

Repositório ISCTE-IUL

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2024-07-18

Deposited version:

Publisher Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Sousa, I. C. & Ramos, S. (2023). O burnout em contexto de teletrabalho: Uma questão meramente psicológica?. In Ana Paula Gato, Andreia Ferreri Cerqueira, Edgar Canais, José Rebelo, Sandrina B. Moreira, Victor Barbosa (Ed.), Atas do V Seminário internacional vulnerabilidades sociais e saúde "trabalho, saúde mental e integração social: Vulnerabilidades e transições em tempos de incerteza. (pp. 138-151). Setubal: Instituto Politécnico de Setúbal.

Further information on publisher's website:

https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/48660/1/Atas_V_SVSS_2023.pdf

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Sousa, I. C. & Ramos, S. (2023). O burnout em contexto de teletrabalho: Uma questão meramente psicológica?. In Ana Paula Gato, Andreia Ferreri Cerqueira, Edgar Canais, José Rebelo, Sandrina B. Moreira, Victor Barbosa (Ed.), Atas do V Seminário internacional vulnerabilidades sociais e saúde "trabalho, saúde mental e integração social: Vulnerabilidades e transições em tempos de incerteza. (pp. 138-151). Setubal: Instituto Politécnico de Setúbal.. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

O burnout em contexto de teletrabalho: Uma questão meramente psicológica?

*Inês C. Sousa, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa, CIES-Iscte, Lisboa, Portugal,
ines_carneiro_sousa@iscte-iul.pt*

*Sara Ramos, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa, DINÂMIA'CET-Iscte, Lisboa, Portugal,
sara.ramos@iscte-iul.pt*

Resumo

Os tempos de grande incerteza e complexidade desencadeados pela pandemia de COVID-19 continuam a representar um enorme desafio para a sociedade, as organizações e os indivíduos. Em particular, a necessidade de uma rápida adaptação do trabalho às limitações impostas pelo confinamento contribuiu para a adoção massiva do teletrabalho, que se tornou, posteriormente, um regime de trabalho mais prevalente na União Europeia. Desta forma, a atenção de académicos e práticos focou-se, nos últimos dois anos, na análise dos antecedentes e consequências do teletrabalho. No entanto, os estudos sobre as condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos do local de teletrabalho – uma das dimensões da qualidade do teletrabalho – são ainda escassos. O objetivo deste estudo é descrever as condições do posto de teletrabalho e analisar a sua relação com o *burnout*, especificamente com a exaustão emocional. Uma amostra de 896 teletrabalhadores respondeu a um questionário online entre janeiro e fevereiro de 2022. Os resultados sugerem que, em média, os teletrabalhadores consideram o seu posto de trabalho remoto limpo, livre de riscos para a saúde e com a tecnologia de que necessitam. A evidência empírica sugere ainda que a qualidade do teletrabalho percebida influencia negativamente a exaustão emocional dos teletrabalhadores. A implementação bem-sucedida do regime de teletrabalho, e sem prejuízo da saúde mental do teletrabalhador, implica, assim, que os indivíduos experienciem as condições adequadas no seu espaço de trabalho fora das instalações da organização.

Palavras-chave: Teletrabalho, Burnout, Qualidade do teletrabalho, Exaustão emocional

Abstract

The times of great uncertainty and complexity triggered by the COVID-19 pandemic continue to represent an enormous challenge for society, organizations and individuals. In particular, the need for a rapid adaptation of work to the limitations imposed by lockdowns contributed to the massive adoption of telework, which subsequently became a more prevalent work regime in the European Union. In this way, the attention of academics and practitioners has focused, in the last two years, on the analysis of the antecedents and consequences of telework. However, studies on the ergonomic, physical, and equipment conditions of the telework – one of the dimensions of the quality of telework – are still scarce. The goal of this study is to describe the conditions of the telework and analyze its relationship with burnout, specifically with emotional exhaustion. A sample of 896 teleworkers answered an online questionnaire between January and February 2022. The results suggest that, on average, teleworkers consider their remote workstation to be clean, free of health risks and with the technology they need. Empirical evidence also suggests that the perceived quality of telework negatively influences teleworkers' emotional exhaustion. The successful implementation of the telework regime, and without prejudice to the teleworker's mental health, thus implies that individuals experience adequate conditions in their workspace outside the organization's premises.

Keywords: Telework, Burnout, Quality of telework, Emotional Exhaustion

Introdução

O mundo está a mudar rapidamente, o que acarreta grandes repercussões para a vida dos indivíduos e da sociedade, e para o funcionamento das organizações. As recentes mudanças políticas, económicas e sociais (e.g., pandemia COVID-19, conflitos armados, inflação) vieram acelerar a transição de um mundo VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity;

i.e., Volátil, Incerto, Complexo, Ambíguo) para um mundo BANI (Evseeva et al., 2022). O acrónimo BANI significa Brittle, Anxious, Nonlinear, Incomprehensible (Frágil, Ansioso, Não linear, Incompreensível) e foi cunhado pelo antropólogo Jamais Cascio com o objetivo de destacar a importância de as organizações se prepararem para as transformações que podem afetar, de forma caótica e completamente inesperada, as suas operações e os seus recursos humanos (Cascio, 2020). Desta forma, torna-se crucial que as organizações repensem a sua forma de planear e organizar o trabalho, assegurando a sua capacidade de responder de forma eficiente a mudanças abruptas e globais.

