

Satisfação com a função: Teletrabalho *versus* trabalho presencial

Dissertação de Mestrado

Madalena Pacheco Abano

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Satisfação com a função: Teletrabalho *versus* trabalho presencial

Dissertação de Mestrado

Madalena Pacheco Abano

Orientadores

Prof.^a Doutora Maria da Graça Câmara Batista

Prof.^a Doutora Áurea Sandra Toledo Sousa

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos.



RESUMO

A presente dissertação tem como principal objetivo analisar a satisfação com a função de trabalhadores que realizam trabalho remotamente e de trabalhadores que trabalham em formato presencial. A satisfação no trabalho é um tema crucial e que deve ser valorizado, pois são os recursos humanos de uma empresa que fazem esta crescer e progredir, sendo que se os trabalhadores não estiverem satisfeitos com o seu trabalho, isto por sua vez irá se refletir num funcionamento ineficiente da organização.

A partir deste pressuposto, pretende-se analisar a satisfação com a função de indivíduos que se encontrem inseridos no mercado de trabalho, tanto em formato presencial, como em formato de teletrabalho ou em ambos os formatos, de modo a entender se existe uma discrepância no que se refere à satisfação com o trabalho nestes modelos. Neste sentido, pretende-se averiguar em que formato os indivíduos estão a trabalhar ou já trabalharam (presencial, remotamente ou em ambos os formatos) e relacionar essa questão com diversos fatores relacionados com a satisfação.

A recolha dos dados foi feita através da aplicação de um inquérito (abordagem quantitativa), tendo sido obtidos 91 questionários válidos. Os resultados revelaram que, de uma forma geral, os indivíduos que se encontram a trabalhar em regime de teletrabalho encontram-se mais satisfeitos profissionalmente, comparativamente aos restantes, na medida em que consideram ser bem remunerados, estão satisfeitos com o seu horário de trabalho e estão satisfeitos com a carga de trabalho (volume de trabalho), tendo estes uma menor probabilidade de procurarem trabalho fora da empresa em que se encontram.

Concluiu-se que os inquiridos se sentem satisfeitos relativamente a diversos parâmetros relacionados com o seu trabalho, verificou-se igualmente que não existe evidência estatística que indique que os níveis de perceção relativamente à remuneração não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho. Observou-se que não existe evidência estatística de que os níveis de satisfação com o horário de trabalho não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho e, de um modo geral, a maioria dos inquiridos encontra-se “consideravelmente cansada ou muito cansada”.

Palavras-chave: Função; Satisfação; Teletrabalho; Trabalhadores; Trabalho presencial

ABSTRACT

The main objective of this dissertation is to analyse the job satisfaction of the worker who works telework and the ones who work in face to face. The work satisfaction is a crucial topic for a company to achieve growth and progress and the human resources department have a crucial role for this achievement close to the workers and company itself, as a company we need an efficient function of the organization and people pleasing.

Based on this assumption it is intended to analyse the satisfaction with the job of individuals who are inserted in the labour market face-to-face format and in telework format in order to understand if there is a discrepancy that refers the satisfaction with work in these models. Is our goal to find out in what format individuals are working or have worked (in person, remotely or in both formats) and correlate this issue with several factors related to satisfaction.

Data collection was carried out using a questionnaire (quantitative method), with 91 questionnaires being applied. The results reveal that individuals who are working remotely are more professionally satisfied as they consider themselves to be well paid, satisfied with their working hours and with the workload (work volume) those individuals are less likely to look for work outside the company they work.

We concluded that the respondents feel satisfied regarding various parameters related to their work, it was also verified that there is no statistical evidence that indicates that the levels of perception regarding remuneration are not the same for the three types of work formats. It was observed that there is no statistical evidence that satisfaction levels with working hours are not the same for the three types of work formats and, in general, most respondents are “considerably tired or very tired”.

Keywords: Job; Satisfaction; Telework; Workers; Face-to-face work

AGRADECIMENTOS

Numa primeira instância, agradeço a todas as pessoas que contribuíram, de forma direta e indireta, para a realização da presente dissertação. Esta dissertação é o resultado de muito estudo, esforço e dedicação, significa o fim de uma etapa importante e que irá marcar para sempre a minha vida.

Às minhas orientadoras, estou muito grata por todo o apoio ao longo dos últimos meses, por toda a motivação e dedicação que me transmitiram, sem a vossa ajuda nada disto seria possível.

Um grande obrigado ao meu namorado, pois sem ele não teria sido possível chegar até aqui. Obrigada pelo apoio e confiança que teve em mim e por ter estado sempre do meu lado ao longo de todo o meu percurso académico.

Agradeço à minha família, especialmente aos meus pais, irmã e avós, que sempre me apoiaram em todos os momentos, altos e baixos e que sempre fizeram o possível e o impossível para que concluísse os meus estudos e por se preocuparem sempre comigo, foram sem dúvida um apoio incondicional.

Também tenho a agradecer aos meus amigos e colegas de mestrado, por todo o apoio que me forneceram ao longo desta jornada, obrigado pela amizade, ajuda e encorajamento nesta fase.

Por fim, um agradecimento também a todas as pessoas que participaram na minha investigação, respondendo ao meu questionário, pois sem a vossa colaboração não teria conseguido concluir este estudo.

Muito obrigado a todos pelo apoio!

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
LISTA DE TABELAS	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
CAPÍTULO I- INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II- ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
2.1. Satisfação com a Função.....	3
2.2. Teletrabalho.....	6
2.2.1. Conceito.....	7
2.2.2. Vantagens do teletrabalho.....	9
2.2.2. Desvantagens do teletrabalho.....	12
2.3. A COVID-19 e o seu impacto nos formatos de trabalho.....	13
2.4. Satisfação com a função no teletrabalho <i>versus</i> no trabalho presencial.....	15
2.4.1. Teletrabalho.....	16
2.4.2. Trabalho Presencial.....	17
CAPÍTULO III- MÉTODO.....	19
3.1. Objetivos, questões e hipóteses de investigação.....	19
3.2. Instrumentos.....	20
3.3. Procedimento.....	24
3.4. Caracterização da amostra.....	25
CAPÍTULO IV- ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	31
4.1. Satisfação segundo o regime de trabalho.....	31
4.1.1. Estatística Descritiva: Teletrabalho.....	31
4.1.2. Estatística Descritiva: Regime Presencial.....	33
4.1.3. Estatística Descritiva: Ambos os formatos (Híbrido).....	35
4.1.4. Estatística Inferencial.....	36
4.2. Satisfação no trabalho na amostra global.....	38
4.2.1. Estatística Descritiva.....	38
4.2.2. Análise em Componentes Principais Categórica.....	38
4.2.3. Análise Classificatória Hierárquica.....	40
CAPÍTULO V- CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS.....	46
ANEXOS.....	52

LISTA DE ANEXOS..... 53

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Descrição dos itens.....	22
Tabela 2. Distribuição dos participantes segundo o sexo (%).....	26
Tabela 3. Distribuição dos participantes segundo o nível etário (%).....	26
Tabela 4. Distribuição dos participantes segundo o estado civil (%).....	27
Tabela 5. Distribuição dos participantes segundo as habilitações literárias (%).....	27
Tabela 6. Distribuição dos participantes segundo o tipo de contrato de trabalho (%)...	28
Tabela 7. Distribuição dos participantes segundo o tipo de horário (%).....	28
Tabela 8. Distribuição dos participantes segundo a antiguidade na função (%).....	29
Tabela 9. Distribuição dos participantes segundo a ocupação atual (%).....	29
Tabela 10. Distribuição dos participantes segundo o formato de trabalho (%).....	30
Tabela 11. Análise em componentes principais categóricas (síntese).....	39
Tabela 12. Matriz dos pesos fatoriais após a rotação: solução em 4 componentes.....	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Dendrograma- Coeficiente de correlação de *Spearman* + *Average Linkage* .. 41

CAPÍTULO I- INTRODUÇÃO

O presente trabalho enquadra-se no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências Económicas Empresariais, área de especialização em Gestão de Recursos Humanos na Universidade dos Açores, ano letivo 2021-2022.

Esta investigação baseia-se na recolha e análise de dados estatísticos, obtidos através de questionários *online* e, analisados através do software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), com o objetivo de proceder à avaliação da “Satisfação com a função: Teletrabalho *versus* trabalho presencial”. Através dos dados procurou-se entender como se caracteriza a satisfação no trabalho de trabalhadores que trabalham através de casa e de trabalhadores que trabalham na sede da organização, analisando diversos fatores, tais como o ambiente de trabalho, a relação com os colegas e com a chefia, a remuneração, as horas de trabalho, entre outros.

