



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

A influência do conflito trabalho-família no desempenho dos trabalhadores em teletrabalho e o papel mediador do engagement nesta relação

Joana Filipa Gonçalves Ganhão

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadora:

Professora Doutora Inês Carneiro e Sousa, investigadora integrada
Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento
Organizacional

A influência do conflito trabalho-família no desempenho dos
trabalhadores em teletrabalho e o papel mediador do engagement
nesta relação

Joana Filipa Gonçalves Ganhão

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria
Organizacional

Orientadora:
Professora Doutora Inês Carneiro e Sousa, investigadora integrada
Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

Agradecimentos

Aos meus pais, os responsáveis por todo este caminho que tenho tido oportunidade de percorrer ao longo dos anos. Por acreditarem em mim. Sem vocês não seria possível. Obrigada.

À minha avó e ao Evaristo, pela preocupação e amor constantes.

Ao meu amor, por nunca me deixar desistir. Por acreditar sempre que eu consigo, mesmo quando eu própria não acredito. Obrigada por seres o meu pilar nesta e em todas as situações da vida.

Às minhas amigas de sempre, pelas palavras de apoio e incentivo. Prometo que a partir de agora já não há desculpas para não poder sair ao fim-de-semana.

Aos meus colegas de mestrado que se tornaram amigos, por tanta partilha, entreajuda e amizade ao longo destes dois anos. Conseguimos!

À minha orientadora, professora Inês Carneiro e Sousa, por ter sido incansável ao longo deste ano. Por todo o aconselhamento, ajuda e conhecimento transmitido. Sem dúvida que sem si não teria sido possível.

A todos os amigos, familiares, colegas e professores que fizeram parte deste caminho, o meu obrigada.

“A vida começa agora!”

Resumo

O presente estudo insere-se num contexto pandémico, onde as formas de organização do trabalho se alteraram, dando lugar ao trabalho remoto, ou conhecido “teletrabalho”, como uma solução primordial ao ambiente vivido. Uma vez que esta é uma forma de trabalho que aparentemente perdurará, é fulcral que se estudem as suas consequências e fatores influenciadores, com vista ao bem-estar do colaborador e sucesso das organizações.

Esta investigação tem como objetivo analisar a influência do Conflito Trabalho-Família (CTF) no desempenho do trabalhador em teletrabalho, bem como estudar o papel mediador do *engagement* na relação entre as duas variáveis mencionadas.

Foi utilizada uma metodologia quantitativa, através da aplicação de um questionário *online* a uma amostra de 920 colaboradores em teletrabalho, de diferentes organizações e setores.

Os resultados evidenciam o papel mediador do *engagement* na relação entre o conflito trabalho-família e o desempenho, bem como a influência negativa do CTF no *engagement*. Sendo que a relação direta entre o CTF e o desempenho não é significativa.

A investigação empírica é bastante pertinente para organizações que pretendam adotar uma política de teletrabalho, uma vez que evidencia aspetos que devem ser tidos em consideração nas práticas adotadas, com vista à melhoria do bem-estar dos colaboradores e sucesso das organizações.

Palavras-chave: conflito trabalho-família; engagement; desempenho; teletrabalho.

Classificações JEL: O15 (Human Resources; Human Development; Income Distribution; Migration) and Y4 (Dissertations).

Abstract

This study is part of a pandemic context, where the ways of organizing work have changed, giving rise to remote work, or known as "teleworking", as a primary solution to the environment experienced. Since this is a form of work that will apparently endure, it is crucial to study its consequences and influencing factors, with the aim of the employee's well-being and the organizations' success.

This research aims to analyze the influence of Work-Family Conflict (WFC) on telecommuting performance, as well as to study the mediating role of engagement in the relationship between these two variables.

A quantitative methodology was used, through the application of an online questionnaire to a sample of 920 telecommuting employees from different organizations and sectors.

The results show the mediating role of engagement in the relationship between work-family conflict and performance, as well as the negative influence of WFC on engagement. The direct relationship between WFC and performance is not significant.

The empirical research is quite relevant for organizations that intend to adopt a telecommuting policy, since it highlights aspects that should be taken into consideration in the practices adopted, with the aim of improving the well-being of employees and the success of organizations.

Keywords: work-family conflict; engagement; job performance; teleworking.

JEL Classification System: O15 (Human Resources; Human Development; Income Distribution; Migration) and Y4 (Dissertations).

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract	v
Introdução	1
Revisão da Literatura	5
2.1 Teletrabalho	5
2.2 Conflito Trabalho-Família (CTF)	7
2.3. Engagement	11
2.4. Desempenho Percebido	12
2.5. Modelo Exigências-Recursos do Trabalho	14
Metodologia	17
3.1 Amostra	17
3.2 Procedimento	17
3.3 Instrumento	18
3.4 Estratégia de análise de dados	19
Resultados	21
4.1. Análise Descritiva e correlação entre as variáveis	21
Discussão de resultados	25
Implicações Teóricas e Práticas	29
Limitações e investigação futura	31
Conclusão	33
Fontes	35
Referências Bibliográficas	37
Anexos	47

CAPÍTULO 1

Introdução

O teletrabalho, embora tenha surgido há algumas décadas, acabou por se tornar uma realidade mais presente na vida de grande parte dos trabalhadores e das empresas após o surgimento da pandemia causada pelo coronavírus (Covid-19), que se iniciou em Wuhan, China em dezembro de 2019. Em Portugal, foram registados os primeiros casos no início de março de 2020, sendo que a 18 de março de 2020, devido ao aumento dos casos, o governo português viu-se obrigado a declarar o “estado de emergência” e a decretar confinamento obrigatório para a população portuguesa, visando o controlo da propagação do vírus, medida que se prolongou até ao início de maio de 2020 (OIT, 2020).

Desta forma, a 2 de março de 2020, de acordo com o Despacho n.º 2836-A/2020 publicado em Diário da República, o teletrabalho tornou-se a modalidade de trabalho obrigatória sempre que a profissão assim o permitisse (Despacho n.º 2836-A/2020, 2020). Em janeiro de 2021, voltou a ser decretado confinamento, sendo que o teletrabalho constituía medida obrigatória, mais uma vez, sempre que possível (Decreto-Lei nº 6-A/2021, 2021).

A pandemia veio assim acelerar e forçar a necessidade de as empresas adotarem e adaptarem as suas atividades a um contexto de teletrabalho, o que foi uma novidade para a maior parte das organizações em Portugal. Neste sentido, a pandemia veio gerar novas formas de trabalho, introduzindo, após o confinamento obrigatório, o teletrabalho em diferentes níveis, como por exemplo o teletrabalho a tempo total, ou o teletrabalho a tempo parcial, isto é, alguns dias no escritório e outros dias a trabalhar a partir de casa (Pulido-Martos et al., 2021). No dia 6 de dezembro de 2021, foi revisto o novo regime do teletrabalho, publicado em Diário da República (Lei n.º 83/2021, 2021), o que veio reforçar, ainda mais, a importância do teletrabalho nos dias de hoje.

O teletrabalho parece ter vindo para ficar, surgindo como uma nova forma de organização do trabalho, o que foi e continua a ser um grande desafio para a Gestão de Recursos Humanos (GRH). De acordo com Baruch & Nicholson (1997), para que implementação do teletrabalho seja bem sucedida, é necessário alinhar quatro fatores: as diferenças individuais de cada trabalhador e a sua capacidade de adaptação ao teletrabalho de acordo com a sua personalidade; o tipo de trabalho, isto é, na Europa, um estudo conduzido por Fana et al. (2020) refere que apenas 37% dos trabalhos conseguem ser feitos de forma efetiva em trabalho remoto

– trabalhos com níveis baixos de autonomia, que conseguem ser facilmente controlados de forma remota, ou, por outro lado, trabalhos com altos níveis de autonomia que permitem de uma certa forma a autogestão.

O terceiro fator prende-se com as condições em casa, como a disponibilidade de espaço físico, o ambiente livre de distrações e a presença de crianças. Por último, há que existir também o apoio total da organização neste processo, através de sistemas apropriados e de um ambiente de trabalho baseado na confiança. De outra forma, o teletrabalho poderá resultar em pressão adicional para o trabalhador (Bérastégui, 2021).

O facto de a pandemia ter surgido de uma forma inesperada, fez com que as organizações tivessem de se adaptar de uma forma rápida a uma nova realidade de trabalho. Estudos da Eurofound (2020) revelaram que a falta de suporte organizacional, de equipamento inadequado e as expectativas irreais relativamente ao desempenho e à produtividade foram dos maiores problemas durante o confinamento. Cerca de trinta e três por cento dos trabalhadores europeus reportaram que durante o confinamento tiveram de trabalhar durante o seu tempo livre para poder dar resposta a todas as responsabilidades, bem como 24% se sentiram emocionalmente esgotados pelo trabalho. Isto revela que o teletrabalho necessita de uma reorganização no processo de trabalho para o conseguir tornar mais eficiente e sustentável para os trabalhadores (Bérastégui, 2021).

Outra das transformações que a pandemia e o teletrabalho trouxeram foi a falta de interação “*face-to-face*” entre colegas, sendo que as organizações tiveram de se adaptar através da realização de *coffee breaks* virtuais, chamadas de vídeo de equipa e constantes *check-ins* ao bem-estar dos trabalhadores, para prevenir o risco de isolamento e distanciamento entre equipas (Bérastégui, 2021).

Durante o confinamento, cerca de 21% dos trabalhadores europeus revelaram que os seus trabalhos os impediram de dedicar tanto tempo à família quanto queria e 29% sentiam-se demasiado cansados depois do trabalho para responder às exigências familiares, o que é algo a ter em atenção por parte da GRH, sendo que atualmente já existem organizações que restringem o acesso ao sistema de trabalho fora do horário estabelecido para evitar que se esqueçam os limites entre família e trabalho (Bérastégui, 2021).

Também as práticas de GRH sofreram alterações, como por exemplo na atração e retenção de talento, sendo a perspectiva que o tipo de perfis a recrutar seja diferente atualmente, uma vez que as pessoas vão trabalhar remotamente; a avaliação e a gestão do desempenho, que terá um maior enfoque nos objetivos e menos no tempo de trabalho; e, ainda, a formação que

terá uma componente mais ligada ao digital e às *skills* de trabalho virtual (Gonçalves et al., 2021).

De uma forma geral, a pandemia e o teletrabalho vieram revolucionar a forma como o trabalho é organizado, tendo trazido benefícios e desafios à Gestão de Recursos Humanos. Estudos mostram as vantagens do teletrabalho, como por exemplo a maior liberdade de gestão e planeamento do tempo, o aumento da autonomia, e do tempo dedicado à família e ao lazer, bem como da satisfação no trabalho e produtividade dos colaboradores (Nakrošienė et al., 2019). Por outro lado, o teletrabalho apresenta desvantagens e desafios, como o facto de as tecnologias de informação tornarem mais fraca a comunicação *face-to-face* com os colegas, bem como o aumento do risco de ser interrompido durante o trabalho em casa e o prolongamento das horas de trabalho, acompanhado da dificuldade em conciliar as obrigações laborais e familiares. Todos estes fatores poderão ter uma influência negativa na satisfação dos trabalhadores e na sua produtividade e desempenho (Nakrošienė et al., 2019).

Desta forma, e porque o teletrabalho e as suas implicações são, cada vez mais um tema da atualidade, o presente estudo pretende estudar a influência do conflito-trabalho família (CTF) no desempenho dos trabalhadores em teletrabalho bem como o papel mediador do engagement nesta relação.

Através deste estudo pretende-se ter uma visão mais clara dos desafios do teletrabalho e tentar dar pistas e conselhos às organizações, por via de evidência empírica, de como poderão colmatar e ultrapassar estes desafios, visando a maior satisfação e aumento do desempenho no trabalho por parte dos colaboradores, bem como a diminuição do CTF com estratégias adequadas às necessidades dos colaboradores em teletrabalho.

O presente estudo divide-se em quatro capítulos que dizem respeito à revisão de literatura, aos resultados empíricos, à discussão dos resultados e à conclusão. No capítulo 2 é feito um enquadramento teórico das variáveis em estudo, bem como das possíveis relações existentes entre elas e a apresentação do modelo de investigação utilizado. De seguida, é descrita a metodologia utilizada, instrumentos de avaliação e procedimentos. Por último é elaborada a análise e discussão dos resultados obtidos, seguida pela indicação das limitações encontradas no estudo e implicações práticas para as organizações, sugestões para investigações futuras e conclusão.

CAPÍTULO 2

Revisão da Literatura

2.1 Teletrabalho

Num ambiente cada vez mais pautado pela digitalização e em que a tendência predominante é a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como forma de eficiência nos processos de trabalho e aproximação na esfera pessoal, o teletrabalho é um conceito que urge nos dias de hoje.

