que identificam e explicam as variáveis que levam à satisfação no trabalho como, por exemplo para além das mencionadas acima, poderá ser explicada por variáveis como o tipo de líder, o ambiente organizacional e o clima organizacional (Subarto, Solihin, & Qurbani, 2021). Além disso, Murad *et al.* (2013) alerta também que a satisfação é de certa forma subjetiva, uma vez que cada indivíduo tem uma diferente perspetiva sobre aquilo que é a satisfação.

2.2.2 Modelo das Características da Função

Como mencionado anteriormente, os recursos humanos têm cada vez mais um papel de extrema relevância naquilo que é o sucesso e a produtividade organizacional. Hackman e Oldham (1976) mencionam que se existir um bom enquadramento entre os recursos humanos e o seu trabalho, o trabalho que terá de ser desenvolvido em ordem a promover a gestão da satisfação e motivação

dos indivíduos não será um esforço tão grande, como aquele onde não existe esse alinhamento, pois basta nutrir aquele que é o alinhamento já existente.

Desta forma, não existe necessidade de forças extraordinárias sendo que os indivíduos que se empenham nas suas funções porque eles próprios procuram fazê-lo, e desta forma, cada vez mais, obter bons resultados e, assim, obter aquilo que é entendido como recompensa pessoal. Este conceito é também identificado como motivação interna que se reflete no bom desempenho de um trabalho, atuando como uma espécie de auto recompensa e motivação para continuar a obter bons resultados, caso tal não ocorra surgem sentimentos de infelicidade.

Hackman e Oldham (1976) desenvolveram o Modelo das Características da Função, que tem como objetivo a compreensão das características das funções que geram a maior satisfação, motivação e produtividade no indivíduo. De acordo com este modelo, existem cinco dimensões que deverão coexistir para que exista motivação: variedade, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback.

Gomes e Borba (2011) descrevem as dimensões deste modelo:

- Variedade de competências- Referente ao nível em que a função requer multiplicidade de atividades que leva o colaborador a utilizar todas as suas competências levando a um resultado positivo de satisfação;
- Identidade da tarefa- Remete-nos para a capacidade de um indivíduo identificar dado resultado como seu, de forma explícita, devido ao seu envolvimento em todas as fases do processo;
- Significado da tarefa- Relativo ao impacto global que dada tarefa tem, ou seja, o impacto que a mesma tem a nível individual, organizacional e inclusive na própria sociedade;
- Autonomia- Define-se como o nível de liberdade que cada um tem para executar o seu trabalho, remetendo-nos para a independência que cada indivíduo detém para decidir como executar e chegar aos resultados;
- Feedback- Esta dimensão reporta-nos para a reflexão que é atribuída ao colaborador acerca do seu desempenho seja por supervisores, pares ou a própria reflexão que o mesmo faz acerca do seu trabalho.

Estas cinco dimensões descritas afetam os resultados quer a nível do indivíduo, quer a nível da organização e tal é verificado pela sua reação com três diferentes estados psicológicos:

- Em primeiro, a necessidade de os trabalhadores estarem ocorrentes daquilo que são os resultados do seu trabalho uma vez que tal não ocorra não podem sentir-se nem motivados nem desmotivados pois não têm base para tal;

- Em segundo, os colaboradores têm de ter responsabilidade por aquilo que são os resultados do seu trabalho pois, caso outros fatores externos influenciem os seus resultados o impacto que os mesmos têm não será igual e poderá ser indiferente por não ser resultado dos seus esforços e iniciativas;
- Em terceiro, existe a necessidade de os indivíduos identificarem significado no trabalho que estão a desenvolver pois, caso o mesmo seja percecionado como trivial a motivação é difícil ser alcançada mesmo que existam os outros dois pontos acima mencionados.

Criado por Hackman e Oldham (1976, p. 258) surge o Índice do Potencial Motivador (IPM) no seguimento da relação entre as 5 dimensões de trabalho identificadas.

$$IPM = \frac{(Variedade + identidade + Significado das tarefas)}{3} \times Autonomia \times Feedback$$

Como nos apontam Hackman e Oldham (1976) através do IPM compreendemos que as variáveis que mais afetam a potencial motivação são a autonomia e o feedback pois, caso em alguma destas dimensões o valor seja próximo zero revela no total um valor baixo. Por outro lado, caso o valor seja zero numa das dimensões como variedade, identidade ou significado das tarefas o impacto no IPM não será tão acentuado.

No seguimento do trabalho realizado por estes autores surge ainda o Questionário de Diagnostico do Trabalho que agrega um conjunto de perguntas que visa avaliar através de um diagnóstico dos postos de trabalho a presença ou pelo contrário, a ausência das dimensões identificadas. Neste sentido poderá ser então compreendido o impacto das mudanças no posto de trabalho (Hackman & Oldham, 1975).

Hipótese 3: Entre a satisfação com o teletrabalho e a motivação há uma relação positiva

2.2.3 Satisfação no trabalho e teletrabalho

A satisfação no trabalho apresenta-se como uma das dimensões mais estudadas acerca do teletrabalho (Fonner & Roloff, 2010). O teletrabalho acarreta diversas vantagens que são fomentadas pelas empresas de forma a conseguir alcançar maiores índices de satisfação. Estas vantagens não se dirigem apenas aos colaboradores como também às próprias empresas, na medida em que, surge como uma alteração aos postos de trabalho, nomeadamente, a nível da rentabilidade e, por isso, como no sugerem Bae e Kim (2016) o interesse em analisar a

rentabilidade desta prática tem vindo a aumentar não só em termos académicos como também das próprias empresas.

Embora encontremos múltiplas investigações acerca do teletrabalho e a satisfação que o mesmo provoca ao ser adotado como prática, não existe especificação pois os estudos revelam impactos variados. Nesta linha de pensamento, existem estudos que reveem o aumento da satisfação (Caillier, 2011; Fonner & Roloff, 2010; Tavares, 2017). Por outro lado, existem também outros que demostram os impactos negativos (Cooper & Kurland, 2002; Ipsen et.al. 2021; Matisane et. al., 2022). Por fim, outros estudos realçam que a relação entre o teletrabalho e a satisfação no trabalho não produz mudanças significativas (Morganson *et al.*, 2010; Vega *et al.*, 2014).

Hipótese 4: Existem diferenças na satisfação com o teletrabalho consoante o regime de teletrabalho

Hipótese 4.1: Existem diferenças entre o regime de teletrabalho as vantagens do teletrabalho

Hipótese 4.2: Existem diferenças entre o regime de teletrabalho as desvantagens do teletrabalho

2.3. Interações organizacionais

O processo de relações e interações entre indivíduos de uma empresa inicia-se no momento da sua entrada na organização durante o processo de socialização. Sendo que o processo de socialização permite que o individuo passe de uma pessoa externa à organização para elemento integrante da organização (Feldman, 1976). As interações são importantes para o bem-estar dos indivíduos nas organizações uma vez que, se as mesmas não ocorrerem, podem levar ao isolamento e fazer com o que não exista uma aproximação dos indivíduos aos seus colegas (Wang et. Al., 2020). A situação agrava-se em casos de teletrabalho uma vez que as oportunidades de criar relações diminuem (Kurland & Bailey, 1999).

Bové e Thill (2013) definem o conceito de comunicação nas organizações, ou, comunicação interna, como o ato ou forma de transmissão de informação e ideias no ceio de uma organização. A mesma caracteriza-se pela partilha de informação de forma consistente e organizada e que se revela eficiente ao longo de toda a organização (Vercic, Vercic & Sriramesh, 2012). De acordo com Kalla (2005) e Welch (2012) a comunicação caracteriza-se dividindo-se em 2 pontos: formal e informal. Formal na medida em que a comunicação é projetada e organizada, geralmente ocorre de forma descendente na organização e, informal, quando a comunicação surge como forma de facilitar o diálogo independentemente da localização hierárquica (Men, L., 2014; Okuneye *et al.*, 2014).

Através da comunicação e interações entre os indivíduos surgem também as transferências de conhecimentos nas organizações sendo que estas dependem da participação e envolvimento dos indivíduos (Cunha & Ferreira, 2011). Segundo Wheelen e Hunger (2012) a aquisição e transferência de conhecimentos é crucial para o desenvolvimento de uma organização e para a inovação dos seus produtos. Esta transferência é um processo de partilha daquilo que é o conhecimento de cada um com os seus pares, seja esta através da estrutura formal da organização com a utilização de, por exemplo, documentos oficiais ou através de uma estrutura informal caracterizada por momentos de interação em que a troca de conhecimentos e informação é espontânea (Davenport & Prusak, 1998).

No seguimento do que já foi dito, o teletrabalho impõe uma barreira àquilo que é a comunicação e interação organizacional. De acordo com Hallowell (1999) a prática de teletrabalho representa uma disrupção naquilo que são as comunicações da organização afetando diretamente a sua eficácia, prejudicando o indivíduo e a própria organização. No entanto, esta posição não é consensual existindo estudos que demonstram que a prática de trabalho presencial afeta mais aquilo que é a comunicação e produtividade dos indivíduos uma vez que a prática de teletrabalho reduz as distrações (Kurland & Bailey, 1999).