Desta forma, o tema escolhido tornou-se pertinente, pois a satisfação deve ser algo mais valorizado e trabalhado nas organizações, pois o sucesso e desenvolvimento de qualquer empresa dependem da satisfação dos seus colaboradores e se estes estiverem satisfeitos e motivados com a sua função na empresa, esta terá mais sucesso. Neste sentido, o desempenho dos recursos humanos é, de uma forma geral, influenciado pela satisfação e motivação no trabalho (Babu e Ramesh, 2013).

Os primeiros estudos acerca da satisfação no trabalho apresentam consequências na saúde, na qualidade de vida e no bem-estar do trabalhador, sendo de salientar que a insatisfação no trabalho influencia a saúde física e mental do trabalhador, estando associada ao stresse ocupacional e à qualidade de vida do trabalhador (Pimentel e Kurtz, 2021).

Tendo em atenção a perspetiva ideal da Gestão de Recursos Humanos, as empresas devem criar um ambiente saudável para os seus trabalhadores, no qual estes se sintam realizados a nível profissional, de oportunidades e de bem-estar emocional e físico (Queirós, 2015).

Deste modo, é indispensável as empresas criarem meios para que os seus colaboradores se mantenham motivados e empenhados nas suas funções, o que levará a uma melhor produtividade. É importante as empresas analisarem a satisfação dos colaboradores que trabalham presencialmente e a de colaboradores que trabalham

remotamente, de modo a entender as suas necessidades, para que estes se sintam parte integrante da mesma.

Desta forma, pretende-se com este estudo cooperar para um melhor entendimento acerca dos fatores que levam os indivíduos que trabalham presencialmente, remotamente e em ambos os formatos, a sentirem-se satisfeitos ou insatisfeitos no trabalho, bem como aquilo que mais valorizam numa empresa.

O presente trabalho encontra-se estruturado em três partes. A primeira parte incorpora dois capítulos. O capítulo I é referente à introdução e o capítulo II apresenta o enquadramento teórico, articulado à satisfação com a função, nomeadamente, o seu conceito e a importância da satisfação para as organizações. Inclui ainda o conceito de teletrabalho e as suas vantagens e desvantagens e, também elucida o tema da COVID-19 e o seu impacto nos formatos de trabalho. Posteriormente, aborda-se o tema da satisfação com a função no teletrabalho *versus* no trabalho presencial.

A segunda parte abrange o capítulo III, no qual é abordado o método de investigação, apresentando-se os objetivos, as questões e as hipóteses de investigação, os instrumentos de recolha de dados, o procedimento e a caracterização da amostra.

Por último, na terceira parte, correspondente ao capítulo IV, apresentam-se a análise e a discussão dos resultados mais significativos do estudo desenvolvido no âmbito desta dissertação, com recurso à análise estatística dos dados obtidos através de questionário *on-line*. No capítulo V, composto pela conclusão, constam as principais conclusões retiradas do presente estudo e algumas considerações finais sobre o trabalho desenvolvido.

CAPÍTULO II- ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Este capítulo incide sobre a pesquisa aprofundada da satisfação com a função, nomeadamente, o conceito e a sua importância para as organizações. Aborda-se o tema do teletrabalho, o seu conceito e as suas vantagens e desvantagens, bem como o impacto da COVID-19 nos formatos de trabalho.

Também se refere a satisfação com a função, recorrendo a uma comparação entre a satisfação no teletrabalho e no trabalho presencial.

2.1. Satisfação com a Função

Neste ponto, será analisado o conceito de satisfação com a função ou satisfação no trabalho, bem como a sua importância para o sucesso de uma empresa. A satisfação no trabalho, de acordo com Carço e Correia (2012), apresenta-se como uma das variáveis dependentes com maior importância no que se refere à área da investigação organizacional, sendo esta considerada um indicador crucial no ambiente laboral e na qualidade de vida dos trabalhadores, refletindo-se um efeito claro do desempenho organizacional.

2.1.1. Conceito

O conceito teórico de satisfação no trabalho surgiu quando o modelo Taylorista foi questionado, passando a valorizar o fator humano nas organizações. Pois, as empresas são sistemas sociais e, assim, estão submetidas às situações psicológicas e sociológicas dos indivíduos (Ferreira, 2011, citado por Queirós, 2015). Desta forma, a satisfação no trabalho começou a ser realmente valorizada nas organizações, estando ligada à produtividade das empresas e à realização pessoal de cada colaborador.

Segundo Balieiro e Borges (2015), a satisfação no trabalho é um tema que tem vindo a despertar interesse desde o início do séc. XX, com a revolução industrial do pós-guerra, com o objetivo de aumentar a produtividade dos trabalhadores. Este é um conceito que tem se tornado cada vez mais relevante para que as organizações tenham um bom funcionamento. Contudo, este é um conceito que causa um pouco de confusão, pois não há uma definição exata, dependendo dos valores de cada trabalhador, das suas emoções e bem-estar, pois a satisfação no trabalho é considerada um estado de emoção

pelo qual o trabalhador experiencia e que pode ser influenciado por diversos fatores, internos e externos, o que pode levar à sua satisfação ou insatisfação.

A satisfação no trabalho pode ser definida como uma avaliação geral que cada indivíduo faz do seu trabalho, considerando sempre diversos fatores, tais como a satisfação com a remuneração, com os colegas de trabalho, da hierarquia e do trabalho em si (Patterson et al., 2010). De um modo geral, é definida com base nas expectativas que o indivíduo tem relativamente ao seu trabalho e ao que recebe deste (Campbell, 1990, citado por Godoy, 2019). Neste sentido, como já foi mencionado anteriormente, pode dizer-se que a satisfação é muito subjetiva, pois depende do contexto onde o indivíduo está inserido e igualmente da sua cultura (Pires, 2020).

A satisfação pode ser encarada como uma atitude de um indivíduo relativamente a assuntos ou experiências próprias em domínios específicos (Wang et al., 2020), sendo um reflexo das emoções dos colaboradores pelo seu trabalho (Berlian, 2018). Esta pode ser facilmente transmitida através de uma opinião, sendo composta por dimensões afetivas, comportamentais e cognitivas (Hespanhol, 2008). Segundo Patterson et al. (2010), a satisfação pode ser intrínseca, preocupando-se com fatores associados à hierarquia do trabalho e com os colegas de trabalho e também pode ser extrínseca, estando ligada a fatores como a remuneração e a promoção.

De acordo com Alcobia (2002), citado por Rainha (2016), a satisfação no trabalho tem um grande impacto no funcionamento de uma empresa e coopera para o aumento da produtividade. Assim, se um trabalhador se sente satisfeito no seu trabalho, não terá vontade de trocar de emprego, o que por sua vez diminui a rotatividade.

Segundo Castellacci e Viñas-Bardolet (2019), estudos acerca da satisfação no trabalho relatam vários factores que levam a que uns indivíduos apresentem uma maior satisfação do que outros, sendo os principais fatores a remuneração, os objetivos de carreira, níveis educacionais e habilitações, planeamento e práticas de trabalho e as relações interpessoais no local de trabalho.

A satisfação no trabalho é um conceito complexo, pois trata-se de uma ideia subjetiva, variando de indivíduo para indivíduo, como também de contexto para contexto. A satisfação depende de fatores internos e externos ao ambiente de trabalho, podendo influenciar a saúde física e mental do trabalhador, o que interfere no seu comportamento a nível social e profissional. Desta forma, é fundamental manter os colaboradores satisfeitos no trabalho, pois caso a empresa consiga motivar e satisfazer os trabalhadores, resultará em algo positivo para ambas as partes, pois um trabalhador

satisfeito irá trabalhar de forma mais eficiente, originando bons resultados (Martinez e Paraguay, 2003).

De acordo com Locke (1969; 1976), a satisfação caracteriza-se como um estado emocional positivo perante o seu trabalho e às experiências existentes no mesmo. A satisfação no trabalho é caracterizada como um estado emocional agradável, consequente da avaliação que o trabalhador faz do seu trabalho e dos valores que considera essenciais no trabalho. Um indivíduo quando está satisfeito com o seu trabalho, encontra-se mais predisposto e com maior aptidão de resposta face às exigências do seu meio de trabalho. Como mencionado anteriormente, um indivíduo satisfeito irá ter atitudes mais positivas, o que irá resultar num melhor funcionamento da organização e num melhor desempenho das suas funções (Lima e Mesquitela, 1996).