No entanto, o conceito de “teletrabalho”, embora atualmente seja mais trabalhado, remonta aos anos 70, no decorrer de uma crise de petróleo e recessão económica, nos Estados Unidos da América, que fez repensar a forma como se poderia economizar energia ao diminuir as deslocações ao local de trabalho. Assim, Jack Nilles (1997) criou o conceito de “*telecommuting*” que assentava na substituição do transporte físico do trabalhador pela telecomunicação da informação a este. Em Portugal, esta modalidade de trabalho terá surgido mais tarde.

O conceito de teletrabalho é definido por Tietze and Musson (2005) como um acordo de trabalho em que os colaboradores realizam a sua atividade laboral fora do local de trabalho, virtualmente, através das TIC. Esta definição vai ao encontro ao estabelecido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2020, p. 1) como sendo o “uso de TIC, tais como smartphones, tablets, computadores portáteis e de secretária, no trabalho que é realizado fora das instalações da entidade empregadora”. Para além desta definição, está legislado de que o teletrabalho deverá estabelecer um acordo voluntário entre a entidade empregadora e o trabalhador.

De acordo com Rosenfield and Alves (2011), o teletrabalho pode classificar-se como “*Home-based*” ou “*Home-office*”, isto é, trabalho onde as tarefas são realizadas em casa; “*Teleworking from remote offices*”, ou seja, quando o trabalho é realizado em escritórios remotos em relação ao escritório principal, como por exemplo os “*satellite offices*”, que são controlados pelo empregador; em telecentros, isto é, trabalho realizado em espaços equipados com recursos partilhados por todos, e onde o empregador disponibiliza este espaço aos colaboradores; e o “*mobile telework*” que consiste na modalidade em que o colaborador realiza o seu trabalho fora do local habitual, seja ele em casa ou no escritório, o que, geralmente implica, viagens ou trabalhar nos escritórios de clientes. Fiolhais (2007) destaca ainda o

“teletrabalho misto”, como um contrato estabelecido entre o empregado e empregador, que se caracteriza por um nível superior de liberdade e flexibilidade, em termos de localização física e horário de trabalho.

O teletrabalho, sendo uma forma de trabalho diferente do tradicional, acarreta vantagens e desvantagens, tanto para o colaborador, em várias vertentes das esferas pessoal e profissional, como para a organização.

Na perspectiva do colaborador, de acordo com Pyöriä (2011), as vantagens do teletrabalho, passam por se conseguir um melhor nível de *work-life balance*, uma flexibilidade e autonomia superiores, um aumento da produtividade e satisfação no trabalho, uma vez que têm menos distrações (e.g., colegas), bem como a redução no tempo de deslocação e consequentes custos. Sendo que, como desvantagens, para o colaborador se destacam o prolongamento do horário de trabalho, o isolamento social, a falta de suporte e o equipamento inadequado para realizarem as tarefas profissionais e, ainda, o presentismo, ou seja, comparecer fisicamente na atividade laboral, ainda que não tenha reunidas as condições de saúde, físicas e/ou psicológicas para o normal desempenho da função (Hemp, 2004).

Por outro lado, um estudo de Pyöriä (2011) comprova que, para que um colaborador seja bem sucedido em teletrabalho, deverá apresentar características pessoais como a automotivação, para conseguir estabelecer rotinas e objetivos; um nível alto de conhecimento das tarefas a realizar, para que o trabalho seja facilitado, bem como a resolução de problemas de forma independente; desempenho consistente e sólido; segurança e independência, uma vez que existe menos supervisão e feedback no imediato; boas capacidades de gestão de tempo e confiança mútua, entre colaborador e empregador.

Relativamente à organização, de acordo com Harpaz (2002), as vantagens do teletrabalho passam pelo aumento da produtividade dos trabalhadores, a redução de custos, o facto de ser possível contratar colaboradores independentemente do local onde residam e o aumento da atratividade da organização. Por outro lado, o autor destaca o facto de ser necessário mudar o método de trabalho no que diz respeito a uma comunicação e feedback mais agilizado, e estabelecimento de objetivos claros, no sentido de continuar a motivar o colaborador, bem como as questões legais e custos de equipamentos necessários à implementação do teletrabalho.

Deste modo, o teletrabalho apresenta benefícios e consequências negativas, tanto para o empregado como para o empregador. É importante ter em atenção o facto de o teletrabalho ser, muitas vezes, um contributo para o menor distanciamento entre as esferas pessoal e profissional, o que poderá promover o excesso e intensidade de trabalho, provocando riscos para a saúde e bem-estar dos teletrabalhadores.

Como referido ao longo do trabalho, a pandemia da Covid-19 veio reforçar e aumentar o número de trabalhadores em teletrabalho, sendo que associado a este fenómeno, surgiu também o facto das crianças terem começado a assistir a aulas online, tendo os pais um papel fulcral neste processo, por serem o elemento auxiliar das crianças nesta tarefa (Tavares, et al., 2020). O facto de a maior parte dos pais estar a trabalhar durante este período acabou por dificultar o tempo que podem despendar a ajudar os filhos nestas tarefas, o que é um dos fatores contributivos para o conflito trabalho-família, sobre o qual se fala de seguida.

2.2 Conflito Trabalho-Família (CTF)

Autores como Hardill (2003) evidenciam o poder do teletrabalho ao nível da flexibilidade e liberdade de tempo, sendo que (Sullivan, 2003; Sullivan & Lewis, 2001) destacam o facto de este método de trabalho permitir, supostamente, aumentar o tempo com a família e na vida pessoal, em geral. Mas nem sempre isso se verifica, podendo provocar o conflito trabalho-família.

O conflito trabalho-família (CTF) caracteriza-se por ser um conflito de interesses, em que a pressão exercida sob a vertente da família e do trabalho, são incompatíveis em algum aspeto (Greenhaus & Beutell, 1985). Isto acontece, quando as responsabilidades ligadas ao trabalho causam um impacto negativo na vida familiar (Kara et al., 2021).

Greenhaus e Beutell (1985) classificam o conflito em três tipos distintos: baseado no tempo, na pressão e no comportamento. O conflito baseado no tempo implica que quanto mais tempo dedicado a uma vertente (e.g., trabalho), menor será o período dedicado à outra vertente (e.g., família). Fatores como o horário de trabalho, o casamento e o ter, ou não, filhos, podem ter influência no tempo dedicado a cada vertente. O conflito baseado na pressão, que surge quando a tensão criada por uma vertente, acaba por afetar a outra, em termos de eficácia de execução de tarefas. Esta tensão pode ser provocada pelo excesso de trabalho ou responsabilidades em cada vertente, ou por existir ambiguidade, não havendo uma distinção clara e fronteiras estabelecidas entre cada um dos domínios. Um exemplo deste conflito, poderá ser o caso de um cargo de direção que acarreta um grande nível de responsabilidade e gestão de diferentes problemas no trabalho, sendo que quando chega ao seu ambiente familiar, esta pessoa está mentalmente sobrecarregada e não consegue dar a devida atenção aos membros da família, pela tensão que sente (Netemeyer et al., 2005).

E, por último, o conflito baseado no comportamento, que se caracteriza pela incompatibilidade de ações comportamentais esperadas em cada uma das vertentes. Pode perceber-se este tipo de conflito, mais uma vez, em cargos de maior responsabilidade, em que se espera que esta pessoa tenha uma postura mais assertiva, racional e lógica, em contexto de trabalho, mas uma vez em ambiente familiar, é expectável que esta pessoa adapte o seu comportamento e se torne mais emocional e afetiva (Carlson et al., 2003). Quando isso não acontece, e a pessoa não consegue adaptar o seu comportamento, mantendo a mesma postura laboral, pode dar-se origem a um conflito. Uma vez que os cargos de gestão de pessoas, geralmente envolvem o contacto com diferentes personalidades, com *backgrounds* distintos, pode ser um desafio alternar comportamentos entre as esferas laboral e familiar (Magnini, 2009).

Existem fatores que podem ter influência na origem do CTF tais como características relacionadas com o trabalho e com o ambiente familiar, mas também com as características individuais e personalidade de cada pessoa.

Por exemplo, baseando-se na teoria das cinco dimensões, os *Big Five*, Rantanen et al. (2005), colocou a hipótese de o neuroticismo (instabilidade emocional) poder ser um fator de risco para a existência de um CTF. Por outro lado, dimensões como a extroversão, conscienciosidade e amabilidade foram consideradas como fatores de recurso na prevenção do conflito trabalho-família, enquanto a dimensão “abertura à experiência” não constitui nem um fator de risco nem um fator de recurso neste aspeto. Wayne et al. (2004) estudaram também a influência destas cinco dimensões da personalidade no CTF e concluíram que a conscienciosidade e amabilidade eram preditores negativos nesta relação, e o neuroticismo um preditor positivo, sendo que a amabilidade estava negativamente relacionada com o CTF baseado no tempo (Bruck & Allen, 2003).

Segundo Andreassi (2011), o neuroticismo está também positivamente relacionado com o CTF baseado no tempo e na pressão. Michel et al. (2010) acrescentam, ainda, que pessoas com níveis elevados de “*negative affect*”, ou seja, tendência para experienciarem estados emocionais aversivos, têm geralmente níveis mais baixos de satisfação no trabalho e a nível familiar.

Ainda em termos de diferenças individuais, pessoas com locus de controlo interno (que acreditam que as consequências dos seus atos estão maioritariamente dependentes de si próprias), apresentam uma relação negativa com o conflito trabalho-família (Michel et al., 2010).

Relativamente às características do trabalho e familiares, os autores também destacam algumas como antecedentes do CTF.

As exigências do trabalho, especialmente as relacionadas com os horários, como trabalhar por turnos, fazer horas extra, trabalhar ao fim-de-semana ou durante a noite, podem ser fatores influenciadores do CTF, bem como o ter de viajar frequentemente em trabalho, que contribui para o CTF baseado no tempo (Mihelic & Tekavcic, 2013).

Grzywacz and Marks (2000) concluíram que a pressão do tempo, do excesso de trabalho e ambiguidade de papéis têm uma grande influência no CTF, bem como níveis baixos de suporte no trabalho. O suporte das chefias tem uma relação negativa com o CTF, de acordo com Beauregard (2006), sendo que, por outro lado, uma supervisão abusiva está diretamente relacionada com o CTF e, em simultâneo, indiretamente relacionada com o burnout (Carlson et al., 2012).

A maioria dos estudos empíricos confirmam que trabalhar muitas horas aumenta a perceção de CTF, bem como não ter horários definidos para o trabalho e não ter tempo suficiente para conseguir suprir todas as necessidades laborais, uma vez que esta situação provoca stress e demasiado envolvimento no trabalho, o que se reflete na relação familiar e no bem-estar psicológico do colaborador (Dugan et al., 2012).

A cultura organizacional é também um fator de grande importância neste tema, uma vez que se os trabalhadores percecionarem que no seu emprego existe uma cultura de suporte e apoio, que valoriza o *work-life balance*, terão hipóteses mais reduzidas de experienciarem uma situação de conflito trabalho-família (Lapierre et al., 2008).

Relativamente às características familiares, estudos concluem que pessoas com filhos reportam mais conflito do que pessoas sem filhos (Mauno et al., 2011), sendo que estes conflitos são mais intensos entre pais solteiros e casais com crianças, do que em casais sem crianças (Innstrand et al., 2010). O suporte familiar e do cônjuge contribuem significativamente para a diminuição do CTF baseado no tempo, pressão e comportamento (Halbesleben et al., 2012).

No que diz respeito às consequências do conflito trabalho-família, pode afirmar-se que estas são consequências ao nível do bem-estar físico e psicológico dos indivíduos (Mihelic & Tekavcic, 2013).

Relativamente à saúde física, Van Steenbergen et al. (2009) verificaram a relação entre o CTF e o aparecimento de doenças como a hipertensão, obesidade, colesterol elevado, e comportamentos como menor tempo dedicada e menor energia para a prática de exercício físico, bem como o aumento da tendência para saltar refeições durante o dia.

Autores como Geurts et al. (1999) destacam, ainda, o aumento dos problemas do sono, dores de cabeça, dores no peito, fadiga e consumo de álcool em excesso, como consequências do CTF.

No que diz respeito à saúde mental, Frone (2000) estudou a relação do CTF com perturbações psiquiátricas, como por exemplo a depressão, ansiedade, uso excessivo de substâncias como álcool e drogas, e comportamentos antissociais. O autor concluiu que as pessoas que experienciam CTF frequentemente têm 3 vezes mais probabilidade de sofrerem de perturbações como a depressão, 2,4 vezes mais de terem ansiedade e 1,9 vezes mais probabilidade de sofrerem de um problema de dependências comparativamente a pessoas que não experienciam situações de CTF.