Esta resposta encontra-se, muitas vezes, nas novas formas de organização do trabalho, que emergiram e se estabeleceram como uma nova realidade nas últimas duas décadas (Van Steenbergen et al., 2018). Estas incluem, entre outros aspetos, a flexibilidade no horário (e.g., possibilidade de decidir o horário de início e/ou de fim da jornada de trabalho), no local de trabalho (e.g., trabalhar a partir de casa, em espaços de *coworking*) ou no contrato (e.g., trabalho a tempo parcial inferior a 10 horas semanais, contrato “zero horas”) (Broughton et al., 2010). O rápido avanço tecnológico e a crescente utilização das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) no trabalho (e.g., e-mail, telemóveis, videoconferência) facilitam a adesão a estas novas formas de trabalho (Van Steenbergen et al., 2018). A digitalização do local de trabalho permite, em particular, a implementação do teletrabalho, uma nova forma de organização do trabalho que elimina as fronteiras de tempo e de espaço entre as esferas do trabalho e pessoal. O trabalho passa assim a poder ser feito em qualquer lugar, a qualquer hora. Esta promessa de flexibilidade do teletrabalho é, no entanto, paradoxal já que este regime pode reduzir a autonomia dos indivíduos para decidirem onde e quando se envolverem no trabalho (Boell et al., 2016).

A literatura demonstrou inúmeros benefícios do teletrabalho tanto para as organizações como para os trabalhadores, como redução dos custos e do tempo associado a deslocações, diminuição do absentismo, custos e requisitos do escritório e maior satisfação dos trabalhadores (Allen et al., 2015; Harpaz, 2002). No entanto, foram também identificadas potenciais consequências negativas do teletrabalho, nomeadamente para o bem-estar dos indivíduos, como o aumento do presentismo, dos problemas músculo-esqueléticos e dos sentimentos de isolamento e solidão (Tavares, 2017). Este regime representa ainda novos riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores, assim como profundas incertezas sobre a responsabilidade do empregador pelo espaço, utensílios e meios de trabalho (Ramos & Serranheira, 2022). Esta breve síntese sobre as vantagens e desvantagens do teletrabalho ilustra, segundo Boell e colegas

(2016), a sua natureza paradoxal e contraditória. Assim, a investigação sobre os efeitos do teletrabalho no indivíduo ainda não se esgotou.

À luz da crescente difusão do teletrabalho, importa estudar as condições de trabalho em que os teletrabalhadores desempenham as suas funções, considerando que a maioria se encontra a trabalhar a partir de casa e as características desse espaço determinarão as suas condições físicas de trabalho (Organização Internacional do Trabalho, 2021). Simultaneamente, os efeitos do teletrabalho na saúde mental estão ainda longe de ser claros, já que muita investigação empírica é fragmentada, com definições de teletrabalho diferentes entre estudos, amostras pequenas ou exclusivamente centradas num único setor de atividade (Wöhrmann & Ebner, 2021). Assim, o objetivo geral deste estudo de carácter exploratório é descrever as condições do posto de teletrabalho e analisar a sua influência na exaustão emocional dos teletrabalhadores.

Enquadramento teórico

Teletrabalho: Antes, durante e depois da pandemia

A necessidade de conter a propagação do vírus SARS-COV-2 obrigou os governos a decretar vários confinamentos, impondo o teletrabalho como obrigatório para vários trabalhadores de diferentes setores. Esta adoção massiva do regime de teletrabalho afetou consideravelmente a forma como o trabalho é feito, não só durante os períodos de confinamento, mas também depois destes (Eurofound, 2022).

Teletrabalho é um termo abrangente que inclui a possibilidade de o indivíduo trabalhar a partir de um local fixo que não as instalações do empregador (frequentemente em casa) ou de uma grande diversidade de locais fora das instalações do empregador (i.e., escritório virtual), recorrendo a TIC (Hill et al., 1998). Iniciado pela crise do petróleo, o teletrabalho tornou-se possível com o advento dos computadores portáteis na década de 70 do século XX, mas até aos anos 1990 o grupo de teletrabalhadores era caracterizado, essencialmente, por indivíduos que trabalhavam a partir de casa para acomodar necessidades pessoais ou familiares (Hill et al., 1998). Com a redução do custo dos equipamentos de telecomunicação e do seu tamanho, o que tornava mais fácil o seu transporte, novos teletrabalhadores surgiram. Mais recentemente, com o armazenamento da informação em nuvens e redes, o teletrabalho tornou-se mais acessível para diferentes funções e setores de atividade, uma vez que os trabalhadores apenas precisam de um pequeno dispositivo para aceder à informação (Messenger, 2019).