2.1.2. Importância da satisfação para as organizações

No seio das organizações tem-se tornado cada vez mais pertinente o tema da satisfação no trabalho (Ferreira, 2011). Em tempos anteriores o principal objetivo era a produção de bens e a prestação de serviços, limitando-se a incidir na gestão e no controlo dos recursos materiais e humanos. Pode afirmar-se que houve uma mudança de paradigma, em que se começou a encarar os recursos humanos como um dos principais agentes das organizações, contribuindo para o crescimento e sucesso das mesmas (Bilhim, 2001).

No estudo das causas da satisfação com o trabalho devem ser analisados três pontos: o indivíduo, o trabalho e a interação do indivíduo com o trabalho, tratando-se este de um termo multidimensional, que se sucede de agentes como a satisfação com os colegas, com os chefes intermédios e de topo e com a remuneração (Ramos, 2009).

A satisfação no trabalho pode deter diversas variáveis, tais como a responsabilidade, as condições de trabalho, a diversidade de tarefas, o tipo de liderança e independência, sendo estas variáveis cruciais para a determinação da satisfação, pois pode influenciar os resultados organizacionais, levando a atitudes que melhoram o funcionamento da organização e diminuem o afastamento dos trabalhadores para com a empresa, a ineficiência da produtividade e também atitudes como a sabotagem (Dormann e Zapf, 2001). Neste sentido, as organizações deveriam dar mais importância a estes sistemas de recompensas para os trabalhadores, pois iria aumentar a sua motivação, a sua confiança e a sua satisfação, sentindo-se parte integrante da organização.

Atualmente, praticamente todos os gestores têm a noção de que a insatisfação dos colaboradores pode ter efeitos drásticos nas organizações, como por exemplo a saída de trabalhadores competentes da empresa, a permanência de colaboradores que não estão satisfeitos e sugerem mudanças (o que pode ser positivo para a organização) ou apenas optam por ter um comportamento apático e, em casos extremos, colaboradores que estão insatisfeitos mas que permanecem na empresa embora estejam muito desinteressados do seu trabalho e da organização (Ramos, 2009).

De acordo com Balieiro e Borges (2015), o insucesso da maioria das organizações não está na falta de conhecimentos técnicos, mas sim na forma como lidam com os colaboradores. Os colaboradores ao se sentirem motivados, ao gostarem dos seus colegas e ao terem uma boa relação com a chefia, tornam-se fatores que levam à sua satisfação.

Dentro do ambiente organizacional, existem cinco dimensões que tornam possível a medição do grau de satisfação dos trabalhadores, nomeadamente (Siqueira, 2008, citado por Balieiro e Borges, 2015, p. 7-8):

- “Satisfação com os colegas de trabalho” (satisfação com o relacionamento entre colegas de trabalho, amizade e confiança);
- “Satisfação com o salário” (satisfação relativa à remuneração comparativamente ao trabalho exercido);
- “Satisfação com a chefia” (satisfação com a organização da chefia, a forma como esta se interessa e preocupa pelos seus funcionários);
- “Satisfação com a natureza do trabalho” (satisfação relativamente às tarefas exercidas no trabalho, bem como a sua variedade);
- “Satisfação com as promoções” (satisfação com a valorização que a chefia tem para com os funcionários, através da atribuição de promoções).

2.2. Teletrabalho

Neste subcapítulo irá analisar-se os diversos conceitos de teletrabalho de acordo com diversos autores, de modo a entender em que consiste este modelo de trabalho, bem como as suas vantagens e desvantagens para o trabalhador, empregador e para a sociedade.

2.2.1. Conceito

Com a massificação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o teletrabalho é caracterizado como uma inovação organizacional que dissolve o tempo e o espaço (Nohara et al., 2010).

Segundo o ILO *brief* (2020), o trabalho praticado fora do local de trabalho, não é um conceito novo, nem mesmo nas sociedades modernas. Nos anos 1990, na França, uma em cada três mulheres trabalhava em casa, em vestuário e com outros tipos de bens. Nos anos 1940 e 1950, nos Estados Unidos da América, no mercado de trabalho de correio, a maioria das funções administrativas eram concebidas através do teletrabalho. Contudo, o termo teletrabalho é uma conceção mais limitada do que o trabalho efetuado em casa (Anjo, 2021).

O termo teletrabalho surgiu da expressão “*telecommuting*” em 1970 pelo norte-americano Jack Nilles. Este definiu o teletrabalho como uma substituição das deslocações associadas ao trabalho por tecnologias de informação (Rodrigues, 2011).

O teletrabalho possui diversas terminologias, como por exemplo *telework*, muito usado na Europa, ou teletrabalho em português, bem como o termo *telecommunting* muito utilizado nos Estados Unidos da América, assim como *home-work*, *work-at-distance*, *work-from-home*, etc. (Baruch, 2001).

Este modelo de trabalho caracteriza-se como a “prática de trabalho que envolve membros de uma organização que substituem uma parte de suas horas regulares de trabalho (variando de algumas horas por semana a quase tempo integral) para trabalhar longe do local de trabalho central – tipicamente principalmente de casa – usando a tecnologia para interagir com outros, conforme necessário, para realizar tarefas de trabalho.” (Allen et al., citados por Gasques e Fontes, 2021, p. 44).

Este conceito está diretamente associado à ideia de um lugar físico pertencente ao empregador, dentro do qual as atividades laborais são desenvolvidas sob o controle da empresa e nas bases e moldes delimitados pela empresa (Rodrigues, 2011). Esta forma de trabalho recorre, de uma forma geral, à tecnologia e é vista como um fator que veio a diminuir o impacto geográfico.

Atualmente, o teletrabalho é o termo que designa a realização das atividades laborais, através de meios telemáticos, sem a necessidade de deslocação ao local de trabalho (Rocha e Amador, 2018). Greicy (2014) define o teletrabalho enquanto uma nova forma de organização do trabalho, que permite movê-lo dos locais tradicionais

para outros lugares, operando as novas tecnologias da informação e da comunicação. Assim, é clara a interligação das tecnologias da informação atuais, das telecomunicações, do tempo, do horário e do espaço geográfico, onde é elaborado todo ou parte dos serviços pelo trabalhador fora da empresa. Contudo, este continua a manter contacto com a empresa através das novas tecnologias de informação e tecnologia. Uma definição mais simplista, dada por Song e Gao (2018), contextualiza o teletrabalho como a realização de trabalho formal e remunerado, em horas normais de trabalho, a partir de casa.

Este é um fenómeno em crescimento, acentuado pela expansão da internet de alta velocidade nas residências dos trabalhadores, assim como pela evolução das ferramentas de telecomunicação. Em 2003, nos EUA, cerca de 15% dos trabalhadores diziam trabalhar a partir da sua residência em determinadas alturas do dia. Em 2016 este número aumentou para 19%. Em 2018 metade dos trabalhadores dizem ter um emprego que lhes permite trabalhar a partir da sua residência, pelo menos, em regime *part-time* (Song e Gao, 2018).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) destaca categorias específicas dentro do teletrabalho, designadamente: o espaço de trabalho; horário de trabalho (integral ou parcial); tipo de contrato (assalariado ou independente); e as competências requeridas (conteúdo do trabalho) (Rocha e Amador, 2020).

Segundo Greicy (2014), existem vários tipos de teletrabalho, nomeadamente o teletrabalho realizado a partir de casa, no qual o trabalhador realiza as suas tarefas em casa, ligado remotamente ao empregador. Ocorrem contactos com regularidade, definidos pelo empregador. Existem também os telecentros comunitários, que são centros equipados com computadores e outros instrumentos tecnológicos, que garantem facilidade de acesso a diversas telecomunicações. Estes centros permitem acesso aos teletrabalhadores autónomos, pequenas empresas e ao público indiferenciado. Assim como os telecentros satélites, que são centros equipados de forma semelhante a um escritório, onde são encontradas todas as facilidades necessárias de eletrónica e telecomunicações. São instalados em zonas residenciais ou rurais, por empresas ou por associações de empresas, onde vive parte de seu potencial de mão-de-obra, que passa a ser executado num sistema integrado com a sede da empresa sem a necessidade de deslocações para a sede. A autora ainda refere os telecentros virtuais, que são telecentros sem um espaço físico, mas que possuem um serviço de informações e uma oferta de serviços para empresas e teletrabalhadores que poderão ser utilizados ou

adquiridos através de um *site* na internet. Além destes, existe o centro de trabalho à distância, que é criado e equipado por empresas privadas, sendo instalado em áreas rurais e afastados do empregador e do cliente final, cujo propósito é a prestação de serviços diversos através de meios eletrônicos e de comunicações avançadas. A autora acrescenta o teletrabalho móvel, que é considerado um trabalho executado em locais remotos, em contacto com os seus centros de decisão ou de apoio e clientes. Exemplo disso é a telemedicina, no que diz respeito aos diagnósticos à distância, o apoio a intervenções cirúrgicas de emergência, etc. Por último, existe o teletrabalho em regime misto em que o indivíduo realiza uma parte de suas tarefas em casa e outras nas instalações da empresa, organização ou instituição.