Outra das consequências do CTF tem que ver com a exaustão emocional ou o *burnout*, que resulta da exposição contínua a situações de grande *stress* em contexto laboral (Halbesleben et al., 2012). O *burnout* traz ao indivíduo sentimentos negativos, e é caracterizado, maioritariamente por um cansaço físico, cansaço cognitivo e exaustão emocional (Barriga Medina et al., 2021). Shirom (1989) classifica o cansaço físico como níveis baixos de energia no desempenho das tarefas no trabalho, como por exemplo uma vontade menor em acordar para ir trabalhar. O cansaço cognitivo refere-se a sentimentos como a diminuição da agilidade do pensamento, ou seja, o indivíduo torna-se mais lento no seu raciocínio, sendo que a exaustão emocional está ligada à diminuição de empatia ou vontade de estabelecer relações com clientes e colegas de trabalho, por exemplo (Shirom, 1989).

Em termos familiares, o CTF pode levar ao aumento dos conflitos interpessoais, bem como a insatisfação entre o casal, e em casos mais extremos, poderá levar ao divórcio (Zakaria & Ismail, 2017). Aslam et al. (2011), afirmam também que os indivíduos irão perder a motivação para dar resposta às responsabilidades familiares, se passarem períodos demasiado longos a trabalhar.

As consequências negativas sentidas ao nível individual e familiar acabam também por se estender ao nível organizacional. Jamadin et al. (2015) verificaram que o CTF acarreta consequências como o absentismo laboral, a falta de pontualidade, a diminuição do compromisso com a organização, e ainda, a perda de talento nas organizações. A intenção de saída está positivamente relacionada com a existência de CTF, uma vez que ao sair, os indivíduos acabam por poupar recursos individuais (e.g., tempo e energia) que seriam esgotados caso continuassem expostos a uma situação de stress constante no trabalho (Haar et al., 2012).

Por outro lado, o CTF contribui também para a diminuição do desempenho, que irá refletir-se no sucesso da organização (Arthur, 2003). As situações de conflito têm efeitos também na diminuição de produtividade dos colaboradores, uma vez que estão mais insatisfeitos com o trabalho (Johnson et al., 2005).

Um estudo recente de Simões et al. (2021) mostrou que o CTF tem um efeito negativo no nível de *engagement* dos trabalhadores e um efeito positivo na intenção de saída dos mesmos. Ou seja, quanto mais conflito os indivíduos sentirem, menor o seu nível de *engagement* e maior a sua vontade de deixar a organização (Winarno et al. 2022). Neste sentido, o *engagement* parece assumir-se com uma importante consequência do CTF, pelo que exploramos esta variável com mais detalhe na secção seguinte.

2.3. Engagement

O *engagement*, de acordo com Kahn (1990), prende-se com a forma como se aproveitam as características pessoais de cada pessoa, no desempenho da sua função, ao nível físico, cognitivo e emocional. Este autor percebeu que as pessoas que se encontravam “*engaged*” se envolviam no trabalho de uma forma mais intensa e sem sacrifício, ou seja, estavam preparadas para utilizar os seus recursos pessoais, de modo a completar, com sucesso, as suas tarefas.

Schaufeli et al. (2006) definem o “*engagement*” como um estado de espírito positivo e gratificante ao nível do trabalho, caracterizado por três aspetos: o vigor, a dedicação e a absorção. O vigor prende-se com altos níveis de energia e resiliência mental no trabalho, enquanto a dedicação está ligada ao sentimento de entusiasmo, orgulho e desafio no trabalho. A absorção diz respeito ao facto de o indivíduo estar tão imerso e concentrado no trabalho que acaba por nem reparar que o tempo está a passar (Hallberg & Schaufeli, 2006).

Saks (2006) propôs um modelo de antecedentes e consequências do *engagement*, que considerava como antecedentes as características do trabalho, o suporte organizacional percebido, bem como o suporte do supervisor, as recompensas e reconhecimento laboral, a justiça distributiva e a justiça procedimental. Em 2019, o autor reviu este modelo, e acrescentou aos antecedentes referidos anteriormente, a liderança, as oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem, a perceção de “ajustamento” à organização e ao trabalho, as exigências do trabalho e os recursos pessoais do trabalhador. Como consequências do *engagement*, Saks (2019), refere a satisfação no trabalho, o compromisso organizacional, a intenção de sair, o stress e a tensão, e o desempenho das tarefas que competem à função e tarefas “*extra-role*”.

Um estudo recente de Nagata et al. (2021) mostrou que o teletrabalho, em contexto pandémico, de forma moderada (uma vez por mês a três dias por semana) poderá ter efeitos benéficos para o *engagement*, enquanto o teletrabalho com maior intensidade (quatro ou mais dias por semana), poderá não refletir melhorias no *engagement*.

De acordo com a perspectiva de autores como Bakker (2011), indivíduos com altos níveis de engagement apresentam mais iniciativa, tentam ir para além das tarefas que lhes são pedidas e têm tendência para serem mais proativos. Por sua vez, altos níveis de engagement, reduzem a intenção de saída das organizações, e resultam numa maior satisfação no trabalho, melhor desempenho e mais compromisso organizacional (Karatepe & Karadas, 2016). Ou seja, quando os colaboradores estão envolvidos e realmente gostam do seu trabalho, acabam por se esforçar e dedicar muito mais às tarefas que lhes são propostas, atingindo assim melhores resultados e um melhor desempenho no trabalho (Gomes et al., 2021).

2.4. Desempenho Percebido

O desempenho no trabalho tem sido definido como um conceito multidimensional (Kaplan et al., 2009, p. 163), sendo que o desempenho individual no trabalho se caracteriza como as ações que os trabalhadores têm que contribuem para o alcance dos objetivos da organização (Campbell & Wiernik, 2015).

O desempenho do trabalhador é influenciado por vários fatores. Folami and Jacobs (2011) criaram um modelo em que classificavam estes fatores em quatro grupos: as características da tarefa, os fatores económicos, o contexto organizacional e os fatores individuais.

Por outro lado, Carpenter et al. (2010) referem que os maiores fatores influenciadores do *job performance* são o stress, as perceções de justiça organizacional e relações interpessoais, bem como as atitudes no trabalho, como a satisfação no trabalho.

O desempenho é ainda influenciado pelo estilo de liderança da chefia direta do colaborador, mas também pelo compromisso organizacional (Salman et al., 2011). Os estilos de liderança transacional e transformacional estão relacionados com resultados organizacionais como a satisfação no trabalho, o desempenho individual e em equipa, o desempenho organizacional e o comprometimento com o trabalho (Elgelal & Noermijati 2015).

Os fatores motivacionais no trabalho têm também um papel importante no aumento do desempenho, isto é, os trabalhadores têm um melhor desempenho quando estão motivados, de acordo com (Ghaffari et al., 2017). A satisfação no trabalho afeta significativamente o desempenho, sendo que o suporte por parte dos colegas e da chefia é um dos fatores que influencia a satisfação no trabalho e consequentemente o desempenho do trabalhador (Prabowo et al., 2018).

Apesar de a investigação anterior ter identificado todos estes fatores como antecedentes do desempenho, recentemente tem vindo a debruçar-se no papel do engagement como influência do desempenho. Estudos mostram que existe uma relação positiva entre o engagement e um melhor desempenho, em termos de produtividade, retenção do trabalhador, e satisfação no trabalho, bem como um nível mais baixo de absentismo (Tanwar, 2017). Ou seja, altos níveis de engagement, levarão a elevados níveis de desempenho.

Pelo contrário, o autor refere que níveis mais baixos de engagement irão traduzir-se em trabalhadores menos comprometidos, que trabalham sem um propósito e com a ausência de esforço, o que conduz a uma estagnação de desempenho, ou até mesmo uma diminuição do mesmo.

Em regime de teletrabalho, se este for percebido como um benefício para os colaboradores, estes tendem a sentir-se mais comprometidos com a organização e a fazer mais esforços para conseguir melhores resultados (Golden & Gajendran, 2018). Desta forma, os colaboradores sentem que em teletrabalho o seu desempenho e produtividade são mais elevados, uma vez que as distrações causadas por colegas são menores. Vega et al. (2014) destaca que os colaboradores têm a perceção de que o teletrabalho pode elevar os níveis de desempenho, uma vez que dá mais oportunidades de concentração nas tarefas.

Por outro lado, Jackson e Fransman (2018) referem que o teletrabalho nem sempre aumenta o desempenho uma vez que pode ser afetado negativamente por fatores como o isolamento social e interrupções familiares. Abdel Hadi et al. (2021) acrescentam ainda que as exigências familiares associadas ao teletrabalho durante o período pandémico têm uma relação positiva com a exaustão emocional, o que leva a uma diminuição do desempenho de trabalho.

Adicionalmente, durante a pandemia, os trabalhadores em teletrabalho tiveram de alterar o regime de dois ou três dias em teletrabalho por semana para algo diário. Ou seja, o trabalho que faziam no escritório passou a ser feito em casa, com condições extraordinárias, o que acabou por gerar stress profissional, excesso de trabalho e, por vezes, burnout, uma vez que os colaboradores tinham a tendência de trabalhar sem limites (Vayre, 2019).

Em contexto de pandemia, o teletrabalho parece não estar relacionado com o equilíbrio trabalho-família, uma vez que todos tinham de permanecer em casa, incluindo as crianças, e existiram muitos casos em que trabalhadores individuais tiveram de se mudar para a casa dos pais para tomar conta deles (Campo et al., 2021). Xiao et al. (2020) concluíram que durante a pandemia, o teletrabalho diminuiu o bem-estar físico e mental e aumentou o risco de depressão. Sendo que Zhang et al. (2020) mostrou que os conflitos trabalho-família aumentavam em teletrabalhadores que tinham filhos.

Campo et al. (2021) concluíram também que existe uma relação positiva entre o suporte familiar vindo do supervisor e o desempenho, em contexto Covid-19. Isto é, os trabalhadores que sentem ter uma chefia que se preocupa com a sua vida familiar e que lhes dão suporte nesse sentido, têm níveis mais altos de engagement e, conseqüentemente, melhor desempenho (Rofcanin et al., 2017).

2.5. Modelo Exigências-Recursos do Trabalho

O Modelo das Exigências-Recursos do Trabalho (JD-R) foi criado por Demerouti et al. (2001) para entender o burnout. Anos mais tarde, adicionou-se a este modelo o engagement (Schaufeli, 2017). Este é um modelo de saúde ocupacional que explica os indicadores organizacionais negativos (burnout) e positivos (engagement), baseado nas exigências e recursos do trabalho, tendo como ponto de partida que todas as profissões têm características específicas relacionadas com os processos de motivação e de stress no trabalho (Demerouti & Bakker, 2011).

De acordo com o modelo JD-R, todos os trabalhos são constituídos por exigências e recursos. Demerouti et al. (2001; p. 501) definiram as exigências do trabalho como “aspectos do trabalho que requerem esforço físico ou mental e que estão, então, associados a determinados custos psicológicos e fisiológicos”. Ou seja, são os aspectos do trabalho que esgotam a energia, como por exemplo a sobrecarga de trabalho, os conflitos interpessoais e a instabilidade no trabalho (Schaufeli, 2017).

Por outro lado, os recursos do trabalho são definidos por Demerouti et al. (2001; p. 501) como “aspectos do trabalho que podem levar a a) realizar os objetivos do trabalho; b) reduzir as exigências do trabalho e os custos fisiológicos e psicológicos associados; c) estimular o crescimento e desenvolvimento pessoal”. De acordo com Schaufeli (2017) exemplos de recursos do trabalho são o suporte dos pares (que ajudam a atingir os objetivos do trabalho), o controlo do trabalho (que pode diminuir com as exigências do trabalho) e o feedback em relação ao desempenho (que pode melhorar a aprendizagem).

O modelo JD-R é composto por dois processos psicológicos básicos: um processo de stress e um processo motivacional. Um processo de “stress” que é desencadeado pelo excesso de exigências do trabalho e falta de recursos (via *burnout*), que pode levar a consequências negativas como o absentismo e o mau desempenho impedindo a execução do trabalho e contribuindo para um baixo compromisso organizacional. Ou seja, quando as exigências do trabalho existem em excesso e não são compensadas com recursos, a energia do colaborador

acaba por se esgotar, o que pode resultar num estado de exaustão emocional (*burnout*) e, consequentemente, a consequências negativas a nível individual e organizacional (Schaufeli, 2017). O segundo processo é o processo motivacional que é desencadeado pela abundância de recursos do trabalho que pode (via *engagement*), levar a consequências positivas como o comprometimento organizacional, a intenção de ficar, o comportamento “*extra-role*”, a segurança do colaborador e um desempenho superior. Ao contrário do primeiro processo, este desencadeia uma motivação e energia extras ao trabalhador, o que aumenta o seu *engagement* (Schaufeli, 2017).