Hipótese 5: Entre a satisfação com o teletrabalho e as interações organizacionais há uma relação positiva

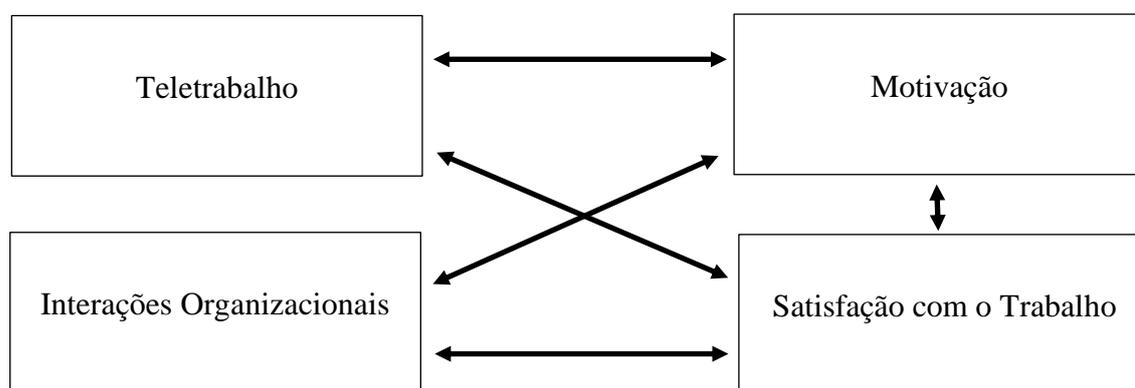
Capítulo 3

Metodologia

3.1 Design de estudo

De acordo com as hipóteses criadas considera-se que a abordagem metodológica mais adequada para a recolha dos dados seja uma metodologia quantitativa e correlacional, na medida em que terá por base uma recolha de dados através da aplicação de um questionário sendo que, os dados a ser recolhidos e analisados podem ser quantificados e nos quais podem ser aplicadas estatísticas de correlação e comparação (Kothari, 2021). Como tal foi aplicado o seguinte modelo de criação própria para o teste deste estudo:

Figura 1- Modelo de Estudo



Fonte: Elaboração Própria

3.2 Instrumento de recolha de dados

Considerando que a metodologia selecionada visava a utilização de um questionário foi criado um à medida das necessidades para dar resposta ao presente estudo. O questionário (ver Anexo 1) foi dividido em 6 secções que são descritas em seguida.

A secção 1 é a parte introdutória do questionário onde se identificou, em primeiro lugar, a investigadora identificando também o mestrado e a universidade que frequenta. Seguido do tema do estudo e a nota de que o estudo se direccionava apenas a pessoas com experiência em teletrabalho. Adicionalmente, garantiu o anonimato e a confidencialidade das respostas dos participantes e contém uma menção ao contacto da investigadora para eventuais esclarecimentos. Por fim, a introdução termina com uma pergunta de filtração questionando os inquiridos se têm experiência de teletrabalho sendo que, caso a resposta seja negativa são remetidos para o final do questionário uma vez que este estudo não se dirige aos mesmos.

A secção 2 é composta por 14 itens e que engloba 2 dimensões, vantagens do teletrabalho e desvantagens do teletrabalho com 7 itens cada uma. Estas variáveis visam apurar a importância que os inquiridos atribuem a duas dimensões em estudo. Esta secção foi baseada em vários autores uma vez que a literatura existente já apresenta vários estudos que identificam vantagens e desvantagens do teletrabalho. Para a dimensão “Vantagens do teletrabalho” foi calculado um alfa de Cronbach de 0,771 e para a dimensão “Desvantagens do teletrabalho” foi obtido um alfa de Cronbach de 0,811, garantindo a fiabilidade das escalas. Na tabela 1 podemos encontrar as dimensões bem como respetivos autores nos quais foi baseada a sua criação.

Tabela 1- Dimensões Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho: Variáveis e Autores

Dimensões	Variáveis	Autores
Vantagens do Teletrabalho	Produtividade	Kurland e Bailey (1999)
	Flexibilidade horária	Kurland e Bailey (1999); Ipsen <i>et al.</i> (2021)
	Absentismo	Kurland e Bailey (1999)
	Autonomia de Tarefas	Caillier (2011)
	Qualidade do trabalho	Caillier (2011)
	Rentabilidade do tempo de trabalho	Tavares (2017)
	Balanço entre trabalho e vida pessoal	Ipsen <i>et al.</i> (2021)
Desvantagens do Teletrabalho	Intensidade das relações laborais	Cooper e Kurland (2002); Ipsen <i>et al.</i> (2021)
	Isolamento social	Cooper e Kurland (2002)
	Oportunidades de progressão de carreira	Cooper e Kurland, (2002); Maruyama & Tietze (2012)
	Condições de trabalho	(Matisane <i>et al.</i> , 2022).
	Saúde física	Matisane <i>et al.</i> (2022)
	Separação entre horário laboral e horário de descanso	Messenger (2017)
	Conflitos na esfera de trabalho e vida pessoal	Messenger (2017)

As secções 3 e 4, são compostas por 5 e 10 itens respetivamente, e visam a descrição do trabalho dos indivíduos com o objetivo de compreender a sua satisfação e motivação. Os itens utilizados foram desenvolvidos por Hackman e Oldham em 1975 para o Questionário de Diagnostico do Trabalho e, posteriormente, adaptados para uma versão curta por Almeida *et al.* (2009), tendo sido esta versão a utilizada e que pode ser encontrada na tabela 2. Foi utilizada esta escala de forma a medir a motivação apresentando a mesma um alfa de Cronbach de 0,664, garantindo a fiabilidade e consistência interna da escala.

Tabela 2- Dimensão Motivação: Variáveis e Autores

Variáveis	Autores
Variedade de Tarefa	Hackman e Oldham (1975)
Identidade de Tarefa	
Significado da Tarefa	
Autonomia	
Feedback	

A secção 5, composta por 6 itens, tem como objetivo apurar a concordância dos indivíduos com itens da variável “Interações Organizacionais” e à semelhança da secção 1 podemos encontrar abaixo a tabela com os respetivos autores para cada item. O alfa de Cronbach obtido para esta escala foi de 0,792 garantindo a fiabilidade da escala.

Tabela 3- Dimensão Interações Organizacionais: Variáveis e Autores

Variáveis	Autores
Comunicação	Kalla (2005); Welch (2012); Men, L., 2014; Okuneye <i>et al.</i> , 2014
Transferência de conhecimentos	Hallowell (1999); Davenport e Prusak (1998)
Natureza das interações	Feldman (1976); Wang <i>et. al.</i> (2020)

Na Secção 6, e última secção do questionário, foram recolhidos dados de carácter sociodemográfico que têm como objetivo caracterizar os inquiridos e contém as seguintes questões: ano de nascimento, sexo, escolaridade, satisfação dos indivíduos com o teletrabalho, regime de trabalho nos últimos 2 anos e percentagem média de teletrabalho.

3.3 Amostra

Foram recolhidas 231 respostas ao questionário divulgado. Como mencionado acima este trabalho têm como população alvo indivíduos com experiência em teletrabalho. De acordo com a secção 1 foi filtrado quem tinha experiência em teletrabalho e, como tal, apenas esses responderam à totalidade do questionário, tendo os restantes sido remetidos para o final do questionário. De acordo com este critério foram excluídos 14 questionários deixando os restantes questionários completos e válidos para o presente estudo. Posto isto, a população deste estudo tem uma dimensão de 223 participantes validas contabilizados após a limpeza da base de dados.

Esta é maioritariamente composta por participantes do sexo masculino representando 65% (n=145), seguido do sexo feminino que representa 34,1% (n=76) e apenas 0,9% (n=2) responderam outro. Relativamente à escolaridade o nível mais frequente foi a Licenciatura com 50,7% (n=113), seguido de Mestrado com 31,8% (n=71), 12º ano ou inferior que com 11,2% (n=25), Outro com 4,5% (n=10) e Doutoramento com a menor percentagem tendo apenas 1,8% (n=4). Relativamente à idade dos participantes a idade verifica-se que a mais frequente é de indivíduos entre os 31 e os 40 anos que representam 42,6% (n=95) da amostra, seguido de idade entre os 18 e 30 anos com 32,7% (n=73), entre 41 e 50 anos temos 17% (n=38) da amostra e, por fim, com apenas 7,6% (n=17) indivíduos entre os 51 e 66 anos.