No entanto, o tipo mais conhecido e utilizado de teletrabalho mundialmente é o teletrabalho em casa, devido à facilidade de utilização dos recursos existentes do empregado. As empresas procuram este tipo de teletrabalho, pois podem implementá-lo de forma rápida, sem terem de investir muito dinheiro e de forma parcial (Nilles, 1997, citado por Nohara et al., 2010).

De acordo com Marques e Oliveira (2019), o teletrabalho traduz-se no trabalho feito com o auxílio dos sistemas de informação e comunicação tecnológicos, à distância, não havendo contacto físico com os membros da empresa. No que se refere ao local em que se executa o trabalho, o teletrabalho pode ser denominado como trabalho ao domicílio ou *home office*, nos quais o trabalho é realizado na casa do próprio colaborador; Centro partilhado ou trabalho em telecentro, realizado em centros compartilhados descentralizados da sede oficial da empresa; existem também os espaços de *Coworking*, na qual a atividade pode ser efetuada em qualquer local, seja dentro de um avião ou de um automóvel e, por fim, o teletrabalho em equipas transnacionais, envolvendo equipas multidisciplinares que trabalham simultaneamente para a resolução de problemas empresariais, assim como a realização de projetos mais específicos (Trope, 1999, citado por Marques e Oliveira, 2019).

2.2.2. Vantagens do teletrabalho

As pesquisas feitas acerca do teletrabalho encontraram vários pontos positivos e negativos do teletrabalho. Relativamente às vantagens para a sociedade, verifica-se a redução do tráfego viário; a redução do combustível, da poluição e das pressões dos

meios de transporte públicos; diminuição do desemprego e inclusão de pessoas portadoras de deficiência física no mercado de trabalho (Nohara et al., 2010)

Existem diversos estudos que relacionam o teletrabalho com a satisfação profissional, relacionando também o teletrabalho com o equilíbrio entre trabalho-família (Ferreira, 2020). A experiência de realizar teletrabalho quando é encarada de uma forma positiva pelos trabalhadores, estes sentem-se mais felizes, mais realizados e com uma maior disponibilidade emocional para gerir as situações da vida familiar, enquanto se sentem também satisfeitos a nível profissional (Troup e Rose, 2012).

Segundo Greicy (2014), uma das vantagens encontradas no teletrabalho prende-se ao facto de o trabalhador não ter a necessidade de se deslocar diariamente entre a sua residência e o seu local de trabalho. Assim, o trabalhador poupa o tempo da deslocação, assim como os seus custos associados. A flexibilidade do horário é apontada como outra vantagem, uma vez que o trabalhador tem a oportunidade de estabelecer o seu horário laboral sem pressões externas. O teletrabalho é percebido como um incremento da produtividade do trabalhador, sendo que isto deve-se à autonomia que é atribuída ao indivíduo, aumentando a sua motivação e qualidade de vida (Melo, 2009; Greicy, 2014).

Além das vantagens para os funcionários em teletrabalho, Song e Gao (2018) encontraram vantagens para quem monitoriza este tipo de trabalho também, sendo que indicam que os monitores admitiram que sentiam menos cansaço. Relativamente às vantagens para a empresa, Greicy (2014) defende que a introdução e utilização sistemática de novas tecnologias é uma vantagem crucial para as empresas, que devem sempre acompanhar o avanço do mundo tecnológico. Por sua vez, Melo (2009), aponta como principal vantagem para a sociedade a diminuição dos índices de poluição.

Devido às medidas de distanciamento social impostas pela pandemia da COVID-19, observou-se a aceleração na implantação da modalidade de teletrabalho, impactando na satisfação no trabalho. Estas medidas alteraram a forma como as empresas irão se posicionar no futuro, com o aumento da adoção desta modalidade, mesmo após o fim da pandemia. A identificação de fatores que condicionam melhores condições de trabalho no teletrabalho, proporciona melhoramentos na redução do *stress* dos teletrabalhadores (Pimentel e Kurtz, 2021).

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho refere-se a qualquer trabalho executado fora dos espaços físicos da empresa, onde o

trabalhador não possui contacto físico com os seus colegas, mas comunica com eles através dos novos aparelhos tecnológicos (Pimentel e Kurtz, 2021).

Segundo Pimentel e Kurtz (2021), a OIT tem vindo a salientar cada vez mais a modalidade de teletrabalho, constatando a sua prática e os seus benefícios para os trabalhadores e para a sociedade. É de realçar também que na modalidade de teletrabalho, os trabalhadores tendem a trabalhar mais horas que a média, sendo uma das razões a maior aptidão de trabalhar, independentemente do lugar. Segundo os autores, outro fator associado ao aumento das horas trabalhadas, prende-se à redução do tempo de deslocações até ao local de trabalho.

Nos últimos tempos, tem-se constatado uma maior agilidade de opções no que se refere ao local de trabalho, de modo que os trabalhadores consigam conciliar todos os domínios da sua vida (Ferreira, 2020). Quanto às diferentes opções, podem-se observar os horários flexíveis de trabalho, o trabalho a tempo parcial e a possibilidade de realizar teletrabalho a partir de casa (Pimenta, 2014, citado por Ferreira, 2020).

Desta forma, o teletrabalho tem-se destacado cada vez mais nas organizações (Greer e Payne, 2014). Este termo é encarado como uma terapia para muitos problemas sociais e organizacionais. O teletrabalho, caracterizado como o trabalho realizado fora do local de trabalho convencional e a sua forma de comunicar ser através dos meios tecnológicos de comunicação e na tecnologia dos computadores, constitui-se como um formato inicial de trabalho virtual (Ferreira, 2020).

As empresas ao acolherem o modelo de teletrabalho, estão a permitir a inclusão no mercado de trabalho de pessoas com certas incapacidades de se deslocarem ao local de trabalho, seja por doença ou por não conseguirem conciliar a vida familiar e a vida laboral (Jardim, 2003).

Uma das grandes vantagens do teletrabalho para o trabalhador é o facto de não existirem restrições a nível de espaço e tempo, aumentando a qualidade de vida dos trabalhadores, possibilitando uma melhor gestão do tempo, conseguindo organizar a sua vida pessoal de uma forma mais eficiente (Jardim, 2003). Desta forma, o trabalhador tem a possibilidade de compatibilizar o trabalho com a vida familiar, resultando na melhoria da vida familiar (Nohara et al., 2010).

De acordo com Barros e Silva (2010), outra vantagem crucial é a redução de gastos relacionados com a deslocação para o local de trabalho, bem como a maior segurança dos trabalhadores, pois atualmente existe cada vez mais criminalidade, podendo existir alguma ocorrência durante o trajeto de casa até ao local de trabalho. Neste sentido, o

trabalho por poder ser realizado em casa, proporciona uma maior segurança aos trabalhadores.

Quanto aos benefícios para as empresas, observa-se que o teletrabalho pode ser considerado uma vantagem competitiva para as empresas que adotem esta modalidade de trabalho. Pois, através do teletrabalho, as empresas têm a possibilidade de recrutarem profissionais do outro lado do mundo, sem que o espaço físico se torne um entrave ao sucesso da empresa (Jardim, 2003).

Outras vantagens do teletrabalho para as empresas prendem-se ao facto de existirem menos custos relacionados com a infra-estrutura da empresa; redução dos conflitos entre funcionários; aumento da produtividade; horário mais flexível e possibilidade da empresa crescer sem barreiras geográficas (Nohara et al., 2010).