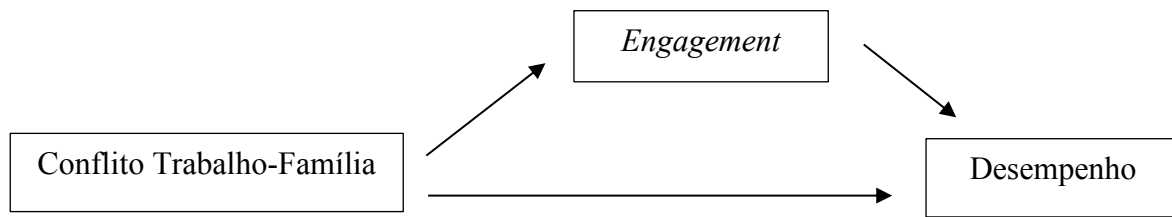
Schaufeli (2017), reforça, ainda, que tanto excessivas exigências do trabalho como baixos recursos contribuem para o *burnout*, sendo que apenas a abundância de recursos (e não a falta de exigências) contribui para o *engagement*. Isto é, quando se aumentam os recursos, como o suporte social e o feedback, o *burnout* é prevenido e o *engagement* é estimulado. Pelo contrário, reduzir as exigências do trabalho, como o volume de trabalho, os conflitos e a insegurança, só vai afetar diretamente o *burnout* e não o *engagement*, uma vez que as exigências do trabalho também podem ser desafiantes, quando não são excessivas e contribuir para o *engagement*, logo um trabalho com baixas exigências poderá levar a níveis baixos de *engagement*.

Baseado no modelo JD-R, anteriormente mencionado, podemos considerar o conflito trabalho-família como uma elevada exigência no trabalho, sendo que o *engagement* e o desempenho serão as suas consequências. O *engagement* pode ser encarado como uma consequência mais direta e imediata, enquanto o desempenho pode ser visto como resultado indireto de exigências elevadas e ausência de recursos.

Assim, o objetivo deste estudo é analisar a influência do Conflito Trabalho-Família no desempenho do trabalhador em teletrabalho, bem como estudar o papel mediador do *engagement* na relação entre conflito e desempenho. Estas relações encontram-se ilustradas na figura 1.

De seguida apresenta-se a representação gráfica do modelo de investigação a ser utilizado, bem como as respetivas hipóteses deste estudo:

Figura 2.1. Modelo de Estudo



Hipótese 1: O Conflito Trabalho-Família influencia negativamente o desempenho.

Hipótese 2: O *engagement* medeia a relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Desempenho.

CAPÍTULO 3

Metodologia

3.1 Amostra

Os critérios de inclusão na amostra incluíam indivíduos com 18 anos ou mais que falassem e compreendessem português, que trabalhassem por conta de outrem e que estivessem em regime de teletrabalho, a tempo inteiro ou a tempo parcial, à data do preenchimento do questionário. Foi utilizada uma amostra de conveniência, constituída por trabalhadores de diferentes organizações e setores.

A amostra total é constituída por 920 participantes, dos quais 66,7% são do sexo feminino, sendo que a idade dos inquiridos varia entre os 19 e os 69 anos ($M = 36,3$, $DP = 11,8$).

Relativamente ao nível de educação dos inquiridos, a grande maioria (81,7%) tem o ensino superior, 17,8% tem o ensino secundário e apenas 0,4% possui o ensino básico (9.º ano) ou inferior.

No que diz respeito ao setor de atividade dos participantes, as áreas mais representadas são o setor da “Consultoria, informática e Atividades Científicas”, com 29% dos participantes e o setor da “Banca e Serviços Financeiros”, com 18,4%. Em média, os inquiridos estão na organização atual há 6,49 anos ($DP = 9,02$), variando a antiguidade entre os 0 e os 40 anos.

Na temática do teletrabalho, 47,8% dos inquiridos diz que a decisão de estar em teletrabalho foi da organização, sendo que 40,7% refere ter sido por vontade de ambas as partes (trabalhador e organização). Quase metade da amostra (47,6%) refere ter estado mais de 80% (mais do que 4 dias por semana) do tempo de trabalho em teletrabalho no mês anterior à data de preenchimento do questionário, sendo que 17% afirma ter estado neste regime cerca de 3 dias por semana, e apenas 9,8% revela ter estado cerca de 1 dia por semana em teletrabalho.

Relativamente à existência de dependentes, conclui-se que 55,5% da amostra não tem filhos ou outros dependentes.

3.2 Procedimento

Por forma a estudar a influência do conflito trabalho-família no desempenho dos trabalhadores em teletrabalho, bem como o papel mediador do engagement nesta relação, foi realizada uma recolha de dados quantitativa, através de um questionário online na plataforma Qualtrics.

O questionário esteve disponível entre a primeira semana de 2022 e o dia 25 de fevereiro de 2022, estando incluído no contexto de um estudo mais aprofundado sobre o teletrabalho, pelo que existiam mais variáveis no questionário para além das estudadas no presente modelo. Este questionário foi disponibilizado através das redes sociais Facebook e LinkedIn da equipa de investigação, bem como divulgado na rede de contactos pessoais de cada elemento da equipa.

3.3 Instrumento

O instrumento utilizado inclui escalas previamente existentes na literatura, diretamente ligadas aos temas a estudar “Engagement”, “Conflito Trabalho-Família” e “Desempenho Percebido”.

Engagement. Para medir o engagement foi utilizada a escala UWES-9, desenvolvida por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptada para português por Sinval et al. (2018). Esta escala tem como objetivo medir o Engagement através de nove itens, avaliados numa escala de Likert de 7 pontos (1- Nunca a 7 – Sempre). Destes nove itens fazem parte afirmações como “No meu trabalho, sinto-me cheio de energia” e “Eu sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente”. Esta escala apresenta uma muito boa fiabilidade interna ($\alpha = 0,93$).

Conflito Trabalho-Família. A escala utilizada para medir o CTF foi desenvolvida por Netemeyer et al. (1996) e adaptada à população portuguesa por Simões et al. (2019). A escala original apresenta 10 itens que pretendem medir de que forma o trabalho interfere nas responsabilidades familiares e vice-versa. Como, neste estudo, o objetivo é estudar a interferência do trabalho na vida familiar, foram utilizados apenas cinco itens, avaliados numa escala de Likert de 7 pontos (1 – Discordo totalmente a 7 – Concordo totalmente). Esta escala inclui itens como “As exigências do meu trabalho interferem na minha vida familiar” e “Algumas tarefas que gostaria de realizar em casa não aparecem feitas devido às minhas exigências profissionais”. Após a execução da Análise de Componentes Principais (ACP), existiu a necessidade de excluir o item número quatro “O meu trabalho não permite ausências por motivos familiares.”, uma vez que o *loading* deste item era inferior a 0,5. Assim, a escala final inclui nove itens e demonstra uma boa fiabilidade interna ($\alpha = 0,92$).

Desempenho percebido. A escala utilizada para medir o desempenho percebido, foi desenvolvida por Staples et al. (1999) e adaptada por Rego (2009). Esta escala tem como objetivo medir o grau de concordância de cada indivíduo com as afirmações e é constituída por quatro itens, respondidos numa escala de Likert de 7 pontos (1- A afirmação não se aplica a 7 – A afirmação aplica-se completamente). Esta escala inclui itens como “Estou satisfeito com a

qualidade do meu trabalho” e “O meu superior vê-me como um trabalhador eficaz”. Esta escala apresenta um bom nível de fiabilidade interna ($\alpha = 0,86$).

As variáveis de controlo escolhidas no presente modelo de estudo foram a idade, o sexo, o nível de educação e o ter ou não filhos/dependentes. Investigação anterior mostrou que estas variáveis estavam relacionadas com o engagement e o desempenho. Rodríguez-Modroño & López-Igual (2021) mostraram que o teletrabalho permite aos trabalhadores incrementarem o equilíbrio trabalho-família, embora mulheres e famílias com dependentes experienciem mais conflitos. Elbaz et al. (2022) refere ainda que variáveis como a idade dos trabalhadores e o número de dependentes a residir na mesma casa (e.g., crianças, idosos ou animais de estimação) têm demonstrado afetar o equilíbrio trabalho-família, a saúde psicológica e a performance dos colaboradores em teletrabalho.

A variável “sexo” foi codificada com uma variável dummy (1 = feminino; 2 = masculino). A idade foi analisada através de um item para indicação de idade cronológica e foi tratada como uma variável contínua. A variável “educação” foi codificada em três categorias (1 = Ensino básico (9º ano) ou inferior; 2 = Ensino secundário (12º ano); 3 = Ensino superior).

Por último a variável “ter dependentes” foi codificada em duas categorias (1 = Sim; 2 = Não).

3.4 Estratégia de análise de dados

Após a recolha de dados procedeu-se à análise dos mesmos. Através do programa estatístico *IBM Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS versão 25.0), foi realizada a análise descritiva para caracterização da amostra (sexo, idade, educação, antiguidade, filhos, setor de atividade, percentagem de tempo em teletrabalho e decisão de estar em teletrabalho) e das variáveis em estudo (CTF, engagement, desempenho). Posteriormente foi feita a análise de qualidade psicométrica dos instrumentos de medida, como a consistência interna e a ACP, bem como as correlações entre as variáveis. De seguida, foi utilizado o modelo 4 da macro *Process* (Hayes, 2018) para analisar o modelo de mediação simples e testar as hipóteses propostas.

CAPÍTULO 4

Resultados

4.1. Análise Descritiva e correlação entre as variáveis

No presente estudo, após definidas as variáveis a utilizar, foi realizada uma análise descritiva das variáveis em estudo, através da média, desvio-padrão e correlações de *Pearson*.

Como se pode verificar na Tabela 1, a média mais alta diz respeito ao desempenho ($M=5,76$; $DP=0,92$), sendo que a média mais baixa é a do conflito trabalho-família ($M=3,57$; $DP=1,62$).

Relativamente às correlações apresentadas, verifica-se a existência de uma correlação positiva e significativa entre o *engagement* e o desempenho ($r=0,456$; $p<0,01$). Pelo contrário, o *engagement* encontra-se negativa e significativamente correlacionado com o CTF ($r=-0,142$; $p<0,01$).

No que diz respeito às variáveis de controlo, conclui-se que o sexo tem uma correlação negativa e significativa com o CTF ($r=-0,074$; $p<0,05$). A idade está positiva e significativamente correlacionada com o *engagement* ($r=0,145$; $p<0,01$), com o CTF ($r=0,184$; $p<0,01$), e com o desempenho ($r=0,093$; $p<0,01$), sendo que apresenta uma correlação significativa e negativa com a variável “dependentes” ($r=-0,697$; $p<0,01$) e com a variável “educação” ($r=-0,187$; $p<0,01$).

A variável “dependentes” encontra-se negativa e significativamente correlacionada com o *engagement* ($r=-0,133$; $p<0,01$), o CTF ($r=-0,204$; $p<0,01$) e o desempenho ($r=-0,70$; $p<0,05$).

Tabela 4.1*Matriz de Médias, Desvio-Padrão, Correlações*

	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1. <i>Sexo</i>	1,33	0,47						
2. <i>Idade</i>	36,30	11,85	-0,033					
3. <i>Dependentes</i>	1,56	0,50	0,061	- 0,697**				
4. <i>Educação</i>	2,81	0,40	-0,016	-0,187**	0,213**			
5. <i>Engagement</i>	4,89	1,04	0,049	0,145**	-0,133**	0,023		
6. <i>CTF</i>	3,57	1,62	-0,074*	0,184**	-0,204**	0,063	-0,142**	
7. <i>Desempenho</i>	5,76	0,92	0,006	0,093**	-0,070*	-0,024	0,456**	-0,089**

Nota: *N* = 920; *M* = Média. *DP* = Desvio-padrão; *CTF*: Conflito Trabalho-Família.

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Ao analisar a tabela 2, é possível perceber que os resultados sugerem que o efeito direto do CTF no *Engagement* do colaborador em teletrabalho é negativo ($B = -0,125$; IC 95% [-0,167; -0,084]). Isto significa que quanto maior o nível de CTF experienciado pelo colaborador em regime de teletrabalho, menor o seu *engagement*. A H_1 , de acordo com os resultados obtidos, não é confirmada ($B = -0,016$; IC 95% [-0,051; 0,019]), o que significa que não existe relação direta entre o CTF e o desempenho.