Na década de 10 dos anos 2000, o teletrabalho era já valorizado pelos indivíduos e considerado como opção para muitas organizações de alguns setores (e.g., tecnologia e serviços de comunicação, atividades jurídicas e contabilísticas, investigação e desenvolvimento científico) (Comissão Europeia, 2020). Ainda assim, este regime era pouco comum e a sua aplicação era discricionária na maior parte dos Estados-Membros da União Europeia (UE). Em 2019, cerca de 11% dos trabalhadores dependentes na UE afirmou trabalhar a partir de casa pelo menos uma parte do tempo, e somente 3% reportaram trabalhar habitualmente a partir de casa (Sostero et al., 2020). O mesmo relatório mostra que, em 2019, 6,5% dos trabalhadores em Portugal declaravam trabalhar regularmente a partir de casa e 8,1% às vezes. Em países com maior distância ao poder, como Portugal, a resistência ao teletrabalho por parte dos empregadores é, frequentemente, justificada pela dificuldade de supervisão ou monitorização dos trabalhadores que estão fisicamente distantes da organização (Messenger, 2019).

Assim, a investigação debruçou-se sobre os antecedentes e consequências individuais e organizacionais do teletrabalho, procurando compreender as suas potenciais vantagens e desvantagens (ver, por exemplo, Allen et al., 2015; Bailey & Kurland, 2002; Gajendran & Harrison, 2007). Na literatura, é possível identificar uma clara preocupação dos investigadores com os aspetos psicossociais e organizacionais do teletrabalho, quer como preditores, quer como resultados, tal como exigências mentais, carga de trabalho, ambiguidade de papéis, falta de suporte e *feedback* da chefia e os seus efeitos no stress, *burnout* e *engagement* (Antunes et al., 2018; Sardeshmukh et al., 2012; Khie et al., 2023). Por outro lado, os aspetos físicos e ergonómicos do teletrabalho têm recebido menos atenção da investigação, particularmente em Portugal, pelo que este tem sido identificado como um importante tópico para investigação futura (Bentley et al., 2016; de Macêdo et al., 2020), o qual consideramos na realização deste estudo.

Não obstante as já identificadas vantagens deste regime, não era possível imaginar uma adoção massiva e abrupta do teletrabalho como a que se veio a assistir em março de 2020, com a declaração de início da pandemia de COVID-19. Este momento atípico na história da sociedade e do trabalho constituiu um contexto de investigação único e, provavelmente, irrepetível. Inúmeros estudos foram realizados em vários países (e.g., Carillo et al., 2021; Cuerdo-Vilches et al., 2021; El Kadri Filho & de Lucca, 2022; Sousa-Uva et al., 2021) e as principais conclusões apontam para o papel crucial do ambiente de trabalho na satisfação com o teletrabalho e na saúde física e mental dos indivíduos. No entanto, a implementação forçada do teletrabalho, com carácter não necessariamente voluntário, e entrelaçada noutros fatores

induzidos pela pandemia (e.g., encerramento das escolas) não permite a generalização dos resultados para outros períodos menos atípicos. Kaluza e van Dick (2022) mostraram que os indivíduos que experienciam um elevado grau de voluntariedade na escolha do teletrabalho e teletrabalham mais horas percebem menos desvantagens neste regime. Estes resultados sugerem que o teletrabalho obrigatório (vs. autoescolhido) pode influenciar negativamente a eficácia do teletrabalho. Assim, o teletrabalho com carácter voluntário apresenta-se como um tópico de estudo cada vez mais pertinente para a sociedade contemporânea.

O futuro do teletrabalho e a saúde dos trabalhadores

O fim da pandemia de COVID-19 foi decretado a 6 de maio de 2023 pela Organização Mundial de Saúde. Com esta declaração, inicia-se a era pós-pandemia e os investigadores interessam-se agora por explorar as novas características do teletrabalho. O teletrabalho apresenta-se agora como uma opção válida para indivíduos e organizações, ganhando popularidade de dia para dia, mas trazendo inúmeros desafios, alguns dos quais ainda desconhecidos (Ramos & Serranheira, 2022).

Parte destes desafios relacionam-se com as potenciais implicações negativas que o teletrabalho pode ter na saúde dos trabalhadores, e nos quais se incluem a indisponibilidade de equipamentos de trabalho ergonómicos e de espaços dedicados ao trabalho (Buomprisco et al., 2021; Greer & Payne, 2014). No estudo de Sousa-Uva e colegas (2021), realizado em Portugal, a variável sentir-se bem no espaço de trabalho em casa foi identificada com um dos principais preditores da satisfação com o teletrabalho durante a pandemia. Cuervo-Vilches e colegas (2021) reportam que um espaço de teletrabalho inadequado se caracteriza por não ter um espaço dedicado ao trabalho ou usar um espaço de trabalho que tem múltiplos propósitos, ter instalações digitais deficientes, ter iluminação doméstica deficiente ou inadequada, e o tamanho ou número de peças de mobiliário ser inadequado.