2.2.2. Desvantagens do teletrabalho

Os autores Song e Gao (2018), dão-nos uma perspetiva contraditória acerca de como as pessoas percecionam o teletrabalho, sendo que para algumas “é o melhor de dois mundos”, uma vez que facilita a dinâmica entre o trabalho e a família, no entanto, para outras pessoas este é um fator de stress, dado que sentem que há uma intrusão do trabalho na família, assim como uma carga acrescida de trabalho. De facto, os autores ao retirarem dados do *American Time Use Survey Well Being Modules*, verificaram que a maioria das pessoas consideram que o teletrabalho não será uma experiência agradável nas suas vidas, como também iria empobrecer a sua sensação de vinculação aos colegas.

Greicy (2014), revela algumas desvantagens relativamente ao teletrabalho, como o aumento do isolamento social e profissional, uma vez que o contato com os colegas fica limitado. Outra desvantagem está associada à sensação de disponibilidade quase permanente do trabalhador, pelo que este, face a uma má gestão de tempo, pode ultrapassar o horário laboral normal, o que pode diminuir a sua produtividade. A exploração do trabalhador é também um fator constante, pois há a tendência para a entidade patronal tratar o teletrabalhador como um “trabalhador normal”, mas, ao mesmo tempo, classificá-lo como “trabalhador independente” para evitar o pagamento de benefícios e custos com a segurança social. A higiene e segurança no trabalho também se apresentam como uma desvantagem, pois as condições de trabalho, em

especial condições humanas desfavoráveis, podem prejudicar o desempenho do teletrabalhador.

A autora refere, ainda, que este conjunto de desvantagens também se refletem no funcionamento da empresa, pois podem originar o enfraquecimento do espírito de grupo/ cultura empresarial; dificuldades de gestão do processo de teletrabalho, principalmente no que envolve a supervisão dos trabalhadores e dos resultados; e, por último, o acréscimo de custos de comunicações, de formação e de ações que permitam continuar a manter o espírito de grupo/cultura empresarial.

As desvantagens do teletrabalho para as empresas estão também relacionadas com a possível perda de confidencialidade dos dados da empresa; conflitos entre teletrabalhadores e trabalhadores presenciais; dificuldade em gerir a evolução do trabalho e dificuldade em manter os trabalhadores motivados (Nohara et al., 2010).

Desta forma, é possível concluir que, apesar de o teletrabalho apresentar inúmeras vantagens para o trabalhador, tais como o conforto, o horário flexível, a poupança de tempo, etc., este modelo de trabalho também apresenta diversas desvantagens que devem ser consideradas, como por exemplo o cansaço que causa ao trabalhador, devido ao maior número de horas que fica no computador, bem como a maior carga de trabalho. Neste sentido, é essencial as empresas terem cada vez mais atenção aos seus teletrabalhadores, de forma a reunirem os meios necessários para que os seus colaboradores se sintam satisfeitos e motivados com o trabalho.

2.3. A COVID-19 e o seu impacto nos formatos de trabalho

Quando falamos em teletrabalho, é imprescindível falar em COVID-19, pois foi após a pandemia que a maioria das organizações públicas e privadas adotaram o regime de teletrabalho, ordenando os seus colaboradores para casa para realizarem as suas funções (Anjo, 2021). Neste sentido, este subcapítulo tem como intuito analisar o impacto que a pandemia Covid-19 teve nos formatos de trabalho.

No início do ano de 2020, a pandemia COVID-19 provocou alterações repentinas na vida de todas as pessoas (Organização Mundial de Saúde, 2020). Muitas pessoas ficaram sem emprego e muitas empresas tiveram de fechar portas por não conseguirem suportar a crise económica que estavam a atravessar devido à pandemia (Kaushik e Guleria, 2020 citados por Cunha, 2021). Neste sentido, muitas organizações deram a

possibilidade aos seus colaboradores de ficarem em regime de teletrabalho, evitando assim a falência e preservando os postos de trabalho (Belzunegui-Eraso e Erro-Garcés, 2020).

Com o aparecimento da pandemia COVID-19, o teletrabalho tornou-se obrigatório de forma a diminuir a propagação do vírus e a reduzir o número de pessoas infetadas. Assim, muitas organizações conseguiram manter os seus postos de trabalho em funcionamento, garantindo ao mesmo tempo o bem-estar dos seus colaboradores (Kaushik e Guleria, 2020, citados por Cunha, 2021).

Perante esta nova realidade, as tecnologias de comunicação e informação tornam-se fundamentais. Contudo, uma grande parte dos portugueses tinha competências digitais básicas ou mais do que básicas, o que complicou todo este processo de mudança. Devido à grande propagação do vírus, o formato de teletrabalho teve de ser rapidamente introduzido, sem grande planeamento e preparação (Organização Internacional do Trabalho, 2020).

Perante o aumento do teletrabalho durante a pandemia, os trabalhadores tiveram de se adaptar a novas ferramentas digitais, novas formas de interação com os colegas de trabalho, chefia e clientes. Foi necessária uma mudança rápida, sendo que muitos dos trabalhadores não tinham formação nem tinham as aptidões digitais necessárias (Milasi et al., 2021).

De acordo com Anjo (2021) existem três tipos de teletrabalhadores, nomeadamente aqueles que simplesmente fazem uma substituição do trabalho efetuado na empresa pelo trabalho realizado em casa; aqueles que trabalham por sua conta através de casa e *online*, com recurso à internet e, por último, aqueles que apesar de trabalharem no seu local de trabalho, também realizam trabalho em casa, como por exemplo os professores, que fazem a maioria do seu trabalho em casa.

Deste modo, é possível observar que pandemia COVID-19 veio alterar de forma significativa os modelos de trabalho, tornando-se cada vez mais predominante o teletrabalho, de modo a evitar uma maior propagação do vírus. Apesar do modelo de teletrabalho já existir, só com a chegada da COVID-19 é que se tornou mais usual de modo a evitar a aglomeração de pessoas.

2.4. Satisfação com a função no teletrabalho *versus* no trabalho presencial

Este ponto incide sobre a comparação da satisfação com a função em formato de teletrabalho e do trabalho presencial, procurando-se entender quais as principais características associadas a cada um dos formatos e o seu impacto na satisfação dos colaboradores.

Segundo Hackman e Odham (1976), existem cinco características principais responsáveis pela satisfação com a função, nomeadamente a diversidade de competências, a identidade da tarefa, o seu significado, a independência e o *feedback*. Quanto à diversidade de competências, tem a ver com a variedade de tarefas que o colaborador realiza e às diversas competências que tem de deter para as realizar. A identidade da tarefa refere-se à realização de um certo trabalho, na qual o trabalhador consegue reconhecer a sua essência, reconhecendo aquele trabalho como seu. O significado da tarefa está associado ao impacto que o trabalho tem na vida do trabalhador. Quanto à independência, esta refere-se à autonomia que o trabalhador tem para executar a sua função. Por fim, o *feedback* refere-se ao modo como é fornecida a informação ao trabalhador acerca dos resultados do seu trabalho. Estes fatores são cruciais para as empresas conseguirem avaliar a satisfação dos colaboradores relativamente à função que desempenham, analisando de forma mais aprofundada o seu desempenho profissional.

Segundo Pimentel e Kurtz (2021), os estudos acerca dos impactos da satisfação no trabalho na saúde física e mental dos trabalhadores começaram a aumentar especialmente a partir de 1970. Karasek, citado por Wecki (2015), investigador das relações sociais no ambiente de trabalho, sugeriu um modelo que abrange duas dimensões que são conciliadas entre diferentes níveis e resultam em experiências ocupacionais diferentes: Grau de Controlo e Exigências Psicológicas do Trabalho.

O Grau de Controlo compreende o envolvimento no trabalho com a aprendizagem de novos temas, repetibilidade, criatividade, variedade de tarefas, desenvolvimento de habilidades específicas e individuais para a tomada de decisões sobre o próprio trabalho e influência do grupo de trabalho. A Exigência Psicológica do Trabalho refere-se às exigências psicológicas que os trabalhadores enfrentam na realização das tarefas, envolvendo a pressão no trabalho, o nível de concentração requerida, interrupção de

tarefas e necessidade de se esperar pelas atividades realizadas por outros trabalhadores (Araújo et al., 2003).