De acordo com os valores apresentados na tabela 2, é possível concluir, também, que o *Engagement* exerce uma influência positiva no desempenho ($B = 0,395$; IC 95% [0,342;0,449]). Ou seja, quanto maior o *Engagement* do colaborador em teletrabalho, mais elevado será o seu nível de desempenho.

O *Engagement* medeia a relação ($B = 0,395$; IC 95% $[0,395; 0,449]$), suportando assim a H_2 . Ou seja, quanto maiores os níveis de CTF, menor o *engagement* do colaborador em teletrabalho e, conseqüentemente, mais pobre será o seu desempenho, e vice-versa. Os resultados indicam, ainda, que existe um efeito indireto significativo do CTF no desempenho ($B = -0,0498$; IC 95% $[-0,069; -0,032]$).

Uma vez que os resultados sugerem que não existe relação direta entre o CTF e o desempenho ($B = -0,016$; IC 95% $[-0,051; 0,019]$), trata-se de uma mediação total.

O efeito total do CTF no desempenho demonstra que existe uma relação significativa entre as variáveis ($B = -0,066$; IC 95% $[-0,103; -0,028]$).

Relativamente ao efeito das variáveis de controlo, ter dependentes influencia o *Engagement* de forma de negativa ($B = -0,238$; IC 95% $[-0,424; -0,051]$), ou seja, colaboradores com dependentes apresentam níveis de *engagement* mais baixos. A idade tem uma influência positiva no *engagement* ($B = 0,010$; IC 95% $[0,002; 0,018]$), o que significa que quanto maior a idade, mais altos os níveis de *engagement*. Por último, conclui-se que o sexo do colaborador em teletrabalho exerce também uma influência positiva no *engagement* ($B = 0,094$; IC 95% $[-0,045; 0,234]$), ou seja, os colaboradores do sexo masculino apresentam maior *engagement*.

Tabela 4.2

Resultados da análise de mediação para o Engagement e Desempenho.

Variáveis	Engagement				Desempenho			
	<i>B</i>	<i>EP</i>	<i>t</i>	95% IC	<i>B</i>	<i>EP</i>	<i>t</i>	95% IC
Efeito Direto								
CTF	-0,125	0,021	-5,933	-0,167;-0,084	-0,016	0,0176	-0,909	-0,051; 0,019
Mediador								
Engagement					0,395	0,027	14,605	0,342; 0,449
Efeito indireto								
CTF					-0,050	0,0095		-0,069;-0,032
Efeito total								
CTF					-0,066	0,019	-3,423	-0,103;-0,028
Variáveis de controlo								
Sexo	0,094	0,071	1,329	-0,045; 0,234	-0,034	0,058	-0,591	-0,148; 0,079
Idade	0,010	0,004	2,558	0,002; 0,018	0,003	0,003	1,011	-0,003; 0,009
Educação	0,198	0,086	2,297	0,029; 0,367	-0,062	0,070	-0,878	-0,200; 0,076
Dependentes	-0,238	0,095	-2,503	-0,424;-0,051	0,039	0,078	0,496	-0,114; 0,191

Nota: *N* = 914. *B* = Beta. *EP* = Erro Padrão.

CAPÍTULO 5

Discussão de resultados

A pandemia da Covid-19 veio gerar novas formas de organização do trabalho nas empresas, nomeadamente o regime de teletrabalho. Como referido ao longo deste estudo, o teletrabalho apresenta vantagens, como o aumento da autonomia e gestão de tempo, mas também desvantagens como as interrupções e o prolongamento das horas de trabalho, o que poderá influenciar negativamente a satisfação, produtividade e dos trabalhadores (Nakrošienė et al., 2019). Desta forma, e uma vez que o teletrabalho veio revolucionar a forma de trabalho de grande parte das organizações, é de extrema importância que se continue a estudar sobre o tema, por forma a implementar melhorias com vista ao aumento do bem-estar do colaborador e da organização. Assim, o presente estudo tem como objetivo analisar a influência do CTF no desempenho do colaborador em teletrabalho e estudar o papel mediador do *engagement* nesta relação.

A primeira hipótese do presente estudo preconiza a influência negativa do CTF no desempenho, ou seja, quanto mais alto o nível de CTF experienciado pelo colaborador em regime de teletrabalho, mais baixo o seu desempenho, o que não é confirmado pelos dados apresentados, pois a presente investigação demonstra que não existe relação direta entre o CTF e o desempenho. Estudos como o de Arthur (2003) mostraram que o CTF contribui para uma diminuição do desempenho do colaborador, bem como Wang & Tsai (2014) que mais tarde revelaram também que o CTF estava associado ao desempenho. Isto porque os trabalhadores que apresentam uma sobrecarga de trabalho e não conseguem estabelecer um equilíbrio entre a família e o trabalho estão emocionalmente exaustos. Desta forma estão menos comprometidos com o trabalho e apresentam um pior desempenho (Zainal et al., 2020). Embora a literatura anterior suporte a influência negativa do CTF no desempenho do colaborador, os resultados da presente investigação não o suportam.

Estes resultados não eram esperados, uma vez que no contexto de teletrabalho em que foram recolhidos os dados da presente investigação, a literatura indica que, tendencialmente, os colaboradores neste regime acabam por trabalhar mais horas, bem como em horários fora dos definidos, o que irá aumentar a perceção de CTF (Andrade & Lousã, 2021), uma vez que as esferas de trabalho e família estão em constante interação. Por esse motivo, seria expectável

que o aumento do CTF levasse a uma diminuição do desempenho do colaborador em teletrabalho, o que não foi verificado.

Uma possível explicação é o facto de o desempenho individual nas organizações representar um fenómeno de elevada complexidade, uma vez que depende de diferentes fatores, como as características do trabalho a ser desenvolvido, os fatores económicos, o contexto organizacional e os fatores individuais (Folami et al, 2011). Ou seja, poderá ser muito redutor dizer apenas que o CTF apresenta uma influência negativa no desempenho, sendo ele afetado por tantos outros fatores que nesta investigação não foram estudados. Por outro lado, o desempenho não está apenas relacionado com o contexto de trabalho, embora tenhamos a tendência de explicá-lo, maioritariamente, com fatores relacionados com a organização como as perceções de justiça organizacional, as relações interpessoais, a satisfação no trabalho e o estilo de liderança da chefia direta (Salman, 2011). Estas variáveis encontram-se, também, relacionadas com a família, embora tendamos a separar estes dois contextos da vida do colaborador. Neste sentido, podemos afirmar que cada indivíduo utiliza estratégias diferentes de relação entre a família e o trabalho, sendo que, mesmo em contexto de teletrabalho, onde as esferas profissional e familiar estão mais próximas, podem existir pessoas que têm a capacidade de não experienciar conflito, mas sim enriquecimento, isto é, quando uma experiência positiva num dos papéis (trabalho ou família), acaba por influenciar positivamente o outro (Greenhaus & Powell, 2006).

Adicionalmente, alguns autores suportam a relação entre o CTF e o desempenho, enquanto outros não. A investigação de Patel et al. (2006) não suporta a relação entre o CTF e o desempenho. Também Warokka & Febrilia (2015) suportam estes dados na sua investigação que concluiu que não existia efeito do CTF no desempenho. Ou seja, isto revelou que os trabalhadores continuavam comprometidos com as suas responsabilidades no trabalho, mesmo que tivessem de dividir o seu tempo entre a família e o trabalho. O mesmo não aconteceu com o conflito família-trabalho que demonstrou ter uma influência significativamente negativa no desempenho dos colaboradores, ou seja, os conflitos familiares acabam por ter influência no foco do colaborador e posteriormente no seu desempenho (Warokka & Febrilia, 2015), o que não acontece com os conflitos laborais.

A segunda hipótese definida propunha que o *engagement* medeia a relação entre o CTF e o desempenho, tendo sido suportada pelos resultados apresentados. Neste caso verifica-se uma mediação total, ou seja, o *engagement* torna inexistente a relação direta entre o CTF e o desempenho.

O modelo JD-R providencia a explicação teórica para estes dados, uma vez que através do processo de “stress”, derivado do excesso de exigências do trabalho (neste caso, o CTF) e carência de recursos, poderão advir consequências negativas como um baixo desempenho (Schaufeli, 2017). Como proposto inicialmente, através deste modelo podemos considerar o CTF como uma elevada exigência no trabalho, sendo o *engagement* e o desempenho as suas consequências. O *engagement* foi considerado uma consequência mais direta, o que foi confirmado pelos resultados, enquanto o desempenho é visto como uma consequência indireta de elevadas exigências e ausência de recursos. Ou seja, altos níveis de CTF (exigências), não irão estimular o *engagement* do colaborador em teletrabalho, o que levará posteriormente a uma diminuição do desempenho individual. Neste sentido, Robertson et al. (2012) afirmam que existe um efeito positivo de níveis de CTF reduzidos, o que conduz a um maior *engagement* e, ao mesmo tempo, satisfação pessoal. Também Simões et al. (2021) reforça o efeito negativo do CTF ao nível do *engagement* dos colaboradores, o que contribui para resultados inferiores e diminuição do desempenho.

Como sabemos, o sucesso das organizações depende dos seus colaboradores, sendo o objetivo das mesmas que estes contribuam e acrescentem valor às empresas (Dhir & Dutta, 2020). Desta forma, um colaborador que experiencie altos níveis de conflito-trabalho família, como verificado no presente estudo, não conseguirá apresentar níveis altos de *engagement* e, consequentemente, ter um desempenho favorável e que contribua para o sucesso da organização. Karatepe & Karadas (2016), reforçam, ainda, que altos níveis de *engagement* resultam numa maior satisfação no trabalho, melhor desempenho e mais compromisso organizacional. Ou seja, os resultados obtidos no presente estudo vão ao encontro da literatura sobre o tema.

Implicações Teóricas e Práticas

Os resultados obtidos no presente estudo constituem contributos importantes para a GRH e para as diferentes organizações, especialmente para as que adotaram a prática do teletrabalho à sua forma de trabalhar.

Relativamente às implicações teóricas, o presente estudo tem uma grande relevância para a literatura que está, atualmente, a emergir na Gestão de Recursos Humanos, relacionada as novas formas de organização no trabalho e, em particular, com o teletrabalho. Por um lado, o facto de neste estudo não se ter suportado a influência negativa do CTF no desempenho do colaborador em teletrabalho, faz com que seja importante pensar nas diferentes variáveis que influenciam o desempenho, para além do CTF. Por outro lado, o suporte da segunda hipótese é uma importante implicação para a GRH ao destacar o papel do *engagement* como preditor do desempenho dos teletrabalhadores.

É importante considerarmos a relação entre o conflito trabalho-família, o *engagement* e o desempenho do colaborador em teletrabalho. Dados da Eurofound (2018) mostram que cerca de 32% dos colaboradores na União Europeia têm dificuldade em atender às responsabilidades familiares, devido ao excesso de exigências no trabalho. Ao longo do tempo, os avanços na tecnologia têm proporcionado mudanças benéficas para os colaboradores, mas também algumas dificuldades, nomeadamente no que diz respeito à distinção entre vida familiar e profissional (Dugan et al., 2012). Este tipo de mudanças tem vindo a contribuir para o aumento da perceção de conflito trabalho-família (Dugan et al., 2012). Por este motivo é necessário encontrar um equilíbrio entre a vida familiar e profissional, que contribua para o bem-estar do colaborador.

Beigi et al., (2018) referem que as organizações deverão implementar práticas de suporte à família, como modalidades de trabalho flexível, uma vez que estas têm um papel importante na diminuição do CTF, o que incrementa a vantagem competitiva das organizações e contribui para o aumento da produtividade, *engagement* e retenção dos colaboradores (Mauno et al., 2010). O trabalho flexível poderá passar por flexibilidade na carga ou no horário de trabalho, em que o trabalhador consegue alocar as suas tarefas e gerir o seu horário da forma que melhor lhe convier. Isto irá impactar positivamente na satisfação do colaborador, no equilíbrio trabalho-família, e, ao mesmo tempo, refletir-se-á, na organização, um aumento da confiança, compromisso e produtividade do colaborador (Ayman et al., 2015). Iniciativas como programas de “*flex benefits*”, como cheques-infância (comparticipação para creches), apoio no

domicílio ou atividades das próprias organizações pensadas para assegurar os dependentes dos colaboradores no horário laboral, poderão ser soluções benéficas para manter a força de trabalho satisfeita e “*engaged*” com a organização. Adicionalmente, as organizações, para tentarem minimizar o peso das responsabilidades familiares e promoverem o *work life balance*, especialmente em contexto de teletrabalho, poderão providenciar serviços como a entrega de refeições em casa do teletrabalhador, ou serviços de limpeza e engomadoria. Deste modo, o teletrabalhador, ao ter mais recursos consegue equilibrar mais facilmente as responsabilidades das esferas pessoal e profissional, o que, como vimos, contribuirá para uma diminuição do CTF, aumento do engagement e, consequentemente, um aumento do desempenho do teletrabalhador.