Miglioretti e colegas (2021) propõem então o conceito de qualidade do teletrabalho, defendendo que o teletrabalho eficaz resulta do efeito sinérgico de várias práticas organizacionais. Assim, é necessário ir além de aspetos como a autonomia, a flexibilidade, a liderança e a clareza de papéis, e considerar e analisar o papel das condições do posto de teletrabalho: a) as condições ergonómicas, que refletem o grau em que o posto de trabalho permite movimento e postura adequados; b) as condições físicas, referentes ao ambiente no qual o trabalho é desempenhado (e.g., ruído, temperatura, limpeza); c) os equipamentos utilizados, que consideram a variedade e complexidade dos equipamentos e da tecnologia

utilizados no trabalho (Miglioretti et al., 2021). Os resultados do estudo de Miglioretti e colegas (2022) mostraram que os trabalhadores nos dois perfis com elevada qualidade do teletrabalho percebem melhor bem-estar ocupacional, enquanto os trabalhadores nos dois perfis com baixa qualidade do teletrabalho reportam mais exaustão emocional.

As preocupações com a saúde mental dos trabalhadores não são novas, mas este tornou-se um assunto amplamente debatido nos últimos anos com o reconhecimento do enorme impacto que a crise sanitária e económica da COVID-19 teve no bem-estar da população. Um relatório da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP, 2023) mostra que a perda de produtividade devido a absentismo e presentismo nas organizações portuguesas, com origem em queixas de stress e outros problemas de saúde psicológica, representou, em 2020, um custo de 3,2 mil milhões de euros para as empresas e de 5,3 mil milhões de euros, em 2022. Os problemas psicológicos mais comuns são stress, depressão e ansiedade, e afetaram 33% dos trabalhadores em Portugal, sendo superior à média da UE, que é de 27% (OPP, 2023).

O *burnout* é um conceito multidimensional e pode ser definido como uma experiência individual de stress que surge em resposta a situações do trabalho (Maslach, 1993). Segundo a autora, este é constituído por três dimensões, a exaustão emocional, o cinismo e a redução da realização profissional, sendo a exaustão emocional a primeira reação às exigências do trabalho. Neste estudo iremos focar-nos na dimensão da exaustão emocional, já que esta é considerada como a característica central do *burnout* por diversos autores (e.g., Halbesleben & Bowler, 2007). Esta caracteriza-se pelo esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo, o que dificulta a sua capacidade de enfrentar as exigências do trabalho (Maslach, 1993), e pode manifestar-se através de exaustão física (e.g., tensão muscular, falta de energia), mental (e.g., descontentamento generalizado) e emocional (e.g., sentimentos de solidão, irritabilidade) (Pines & Aronson, 1988). A exaustão emocional experienciada pelos indivíduos poderá ser afectada por diversos aspetos do teletrabalho, como reduzido suporte e *feedback* por parte de colegas e chefias (Sardeshmukh et al., 2012) e conflito trabalho-família e família-trabalho baseado no tempo e na pressão (Golden, 2012).

Como vimos anteriormente, estudos sobre as implicações dos aspetos físicos e ergonómicos do posto de trabalho em casa são ainda escassos. Em Portugal, em particular, a investigação sobre esta temática tem recebido pouca atenção, pelo que este estudo pretende colmatar esta lacuna identificada na literatura. Neste sentido, os principais objetivos deste estudo são descrever as condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos dos indivíduos em teletrabalho, assim como analisar a influência destas condições na exaustão emocional dos teletrabalhadores. É

também propósito desta investigação comparar estas condições entre grupos com diferentes percentagens do tempo em teletrabalho.

Método

Amostra

A amostra era constituída por 896 trabalhadores, com idades compreendidas entre os 19 e 69 anos ($M = 36,16$; $DP = 11,84$). A maioria dos participantes era do sexo feminino (66,3%), 81,9% completou o Ensino Superior e 64,5% dos participantes possui um contrato sem termo. Cerca de 60,2% dos participantes estava em teletrabalho mais de 60% do tempo (i.e., quatro dias por semana ou mais) e 73,3% tinha um espaço de trabalho em casa só para si. Quanto à decisão de estar em teletrabalho, apenas 1,3% dos participantes reportou ter sido uma imposição da organização contra a sua vontade. Relativamente aos setores de atividade em que os participantes trabalham, 28,9% trabalha no setor de Consultoria, Informática e Atividades Científicas, e 18,3% na Banca e Serviços Financeiros.