Tabela 4- Dados demográficos

		Frequência (n)	Percentagem (%)
Género	Feminino	76	34,1
	Masculino	145	65
	Outro	2	0,9
	Total	223	100
Escolaridade	12ª ano ou inferior	25	11,2
	Doutoramento	4	1,8
	Licenciatura	113	50,7
	Mestrado	71	31,8
	Outro	10	4,5
	Total	223	100
Idade	18-30	73	32,7
	31-40	95	42,6
	41-50	38	17
	51-66	17	7,6
	Total	223	100

Relativamente à composição da amostra relativamente à percentagem de tempo que os indivíduos passaram em teletrabalho nos últimos 2 anos podemos constatar que a maioria população deste estudo esteve num regime misto pois representam 52,9% (n=118) contra 47,1% (n=105) de indivíduos que estiveram em regime exclusivo de teletrabalho.

Tabela 5- Regimes de teletrabalho

		Frequência (n)	Porcentagem (%)
Regime de teletrabalho	Exclusivo teletrabalho	105	47,1
	Misto	118	52,9
	Total	223	100
Regime misto	1-25%	9	4
	26-50%	23	10,3
	51-75%	42	18,8
	76-99%	44	19,7
	Total	118	52,9

No que diz respeito aos inquiridos que estiveram num regime misto de teletrabalho constatamos o nível mais frequente foi entre 76 e 99% com 19,7% (n=44), seguido de 51 a 75% que representa 18,8% (n=42) da amostra, entre 26 e 50% apresenta uma percentagem de 10,3% (n=23) e, em último lugar, como menos frequente indivíduos entre 1 e 25% representando apenas 4% (n=9) da amostra.

Tabela 6- Satisfação com o teletrabalho

		Frequência (n)	Porcentagem (%)
Satisfação com o teletrabalho	Totalmente satisfeito	112	50,2
	Satisfeito	79	35,4
	Nem satisfeito, nem insatisfeito	27	12,1
	Insatisfeito	3	1,3
	Totalmente insatisfeito	2	0,9
	Total	223	100

Considerando a satisfação geral dos inquiridos a maior parte diz encontrar-se Totalmente Satisfeito com o teletrabalho representando 50,2% (n=112), estando em seguida Satisfeitos com representando 35,4% (n=79), num ponto intermédio de nem satisfeito, nem insatisfeito” representam 12,1% (n=27), insatisfeitos temos apenas 1,3% (n=3) e apenas 0,9% (n=2) se mostra totalmente insatisfeito.

3.4 Procedimento

Para o desenvolvimento do questionário foi utilizada a plataforma *Google Forms* que permitiu validar o critério de exclusão sendo este a experiência em teletrabalhos nos últimos 2 anos. A divulgação do questionário foi feita através de redes sociais, nomeadamente, o *LinkedIn*, *Facebook* e *WhatsApp*. Adicionalmente, foi feito um apelo junto de conhecidos que preenchessem e divulgassem o questionário utilizando um método de amostragem não probabilística – bola de neve. Foi pedida a participação voluntária dos indivíduos

salvaguardando o anonimato e confidencialidade de todas as. A recolha dos dados decorreu entre dia 29 de setembro e 4 de outubro de 2022, ou seja, o questionário esteve disponível durante 6 dias. Posteriormente à recolha dos dados, os mesmos foram tratados através da plataforma da IBM, o SPSS *Statistics* na versão 26.

Capítulo 4

Análise e Discussão de Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados estatísticos obtidos através das variáveis em análise bem como a validação das hipóteses criadas ao longo do capítulo de revisão de literatura e discussão dos resultados obtidos.

Em primeiro lugar calcularam-se as estatísticas para as variáveis em análise (Tabela 7) e as correlações entre as mesmas (Tabela 8).

Tabela 7- Estatísticas das variáveis em análise

	M	DP
1_Satisfação com o teletrabalho	4,33	0,808
2_Índice de Motivação	56,12	22,804
3_Regime de Teletrabalho	3,95	1,199
4_Variedade da Tarefa	3,97	0,788
5_Identidade da Tarefa	3,72	0,746
6_Significado da Tarefa	3,65	0,831
7_Autonomia	3,93	0,700
8_Feedback do trabalho	3,63	0,803
9_Vantagens do Teletrabalho	4,27	0,571
10_Destabilidades do Teletrabalho	2,99	0,871
11_Comunicação	3,86	1,018
12_Transferência de Conhecimentos	3,86	1,106
13_Natureza das Interações	3,26	1,239
14_Interações Organizacionais	3,74	0,794

Tabela 8- Correlações das variáveis em análise

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2	,309**												
3	,271**	,186**											
4	,188**	,558**	,148*										
5	,284**	,468**	0,021	,221**									
6	,004	,473**	-0,026	,265**	0,099								
7	,305**	,763**	,275**	,453**	,322**	,260**							
8	,198**	,800**	0,092	,325**	,255**	,266**	,410**						
9	,460**	,241**	,185**	,063	,212**	,053	,215**	,159*					
10	-,322**	-,078	-,093	-,110	-,121	,011	-,034	-,060	-,072				
11	,479**	,297**	,115	,124	,207**	,032	,213**	,272**	,426*	-,217**			
12	,375**	,296**	,141*	,157*	,225**	,039	,168*	,295**	,318*	-,078	,527**		
13	,270**	,183**	,168*	,047*	,243**	,016	,161*	,074	,187*	-,061	,208**	,297**	
14	,494**	,473**	,248**	,218**	,340**	,075	,367**	,410**	,415*	-,169*	,824**	,718**	,521**

A Satisfação com o teletrabalho apresenta correlações com a generalidade das variáveis, no entanto verificamos que existem correlações mais fortes como com a Comunicação ($r=,479$; $p<0,01$), Vantagens do Teletrabalho ($r=,460$; $p<0,01$), com a Motivação ($r=,309$; $p<0,01$), Autonomia ($r=,305$; $p<0,01$), com a Transferência de Conhecimento ($r=,375$; $p<0,01$) e com as Desvantagens do Teletrabalho ($r=-,322$; $p<0,01$). Adicionalmente, compreendemos que a dimensão que possui a relação mais forte com a Satisfação com o Teletrabalho é a dimensão das Interações Organizacionais.

Relativamente à Motivação a mesma apresenta as correlações mais fortes com a Variedade da Tarefa ($r=,558$; $p<0,01$), Identidade da Tarefa ($r=,468$; $p<0,01$), Significado da Tarefa ($r=,473$; $p<0,01$), Autonomia ($r=,763$; $p<0,01$) e Feedback ($r=,800$; $p<0,01$).

Por sua vez, o Regime de Teletrabalho apresenta correlações com a Variedade de Tarefa ($r=,148$; $p<0,05$), a Autonomia ($r=,148$; $p<0,05$), Vantagens de Teletrabalho ($r=,185$; $p<0,01$), Transferência de Conhecimentos ($r=,141$; $p<0,05$) e Natureza das Interações ($r=,168$; $p<0,05$).

Por fim, as Interações Organizacionais estão relacionadas com a generalidade das variáveis apresenta correlações fortes com a Satisfação ($r=,494$; $p<0,01$), Motivação ($r=,473$; $p<0,01$), Identidade da Tarefa ($r=,340$; $p<0,01$), Autonomia ($r=,367$; $p<0,01$), Feedback ($r=,410$; $p<0,01$), Vantagens do Teletrabalho ($r=,415$; $p<0,01$), Comunicação ($r=,824$; $p<0,01$), Transferência de Conhecimentos ($r=,718$; $p<0,01$) e Natureza das Interações ($r=,521$; $p<0,01$).

Hipótese 1: Entre a satisfação com o teletrabalho e as vantagens do teletrabalho há uma relação positiva

Para se verificar a Hipótese 3 procedeu-se ao cálculo da correlação entre a Satisfação com o Teletrabalho dos indivíduos com as Vantagens do Teletrabalho (Tabela 8). Para esta correlação verificou-se uma correlação positiva moderada ($r= ,421$; $p >,001$), assim, verificamos que quanto maior for a importância que um indivíduo atribui às vantagens do teletrabalho maior será a sua satisfação com o teletrabalho.

Hipótese 2: Entre a satisfação com o teletrabalho e as desvantagens do teletrabalho há uma relação negativa

Para se verificar a Hipótese 4 procedeu-se ao cálculo da correlação de Pearson entre a satisfação com o teletrabalho dos indivíduos com as Vantagens do Teletrabalho (Tabela 8).

Para esta correlação verificou-se uma correlação negativa moderada ($r= -,320$; $p >001$) assim, verificamos que quanto menor for a importância que um indivíduo atribui às desvantagens do teletrabalho maior será a sua percepção de satisfação com o teletrabalho.

Hipótese 3: Entre a satisfação com o teletrabalho e a motivação há uma relação positiva

Para verificar a hipótese 1 foi calculada a relação entre a motivação e a satisfação. Verificou-se a existência de uma correlação positiva ($r=0,309$; $p < 0,01$) (Tabela 8), indicando que quanto maior for a motivação dos indivíduos maior será a sua satisfação com o teletrabalho.