CAPÍTULO 7

Limitações e investigação futura

Relativamente aos resultados obtidos no presente estudo, é importante considerar a existência de algumas limitações nos mesmos.

A primeira limitação diz respeito ao método de recolha dos dados, uma vez que todas as medidas foram de autorrelato. Embora o questionário fosse totalmente anónimo, algumas das respostas poderão ter sido dadas de acordo com aquilo que é considerado “socialmente aceitável” e não com a opinião pessoal do inquirido, uma vez que as questões se referiam ao contexto de trabalho e sentimentos em relação ao mesmo, um tema que poderá ser sensível para a maioria das pessoas. Nomeadamente no que diz respeito ao CTF, um assunto delicado, uma vez que nem todas as pessoas se sentem totalmente à vontade para muitas vezes, exporem a ideia de que as exigências laborais podem interferir com as familiares, e vice-versa.

Adicionalmente, e ainda no que diz respeito à amostra, numa próxima investigação poderá ser importante utilizar uma amostra mais heterogénea ou até do tipo probabilístico, para que se chegue a diferentes regimes de teletrabalho, de setores de atividade e contextos de trabalho distintos. A presente investigação teve por base uma amostra de conveniência, através da rede de contactos do grupo de investigadores envolvidos no estudo, pelo que poderá condicionar a heterogeneidade dos dados.

Em investigações futuras poderá ser pertinente analisar-se em maior detalhe variáveis de controlo utilizadas neste estudo, como a questão dos dependentes. No presente estudo conseguiu concluir-se que a existência de dependentes tem uma influência negativa no *engagement*. No entanto, não foi explorada a idade dos dependentes. Isto poderá ser interessante numa próxima pesquisa, uma vez que existem evidências de que a presença de conflito é mais intensa entre pais solteiros e casais com crianças, do que em casais sem crianças (Innstrand et al., 2010). A partir deste entendimento, será mais fácil para as organizações perceber que tipo de estratégias deverá adotar para diminuir a perceção de CTF e aumentar o *engagement* do colaborador.

Relativamente ao facto de nesta investigação o CTF revelar não ter influência direta no desempenho do colaborador em teletrabalho, poderá ser interessante, em investigações futuras

adicionar uma variável critério relacionada com a vida familiar, o que poderá dar-nos outra visão e resultados distintos, pela constante interação entre as esferas familiar e profissional.

Por outro lado, e uma vez que de acordo com Wayne et al., (2004), os traços de personalidade constituem um antecedente do CTF, poderá fazer sentido, numa investigação futura, ter em consideração algumas dimensões dos *Big Five* na definição do perfil dos inquiridos e na interpretação dos resultados obtidos. Isto irá fazer com que as organizações tenham em conta a individualidade e a forma de experienciar o CTF de cada colaborador, adaptando assim as suas práticas às necessidades de cada um, de uma forma mais incisiva e eficaz.

CAPÍTULO 8

Conclusão

O teletrabalho, que durante a pandemia da Covid-19 se tornou uma imposição à grande maioria das profissões, parece representar hoje o futuro do trabalho. Esta nova forma de organização do trabalho deixou de ser uma força de circunstância e uma “tendência *Millenial*” para passar a ser algo que as organizações adotaram por perceberem que os colaboradores são mais felizes e mais produtivos, sendo mais eficientes e trazendo mais valor à organização (Türkes & Vută, 2022).

No entanto, esta é uma forma de trabalho que apresenta também algumas desvantagens, como foi referido ao longo do presente estudo, que deverão ser melhoradas ao longo do tempo para o bem-estar do colaborador. Neste sentido, o presente estudo teve como objetivo analisar a relação entre o conflito trabalho-família, o *engagement* e o desempenho do teletrabalhador.

Foi proposto um modelo de mediação, onde o CTF influencia direta e negativamente o desempenho, enquanto o *engagement* funciona como mediador da relação entre as duas variáveis. A relação direta entre o CTF e o desempenho não é significativa, mas o *engagement* parece ter um importante papel nesta relação. Por um lado, os resultados sugerem que o CTF influencia negativamente o *engagement*, sendo que este último, medeia a relação entre as duas variáveis, como proposto inicialmente. De acordo com os resultados obtidos, as organizações devem dar especial atenção à forma como o CTF influencia o *engagement* do colaborador em teletrabalho, e indiretamente o seu desempenho, adaptando o trabalho e fornecendo os recursos necessários à diminuição do conflito, com vista ao bem-estar do colaborador e sucesso da organização.

Em suma, o presente estudo visa informar as organizações sobre a forma como devem atuar perante o CTF que muitas vezes se sente num regime de teletrabalho, e que acaba por ter influência no compromisso e no desempenho do colaborador neste contexto.

Fontes

Decreto-Lei nº 6-A/2021 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2021).

Diário da República: I Série nº 9. <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/6-a-2021-153959842>

Despacho n.º 2836-A/2020 da Modernização do Estado e da Administração Pública, Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Saúde - Gabinetes das Ministras da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Saúde (2020). Diário da República: II Série nº 43 https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/2836-a-2020-129793730?_ts=1656460800034

Lei nº 83/2021 da Assembleia da República (2021). Diário da República: I Série nº 235 <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/83-2021-175397114>

Referências Bibliográficas

- Abdel Hadi, S., Bakker, A. B., & Häusser, J. A. (2021). The role of leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(5), 530–544.
<https://doi.org/10.1080/10615806.2021.1903447>
- Andrade, C., & Petiz Lousã, E. (2021). Telework and Work–Family Conflict during COVID-19 Lockdown in Portugal: The Influence of Job-Related Factors. *Administrative Sciences*, 11(3), 103.
<https://doi.org/10.3390/admsci11030103>
- Andreassi, J. K. (2011). What the Person Brings to the Table. *Journal of Family Issues*, 32(11), 1474–1499.
<https://doi.org/10.1177/0192513x11401815>
- Arthur, M. M. (2003). Share Price Reactions to Work-Family Initiatives: An Institutional Perspective. *Academy of Management Journal*, 46(4), 497–505.
<https://doi.org/10.5465/30040641>
- Aslam, R., Schumaila, S., Azhar, M., & Sadaqat, S. (2011). Work-Family Conflicts: Relationship between Work-Life Conflict and Employee Retention - A Comparative Study of Public and Private Sector Employees. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(2), 18–29.
- Ayman, M., Ashoush, A.-L., & Younis, R.A. (2015). Flexible work arrangements: Related topics and directions. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(1), 36–45
- Bakker, A. B. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269.
<https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Barriga Medina, H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M. I. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10302.
<https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Baruch, Y., & Nicholson, N. (1997). Home, Sweet Work: Requirements for Effective Home Working. *Journal of General Management*, 23(2), 15–30.
<https://doi.org/10.1177/030630709702300202>
- Beauregard, A. T. (2006). Predicting interference between work and home. *Journal of Managerial Psychology*, 21(3), 244–264.
<https://doi.org/10.1108/02683940610659588>
- Beigi, M., Shirmohammadi, M., & Stewart, J. (2018). Flexible Work Arrangements and Work–Family Conflict: A Metasynthesis of Qualitative Studies Among Academics. *Human*

- Bérastégui, P. (2021, May 19). Teleworking in the aftermath of the Covid-19 pandemic. In ETUI, The European Trade Union Institute. Retrieved 20:50, October 24, 2022, from <https://www.etui.org/publications/teleworking-aftermath-covid-19-pandemic>
- Bruck, C. S., & Allen, T. D. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 457–472.
[https://doi.org/10.1016/s0001-8791\(02\)00040-4](https://doi.org/10.1016/s0001-8791(02)00040-4)
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Campo, A. M. D. V., Avolio, B., & Carlier, S. I. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. *Global Business Review*, 097215092110499.
<https://doi.org/10.1177/09721509211049918>
- Carlson, D. S., & Frone, M. R. (2003). Relation of behavioral and psychological involvement to a new four-factor conceptualization of work-family interference. *Journal of Business and Psychology*, 17(4), 515–535.
<https://doi.org/10.1023/A:1023404302295>
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work–family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849–859.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.05.003>
- Carpenter M. A. Bauer T. Erdogan B. & Open Textbook Library. (2010). Principles of management (Version 1.1). Flatworld Knowledge. Retrieved October 24 2022 from <http://open.umn.edu/opentextbooks/BookDetail.aspx?bookId=34>.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2).
<https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dhir, S., & Dutta, T. (2020). Linking supervisor-support, person-job fit and person-organization fit to company value. *Journal of Indian Business Research*, 12(4), 549–561.
<https://doi.org/10.1108/jibr-04-2019-0124>

- Dugan, A. G., Matthews, R. A., & Barnes-Farrell, J. L. (2012). Understanding the roles of subjective and objective aspects of time in the work-family interface. *Community, Work & Family*, 15(2), 149–172.
<https://doi.org/10.1080/13668803.2011.609656>
- Eurofound (2018). *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union
- Eurofound (2020), *Living, working and COVID-19*, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Elbaz, S., Richards, J. B., & Provost Savard, Y. (2022). Teleworking and work–life balance during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *Canadian Psychology / Psychologie Canadienne*.
<https://doi.org/10.1037/cap0000330>
- Elgelal, K. S. K., & Noermijati. (2015). The Influences of Transformational Leaderships on Employees Performance (A Study of the Economics and Business Faculty Employee at University of Muhammadiyah Malang). *Asia Pacific Management and Business Application*, 3(1), 48–66.
<https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2014.003.01.4>
- Fana, M., Milasi, S., Napierala, J., Fernandez Macias, E. and Gonzalez Vazquez, I., Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study, European Commission, 2020, JRC122591.
- Fiolhais, R. (2007). Teletrabalho e Gestão dos Recursos Humanos. Em A. Caetano, & J. Vala (Org.), *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, processos e técnicas* (3^a ed., pp. 235-262). Editora RH.
- Folami, L. B., & Jacobs, F. (2011). The Joint Effect Of Task Characteristics And Organizational Context On Job Performance: A Test Using SEM. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 3(7).
<https://doi.org/10.19030/jber.v3i7.2792>
- Frone, M. R. (2000). Work–family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 888–895.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.6.888>
- Geurts, S., Rutte, C., & Peeters, M. (1999). Antecedents and consequences of work–home interference among medical residents. *Social Science & Medicine*, 48(9), 1135–1148.
[https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(98\)00425-0](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(98)00425-0)
- Ghaffari, S., Shah, Dr. I. M., Burgoyne, Dr. J., Nazri, Dr. M., & Salleh, J. R. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Social Science Research Network*, 11(4), 92–99.
https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID2969825_code722654.pdf?abstractid=2969825&mirid=1

- Golden, T. D., & Gajendran, R. S. (2018). Unpacking the Role of a Telecommuter's Job in Their Performance: Examining Job Complexity, Problem Solving, Interdependence, and Social Support. *Journal of Business and Psychology*, 34(1), 55–69.
<https://doi.org/10.1007/s10869-018-9530-4>
- Gomes, R., Fontes, L., Rodrigues, M., & Dias, B. (2021). Burnout in Referees: Relations with Stress, Cognitive Appraisal, and Emotions. *International Journal of Psychology & Behavior Analysis*, 7(2).
<https://doi.org/10.15344/2455-3867/2021/177>
- Gonçalves, S. P., Santos, J. V. D., Silva, I. S., Veloso, A., Brandão, C., & Moura, R. (2021). COVID-19 and People Management: The View of Human Resource Managers. *Administrative Sciences*, 11(3), 69.
<https://doi.org/10.3390/admsci11030069>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76.
<https://doi.org/10.2307/258214>
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72–92.
<https://doi.org/10.2307/20159186>
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work–family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111–126.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.111>
- Haar, J. M., Roche, M., & Taylor, D. (2012). Work–family conflict and turnover intentions of indigenous employees: the importance of the *whanau*/family for Maori. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(12), 2546–2560.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610344>
- Halbesleben, J. R. B., Wheeler, A. R., & Rossi, A. M. (2012). The costs and benefits of working with one's spouse: A two-sample examination of spousal support, work-family conflict, and emotional exhaustion in work-linked relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 33(5), 597–615.
<https://doi.org/10.1002/job.771>
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same Same" But Different? Can Work Engagement Be Discriminated from Job Involvement and Organizational Commitment? *European Psychologist*, 11(2), 119–127.
<https://doi.org/10.1027/1016-9040.11.2.119>
- Hardill, I. (2003). Editorial: teleworking. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 156–157.
<https://doi.org/10.1111/1468-005x.00117>

- Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, 51(2), 74–80.
<https://doi.org/10.1108/00438020210418791>
- Hayes, J. (2018). *The Theory and Practice of Change Management* (5th ed. 2018). Red Globe Press.
- Hemp P. (2004). Presenteeism: at work--but out of it. *Harvard business review*, 82(10), 49–155.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Espnes, G. A., Aasland, O. G., & Falkum, E. (2010). Work–home conflict and facilitation across four different family structures in Norway. *Community, Work & Family*, 13(2), 231–249.
<https://doi.org/10.1080/13668800903314341>
- Jackson, L. T., & Fransman, E. I. (2018). Flexi work, financial well-being, work–life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1).
<https://doi.org/10.4102/sajems.v21i1.1487>
- Jamadin, N., Mohamad, S., Syarkawi, Z., & Noordin, F. (2015). Work - Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(2), 309–312.
<https://doi.org/10.7763/joebm.2015.v3.200>
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187.
<https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
<https://doi.org/10.2307/256287>
- Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 162–176.
<https://doi.org/10.1037/a0013115>
- Kara, S. B. K., Günes, D. Z., & Tüysüz, B. S. (2021). Work-family conflict during working from home due to pandemic: A qualitative research on female teachers. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 13(1), 251–273.
- Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2016). Service employees' fit, work-family conflict, and work engagement. *Journal of Services Marketing*, 30(5), 554–566.
<https://doi.org/10.1108/jsm-02-2015-0066>
- Lapierre, L. M., Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S., Cooper, C. L., O'Driscoll, M. P., Sanchez, J. I., Brough, P., & Kinnunen, U. (2008). Family-supportive organization

- perceptions, multiple dimensions of work–family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 92–106.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.02.001>
- Magnini, V. P. (2009). Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8(2), 119–136.
<https://doi.org/10.1080/15332840802269643>
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Rantanen, M. (2011). Work-family conflict and enrichment and perceived health: Does type of family matter? *Family Science*, 2(1), 1–12.
<https://doi.org/10.1080/19424620.2011.585908>
- Mauno, S., Kinnunen, U., Mäkikangas, A., & Feldt, T. (2010). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A qualitative review and directions for future research. In S. L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (pp. 111–128). Edward Elgar Publishing.
<https://doi.org/10.4337/9781849806374.00016>
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2010). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725.
<https://doi.org/10.1002/job.695>
- Mihelic, K. K., & Tekavcic, M. (2013). Work-Family Conflict: A Review Of Antecedents And Outcomes. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 18(1), 15–26.
<https://doi.org/10.19030/ijmis.v18i1.8335>
- Nagata, T., Nagata, M., Ikegami, K., Hino, A., Tateishi, S., Tsuji, M., Matsuda, S., Fujino, Y., & Mori, K. (2021). Intensity of Home-Based Telework and Work Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 63(11), 907–912.
<https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002299>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101.
<https://doi.org/10.1108/ijm-07-2017-0172>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Netemeyer, R. G., Maxham, J. G., & Pullig, C. (2005). Conflicts in the Work–Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69(2), 130–143.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.130.60758>
- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores*. Futura.

OIT (2020). Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19 - Guia prático. OIT.

Patel, C. J., Govender, V., Paruk, Z., & Ramgoon, S. (2006). Working mothers: Family-work conflict, job performance and family/work variables. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(2).

<https://doi.org/10.4102/sajip.v32i2.238>

Prabowo, T. S., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2018). The influence of transformational leadership and work motivation on employee performance mediated by job satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 171–178.

<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.01.20>

Pulido-Martos, M., Cortés-Denia, D., & Lopez-Zafra, E. (2021). Teleworking in Times of COVID-19: Effects on the Acquisition of Personal Resources. *Frontiers in Psychology*, 12.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.685275>

Pyöriä, P. (2011). Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34(4), 386–399.

<https://doi.org/10.1108/01409171111117843>

Rantanen, J., Pulkkinen, L., & Kinnunen, U. (2005). The Big Five Personality Dimensions, Work-Family Conflict, and Psychological Distress. *Journal of Individual Differences*, 26(3), 155–166.

<https://doi.org/10.1027/1614-0001.26.3.155>

Rego, A. (2009). Empregados felizes são mais produtivos? *Revista de Estudos Politécnicos*, VII (12), 215–233

Robertson, I. T., Jansen Birch, A., & Cooper, C. L. (2012). Job and work attitudes, engagement and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), 224–232.

<https://doi.org/10.1108/01437731211216443>

Rodríguez-Modroño, P., & López-Igual, P. (2021). Job Quality and Work—Life Balance of Teleworkers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3239.

<https://doi.org/10.3390/ijerph18063239>

Rofcanin, Y., Las Heras, M., & Bakker, A. B. (2017). Family supportive supervisor behaviors and organizational culture: Effects on work engagement and performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 207–217.

<https://doi.org/10.1037/ocp0000036>

Rosenfield, C. L., & Alves, D. A. D. (2011). Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Dados*, 54(1), 207–233.

<https://doi.org/10.1590/s0011-52582011000100006>

- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1), 19–38.
<https://doi.org/10.1108/joepp-06-2018-0034>
- Salman, Z., Riaz, A., Saifullah, M., & Rashid, M. (2011). Leadership styles and employee performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(6), 257–267
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1989* (pp. 25–48). John Wiley & Sons.
- Simões, C., McIntyre, S., & McIntyre, T. (2019). Adaptation and Validation of the Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales in Portuguese Nurses: 10- Item Version. In P. M. Arezes, J. S. Baptista, M. P. Barroso, P. Carneiro, P. Cordeiro, N. Costa, R. B. Melo, A. S. Miguel, & G. Perestrelo (Eds.), *Occupational and Environmental Safety and Health* (pp. 611-620). Cham: Springer International Publishing.
- Simões, C., Rodrigues, J., Gonçalves, A. M., Faria, S., & Gomes, A. R. (2021). Work-family conflicts, cognitive appraisal, and burnout: Testing the mediation effect with structural equation modelling. *British Journal of Educational Psychology*, 91(4), 1349–1368.
<https://doi.org/10.1111/bjep.12420>
- Sinval, J., Marques-Pinto, A., Queirós, C., & Marôco, J. (2018). Work engagement among rescue workers: Psychometric properties of the Portuguese UWES. *Frontiers in Psychology*, 8, Article 2229.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02229>

- Staples, D. S., Hulland, J. S., & Higgins, C. A. (1999). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Organization Science*, 10(6), 758–776.
<https://doi.org/10.1287/orsc.10.6.758>
- Sullivan, C. (2003). What's in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 158–165.
<https://doi.org/10.1111/1468-005x.00118>
- Sullivan, C., & Lewis, S. (2001). Home-based Telework, Gender, and the Synchronization of Work and Family: Perspectives of Teleworkers and their Co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8(2), 123–145.
<https://doi.org/10.1111/1468-0432.00125>
- Tanwar, A. (2017). Impact of Employee Engagement on Performance. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 3(5), 510–515.
<https://doi.org/10.24001/ijaems.3.5.16>
- Tietze, S., & Musson, G. (2005). Recasting the Home-Work Relationship: A Case of Mutual Adjustment? *Organization Studies*, 26(9), 1331–1352.
<https://doi.org/10.1177/0170840605054619>
- Türkeş, M. C., & Vuță, D. R. (2022). Telework: Before and after COVID-19. *Encyclopedia*, 2(3), 1370–1383.
<https://doi.org/10.3390/encyclopedia2030092>
- Van Steenbergen, E. F., & Ellemers, N. (2009). Is managing the work-family interface worthwhile? Benefits for employee health and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(5), 617–642.
<https://doi.org/10.1002/job.569>
- Vayre, É. (2019). Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social. *Le travail humain*, 82, 1–39.
<https://doi.org/10.3917/th.821.0001>
- 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(2), 313–323.
<https://doi.org/10.1007/s10869-014-9359-4>
- Wang, M. L., & Tsai, L. J. (2014). Work–Family Conflict and Job Performance in Nurses. *Journal of Nursing Research*, 22(3), 200–207.
<https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000040>
- Warokka, A., & Febrilia, I. (2015). Work-Family Conflict and Job Performance: Lesson from a Southeast Asian Emerging Market. *Journal of Southeast Asian Research*, 1–14.
<https://doi.org/10.5171/2015.420802>
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108–130.
[https://doi.org/10.1016/s0001-8791\(03\)00035-6](https://doi.org/10.1016/s0001-8791(03)00035-6)

- Winarno, A., Kisahwan, D., & Hermana, D. (2022). Relationship among family, work engagement, and turnover intention from J-DR perspective: exploring family's dual role as source of conflict and support. *Cogent Social Sciences*, 8(1).
<https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2061695>
- Xiao, Y., Becerik-Gerber, B., Lucas, G., & Roll, S. C. (2020). Impacts of Working From Home During COVID-19 Pandemic on Physical and Mental Well-Being of Office Workstation Users. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 63(3), 181–190.
<https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002097>
- Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A., & Ali, M. H. (2020). Work-Family Conflict and Job Performance: Moderating Effect of Social Support among Employees in Malaysian Service Sector. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79–95.
<https://doi.org/10.33736/ijbs.3224.2020>
- Zakaria, N., & Ismail, Z. (2017). The Consequences of Work-family Conflict and The Importance of Social Supports to Reduce Work-family Conflict Among Employees. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 2(2), 24 - 29.
<https://doi.org/10.47405/mjssh.v2i2.41>
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51–68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>

Anexos

Anexo A – Consentimento Informado

Teletrabalho 2021/22 - Alunos Mestrado

Start of Block: Default Question Block

O presente estudo surge no âmbito do Mestrado de Psicologia Social e das Organizações no Iscte – Instituto Universitário de Lisboa e tem como objetivo **analisar o impacto do teletrabalho nos trabalhadores**. Deste modo, **se está atualmente em regime de teletrabalho (total ou parcial)**, pedimos a sua colaboração, que será muito valorizada, através do preenchimento de um breve questionário com duração aproximada de **7 minutos**.

A participação neste estudo é voluntária, anónima e confidencial, podendo escolher participar ou não participar.

Se escolher participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação, as suas respostas não serão gravadas.

Os dados destinam-se apenas a tratamento estatístico e nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente.

A sua participação é fundamental, pois vai permitir compreender **o impacto do teletrabalho no bem-estar dos trabalhadores, possibilitando às organizações uma melhor adaptação a este contexto**.

Obrigada pela sua participação, e pelo tempo dispensado.

Qualquer dúvida não hesite em contactar a equipa:

Micaela Marques (Micaela_Marques@iscte-iul.pt)

Bárbara Forte (Barbara_Sofia_Forte@iscte-iul.pt)

Beatriz Simões (Beatriz_Coutinho@iscte-iul.pt)

José Coelho (Ricardo_Coelho@iscte-iul.pt)

Larice Barbosa (Larice_Barbosa@iscte-iul.pt)

Ana Bento (Ana_Lucia_Bento@iscte-iul.pt)

Adriana Monteiro (Adriana_Catarina_Monteiro@iscte-iul.pt)

Sara Ramos (sara.ramos@iscte-iul.pt)

Aceito participar

☐ Sim (1)

☐ Não (2)

Anexo B - Questionário

Dados sociodemográficos

1 Está a trabalhar atualmente?

☐ Sim (1)

☐ Não (2)

Skip To: QID34 If Está a trabalhar atualmente? = Não

2 Realiza pelo menos uma parte do seu trabalho em teletrabalho (total ou parcial)?

☐ Sim (1)

☐ Não (2)

Skip To: QID34 If Realiza pelo menos uma parte do seu trabalho em teletrabalho (total ou parcial)? = Não

3 A decisão de estar em teletrabalho foi:

☐ Minha, totalmente voluntária (1)

☐ Por iniciativa minha (4)

☐ Por vontade de ambas as partes (5)

☐ Por iniciativa da organização (6)

☐ Imposta pela organização, contra a minha vontade (7)

4 Em média, quantas horas trabalha por semana?

5 No último mês, qual a percentagem aproximada de tempo que esteve em regime de teletrabalho?

- ☐ Até 20% (cerca de 1 dia por semana em teletrabalho) (4)
- ☐ Entre 21% e 40% (cerca de 2 dias por semana em teletrabalho) (5)
- ☐ Entre 41% e 60% (cerca de 3 dias por semana em teletrabalho) (6)
- ☐ Entre 61% e 80% (cerca de 4 dias por semana em teletrabalho) (7)
- ☐ Mais de 80% (mais do que 4 dias por semana em teletrabalho) (8)

Page Break

Q1 - Adaptação

As afirmações que se seguem referem-se à sua experiência profissional em teletrabalho.