Procedimento

Os dados foram recolhidos através de um questionário elaborado na plataforma *Qualtrics*, disponível entre janeiro e fevereiro de 2022. O questionário, com duração aproximada de 8 minutos, iniciava com o consentimento informado, onde eram apresentados os objetivos do estudo e a equipa de investigação, assegurado o carácter voluntário da participação, assim como a confidencialidade e o anonimato dos dados. De seguida eram apresentadas as questões sobre os tópicos em estudo e, por fim, solicitados os dados sociodemográficos.

A divulgação do questionário foi realizada através das redes de contacto pessoais (e.g., por e-mail) e profissionais (e.g., LinkedIn) da equipa de investigação, que incluía duas investigadoras e estudantes de mestrado.

Medidas

As condições do posto de teletrabalho foram avaliadas através da escala de Miglioretti e colegas (2021), seguindo o processo de tradução-retroversão (Brislin, 1980). Esta avalia a perceção dos indivíduos sobre as condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos no posto de trabalho e é constituída por oito itens, respondidos numa escala de concordância de 5 pontos (1 – Discordo totalmente a 5 – Concordo totalmente). Um exemplo de item: «O meu local de trabalho é ergonómico». Esta escala revelou uma boa consistência interna ($\alpha = 0,84$).

A exaustão emocional, uma das dimensões do *burnout*, refere-se ao grau em que os indivíduos percebem uma sensação de estar sobrecarregado e esgotado emocional e fisicamente (Maslach et al., 1996). Esta dimensão é constituída por cinco itens, que foram respondidos numa escala de 1 (Nunca) a 7 (Sempre). «Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho» é um exemplo de item. A fiabilidade da medida foi muito boa ($\alpha = 0,91$).

Estratégia de análise de dados

A análise de dados foi realizada com recurso ao software SPSS v.29. A análise descritiva das variáveis em estudo incluiu, em primeiro lugar, média e desvio-padrão de todos os itens das duas escalas. Posteriormente, foram construídas variáveis índice para os dois construtos, tendo sido também realizada a sua análise descritiva (i.e., média, desvio-padrão e correlação). Para a comparação das condições do posto de teletrabalho entre grupos em diferentes regimes de tempo em teletrabalho (i.e., diferentes percentagens do tempo semanal), recorreu-se ao teste *t* de comparação de médias para amostras independentes. Por último, foi realizada uma regressão linear simples com um procedimento de reamostragem *bootstrap* de 5000 amostras para examinar a influência destas condições na exaustão emocional dos teletrabalhadores.

Resultados

Os resultados da análise descritiva dos dois construtos em estudo encontram-se nas tabelas 1 e 2. Como é possível observar na Tabela 1, os participantes consideram ter acesso a boas condições no seu posto de teletrabalho, sendo os aspetos mais positivos o ambiente limpo, o ambiente livre de riscos para a saúde e acesso à tecnologia necessária para o trabalho.

Relativamente à exaustão emocional (Tabela 2), os participantes reportam, de uma forma geral, baixos níveis de fadiga física e emocional. Destaca-se, com a maior média, o desgaste no final do dia de trabalho.

Em suma, os participantes consideram ter adequadas condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos ($M = 4,01$; $DP = 0,63$) e experienciar reduzidos níveis de exaustão emocional ($M = 3,20$; $DP = 1,18$). Estas duas variáveis encontram-se negativamente associadas ($r = -0,30$, $p < 0,001$).

Tabela 1. Análise descritiva das condições do posto de teletrabalho

Item	<i>M</i>	<i>DP</i>
Trabalho num ambiente confortável em termos de temperatura e humidade.	4,05	0,93
Trabalho num ambiente limpo.	4,41	0,64
Trabalho num ambiente livre de riscos para a saúde.	4,32	0,80
O arranjo físico do local é adequado (ex: mesa, cadeira, suporte postural, ecrã).	3,78	1,09
O meu local de trabalho é confortável.	3,97	0,94
O meu local de trabalho é ergonómico.	3,50	1,14
O meu local de trabalho é barulhento.	2,11	0,98
No meu local de trabalho tenho a tecnologia de que preciso.	4,23	0,77

Nota. *M* – Média; *DP* – Desvio-padrão

Tabela 2. Análise descritiva da exaustão emocional

Item	<i>M</i>	<i>DP</i>
Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho.	3,34	1,38
Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho.	3,70	1,37
Sinto-me fatigado quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.	3,06	1,33
Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.	2,87	1,41
Sinto-me esgotado pelo meu trabalho.	3,06	1,38

Nota. *M* – Média; *DP* – Desvio-padrão

Os participantes que estão em teletrabalho mais de 60% do tempo (quatro dias por semana ou mais) percecionam melhores condições do posto de teletrabalho ($M = 4,06$; $DP = 0,61$) do que aqueles que estão em teletrabalho até 60% do tempo (três dias por semana ou menos) ($M = 3,95$; $DP = 0,66$); $t(895) = -2,76$, $p = 0,006$. Considerando as diferenças significativas encontradas, e apesar de não ter sido definido um objetivo para a comparação dos níveis de *burnout* de trabalhadores em diferentes regimes de teletrabalho, optou-se por realizar esta análise de comparação de médias. Os resultados indicam que não existem diferenças significativas na exaustão emocional dos participantes de acordo com a percentagem de tempo semanal em teletrabalho ($t(895) = 0,29$, $p = 0,775$).