Hipótese 4: Existem diferenças na satisfação com o teletrabalho consoante o regime de teletrabalho

Tabela 9- Teste *One way* ANOVA para a variável Regime de Teletrabalho

	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Entre Grupos	13,349	4	3,337	5,522	<,001
Nos grupos	131,754	218	,604		
Total	145,103	222			

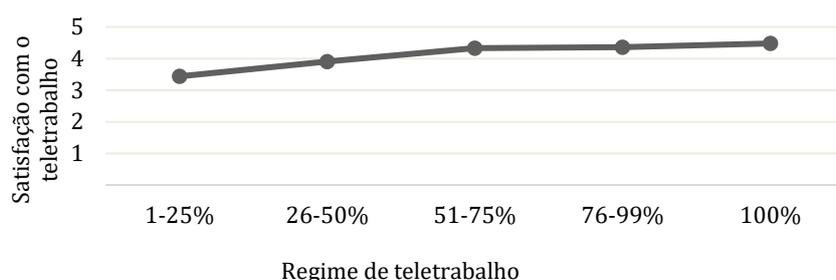
Considerando os valores do teste *One way* ANOVA (Tabela 9) de comparação de médias entre a percentagem de tempo que os indivíduos passam em teletrabalho relativo à satisfação geral com o teletrabalho verifica-se que existem diferenças significativas entre os grupos ($p < 0,001$, logo $p < 0,05$).

Tabela 10- Teste Bonferroni para a Variável Regime de Teletrabalho

(I) Regime de teletrabalho	(J) Regime de teletrabalho	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
					Limite inferior	Limite superior
1-25%	26-50%	-,469	,306	1,000	-1,34	,40
	51-75%	-,889*	,286	,021	-1,70	-,08
	76-99%	-,919*	,284	,014	-1,73	-,11
	100%	-1,032*	,270	,002	-1,80	-,27
26-50%	1-25%	,469	,306	1,000	-,40	1,34
	51-75%	-,420	,202	,383	-,99	,15
	76-99%	-,451	,200	,253	-1,02	,12
	100%	-,563*	,179	,019	-1,07	-,06
51-75%	1-25%	,889*	,286	,021	,08	1,70
	26-50%	,420	,202	,383	-,15	,99
	76-99%	-,030	,168	1,000	-,51	,45
	100%	-,143	,142	1,000	-,55	,26
76-99%	1-25%	,919*	,284	,014	,11	1,73
	26-50%	,451	,200	,253	-,12	1,02
	51-75%	,030	,168	1,000	-,45	,51
	100%	-,113	,140	1,000	-,51	,28
100%	1-25%	1,032*	,270	,002	,27	1,80
	26-50%	,563*	,179	,019	,06	1,07
	51-75%	,143	,142	1,000	-,26	,55
	76-99%	,113	,140	1,000	-,28	,51

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

Gráfico 1- Media de Satisfação com o Teletrabalho para a variável Regime de Teletrabalho



Após a análise do resultado do teste *One way* ANOVA ter revelado diferenças significativas entre grupos foi realizado o teste Bonferroni (Tabela 10) de forma a compreender e identificar onde se encontra essa diferença. Comparando as médias e valores obtidos pelo cálculo deste teste identifica-se diferenças significativas entre pessoas que operam num regime de entre 1 e 25% de tempo de teletrabalho com pessoas que operam num regime de 51 a 75% (p=0,021, logo p<0,05), 76-99% (p=0,014, logo p<0,05) e 100% (p=0,002, logo p<0,05). Segundo a análise foi detetada também uma diferença significativa entre o grupo que opera num regime de 26 a 50% com o grupo de está num regime de 100% remoto (p=0,019, logo p<0,05). Desta forma, a análise conclui que quanto maior for o tempo que os indivíduos passam em teletrabalho maior é a sua satisfação.

Hipótese 4.1: Existem diferenças entre o regime de teletrabalho as vantagens do teletrabalho

Tabela 11- Teste *One way* ANOVA para as variáveis da dimensão vantagens do teletrabalho

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Q1.1 Aumento de produtividade	Entre Grupos	2,672	4	,668	,949	,437
	Nos grupos	153,445	218	,704		
	Total	156,117	222			
Q1.2 Flexibilidade horária	Entre Grupos	2,804	4	,701	1,712	,148
	Nos grupos	89,250	218	,409		
	Total	92,054	222			
Q1.3 Diminuição do absentismo	Entre Grupos	3,689	4	,922	,640	,634
	Nos grupos	313,961	218	1,440		
	Total	317,650	222			
Q1.4 Maior autonomia de tarefas	Entre Grupos	5,366	4	1,341	1,303	,270
	Nos grupos	224,473	218	1,030		
	Total	229,839	222			
Q1.5 Maior qualidade do trabalho	Entre Grupos	8,913	4	2,228	2,595	,037
	Nos grupos	187,204	218	,859		
	Total	196,117	222			
Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho	Entre Grupos	7,364	4	1,841	3,111	,016
	Nos grupos	129,013	218	,592		
	Total	136,377	222			
Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal	Entre Grupos	9,536	4	2,384	7,655	<,001
	Nos grupos	67,899	218	,311		
	Total	77,435	222			

Compreendendo os resultados do teste *One Way* ANOVA (Tabela 11), verificamos que existem diferenças entre a importância atribuída às vantagens de acordo com o tempo que os indivíduos passam em teletrabalho. Essas diferenças são identificadas nos itens “Q5 Maior qualidade do trabalho” ($p < 0,037$, logo $p < 0,05$), “Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho” ($p < 0,016$, logo $p < 0,05$) e “Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal” ($p < 0,001$, logo $p < 0,05$).

De acordo com os resultados ao teste DMS (Anexo 2, Tabela 18), compreendemos que as diferenças nestes grupos incidem para a variável “Q5 Maior qualidade do trabalho” entre os grupos 1-25% com os grupos 50-75% ($p < 0,021$, logo $p < 0,05$) e grupo 100% ($p < 0,010$, logo $p < 0,05$). Para a variável “Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho” as diferenças encontram-se entre os grupos 1-25% com 50-75% ($p < 0,009$, logo $p < 0,05$), 76-99% ($p < 0,039$, logo $p < 0,05$) e 100% ($p < 0,006$, logo $p < 0,05$). Por fim, para o item “Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal” as diferenças encontram-se entre o grupo 1-25% de teletrabalho com todos os outros itens a mostrarem um *p-value* de $< 0,001$ (logo $p < 0,05$).

Desta forma compreende-se que o grupo que mostra maiores diferenças relativamente aos restantes é o grupo que opera num regime de teletrabalho de 1-25% do tempo.

Hipótese 4.2: Existem diferenças entre o regime de teletrabalho as desvantagens do teletrabalho

Tabela 12- Teste *One way* ANOVA para os itens da dimensão desvantagens do teletrabalho

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Q2.1 Diminuição da intensidade das relações laborais	Entre Grupos	5,393	4	1,348	1,079	,368
	Nos grupos	272,302	218	1,249		
	Total	277,695	222			
Q2.2 Isolamento social	Entre Grupos	5,124	4	1,281	,806	,523
	Nos grupos	346,526	218	1,590		
	Total	351,650	222			
Q2.3 Falta de oportunidades de promoção e progressão de carreira	Entre Grupos	8,283	4	2,071	1,311	,267
	Nos grupos	344,426	218	1,580		
	Total	352,709	222			
Q2.4 Falta de condições de trabalho	Entre Grupos	19,535	4	4,884	2,752	,029
	Nos grupos	386,860	218	1,775		
	Total	406,395	222			
Q2.5 Aumento de problemas de saúde física	Entre Grupos	4,728	4	1,182	,686	,603
	Nos grupos	375,739	218	1,724		
	Total	380,466	222			

Q2.6 Dificuldade na separação entre horário laboral e horário de descanso	Entre Grupos	6,445	4	1,611	,884	,474
	Nos grupos	397,411	218	1,823		
	Total	403,857	222			
Q2.7 Existência de conflitos mais frequentes no âmbito da esfera trabalho e vida pessoal	Entre Grupos	9,225	4	2,306	1,482	,209
	Nos grupos	339,188	218	1,556		
	Total	348,413	222			

Conforme apontado na tabela X, para a percepção de importância das desvantagens foi apenas encontrada através do teste *One way* ANOVA (Tabela 12) diferenças entre grupos no item “Q2.4 Falta de condições de trabalho” ($p=0,029$, logo $p<0,05$).

Para compreender onde reside essa diferença foi realizado o teste DMS (Anexo 2, Tabela 19) que nos mostra uma diferença entre o grupo 26-50% com os grupos 51-75% ($p=0,005$, logo $p<0,05$), 76-99% ($p=0,005$, logo $p<0,05$) e 100% ($p=0,007$, logo $p<0,05$).

Hipótese 5: A satisfação com o teletrabalho está relacionada com as interações que um indivíduo tem diariamente no trabalho.

De forma a validar a hipótese 5 foi avaliada a correlação entre a satisfação com o teletrabalho dos indivíduos e as Interações Organizacionais (Tabela 8). Para esta correlação de verificou-se uma correlação positiva ($r=,498$; $p=0,001$) permitindo verificar que quanto maior forem as interações que um indivíduo tem no seu dia a dia em teletrabalho maior será a sua satisfação com o mesmo.