Para responder, por favor pense nas suas **tarefas profissionais**, e avalie **com que frequência** tem cada um dos seguintes **sentimentos, crenças** ou **comportamentos**, utilizando a escala seguinte:

	Nunca 1 (1)	Quase Nunca 2 (2)	Algumas vezes 3 (3)	Às vezes 4 (4)	Frequentemente 5 (5)	Muito Frequentemente 6 (6)	Sempre 7 (7)
1. No meu trabalho, sinto-me cheio de energia (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. No meu trabalho, sinto-me com força e vigor (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Estou entusiasmado com o meu trabalho (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. O meu trabalho inspira-me (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar (5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Eu sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente (6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Eu tenho orgulho no trabalho que faço (7)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sinto-me envolvido com o meu trabalho (8)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. "Deixo-me levar" pelo meu trabalho (9)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q2 - Conflito

Indique, por favor, o seu **grau de concordância** com cada uma das seguintes afirmações, tendo em conta as suas **experiências em casa e no trabalho durante o regime de teletrabalho**.

	Discordo Totalmente 1 (1)	Discordo 2 (2)	Discordo Ligeiramente 3 (3)	Não Concordo nem Discordo 4 (4)	Concordo Ligeiramente 5 (5)	Concordo 6 (6)	Concordo Totalmente 7 (7)
1. As exigências do meu trabalho interferem na minha vida familiar (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. O tempo que ocupo com o meu trabalho dificulta o cumprimento das minhas responsabilidades familiares (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Algumas tarefas que gostaria de realizar em casa não aparecem feitas devido às minhas exigências profissionais (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. O meu trabalho não permite ausências por motivos familiares (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Para cumprir adequadamente os deveres profissionais, tenho de fazer alterações nas minhas atividades familiares (5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Page Break

Q3 - Ansiedade Tecno

A expressão **"tecnologia"** diz respeito às **ferramentas tecnológicas utilizadas em contexto de trabalho**, como por exemplo computador, tablet, softwares de gestão e outras aplicações informáticas. Tendo em conta os **momentos em que utiliza tecnologia**, indique por favor o seu **grau de concordância** com as afirmações que se seguem.

	Discordo Totalmen te 1 (1)	Discor do 2 (2)	Discordo Ligeirame nte 3 (3)	Não Concor do nem Discord o 4 (4)	Concordo Ligeirame nte 5 (5)	Concor do 6 (6)	Concord o Totalmen te 7 (7)
1. Estou confiante de que posso aprender competênci as relacionada s com a tecnologia (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Tenho dificuldade em entender a maioria dos assuntos relacionado s com a tecnologia (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sinto-me apreensivo quanto ao uso da tecnologia (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Quando tenho a oportunida de de usar a tecnologia, tenho receio de danificá-la (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Estou certo sobre a minha capacidade de interpretar um resultado vindo da tecnologia (5)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6. A terminologia tecnológica soa como uma linguagem confusa para mim (6)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7. Evito a tecnologia porque não estou familiarizado com ela (7)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. Sou capaz de acompanhar avanços tecnológicos importantes (8)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. Eu hesito em utilizar a tecnologia porque tenho medo de cometer erros que não consigo corrigir (9)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Q4 - Desempenho

Tendo em conta o seu **trabalho**, indique em que grau as seguintes afirmações **se aplicam a si**.

	A afirmação não se aplica 1 (1)	2 (3)	3 (4)	4 (5)	5 (6)	6 (8)	A afirmação aplica-se completamente 7 (9)
1. Considero-me um trabalhador eficaz (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Estou satisfeito com a qualidade do meu trabalho (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. O meu superior vê-me como um trabalhador eficaz (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Os meus colegas consideram que sou um trabalhador bastante produtivo (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q5 - Burnout (Exaustão)

Considerando os seus **sentimentos** em relação ao **regime de teletrabalho**, avalie a **frequência** de cada um dos seguintes sentimentos, utilizando a escala que se segue:

	Nunca 1 (1)	Quase Nunca 2 (2)	Algumas vezes 3 (3)	Às vezes 4 (4)	Frequentemen te 5 (5)	Muito Frequentemen te 6 (6)	Sempre 7 (7)
1. Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sinto-me fatigado quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho (5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sinto-me esgotado pelo meu trabalho (6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q6 - Tecnostress

Nas afirmações seguintes, o termo "TIC" refere-se às tecnologias de informação e comunicação como computadores, internet e telemóveis.

Indique por favor o seu grau de concordância com as afirmações que se seguem.

	Discordo Totalmente 1 (1)	Discordo Totalmente 2 (2)	Discordo Totalmente 3 (3)	Discordo Totalmente 4 (4)	Discordo Totalmente 5 (5)
1. As TIC fazem-me trabalhar mais devagar. (1)	☐	☐	☐	☐	☐
2. As TIC fazem-me responder mais depressa do que o normal. (2)	☐	☐	☐	☐	☐
3. As TIC criam muito mais problemas do que eu sentiria de outra forma. (3)	☐	☐	☐	☐	☐
4. Utilizar as TIC diminuem as fronteiras entre a minha vida profissional e a minha vida pessoal. (4)	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sinto que a minha vida pessoal está a ser invadida pelas TIC. (5)	☐	☐	☐	☐	☐

Q7 -Exigc/Auton/Supt

Considerando as suas tarefas profissionais durante o regime de teletrabalho, indique por favor o seu grau de concordância com as afirmações que se seguem.

	Discordo Totalmente 1 (1)	Discordo 2 (2)	Não Concordo nem Discordo 3 (3)	Concordo 4 (4)	Concordo Totalmente 5 (5)
1. O meu trabalho exige que eu trabalhe depressa (1)	☐	☐	☐	☐	☐
2. O meu trabalho exige que eu trabalhe intensamente (2)	☐	☐	☐	☐	☐
3. No meu trabalho, tenho uma grande quantidade de coisas para fazer (3)	☐	☐	☐	☐	☐
4. Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho (4)	☐	☐	☐	☐	☐
5. Tenho demasiado trabalho para fazer (5)	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho (6)	☐	☐	☐	☐	☐
7. Tenho de lidar com exigências contraditórias no meu trabalho (7)	☐	☐	☐	☐	☐

8. Tenho a possibilidade de decidir como organizar o meu trabalho (8)	☐	☐	☐	☐	☐
9. Tenho controlo sobre o que acontece no meu trabalho (9)	☐	☐	☐	☐	☐
10. O meu trabalho permite-me tomar decisões por mim próprio (10)	☐	☐	☐	☐	☐
11. No meu trabalho é-me pedido que tome as minhas próprias decisões (11)	☐	☐	☐	☐	☐
12. Se realmente precisar sei que a minha chefia tomará a iniciativa de me ajudar. (12)	☐	☐	☐	☐	☐
13. A minha chefia compreende os meus problemas e necessidades. (13)	☐	☐	☐	☐	☐
14. A minha chefia reconhece o meu potencial. (14)	☐	☐	☐	☐	☐
15. A minha chefia tem confiança em mim para defender as minhas decisões, mesmo na minha ausência. (15)	☐	☐	☐	☐	☐
16. Tenho uma boa relação de trabalho com a minha chefia. (16)	☐	☐	☐	☐	☐

Q8 - Saúde

Caracterização do estado de saúde

	Muito mau		Muito bom			
	0	1	2	3	4	5
Como classifica atualmente o seu estado de saúde ()						

Q9 Com que frequência sentiu problemas (fadiga, desconforto, dor, dormência ou inchaço) em alguma parte do corpo, durante os últimos 12 meses?

	Nunca (1)	Raramente (2)	Alguns dias (3)	Quase todos os dias (4)	Todos os dias (5)
Zona Cervical (Pescoço) (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Membros Superiores (Ombros, Cotovelos, Punhos, Mãos) (2)	☐	☐	☐	☐	☐
Costas (Dorsal, Lombar) (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Membros Inferiores (Ancas, Coxas, Joelhos, Tornozelos, Pés) (4)	☐	☐	☐	☐	☐

Q10 Nos últimos 12 meses, esteve impedido de realizar o seu trabalho normal devido a esse problema?

- ☐ Sim (1)
- ☐ Não (2)

Q11 Considerando o exercício físico como toda a atividade física programada que faça aumentar a frequência cardíaca (como por exemplo: correr, caminhar rapidamente, andar de skate, andar de bicicleta, dançar, fazer desportos de grupo, entre outros).

	Nenhuma vez (1)	Uma vez por semana (2)	Duas vezes por semana (3)	Três vezes por semana (4)	Quatro vezes ou mais por semana (5)
Numa semana típica ou normal, com que frequência realiza algum tipo de exercício físico? (1)	☐	☐	☐	☐	☐

Skip To: Q1D24 If Considerando o exercício físico como toda a atividade física programada que faça aumentar a frequ... = Numa semana típica ou normal, com que frequência realiza algum tipo de exercício físico? [Nenhuma vez]

Q12 Numa semana típica ou normal, qual a duração total do conjunto das sessões de atividade física realizadas? (ex. se faz dois treinos de 1h na semana, deve indicar 2h)

Q13 Geralmente onde pratica o exercício físico?

- ☐ No exterior (ex: ar livre, piscina exterior, praia, parque, estádio) (1)
- ☐ No interior (ex: ginásio, piscina interior, pavilhão, em casa) (2)

Q14 Geralmente pratica exercício físico

- ☐ Sozinho (1)
- ☐ Acompanhado (2)

Dados sociodemográficos

1 Sexo

- ☐ Feminino (1)
- ☐ Masculino (2)

2 Idade (anos)

3 Nível de Educação (assinalar o último nível concluído)

- ☐ Ensino básico (9.º ano) ou inferior (1)
- ☐ Ensino Secundário (12.º ano) (2)
- ☐ Ensino Superior (3)

4 Setor de Atividade

- ☐ Banca e Serviços Financeiros (1)
- ☐ Comércio, Retalho e Distribuição (2)
- ☐ Consultoria, Informática e Atividades Científicas (3)
- ☐ Educação e Formação (4)
- ☐ Hotelaria, Restauração e Turismo (5)
- ☐ Indústria (6)
- ☐ Saúde e Apoio Social (7)
- ☐ Outro. Qual? (8) _____

5 Qual o vínculo contratual que possui com a organização?

- ☐ Sem termo (efetivo) (1)
- ☐ Com termo (contrato) (2)
- ☐ Independente (recibos verdes) (3)
- ☐ Temporário (4)
- ☐ Outro (5)

6 Há quantos anos trabalha nesta organização?

7 Tem filhos ou outros dependentes?

- ☐ Sim. Quantos? (1) _____
- ☐ Não (2)

Skip To: 7.1 If Tem filhos ou outros dependentes? = Sim. Quantos?

Skip To: 12 If Tem filhos ou outros dependentes? = Não

7.1 Que idades têm?

8 Em média quantas **horas** por dia dedica a tarefas domésticas (ex: limpar, cozinhar, compras, cuidados a dependentes)?

9 Como avalia o suporte familiar

	Não tenho nenhum suporte					Tenho suporte sempre que necessito
	0	1	2	3	4	5
Como classifica o suporte que tem para estas tarefas domésticas? (ex: avós, amas, empregadas domésticas, vizinhos, amigos) ()						

10 Tem um espaço de trabalho em casa só para si?

- ☐ Sim (1)
- ☐ Não (2)

11 Como caracteriza o seu espaço habitual de trabalho em casa?

	Discordo Totalmente 1 (1)	Discordo 2 (2)	Não Concordo nem Discordo 3 (3)	Concordo 4 (4)	Concordo Totalmente 5 (5)
1. Trabalho num ambiente confortável em termos de temperatura e humidade. (2)	☐	☐	☐	☐	☐
2. Trabalho num ambiente limpo. (3)	☐	☐	☐	☐	☐
3. Trabalho num ambiente livre de riscos para a saúde. (4)	☐	☐	☐	☐	☐
4. O arranjo físico do local é adequado (ex: mesa, cadeira, suporte postural, ecrã) (5)	☐	☐	☐	☐	☐
5. O meu local de trabalho é confortável. (6)	☐	☐	☐	☐	☐
6. O meu local de trabalho é ergonómico. (7)	☐	☐	☐	☐	☐

7. O meu
local de
trabalho é
barulhento.
(8)

☐☐☐☐☐

8. No meu
local de
trabalho
tenho a
tecnologia de
que preciso.
(9)

☐☐☐☐☐

Muito obrigada pela sua participação neste estudo!

Clique na seta para terminar o questionário.