Por último, a evidência empírica sugere que as condições do posto de trabalho influenciam de forma negativa e significativa a exaustão emocional dos participantes ($R^2 = 0,09$, $F(1, 895) = 89,12$, $p < 0,001$). Assim, quanto melhores as condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos do seu posto de teletrabalho, menores os níveis de exaustão emocional experienciados pelos teletrabalhadores.

Discussão

O presente estudo foi realizado num contexto de teletrabalho voluntário para a quase totalidade dos indivíduos, que se seguiu à imposição deste regime devido às restrições trazidas pela pandemia de COVID-19. Esta investigação apresenta-se também como uma das primeiras a focar-se nas condições do posto de teletrabalho, respondendo ao apelo de Bentley e colegas (2016), e no seu impacto na exaustão emocional dos teletrabalhadores.

Os indivíduos em teletrabalho reportam, em geral, ter boas condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos. Estes resultados podem, provavelmente, ser explicados pelo tempo de experiência em teletrabalho, apesar de não termos dados sobre há quanto tempo estes trabalhadores se encontravam em teletrabalho. A evidência sugere também que a maioria dos participantes tem um espaço de trabalho só para si, o que pode contribuir para esta perceção de boas condições. Tendo passado cerca de dois anos desde o início da pandemia, os indivíduos investiram os seus recursos na preparação do seu ambiente físico de trabalho e na aquisição de equipamentos. Um estudo de Greer e Payne (2014) mostrou que uma das estratégias mais importantes para um teletrabalho eficaz é a preparação do ambiente físico/de casa, incluindo um espaço dedicado ao trabalho e, se possível, com barreiras físicas (e.g., um quarto com uma porta).

Esta parece também ser a explicação para a diferença significativa encontrada entre dois grupos de teletrabalhadores com diferentes percentagens de tempo semanal em teletrabalho. Os indivíduos que estão mais de 60% do tempo em teletrabalho são os que percecionam melhores condições do posto de teletrabalho porque provavelmente fizeram um maior investimento na preparação do seu espaço de trabalho. Além disso, é também possível que tenham recebido mais apoio da organização nesta preparação (Pyöriä, 2011). Seria importante que estudos futuros considerassem este apoio organizacional na sua análise, já que aspetos como a atribuição de *vouchers* para compra de materiais e equipamentos tecnológicos (e.g., cadeiras ergonómicas, ecrã, rato) ou pagamento de despesas com telecomunicações, como a internet, ou

de eletricidade possibilitam a conceção de um espaço de trabalho mais adequado às necessidades do trabalhador.

Importa também destacar a influência das condições do posto de teletrabalho no *burnout* dos indivíduos. Estes resultados são consistentes com o estudo de Miglioretti e colegas (2022), um dos poucos realizados até ao momento sobre este tópico. As condições ergonómicas, físicas e dos equipamentos assumem especial importância para explicar a exaustão emocional dos teletrabalhadores, já que não é possível dissociar saúde física e saúde mental. A exposição prolongada a condições desadequadas, como um ambiente térmico excessivamente quente ou frio, pouco ventilado ou ruidoso, pode contribuir para a perceção de maiores níveis de fadiga psicológica, não só no fim do dia de trabalho, mas também no seu início, com a antecipação do desconforto que o trabalhador irá experienciar.

Apesar dos importantes contributos desta investigação para a literatura sobre o teletrabalho no pós-pandemia, trata-se de um estudo transversal com uma amostra por conveniência, o que impossibilita a identificação de relações de causalidade e a generalização dos resultados para o contexto português. Assim, estudos futuros devem adotar um desenho longitudinal, permitindo a caracterização da evolução das condições do posto de teletrabalho ao longo do tempo e a análise do papel do tempo de experiência em teletrabalho. Seria também importante que o processo de amostragem fosse probabilístico de forma a assegurar a representatividade de diferentes grupos etários, funções e setores de atividade na amostra.

Conclusão

Tal como mostrou o presente estudo, as condições físicas e ergonómicas são relevantes para a fadiga emocional dos trabalhadores em contexto de teletrabalho. O *burnout* não é uma questão meramente psicológica no sentido em que não são apenas os aspetos psicossociais que afetam a exaustão emocional dos trabalhadores. A ausência de um ambiente de trabalho físico ajustado às características e necessidades do indivíduo, assim como às tarefas que este desempenha, compromete a sua saúde mental.