Posto isto, o objetivo geral deste estudo era compreender as dimensões do teletrabalho e relacioná-las com a satisfação, motivação e interações organizacionais. Em primeiro lugar foi compreendido através deste estudo que a generalidade dos indivíduos se encontra satisfeito com o teletrabalho tal como nos tinha sido dito por Bae e Kim (2016).

Após a análise da Hipótese 1 e 2 compreendemos que a análise feita pelos indivíduos acerca das vantagens e desvantagens do teletrabalho é de carácter subjetivo e varia de indivíduo para indivíduo uma vez que foram encontradas diferenças nas respostas dos inquiridos. A validação destas hipóteses corrobora a definição de satisfação de Locke (1969) e Weiss (2022) quando nos dizem que a satisfação advém daquelas que são as percepções dos colaboradores sobre as várias dimensões do trabalho. Encontramos neste estudo que a importância atribuída pelos indivíduos às vantagens do teletrabalho influencia mais a satisfação do que a importância atribuída às desvantagens.

Através da validação da Hipótese 3, compreendemos que a satisfação com o teletrabalho está associada à motivação do indivíduo, sendo que ambos os conceitos estão relacionados e os

resultados demonstram que quando um aumenta o outro tende também a aumentar. A validação desta hipótese vai de acordo ao trabalho realizado por Hackman e Oldham (1976) que relacionou a satisfação no trabalho com a motivação.

Verificadas as hipóteses anteriores compreendemos que a satisfação com o teletrabalho é subjetiva e varia não só da percepção dos indivíduos como também das características do teletrabalho. Nesse sentido, foram validadas as Hipóteses 4, 4.1 e 4.2 onde foram identificadas diferenças na satisfação com o teletrabalho, de acordo com o regime de teletrabalho, bem como diferenças na percepção que os grupos desses regimes têm acerca das vantagens e desvantagens do teletrabalho. Estes resultados estão de acordo a outros estudos como, por exemplo, Morganson (2010) e Fonner & Roloff (2010) que compararam indivíduos em teletrabalho e em trabalho presencial e obtiveram melhores resultados de satisfação em teletrabalhadores. Adicionalmente, os resultados do presente estudo concordam com os estudos de Caillier (2011), Tavares (2017), Ipsen *et al.* (2021) e Matisane *et al.* (2022) que identificam as maiores diferenças na maior qualidade e rentabilidade do tempo de trabalho bem como no maior balanço entre trabalho e vida pessoal e nas condições de trabalho.

De acordo com a validação da Hipótese 5 a satisfação com o teletrabalho está associada às interações organizacionais sendo que se mostram positivamente relacionadas. Ademais, através da análise das variáveis desta dimensão interações organizacionais compreendemos que as interações em teletrabalho não são totalmente eficazes mostrando níveis médios. Estes resultados estão de acordo com Hallowell (1999) que nos disse que quando um indivíduo está em teletrabalho existem mais erros de comunicação e compreensão das mensagens transmitidas. Por outro lado, Fonner e Roloff (2010) apesar de concordarem que o teletrabalho prejudica as interações organizacionais os mesmos afirmam no seu estudo que o decréscimo das interações no trabalho é melhor. A pesquisa no presente, e a consequente validação da Hipótese 5 concorda com os autores mencionado relativamente à ineficácia das interações laborais, no entanto, discorda que seja um tema que beneficia os indivíduos uma vez que a correlação positiva encontrada entre a satisfação com o teletrabalho e as interações organizacionais nos revela que as mesmas se movem na mesma direção, ou seja, quando uma aumenta a outra aumenta também. Adicionalmente, a relação encontrada entre as interações e a satisfação com o teletrabalho vão de encontro ao estudo de Smith *et al.* (2015) e concorda que os canais de comunicação devem ser melhorados com o objetivo de melhorar a satisfação com o teletrabalho.

Capítulo 5

Conclusões

Como apresentado anteriormente, o teletrabalho tem vindo a ser explorado ao longo de várias décadas e o seu significado e formas de aplicação têm também vindo a evoluir. A adoção desta prática tem vindo a aumentar e, por isso, intensifica-se a necessidade de aprofundar os conhecimentos sobre o teletrabalho.

Neste estudo foi utilizada uma metodologia quantitativa sob forma de relacionar o teletrabalho, a satisfação no trabalho, a motivação e as interações organizacionais.

De acordo com os resultados encontrados no presente estudo demonstram que a generalidade dos indivíduos está satisfeita com o teletrabalho, no entanto, foram detetadas diferenças entre os vários grupos de regime de teletrabalho. Desta forma, foi explorado no presente estudo quais as diferenças encontradas entre os diversos grupos. Os resultados obtidos revelam que as diferenças mais significativas residem entre os grupos que estão até 50% do tempo em teletrabalho e os restantes. Adicionalmente, quando maior fosse o tempo que os indivíduos passassem em teletrabalho maior era também a sua satisfação com o mesmo.

Os dados recolhidos e analisados no presente estudo revelam também diferenças ao nível das vantagens e desvantagens do teletrabalho mostrando que essas diferenças residem a nível da qualidade e rentabilidade do trabalho, balanço entre trabalho e família e condições de trabalho, devendo estes serem, de acordo com o presente estudo, os tópicos a ser aprofundados e melhorados pelas empresas para que se promova a satisfação.

Relativamente à motivação dos indivíduos foi detetada uma disparidade entre os indivíduos com uma variedade de respostas. Aliada a esta disparidade foi conferido neste estudo que a motivação está positivamente associada com a satisfação com o teletrabalho e, como tal, para aumentar a satisfação com o teletrabalho, a motivação dos indivíduos deverá ser estimulada.

Neste estudo identifica-se a existência de relação entre a satisfação com o teletrabalho e as interações organizacionais. No cômputo global as interações organizacionais revelaram estar num ponto médio permitindo concluir que a ineficácia das interações prejudique a total satisfação com o teletrabalho.

No âmbito deste estudo contribuiu-se para uma melhor compreensão do teletrabalho o impacto que diversas dimensões têm na satisfação do mesmo e tiraram-se conclusões importantes não só que suportam estudos anteriores como se encontraram pistas para onde direccionar futuras pesquisas. Futuras investigações deveram abordar em mais detalhe as

diferenças entre os vários regimes de teletrabalho bem como explorar o tema das interações organizacionais no teletrabalho.

A nível prático de forma a aumentar a satisfação dos colaboradores com o teletrabalho as empresas devem rever as suas políticas de teletrabalho, não só no tempo que possibilitam aos colaboradores trabalharem neste regime, mas também, desenvolverem práticas que aumentem as interações e a sua eficácia. Compreende-se ainda que deve ser do interesse das empresas aumentar a satisfação com este regime, uma vez que os resultados apontaram que a satisfação com o teletrabalho, nos níveis superiores de teletrabalho, tendo em conta o que os indivíduos consideram como partes importantes desta prática, a maior qualidade e rentabilidade do trabalho que, por sua vez, aumentam os resultados da empresa.

Não obstante aos resultados encontrados existem limitações enfrentadas por este trabalho que requerem que o mesmo seja corroborado por novos estudos. A primeira limitação prende-se com a representatividade da amostra pois a mesma está satisfeita na generalidade pelo que poderia ser interessante estudar também a perspetiva de indivíduos que não estejam satisfeitos com as práticas de teletrabalho. A segunda limitação prende-se mais uma vez com a representatividade da mesma uma vez que o único carácter limitador era os indivíduos terem experiência em teletrabalho. Adicionalmente esta abordagem pode ser melhor aplicada numa empresa uma vez que, o tipo de função e área de negócio da empresa não foram apurados e, conforme mencionado anteriormente, existem funções que não permitem a prática de teletrabalho total ou parcial pela necessidade de se estar no local para realizar o trabalho. A terceira limitação recai sobre o carácter quantitativo da amostra, pois poderá ser benéfico em investigações futuras analisar este tema através de um carácter qualitativo, de forma a obter aquilo que são as perspetivas dos indivíduos para que o estudo não esteja limitado aos temas que o mesmo aborda.

Referências Bibliográficas

- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L. (2016). Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1–11.
- Almeida, H., Faísca, L., & Jesus, S. N. (2009). Estrutura factorial da versão portuguesa do Job Diagnostic Survey (JDS): Um estudo confirmatório de validação do instrumento. *Psicologia*, 23(1), 79–102.
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308-323.
- Bae, K. B., & Kim, D. (2016). The impact of decoupling of telework on job satisfaction. *American Review of Public Administration*, 46, 356-371.
- Bailey, D.E., & Kurland, N.B. (2002). A review of telework research: findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behaviour*, 23, 383-400.
- Batura, N., Skordis-Worrall, J., Thapa, R., Basnyat, R., & Morrison, J. (2016). Is the job satisfaction survey a good tool to measure job satisfaction amongst health workers in nepal? Results of a validation analysis. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–13.
- Bosch-Sijtsema, P. M., & Sivunen, A. (2013). Professional virtual worlds supporting computer-mediated communication, collaboration, and learning in geographically distributed contexts. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 56, 160–175.
- Caillier, J. (2011). The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. *American Review of Administration*, 42, 461-480.
- Cooper, C., & Kurland, N. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 511-532.
- Cunha, A. J. M., & Ferreira, M. A. T. (2011) Transferência de conhecimento em empresas multinacionais estudo de caso na indústria de papel. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 16(4), 95–118.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998) *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.
- Feldman, J. (1976). A contingency theory of socialization. *Administrative Science Quarterly*, 21, 433-452.

- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336–361.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.
- Gomes, D. & Borba, D. (2011). Motivação no trabalho. Em D. Gomes (Coord.) *Psicologia das Organizações, do Trabalho e dos Recursos Humanos* (pp. 241-319). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 69 (2), 159-170.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hallowell E. M. (1999). The human moment at work. *Harvard business review*, 77(1), 58–66.
- Judge, T., Parker, S., Colbert, A., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: a cross-cultural review. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*, 2, 25-52.
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 1–19.
- Kothari, C. R. (2021). *Research Methodology Methods and Techniques: Second Revision Edition*. New Age International Publishers.
- Kurkland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). The advantages and challenges of working here, there anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53–68.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- Lopes, A. (2012). *Fundamentos da Gestão de Pessoas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Malik, M., Nawab, S., Naeem, B. & Danish, R. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of university teachers in public sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(6), 17-26.
- Maruyama, T., & Tietze, S. (2012). From anxiety to assurance: concerns and outcomes of telework. *Personnel Review*, 41(4), 450-469.
- Matisane, L., Paegle, L., Vanadzins, I., & Linde, A. A. (2022). Lack of workplace risk assessment as a predictor of adverse health effects for teleworkers - results from the survey on Life with COVID-19 in Latvia. *SHS Web of Conferences*, 131, 01006.

- Meier, L. L., & Spector, P. E. (2015). Job Satisfaction. *Human Resources Management*, 5(6).
- Men, L. (2014). Strategic Internal Communication: Transformational Leadership, Communication Channels, and Employee Satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264-284.
- Messenger, J. C. (2017). Working anytime, anywhere: The evolution of Telework and its effects on the world of work. *IUS Labor* 3/2017, 301-312.
- Messenger, J. C. (2019). Introduction: Telework in the 21st century – an evolutionary perspective. In *Telework in the 21st Century*. Edward Elgar Publishing, 1-34.
- Messenger, J. and Gschwind, L. (2016). Three generations of telework: New ICT and the (r)evolution from home office to virtual office. *New Technology, Work and Employment*, 31 (3), 195–208.
- Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., Verive, J. M., & Heelan, M. P. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, 25, 578–595.
- Murad, M. M. I., Zayed, N. M., & Mukul, A. Z. A. (2013). A Study on Job Satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 5(17), 14–20.
- Okuneye, M., Lasisi, J., Omoniyi, C., & Shodiya, O. (2014). Internal Communication Strategy and Performance: Evidence from Nigerian Service and Manufacturing Industry. *Journal of Research and Development*, 1(11), 29-37.
- Pires, M. L. (2018). Working conditions and organizational support influence on satisfaction and performance. *European Journal of Applied Business Management*, 162–186.
- Pradhan, R. K., Dash, S., & Jena, L. K. (2019). Do HR Practices Influence Job Satisfaction? Examining the Mediating Role of Employee Engagement in Indian Public Sector Undertakings. *Global Business Review*, 20(1), 119–132
- Sarwar, S. & Abugre, J. (2013). “The influence of rewards and job satisfaction on employees in the service industry”, *The Business & Management Review*, 3(2) 22-32
- Shipman, K.E., Burrell, D.N., & Huff Mac Pherson, A. (2021). An organizational analysis of how managers must understand the mental health impact of teleworking during COVID-19 on employees. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Sibhoko, O., & Bayat, M. S. (2019). An investigation into employee job satisfaction and its impact on organizational effectiveness with special reference to the buffalo city college. *Management Studies and Economic Systems*, 4(1), 71–78.

- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2015). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44–68.
- Sousa, D. (2016). O enquadramento legal do teletrabalho em Portugal. *Revista Derecho Social y Empresa*. Vol. 6.
- Subarto, S., Solihin, D., & Qurbani, D. (2021). Determinants of Job Satisfaction and Its Implications for the Lecturers Performance. *Journal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 9(2), 163-178.
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30.
- Van Den Broek, D. & Keating, E. (2011). Rights to a process for the masses or select privileges for the few? Telework policy and labour market inequality in Australia. *Policy Studies*, v. 32, n. 1, pp. 21-33.
- Vega, R. P., Anderson, A. J., & Kaplan, S. A. (2014). A within person examination of the effects of telework. *Journal of Business and Psychology*, 30, 313-330.
- Vercic, A., Vercic, D. & Sriramesh, K. (2012). Internal Communication: Definition, Parameters, and the Future. *Public Relations Review*, 38(2), 223-230
- Vincent, D., & Marmo, S. (2018). Commitment to social justice and its influence on job satisfaction and retention of nonprofit middle managers. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42(5), 457–473.
- Wang, W., Albert, L. and Sun, Q. (2020), "Employee isolation and telecommuter organizational commitment", *Employee Relations*, Vol. 42 No. 3, pp. 609-625.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173–194.

Anexos

Anexo 1

Questionário

Secção 1

Olá, o meu nome é Andreia Nabais, estou a realizar o Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos no ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, e venho convidar ao preenchimento de um breve questionário.

Este questionário insere-se na tese para a conclusão do Mestrado e foca-se na satisfação com o teletrabalho.

Se tem experiência em teletrabalho agradecemos a sua participação.

Os dados recolhidos serão exclusivamente analisados para efeitos deste estudo, estando garantido o anonimato e confidencialidade.

Não há respostas certas ou erradas. O que interessa é exclusivamente a sua opinião.

Para qualquer esclarecimento por favor contacte: Andreia Nabais (arnso@iscte-iul.pt).

Obrigado pela sua colaboração!

*Obrigatório

Tem ou teve experiência em teletrabalho:*

- Sim
- Não

Secção 2

Assinale o grau de importância que os itens abaixo têm relativamente à sua experiência em teletrabalho.

	1	2	3	4	5
	Pouco importante				Muito importante
Q1.1 Maior Produtividade					
Q1.2 Flexibilidade horária					
Q1.3 Falta de absentismo					
Q1.4 Autonomia de Tarefas					
Q1.5 Qualidade do trabalho					
Q1.6 Rentabilidade do tempo de trabalho					
Q1.7 Balanço entre trabalho e vida pessoal					
Q2.1 Intensidade das relações laborais					
Q2.2 Isolamento social					

Q2.3 Oportunidades de progressão de carreira
Q2.4 Falta de condições de trabalho
Q2.5 Problemas de saúde física
Q2.6 Dificuldade na separação entre horário laboral e horário de descanso
Q2.7 Existência de conflitos na esfera de trabalho e vida pessoal

Secção 3

Considerando a sua experiência em teletrabalho, assinale para cada uma das afirmações o grau que melhor se aplica à sua experiência.

Q3 Que autonomia existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe permite tomar decisões na sua execução.	1 Muito pouca: o trabalho quase não me dá hipóteses de “dar” uma opinião pessoal sobre como e quando o trabalho é feito	2	3	4	5 Muita: o meu trabalho dá-me quase total responsabilidade para decidir como e quando o trabalho é feito.
Q4 Até que ponto o seu trabalho pressupõe fazer uma porção “inteira” e identificável de trabalho? Quer dizer, o seu trabalho é uma totalidade que tem obviamente um princípio e um fim ou é apenas uma pequena parte do todo que é completado por outras pessoas ou por máquinas automáticas.	1 O meu trabalho é apenas uma pequena parte do trabalho total: os resultados das minhas atividades não são visíveis no produto final ou serviço.	2	3	4	5 O meu trabalho envolve fazer a totalidade do trabalho, do princípio ao fim: os resultados das minhas atividades podem facilmente ser vistas no produto final ou serviço
Q5 Que variedade existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe exige fazer coisas diferentes, aplicando algumas das suas aptidões e talentos.	1 Muita pouca: o trabalho exige-me a mesma rotina, fazer sempre o mesmo	2	3	4	5 Muita: o trabalho exige-me fazer muitas coisas diferentes, aplicando várias aptidões e talentos.
Q6 De uma forma geral, que significado ou importância tem o seu trabalho? Quer dizer, há probabilidade de os resultados do seu trabalho afetarem a vida ou o bem-estar de outras pessoas.	1 Não muito significativo: não é provável que os resultados do meu trabalho tenham efeitos importantes noutras pessoas	2	3	4	5 Altamente significativo: os resultados do meu trabalho podem afetar aspetos importantes da vida de outras pessoas
Q7 Até que ponto ao executar o seu trabalho obtém informação sobre o seu desempenho? Quer dizer, o próprio	1 Muito pouca: o próprio trabalho está definido de modo que	2	3	4	5 Muitas vezes: o trabalho está definido de modo

trabalho fornece-lhe pistas sobre o seu desempenho – à parte de qualquer “feedback” que colegas ou chefes lhe possam fornecer.	eu trabalhe sem ter acesso a uma avaliação do meu desempenho.	que, durante a sua execução receba quase sempre “feedback” sobre o meu desempenho.
--	---	--

Secção 4

Considerando a sua experiência em teletrabalho, assinale para cada uma das afirmações o seu grau de concordância.