De acordo com estas duas experiências ocupacionais, estamos perante quatro situações que podem acontecer no ambiente psicossocial do trabalho, geradas pelos diversos níveis de controlo e motivações psicológicas, nomeadamente o trabalho com maior desgaste, mais ativo, menor desgaste e mais passivo (Karasek e Theorell, 1990). Segundo os autores, pessoas expostas ao trabalho com maior desgaste apresentam um maior cansaço a nível psicológico, tal como a fadiga, ansiedade, depressão e doenças físicas. As pessoas expostas ao trabalho mais ativo possuem características psicológicas mais benéficas, como a aprendizagem, crescimento profissional e alta produtividade. As pessoas expostas ao trabalho com menor desgaste possuem poucas demandas psicológicas e encontram-se mais relaxadas. As pessoas expostas ao trabalho mais passivo produzem uma decadência gradual de aprendizagem de competências, sentindo-se num estado de apatia pela ausência de desafios (Pimentel e Kurtz, 2021).

2.4.1. Teletrabalho

Atualmente, a maioria das organizações têm aumentado o seu número de teletrabalhadores, devido à pandemia COVID-19. O teletrabalho oferece diversas vantagens na ótica da gestão de recursos humanos, nomeadamente o aumento da produtividade dos colaboradores. E, segundo Jardim (2003), o teletrabalho também contribui para a redução dos custos para as empresas e uma maior satisfação dos trabalhadores, para além de contribuir para uma maior responsabilidade social e ambiental, na medida em que se verifica uma menor utilização dos meios de transporte, promovendo o envolvimento social e digital, possibilitando que pessoas portadoras de deficiência e mais idosas, se possam sentir úteis e produtivas.

Esta forma de trabalho possibilita os trabalhadores realizar as tarefas em casa, utilizando os meios tecnológicos de informação e comunicação, esperando-se que com o crescimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o recurso ao teletrabalho, os trabalhadores consigam conciliar de uma forma eficiente a vida familiar com o trabalho (Whitehouse et al., 2002).

A maioria das empresas adota o teletrabalho por este oferecer diversas soluções aos recursos humanos, tais como o recrutamento, a retenção e a agilidade. Por outro lado, também simplifica no sentido do espaço de trabalho, no estacionamento e na maior

rapidez ao entrar no trabalho (Babú, 2017). De acordo com Madden e Jones (2008), os colaboradores que trabalham no regime de teletrabalho, acabam por trabalhar mais horas do que o estipulado, pois estão constantemente ligados à internet e estão sempre a actualizar o seu *e-mail* mesmo fora do horário de trabalho, acabando por realizar várias horas extra para conseguir terminar as suas tarefas. Desta forma, os colaboradores que trabalham em teletrabalho trabalham mais horas por dia do que aqueles que trabalham na sede da empresa.

De acordo com Gasques e Fontes (2021), o teletrabalho permite aos indivíduos trabalhar com menos distrações, não têm de se deslocar ao trabalho e existem menos jogos de poder, tal como existe nos escritórios. Contudo, os teletrabalhadores acabam por sentir-se mais isolados e com falta de apoio. Um outro fator importante são os custos que o teletrabalho implica, tais como o uso da internet e o uso dos meios tecnológicos, tal como o computador, sendo tudo custos que o teletrabalhador tem de suportar.

2.4.2. Trabalho Presencial

O conceito de trabalho, como já o conhecemos, está a sofrer cada vez mais alterações devido aos regimes que cada organização adota. As novas tecnologias de informação e comunicação vieram permitir uma maior flexibilidade no que se refere ao local de trabalho. Assim, o tradicional trabalho presencial, caracterizado pelos trabalhadores que se têm de deslocar todos os dias para o escritório, mantendo o contacto físico com os colegas, chefia e clientes e onde passam todo o seu horário de trabalho, é cada vez menos habitual (Graça, 2021).

Segundo Mattisson et al. (2015), o trabalho presencial por norma está associado ao conceito “*commuting*”, pelo facto de a maioria dos indivíduos ter de se deslocar de casa até ao trabalho, o que leva o indivíduo a gastar mais tempo. Este pode ser encarado como um ponto negativo neste regime de trabalho, contudo, o trabalho presencial fortalece as relações sociais entre os colegas e mantém o sentido de responsabilidade nos indivíduos, melhorando a postura no local de trabalho, revelando-se como um regime com diversos aspetos positivos (Patini, 2011).

Este formato de trabalho também apresenta alguns fatores negativos que levam à insatisfação dos colaboradores, como por exemplo os escritórios tradicionais (abertos) fazem com que os funcionários se distraiam com mais facilidade, o que resulta num

baixo desempenho e produtividade no trabalho. Sob outra perspectiva, quando os funcionários se encontram em escritórios fechados, estando mais isolados do resto do grupo, conseguem atingir um maior nível de concentração, sendo este o tipo de escritório ideal para atingir melhores resultados (Jahncke e Hallman 2020).

Assim, é possível concluir que ambos os formatos de trabalho apresentam diversas vantagens e desvantagens, sendo crucial as empresas focarem-se no bem-estar dos seus trabalhadores, estejam estes em teletrabalho ou em trabalho presencial, de modo a estes se sentirem motivados e satisfeitos com as suas funções, o que os torna mais produtivos no exercício das mesmas.

CAPÍTULO III- MÉTODO

De modo a alcançar os objetivos determinados nesta investigação, é necessário definir as hipóteses a testar, os instrumentos utilizados, a descrição da população, a caracterização da amostra e as técnicas estatísticas utilizadas.

3.1. Objetivos, questões e hipóteses de investigação

O principal objetivo desta investigação é entender como se caracteriza a satisfação com a função de trabalhadores que trabalham em formato de teletrabalho e de trabalhadores que trabalham em regime presencial, através de diversos critérios relacionados com a satisfação e também com a motivação.

O interesse em investigar este tema está relacionado com o facto de se pretender dissecar se existe efetivamente disparidade entre a satisfação no teletrabalho e no trabalho presencial, comparando ambos os formatos, enumerando as vantagens e desvantagens associadas a cada um deles.

Como referido no enquadramento teórico, tem-se tornado cada mais importante valorizar os recursos humanos das empresas, pois se estes não se encontrarem satisfeitos e motivados com o seu trabalho, irão demonstrar atitudes como o desinteresse, cansaço e vontade de sair da empresa, o que trará resultados nefastos para as empresas. Neste sentido, é crucial investir no bem-estar dos funcionários, para que estes se sintam motivados e satisfeitos com as funções que desempenham, tanto em formato de teletrabalho como em formato de trabalho presencial.

Assim, de forma a concretizar os objetivos propostos na presente investigação, optou-se pela questão de partida: “Os colaboradores sentem-se mais satisfeitos em formato de teletrabalho ou em formato de trabalho presencial?”. Neste sentido, pretende-se testar as seguintes hipóteses:

Hipótese 1 - Os inquiridos sentem-se satisfeitos relativamente a diversos parâmetros relacionados com o seu trabalho;

Hipótese 2 - A perceção com a remuneração difere/varia consoante o formato em que o indivíduo trabalha;

Hipótese 3 - A satisfação com o horário de trabalho difere de acordo com o formato em que o inquirido trabalha;

Hipótese 4 - O formato em que o inquirido trabalha é independente do nível de cansaço que o trabalho lhe causa.

3.2. Instrumentos

A presente dissertação teve início com a revisão de literatura acerca da satisfação com a função de colaboradores em teletrabalho e em trabalho presencial. Para este fim, utilizou-se um questionário, composto por um conjunto de perguntas devidamente estruturadas e com uma ordem previamente elaborada, de modo a se proceder à recolha de dados (Anexo I)

O questionário da presente investigação tem como título “Satisfação com a função: Teletrabalho *versus* trabalho presencial” e está repartido em duas secções:

Secção I - Referente à satisfação com a função.

Secção II - Referente aos dados sociodemográficos e profissionais dos inquiridos.

A primeira parte do questionário, referente à satisfação com a função, tem como objetivo analisar o formato em que o indivíduo trabalha, avaliar os diversos critérios relativos à sua satisfação e motivação no trabalho, como por exemplo, se este se sente satisfeito com as funções que desempenha, se está satisfeito com o seu horário de trabalho, autonomia, ambiente de trabalho, entre outros. Como resposta a estas questões, optou-se por respostas de escolha múltipla e também em escala tipo Likert, medidas por seis pontos variáveis entre “Muito insatisfeito” e “Muito satisfeito”, bem como entre “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”.

A segunda e última parte do questionário é referente à análise sociodemográfica e profissional dos inquiridos, tendo como objetivo caracterizar a amostra quanto ao género, faixa etária, estado civil, habilitações literárias, tipo de contrato de trabalho, tipo de horário e outras questões relativas à atividade profissional do inquirido.