Este estudo enfatiza a importância do ajustamento do indivíduo ao regime de teletrabalho e às condições em que este é desempenhado. Indivíduos que percecionam melhores condições no seu espaço de teletrabalho, também experienciam níveis mais elevados de saúde mental. Assim, é importante que os teletrabalhadores se envolvam na construção de um espaço de teletrabalho sem riscos para a sua saúde.

Este estudo constitui também um importante contributo para informar as organizações sobre o seu relevante papel na identificação das situações de trabalho em que existe, de facto, possibilidade de teletrabalho, o que corresponde a noção de teletrabalhabilidade proposta por Sostero e colegas (2020). Isto significa que a avaliação da organização deve ir além da análise das tarefas realizadas pelo indivíduo e considerar também as condições em que este se encontra, já que a envolvente de cada um é, naturalmente, diferente. Para isso, pode recorrer-se à observação do espaço, com a devida autorização do trabalhador, a listas de verificação e à entrevista. As organizações devem investir na adaptação do posto de teletrabalho, particularmente quando as condições não são as ideais, comparticipando os custos do indivíduo com a aquisição de materiais (e.g., cadeiras confortáveis com bom apoio postural, mobiliário ajustável às características do trabalhador, utilização de teclado e rato à parte, ar condicionado) ou de despesas mensais (e.g., conta da eletricidade). Simultaneamente, as organizações podem oferecer formação ao trabalhador para que este seja auto-vigilante do seu ambiente de trabalho. Destaca-se assim que a responsabilidade pela saúde do trabalhador continua a ser do empregador, tal como definido pelo normativo legal.

O teletrabalho pode ser uma solução para sociedades mais sustentáveis, com menos deslocações diárias, menor concentração da população nos grandes centros urbanos e a possibilidade de os indivíduos migrarem para zonas menos populosas (e.g., interior de Portugal). E, por último, pessoas mais satisfeitas com o teletrabalho serão também mais produtivas o que, conseqüentemente, resultará em nações mais produtivas.

Bibliografia

- Allen, Tammy D., Golden, Timothy D. e Shockley, Kristen M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), pp. 40-68.
- Antunes, Evelise D., Bridi, Leonardo R. T., Santos, Marta e Fischer, Frida M. (2023). Part-time or full-time teleworking? A systematic review of the psychosocial risk factors of telework from home. *Frontiers in Psychology*, 14:1065593.
- Bailey, Diane E. e Kurland, Nancy B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), pp. 383-400.
- Bentley, Tim A., Teo, Stephen T. T., McLeod, Laurie, Tan, Felix, Bosua, Rachele e Gloet, Marianne (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, pp. 207-215.
- Boell, Sebastian K., Cecez-Kecmanovic, Dubravka e Campbell, John (2016). Telework paradoxes and practices: The importance of the nature of work. *New Technology, Work and Employment*, 31(2), pp. 114-131.
- Brislin, Richard W. (1980). Translation and content analysis of oral and written material. Triandis, Harry C. e Berry, John W. (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology: Methodology*. Boston: Allyn & Bacon. pp- 389-444.
- Broughton, Andrea, Biletta, I. e Kullander, M. (2010). *Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements*. Eurofound, disponível em <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/flexible-forms-of-work-very-atypical-contractual-arrangements> (consultado em 2 de março de 2023).