	1	2	3	4	5
	Discordo totalmente				Concordo totalmente
Q8 O trabalho exige-me a utilização de várias aptidões complexas ou de nível elevado.					
Q9 O meu trabalho está organizado de forma que não tenha possibilidade de o fazer na sua totalidade (apenas uma pequena parte), do princípio ao fim.					
Q10 Só o facto de realizar o trabalho exigido pela minha função permite-me ter a possibilidade de avaliar o meu desempenho.					
Q11 O trabalho é muito simples e repetitivo.					
Q12 Este é um tipo de trabalho em que muitas pessoas podem ser afetadas pelo modo como ele é executado.					
Q13 O trabalho nega-me qualquer possibilidade de utilizar a minha iniciativa ou de tomar decisões na sua execução.					
Q14 O trabalho dá-me a possibilidade de completar totalmente as tarefas que inicio.					
Q15 O trabalho fornece-me poucas pistas sobre o meu desempenho.					
Q16 O trabalho dá-me uma oportunidade considerável de independência e liberdade no modo como o executo.					
Q17 O trabalho em si não tem muito significado ou importância no contexto geral da vida.					

Secção 5

Considerando a sua experiência em teletrabalho, assinale para cada uma das afirmações o seu grau de concordância.

Itens	1	2	3	4	5
	Discordo totalmente				Concordo totalmente
Q18 A comunicação diária em teletrabalho com os meus colegas é suficiente.					
Q19 A comunicação diária em teletrabalho com a minha chefia é suficiente.					
Q20 Em teletrabalho, consigo compreender a mensagem que os meus colegas me querem passar.					

Q21 Em teletrabalho, consigo transmitir corretamente mensagem que aos meus colegas

Q22 O meu dia a dia em teletrabalho permite que os meus colegas me passem informação de forma espontânea.

Q23 As interações, em teletrabalho, com os meus colegas e chefias vão para além de questões de trabalho e envolvem interações relativas a questões pessoais

Secção 6

Q24 Ano de nascimento:

Q25 Sexo

- Feminino
- Masculino
- Outro

Q26 Escolaridade

- Inferior a 12º ano
- 12º ano
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra

Q27 Na generalidade, qual o seu grau de satisfação com o teletrabalho

1 Totalmente Insatisfeito 2 3 4 5 Totalmente Satisfeito

Q28 Nos últimos 2 anos qual foi o seu regime de trabalho?

- Regime exclusivo de teletrabalho
- Regime Misto

Q28.1 Percentagem de tempo que esteve em teletrabalho nos últimos 2 anos (em média)

- 1-25%
- 26-50%

- 51-75%
- 76-99%

Anexo 2

Tabela 13- Alfa Cronbach por item na dimensão vantagens

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Q1.1 Aumento de produtividade	25,75	12,090	,554	,731
Q1.2 Flexibilidade horária	25,19	13,901	,355	,767
Q1.3 Diminuição do absentismo	26,21	10,858	,473	,758
Q1.4 Maior autonomia de tarefas	25,87	11,492	,506	,741
Q1.5 Maior qualidade do trabalho	25,75	11,252	,616	,715
Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho	25,48	12,052	,616	,720
Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal	25,14	13,889	,405	,761

Tabela 14- Alfa Cronbach por item na dimensão desvantagens

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Q2.1 Diminuição da intensidade das relações laborais	17,43	32,858	,245	,831
Q2.2 Isolamento social	17,63	28,792	,509	,793
Q2.3 Falta de oportunidades de promoção e progressão de carreira	18,13	27,694	,600	,777
Q2.4 Falta de condições de trabalho	18,26	26,590	,632	,770

Q2.5 Aumento de problemas de saúde física	18,24	26,867	,638	,769
Q2.6 Dificuldade na separação entre horário laboral e horário de descanso	17,67	27,861	,531	,789
Q2.7 Existência de conflitos mais frequentes no âmbito da esfera trabalho e vida pessoal	18,29	26,917	,674	,764

Tabela 15- Alfa Cronbach por item na dimensão motivação

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Q3- Que autonomia existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe permite tomar decisões na sua execução.	45,45	18,672	,276	,233
Q4- Até que ponto o seu trabalho pressupõe fazer uma porção “inteira” e identificável de trabalho? Quer dizer, o seu trabalho é uma totalidade que tem obviamente um princípio e um fim ou é apenas uma pequena parte do todo que é completado por outras pessoas ou por máquinas automáticas.	45,54	19,169	,181	,262
Q5- Que variedade existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe exige fazer coisas diferentes, aplicando algumas das suas aptidões e talentos.	45,58	18,668	,203	,250
Q6- De uma forma geral, que significado ou importância tem o seu trabalho? Quer dizer, há probabilidade de os resultados do seu trabalho afetarem a vida ou o bem-estar de outras pessoas.	45,64	18,394	,237	,237
Q7- Até que ponto ao executar o seu trabalho obtém informação sobre o seu desempenho? Quer dizer, o próprio trabalho fornece-lhe pistas sobre o seu desempenho – à parte de qualquer “feedback” que colegas ou chefes lhe possam fornecer.	45,68	18,281	,250	,232

Q8- O trabalho exige-me a utilização de várias aptidões complexas ou de nível elevado.	45,22	19,00	,236	,247
		4		
Q9- O meu trabalho está organizado de forma que não tenha possibilidade de o fazer na sua totalidade (apenas uma pequena parte), do princípio ao fim.	46,64	19,49	,051	,310
		4		
Q10- Só o facto de realizar o trabalho exigido pela minha função permite-me ter a possibilidade de avaliar o meu desempenho.	45,84	18,19	,285	,222
		9		
Q11- O trabalho é muito simples e repetitivo.	47,35	21,96	-,147	,373
		9		
Q12- Este é um tipo de trabalho em que muitas pessoas podem ser afetadas pelo modo como ele é executado.	45,82	18,37	,218	,242
		3		
Q13- O trabalho nega-me qualquer possibilidade de utilizar a minha iniciativa ou de tomar decisões na sua execução.	47,36	22,46	-,195	,379
		7		
Q14- O trabalho dá-me a possibilidade de completar totalmente as tarefas que inicio.	45,31	19,68	,130	,280
		3		
Q15- O trabalho fornece-me poucas pistas sobre o meu desempenho.	47,05	23,25	-,270	,415
		4		
Q16- O trabalho dá-me uma oportunidade considerável de independência e liberdade no modo como o executo.	45,48	19,05	,248	,245
		3		
Q17- O trabalho em si não tem muito significado ou importância no contexto geral da vida.	47,06	21,67	-,126	,371
		7		

Tabela 16- Alfa Cronbach por item na dimensão interações organizacionais

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Q18- A comunicação diária em teletrabalho com os meus colegas é suficiente.	18,59	16,388	,599	,748
Q19- A comunicação diária em teletrabalho com a minha chefia é suficiente.	18,65	15,479	,668	,730

Q20- Em teletrabalho, consigo compreender a mensagem que os meus colegas me querem passar.	18,76	15,815	,616	,743
Q21- Em teletrabalho, consigo transmitir corretamente mensagem que aos meus colegas	18,58	16,451	,560	,757
Q22-O meu dia a dia em teletrabalho permite que os meus colegas me passem informação de forma espontânea.	18,63	16,369	,573	,754
Q23- As interações, em teletrabalho, com os meus colegas e chefias vão para além de questões de trabalho e envolvem interações relativas a questões pessoais	19,23	18,096	,293	,823

Tabela 17- Estatística descritiva por item

	Média	Desvio padrão
Q1.1 Aumento de produtividade	4,15	,839
Q1.2 Flexibilidade horária	4,71	,644
Q1.3 Diminuição do absentismo	3,69	1,196
Q1.4 Maior autonomia de tarefas	4,03	1,018
Q1.5 Maior qualidade do trabalho	4,15	,940
Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho	4,42	,784
Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal	4,75	,591
Q2.1 Diminuição da intensidade das relações laborais	3,52	1,118
Q2.2 Isolamento social	3,31	1,259
Q2.3 Falta de oportunidades de promoção e progressão de carreira	2,81	1,260
Q2.4 Falta de condições de trabalho	2,68	1,353
Q2.5 Aumento de problemas de saúde física	2,70	1,309
Q2.6 Dificuldade na separação entre horário laboral e horário de descanso	3,27	1,349
Q2.7 Existência de conflitos mais frequentes no âmbito da esfera trabalho e vida pessoal	2,65	1,253
Q3- Que autonomia existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe permite tomar decisões na sua execução.	3,91	,896