Para analisar em que formato o indivíduo está a trabalhar, foi utilizada uma questão de resposta múltipla, com três opções de resposta, nomeadamente “Remotamente”, “Presencialmente” e “Ambos os formatos”, de forma a possibilitar a análise da satisfação dos inquiridos relativamente ao formato em que estavam a trabalhar.

Para se avaliar se os indivíduos se encontram globalmente satisfeitos com as funções que desempenham, utilizou-se a escala tipo Likert, com as seguintes opções de

resposta: “Nada satisfeito”, “Pouco satisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito” e “Muito satisfeito”. Desta forma, pode-se analisar e comparar a satisfação para com a função de indivíduos que trabalham em teletrabalho e de indivíduos que trabalham presencialmente.

De modo a analisar o grau de satisfação dos inquiridos que trabalham ou já trabalharam remotamente, foi utilizada a escala de satisfação no trabalho, fundamentada por Martins e Santos (2006). Esta escala é constituída por 7 itens, (espaço em que trabalha; comunicação com os colegas de trabalho; acesso à internet; horário de trabalho; integração na empresa; desempenho das suas funções; e conciliar o trabalho com a vida familiar), sendo cada um deles avaliado com base numa escala tipo Likert de 5 pontos, em que 1 - “Muito insatisfeito”; 2 - “Insatisfeito”; 3 - “Nem satisfeito, nem insatisfeito”; 4 - “Satisfeito”, 5 - “Muito satisfeito”.

Por outro lado, de forma a analisar o grau de satisfação dos inquiridos que trabalham ou já trabalharam presencialmente, foi utilizada a mesma escala composta pelos sete itens. Desta forma, é possível ter uma análise mais precisa da satisfação acerca de cada um dos parâmetros mencionados anteriormente, relativamente a quem trabalha em regime de teletrabalho e de quem trabalha presencialmente.

De modo a analisar se os inquiridos consideram ser bem remunerados pelo seu trabalho, utilizou-se uma questão de escolha múltipla, com as opções “Sim” e “Não”. Assim, é possível fazer uma comparação entre a satisfação para com o salário dos inquiridos que trabalham presencialmente e dos que trabalham em teletrabalho.

Para aferir a probabilidade de os inquiridos procurarem outro emprego fora da empresa em que se encontram atualmente, elaborou-se uma questão com recorrência a uma escala tipo Likert, composta por 6 pontos, nomeadamente: “Nenhuma”; “Muito baixa”; “Baixa”; “Alguma”; “Elevada”; “Muito elevada”. A análise das respostas a esta questão possibilita que se verifique se os funcionários, tanto de um formato de trabalho como de outro, se sentem ou não felizes e satisfeitos na organização em que trabalham.

Para se analisar a satisfação relativamente ao investimento que a empresa faz na formação e crescimento profissional do inquirido, foi utilizada uma escala de Likert: “Discordo totalmente”; “Discordo”; “Nem concordo, nem discordo”; “Concordo”; “Concordo totalmente”. Desta forma, é possível analisar a satisfação dos colaboradores que trabalham em teletrabalho e presencialmente, quanto ao investimento que a empresa faz nos mesmos.

No que diz respeito à análise do grau de satisfação relativamente às condições profissionais, organizacionais, espaço-funcionais e relacionais no contexto do trabalho, utilizou-se a escala tipo Likert de 6 pontos, em que: 1 - “Muito insatisfeito”; 2 - “Insatisfeito”; 3 - “Nem satisfeito nem insatisfeito”; 4 - “Satisfeito”; 5 - “Muito satisfeito”. Os itens que avaliam cada uma das condições mencionadas anteriormente são 18, tal como se pode observar na Tabela 1.

Tabela 1. Descrição dos itens

1	Satisfação com a promoção do enriquecimento profissional/ investimento em ações de formação e de qualificação para o desempenho global da organização;
2	Satisfação com a oportunidade para desenvolver novas competências;
3	Satisfação com a autonomia no exercício das funções;
4	Satisfação com a harmonização entre trabalho, vida pessoal e situações de saúde;
5	Satisfação com a igualdade de tratamento na organização;
6	Satisfação com o ambiente de trabalho;
7	Satisfação com o horário de trabalho;
8	Satisfação com a coordenação de ações entre serviços e departamentos;
9	Satisfação com o acesso à informação;
10	Satisfação com o sistema de gestão;
11	Satisfação com a funcionalidade das instalações;
12	Satisfação com o conforto nas instalações;
13	Satisfação com a higiene e segurança das instalações;
14	Satisfação com os equipamentos existentes (Computadores, laboratórios para ensaio, etc.);
15	Satisfação com a acessibilidade (facilidade de contato e comodidade);
16	Satisfação com os espaços de convívio;
17	Satisfação com a comunicação entre colegas;
18	Satisfação com a convivialidade.

Através desta escala, é possível analisar a satisfação relativamente às diversas condições que o trabalho proporciona aos colaboradores, permitindo analisar, de uma forma mais minuciosa, as diferentes perspetivas de cada inquirido.

Foi igualmente utilizada a escala tipo Likert de 7 pontos, em que 1 - “Muito insatisfeito”; 2 - “Insatisfeito”; 3 - “Nem satisfeito nem insatisfeito”; 4 - “Satisfeito”; 5 - “Muito satisfeito” e 6 - “Não existe na organização”, com o objetivo de avaliar a satisfação de acordo com 13 parâmetros, nomeadamente: 1- “O seu contributo para o desempenho global da organização”; 2 - “O seu envolvimento e participação nos processos de tomada de decisão”; 3 - “O tipo de comunicação efetuada pela gestão de topo”; 4 - “O tipo de comunicação efetuada pela gestão intermédia”; 5 - “A forma como são fixados os objetivos individuais e comuns dentro da organização”; 6 - “O

sistema de avaliação de desempenho relativamente aos objetivos fixados”; 7 - “O sistema de recompensas dos esforços individuais e de grupo”; 8 - “A remuneração e outros benefícios adicionais (ex.: assistência médica e odontológica, complementação de auxílio- doença)”; 9 - “A qualidade das relações interpessoais entre colegas/ entre funcionários e chefias”; 10 - “A forma como o horário de trabalho é aplicado na organização”; 11 - “A igualdade de tratamento dentro da organização”; 12 - “O reconhecimento do seu trabalho pelos seus superiores”; 13 - “As oportunidades oferecidas pela organização para o desenvolvimento de novas competências profissionais”.

Para se analisar o nível de importância motivacional que os inquiridos atribuem a seis vertentes da satisfação profissional, foi utilizada a escala tipo Likert, em que 1 - “Nada importante”; 2 - “Pouco importante”; 3 - “Importante”; 4 - “Muito importante”. Os seis aspetos de satisfação profissional que irão ser analisadas são os seguintes: 1 - “Remuneração e outros benefícios (horas extraordinárias, prémios)”; 2 - “Estabilidade no emprego”; 3 - “Condições físicas no emprego”; 4 - “Status e Prestígio Socioprofissional (inclui a autoimagem e a autoestima)”; 5 - “Autonomia e poder (margem de liberdade e poder no exercício das suas funções, bem como a responsabilidade e independência)” e 6 - “Realização pessoal e profissional”. A análise desta escala e das suas dimensões permite que se analise a importância motivacional que os inquiridos dão às diversas vertentes profissionais no trabalho, favorecendo assim a sua satisfação.

Com o intuito de analisar se os inquiridos consideram haver uma discrepância no nível da sua satisfação com a função consoante o formato de trabalho (presencial ou teletrabalho), utilizou-se uma questão de resposta múltipla, recorrendo às respostas “Sim” e “Não”. A análise desta questão permite que se analise se os inquiridos que já trabalharam em ambos os formatos de trabalho se sentem efetivamente uma discrepância a nível da sua satisfação profissional.

De modo a analisar a satisfação dos inquiridos relativamente à carga de trabalho (volume de trabalho) que têm, foi utilizada a escala tipo Likert: 1 - “Muito satisfeito”; 2 - “Insatisfeito”; 3 - “Nem satisfeito, nem insatisfeito”; 4 - “Satisfeito”; e 5 - “Muito satisfeito”. Assim, pode-se fazer uma comparação entre a satisfação relativa à carga de trabalho de trabalhadores que realizam teletrabalho e de trabalhadores que realizam trabalho presencial.

Para se avaliar o nível de cansaço que o trabalho causa aos inquiridos, utilizou-se a escala tipo Likert: 1 - “Nada cansado”; 2 - “Pouco cansado”; 3 - “Consideravelmente cansado”; e 4 - “Muito cansado”. Através desta escala, é possível avaliar, por exemplo, se os indivíduos que trabalham em regime presencial se sentem mais cansados do que os que trabalham em teletrabalho.