- Buomprisco, Giuseppe, Ricci, Serafino, Perri, Roberto e De Sio, Simone (2021). Health and telework: new challenges after COVID-19 pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2), em0073.
- Carillo, Kevin, Cachat-Rosset, Gaëlle, Marsan, Josianne, Saba, Tania e Klarsfeld, Alain (2021). Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30(1), pp. 69-88.
- Cascio, J. (2020). Facing the age of chaos. Disponível em <https://medium.com/@cascio/facing-the-age-of-chaos-b00687b1f51d> (consultado em 15 de junho de 2023).
- Comissão Europeia. (2020). *Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to*. Joint Research Center, disponível em https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2021-06/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf (consultado em 30 de junho de 2023)
- Cuerdo-Vilches, Teresa, Navas-Martín, Miguel Á., March, Sebastià e Oteiza, Ignacio (2021). Adequacy of telework spaces in homes during the lockdown in Madrid, according to socioeconomic factors and home features. *Sustainable Cities and Society*, 75: 103262.
- de Macêdo, Tiago A. M., Cabral, Eric L. S., Silva Castro, Wilkson R., Souza Junior, Clodoaldo C., Costa Junior, João F., Pedrosa, Felipe M., Silva, Aleson B., Medeiros, Veder R. F., Souza, Ricardo P., Cabral, Marco A. L. e Másculo, Francisco S. (2020). Ergonomics and telework: A systematic review. *Work*, 66(4), pp. 777-788.
- El Kadri Filho, Fauzi e de Lucca, Sérgio R. (2022). Telework during the COVID-19 pandemic: Ergonomic and psychosocial risks among Brazilian labor justice workers. *Work* 71(2), pp. 395-405.
- Eurofound. (2022). *The rise in telework: Impact on working conditions and regulations*. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, disponível em <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/the-rise-in-telework-impact-on-working-conditions-and-regulations> (consultado em 5 de março de 2023).
- Evseeva, Svetlana, Evseeva, Oksana e Rawat, Preeti (2022). Employee development and digitalization in BANI world. Rodionov, Dmitrii, Kudryavtseva, Tatiana, Skhvediani, Angi e Berawi, Mohammed A. (Eds.), *SPBPU IDE: International Scientific Conference on Innovations in Digital Economy*. Cham: Springer International Publishing. pp. 253-264.
- Gajendran, Ravi S. e Harrison, David 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), pp. 1524-1541.
- Greer, Tomika W., & Payne, Stephanie C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), pp. 87-111.
- Golden, Timothy D. (2012). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: Telework during traditional and nontraditional work hours. *Journal of Business and Psychology*, 27, pp. 255-269.
- Halbesleben, Jonathon R. B., & Bowler, Wm. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), pp. 93-106.
- Harpaz, Itzhak (2022). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, 51(2), pp. 74-80.
- Hill, E. Jeffrey, Miller, Brent C., Weiner, Sara P. e Colihan, Joe (1998). Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personnel Psychology*, 51(3), pp. 667-683.
- Kaluza, Antonia J. e van Dick, Rolf (2022). Telework at times of a pandemic: The role of voluntariness in the perception of disadvantages of telework. *Current Psychology*, disponível em <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03047-5> (consultado em 30 de junho de 2023).
- Khie, Tsen M., Gu, Manli, Tan, Chee M. e Goh, See K. (2023). Homeworking and employee job stress and work engagement: A multilevel analysis from 34 European countries. *Social Indicators Research*, 168, pp. 511-538.
- Maslach, Christina (1993). Burnout: A multidimensional perspective. Schaufeli, Wilmar B., Maslach, Christina e Marek, Tadeusz (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis. pp. 19-36.
- Maslach, Christina, Jackson S. E. e Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3.ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Messenger, Jon C. (2019). *Telework in the 21st century: An evolutionary perspective*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

- Miglioretti, Massimo, Gragnano, Andrea, Margheritti, Simona e Picco, Eleonora (2021). Not all telework is valuable. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), pp. 11-19.
- Miglioretti, Massimo, Gragnano, Andrea, Simbula, Silvia e Perugini, Marco (2022). Telework quality and employee well-being: Lessons learned from the COVID-19 pandemic in Italy. *New Technology, Work and Employment*, disponível em <https://doi.org/10.1111/ntwe.12263> (consultado em 5 de julho de 2023).
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2023). *Prosperidade e sustentabilidade das organizações – Relatório do custo do stresse e dos problemas de saúde psicológica no trabalho, em Portugal*. Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses, disponível em https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/opp_relatorio_prosperidadeesustentabilidadedasorganizacoes2023.pdf (consultado em 25 de fevereiro de 2023).
- Organização Internacional do Trabalho (2021). *Working from home: From invisibility to decent work*. Geneva, Suíça: Organização Internacional do Trabalho, disponível em https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_765806.pdf (consultado em 20 de junho de 2023).
- Pines, Ayala M. e Aronson, Elliot (1988). *Career burnout: Causes and cures*. London: Collier Macmillan Publishers.
- Pyöriä, Pasi (2011). Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34(4), pp. 386-399.
- Ramos, Sara e Serranheira, Florentino (2022). Teletrabalho: riscos e oportunidades. Crespo, Nuno e Simões, Nácia (Coords.), *Mercado de trabalho em Portugal – Do salário mínimo ao teletrabalho*. Coimbra: Actual Editora. pp. 433-458.
- Sardeshmukh, Shruti R., Sharma, Dheeraj e Golden, Timothy D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), pp. 193-207.
- Sostero, Matteo, Milasi, Santo, Hurley, John, Fernández-Macías, Enrique e Bisello, Martina (2020). *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?*. Sevilha: Comissão Europeia, disponível em <https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2020-07/jrc121193.pdf> (consultado em 5 de março de 2023).
- Sousa-Uva, Mafalda, Sousa-Uva, António, Mello e Sampayo, Marta e Serranheira, Florentino (2021). Telework during the COVID-19 epidemic in Portugal and determinants of job satisfaction: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 21:2217.
- Tavares, Aida I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare* 3(2), pp. 30-36.
- Van Steenbergen, Elianne F., van der Ven, Cilia, Peeters, Maria C. W., & Taris, Toon W. (2018). Transitioning towards new ways of working: do job demands, job resources, burnout, and engagement change?. *Psychological Reports*, 121(4), pp. 736-766.
- Wöhrmann, Anne M. e Ebner, Christian (2021). Understanding the bright side and the dark side of telework: An empirical analysis of working conditions and psychosomatic health complaints. *New Technology, Work and Employment*, 36(3), pp. 348-370.