Q4- Até que ponto o seu trabalho pressupõe fazer uma porção “inteira” e identificável de trabalho? Quer dizer, o seu trabalho é uma totalidade que tem obviamente um princípio e um fim ou é apenas uma pequena parte do todo que é completado por outras pessoas ou por máquinas automáticas.	3,82	,961
Q5- Que variedade existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe exige fazer coisas diferentes, aplicando algumas das suas aptidões e talentos.	3,78	1,050
Q6- De uma forma geral, que significado ou importância tem o seu trabalho? Quer dizer, há probabilidade de os resultados do seu trabalho afetarem a vida ou o bem-estar de outras pessoas.	3,72	1,046
Q7- Até que ponto ao executar o seu trabalho obtém informação sobre o seu desempenho? Quer dizer, o próprio trabalho fornece-lhe pistas sobre o seu desempenho – à parte de qualquer “feedback” que colegas ou chefes lhe possam fornecer.	3,68	1,046
Q8- O trabalho exige-me a utilização de várias aptidões complexas ou de nível elevado.	4,13	,885
Q9- O meu trabalho está organizado de forma que não tenha possibilidade de o fazer na sua totalidade (apenas uma pequena parte), do princípio ao fim.	2,72	1,246
Q10- Só o facto de realizar o trabalho exigido pela minha função permite-me ter a possibilidade de avaliar o meu desempenho.	3,52	,995
Q11- O trabalho é muito simples e repetitivo.	2,00	1,033
Q12- Este é um tipo de trabalho em que muitas pessoas podem ser afetadas pelo modo como ele é executado.	3,54	1,093
Q13- O trabalho nega-me qualquer possibilidade de utilizar a minha iniciativa ou de tomar decisões na sua execução.	2,00	,937
Q14- O trabalho dá-me a possibilidade de completar totalmente as tarefas que inicio.	4,05	,926
Q15- O trabalho fornece-me poucas pistas sobre o meu desempenho.	2,31	1,069
Q16- O trabalho dá-me uma oportunidade considerável de independência e liberdade no modo como o executo.	3,88	,848
Q17- O trabalho em si não tem muito significado ou importância no contexto geral da vida.	2,30	1,109
Q18- A comunicação diária em teletrabalho com os meus colegas é suficiente.	3,90	1,069
Q19- A comunicação diária em teletrabalho com a minha chefia é suficiente.	3,83	1,133
Q20- Em teletrabalho, consigo compreender a mensagem que os meus colegas me querem passar.	3,73	1,143
Q21- Em teletrabalho, consigo transmitir corretamente mensagem que aos meus colegas	3,91	1,109

Q22-O meu dia a dia em teletrabalho permite que os meus colegas me passem informação de forma espontânea.	3,86	1,106
Q23- As interações, em teletrabalho, com os meus colegas e chefias vão para além de questões de trabalho e envolvem interações relativas a questões pessoais	3,26	1,239
Na generalidade, qual o seu grau de satisfação com o teletrabalho?	4,33	,808

Tabela 18- Teste DMS entre as vantagens do teletrabalho e o regime de trabalho

			Diferença média (I- J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Q1.5 Maior qualidade do trabalho	1- 25%	26-50%	-0,512	0,364	0,161	-1,23	0,21
		51-75%	-,794*	0,34	0,021	-1,46	-0,12
		76-99%	-0,533	0,339	0,117	-1,2	0,14
		100%	-,841*	0,322	0,01	-1,48	-0,21
	26- 50%	1-25%	0,512	0,364	0,161	-0,21	1,23
		51-75%	-0,282	0,24	0,243	-0,76	0,19
		76-99%	-0,021	0,238	0,931	-0,49	0,45
		100%	-0,329	0,213	0,124	-0,75	0,09
	51- 75%	1-25%	,794*	0,34	0,021	0,12	1,46
		26-50%	0,282	0,24	0,243	-0,19	0,76
		76-99%	0,261	0,2	0,193	-0,13	0,65
		100%	-0,048	0,169	0,779	-0,38	0,29
	76- 99%	1-25%	0,533	0,339	0,117	-0,14	1,2
		26-50%	0,021	0,238	0,931	-0,45	0,49
		51-75%	-0,261	0,2	0,193	-0,65	0,13
		100%	-0,308	0,166	0,065	-0,64	0,02
100%	1-25%	,841*	0,322	0,01	0,21	1,48	
	26-50%	0,329	0,213	0,124	-0,09	0,75	
	51-75%	0,048	0,169	0,779	-0,29	0,38	
	76-99%	0,308	0,166	0,065	-0,02	0,64	
Q1.6 Maior rentabilidade do tempo de trabalho	1- 25%	26-50%	-0,353	0,302	0,245	-0,95	0,24
		51-75%	-,746*	0,283	0,009	-1,3	-0,19
		76-99%	-,586*	0,281	0,039	-1,14	-0,03
		100%	-,746*	0,267	0,006	-1,27	-0,22
	26- 50%	1-25%	0,353	0,302	0,245	-0,24	0,95
		51-75%	-,393*	0,2	0,05	-0,79	0
		76-99%	-0,233	0,198	0,24	-0,62	0,16
		100%	-,393*	0,177	0,027	-0,74	-0,04
	1-25%	,746*	0,283	0,009	0,19	1,3	

	51-	26-50%	,393*	0,2	0,05	0	0,79
	75%	76-99%	0,16	0,166	0,336	-0,17	0,49
		100%	0	0,14	1	-0,28	0,28
	4	1-25%	,586*	0,281	0,039	0,03	1,14
		26-50%	0,233	0,198	0,24	-0,16	0,62
		51-75%	-0,16	0,166	0,336	-0,49	0,17
		100%	-0,16	0,138	0,248	-0,43	0,11
	100%	1-25%	,746*	0,267	0,006	0,22	1,27
		2	,393*	0,177	0,027	0,04	0,74
		51-75%	0	0,14	1	-0,28	0,28
		4	0,16	0,138	0,248	-0,11	0,43
Q1.7 Maior balanço entre trabalho e vida pessoal	1-	26-50%	-,961*	0,219	0	-1,39	-0,53
	25%	51-75%	-,984*	0,205	0	-1,39	-0,58
		4	-,949*	0,204	0	-1,35	-0,55
		100%	-1,070*	0,194	0	-1,45	-0,69
	26-	1-25%	,961*	0,219	0	0,53	1,39
	50%	51-75%	-0,023	0,145	0,875	-0,31	0,26
		4	0,012	0,144	0,934	-0,27	0,29
		100%	-0,108	0,128	0,399	-0,36	0,14
	51-	1-25%	,984*	0,205	0	0,58	1,39
	75%	26-50%	0,023	0,145	0,875	-0,26	0,31
		76-99%	0,035	0,12	0,774	-0,2	0,27
		100%	-0,086	0,102	0,401	-0,29	0,12
	76-	1-25%	,949*	0,204	0	0,55	1,35
	99%	26-50%	-0,012	0,144	0,934	-0,29	0,27
		51-75%	-0,035	0,12	0,774	-0,27	0,2
		100%	-0,12	0,1	0,231	-0,32	0,08
	100%	1-25%	1,070*	0,194	0	0,69	1,45
		26-50%	0,108	0,128	0,399	-0,14	0,36
		51-75%	0,086	0,102	0,401	-0,12	0,29
		76-99%	0,12	0,1	0,231	-0,08	0,32

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

Tabela 19- Teste DMS entre as vantagens do teletrabalho e o regime de trabalho

	(I) Regime de teletrabalho	(J) Regime de teletrabalho	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Falta de Condições de trabalho	1-25%	26-50%	-,213	,524	,685	-1,24	,82
		51-75%	,770	,489	,117	-,19	1,73
		76-99%	,722	,487	,140	-,24	1,68
		100%	,584	,463	,208	-,33	1,50
	26-50%	1-25%	,213	,524	,685	-,82	1,24
		51-75%	,982*	,346	,005	,30	1,66
		76-99%	,935*	,343	,007	,26	1,61
		100%	,797*	,307	,010	,19	1,40
	51-75%	1-25%	-,770	,489	,117	-1,73	,19
		26-50%	-,982*	,346	,005	-1,66	-,30
		76-99%	-,048	,287	,869	-,61	,52
		100%	-,186	,243	,446	-,67	,29
	76-99%	1-25%	-,722	,487	,140	-1,68	,24
		26-50%	-,935*	,343	,007	-1,61	-,26
		51-75%	,048	,287	,869	-,52	,61
		100%	-,138	,239	,564	-,61	,33
	100%	1-25%	-,584	,463	,208	-1,50	,33
		26-50%	-,797*	,307	,010	-1,40	-,19
		51-75%	,186	,243	,446	-,29	,67
		76-99%	,138	,239	,564	-,33	,61

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.