3.3. Procedimento

O questionário utilizado na presente investigação foi direcionado para uma amostra diversificada, composta por indivíduos inseridos no mercado de trabalho, tanto em teletrabalho como em trabalho presencial e em ambos os formatos (amostra não probabilística). Se, no entanto, o indivíduo estivesse desempregado, poderia responder de acordo com a situação em que se encontrava no seu último emprego.

O questionário foi sujeito à aprovação pela Comissão de Ética da Universidade dos Açores, de modo a assegurar os princípios éticos da investigação. A divulgação do questionário teve início após a aprovação por parte da Comissão de Ética.

A aplicação do questionário, para efeitos da recolha de dados, foi feita através da plataforma *Google Forms*, mediante a divulgação do respetivo *link* de forma *online*, através de redes sociais como o *Facebook* e o *Instagram*, o que permitiu a obtenção de 91 respostas válidas.

Posteriormente, procedeu-se à análise dos dados armazenados numa base de dados, de modo a serem analisados através do programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), atualmente designado por *IBM SPSS Statistics*. No que se refere à análise dos dados desta investigação, além do cálculo de algumas estatísticas sumárias, foram utilizados os seguintes métodos estatísticos:

- **Teste de Kruskal-Wallis:** Este é um teste não paramétrico, com o objetivo de testar a hipótese de que três ou mais amostras provêm da mesma população ou de populações com a mesma distribuição (Siegel, 1998). Neste sentido, este teste foi aplicado tendo em conta o número de grupos definidos pelas categorias das variáveis independentes.
- **Análise em Componentes Principais Clássica (ACPCat):** A Análise em Componentes Principais (ACP) clássica permite encontrar combinações lineares das variáveis iniciais que expliquem o máximo possível da

variação existente nos dados e os permitam descrever e reduzir (e.g. Lattin et al. 2003), pressupondo a existência de relações lineares entre variáveis quantitativas. No entanto, dada a natureza ordinal das variáveis em análise foi utilizada a Análise em Componentes Principais Categórica (ACPCat), a qual atribui quantificações ótimas às categorias de variáveis categóricas (*ordinal or nominal*), podendo fazer emergir relações não lineares entre variáveis (e.g., Linting et al., 2007).

- **Análise Classificatória Hierárquica (ACH):** Técnica de análise multivariada, que abrange diversos algoritmos (e.g., Anderberg, 1973), no âmbito da Análise de Clusters, que permitem agrupar sujeitos ou variáveis em grupos homogêneos (*classes/clusters*), com base nas (dis)semelhanças entre as entidades, obtendo-se famílias de classificações encaixadas, utilizando um critério de agregação entre classes. A ACH foi realizada utilizando o coeficiente de correlação de Spearman, como medida de comparação entre elementos (conjunto dos 18 itens descritos na Tabela 1), combinado com três critérios de agregação clássicos (critério da ligação média ou *Single Linkage*; critério da ligação completa ou *Complete Linkage*; e critério da ligação média entre grupos ou *Average Linkage*).
- **Coefficiente de Correlação de Spearman:** Alternativa não paramétrica ao coeficiente de correlação de Pearson, caso não se verifique o pressuposto de normalidade ou as variáveis sejam qualitativas ordinais, como no caso do presente estudo. Este coeficiente avalia a intensidade e o sentido da relação monótona entre duas variáveis mensuradas no mínimo numa escala ordinal, e pode ser aplicado tanto no caso de dados lineares como no caso de dados não lineares (Sousa, 2019).

3.4. Caracterização da amostra

Com base nas respostas dos inquiridos, procedeu-se à caracterização da amostra, no que se refere a variáveis tais como: género; idade; estado civil; habilitações literárias; contrato de trabalho; tipo de horário; antiguidade na função que desempenha atualmente; categoria hierárquica; ocupação atual; e profissão. Nas próximas tabelas

apresentam-se alguns resultados associados à caracterização sociodemográfica dos inquiridos.

No que respeita ao sexo dos indivíduos que participaram no presente estudo (Tabela 2), obtiveram-se 91 respostas válidas e 2 omissas, sendo possível observar que as respostas foram maioritariamente dadas por mulheres. Assim, das 91 respostas válidas, 61,5% (56 respostas) correspondem ao sexo feminino e 38,5% (35 respostas) a indivíduos do sexo masculino.

Tabela 2. Distribuição dos participantes segundo o sexo (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Feminino	56	60,2	61,5	61,5
Masculino	35	37,6	38,5	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Relativamente à idade dos participantes (Tabela 3), foram obtidas 91 respostas válidas, sendo que 38,5% (35) dos inquiridos têm idades entre os 18 e os 24 anos, 38,5% pertencem à faixa etária dos 25 aos 34 anos, 9,9% têm idades entre os 35 e os 44 anos, 11,0% têm idades entre os 45 e os 54 anos e, por fim, 2,2% têm 55 anos ou mais.

Desta forma, podemos concluir que, as faixas etárias que mais aderiram ao preenchimento deste questionário são a dos 18 aos 24 anos e a dos 25 a 34 anos, o que pode se dever ao fato de o questionário ser direcionado a indivíduos que já se encontram inseridos no mercado de trabalho.

Tabela 3. Distribuição dos participantes segundo o nível etário (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
18-24	35	37,6	38,5	38,5
25-34	35	37,6	38,5	76,9
35-44	9	9,7	9,9	86,8
45-54	10	10,8	11,0	97,8
55 ou mais	2	2,2	2,2	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Na questão referente ao estado civil (Tabela 4), 55 pessoas responderam solteiras (60,4%), 34 pessoas responderam casado/união de facto (37,4%) e 2 responderam que se encontraram divorciados (2,2%).

Tabela 4. Distribuição dos participantes segundo o estado civil (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Solteiro(a)	55	59,1	60,4	60,4
Casado(a)/União de facto	34	36,6	37,4	97,8
Divorciado(a)	2	2,2	2,2	100,0
Total	91	97,8		
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

No que concerne às habilitações literárias (Tabela 5), atestou-se que aproximadamente metade (49,5%) completou um curso no ensino superior; uma proporção de 31,9% dos inquiridos apresenta habilitações ao nível do ensino secundário; 7,7% dos inquiridos possui um curso médio pós-secundário; 6,6% completou o 3º ciclo (9º ano); 3,3% completou o 2º ciclo (6º ano) e 1,1% completou o 1º ciclo (4º ano).

Tabela 5. Distribuição dos participantes segundo as habilitações literárias (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Completou o 1º ciclo (4º ano)	1	1,1	1,1	1,1
Completou o 2º ciclo (6º ano)	3	3,2	3,3	4,4
Completou o 3º ciclo (9º ano)	6	6,5	6,6	11,0
Completou o ensino secundário (12º ano)	29	31,2	31,9	42,9
Completou um curso médio pós-secundário	7	7,5	7,7	50,5
Completou um curso no ensino superior	45	48,4	49,5	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

A partir da Tabela 6 verifica-se que a maioria (56,0%) dos funcionários se encontra em contrato de trabalho “sem termo ou efetivo”; 19,8% se encontram em “contrato a termo incerto” e 24,2% se encontram em “contrato a termo certo”.

Tabela 6. Distribuição dos participantes segundo o tipo de contrato de trabalho (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Contrato a termo certo	22	23,7	24,2	24,2
Contrato a termo incerto	18	19,4	19,8	44,0
Sem termo ou efetivo	51	54,8	56,0	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Tal como se pode verificar na Tabela 7, apurou-se que a maioria dos inquiridos possui um tipo de horário normal/fixo (76,9%), sendo que 15,4% dos inquiridos têm um tipo de horário de turnos fixos/rotativos e 7,7% detêm um tipo de horário flexível/tempo parcial.

Tabela 7. Distribuição dos participantes segundo o tipo de horário (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Normal/fixo	70	75,3	76,9	76,9
Flexível/Tempo parcial	7	7,5	7,7	84,6
Turnos fixos/Turnos rotativos	14	15,1	15,4	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Constatou-se ao nível da antiguidade na função (Tabela 8) que cerca de 29,7% dos indivíduos exercem a sua função atual há menos de 1 ano, 23,1% entre 1 e 2 anos, 19,8% entre os 3 e os 5 anos, 8,8% entre 6 a 10 anos e 18,7% há mais de 10 anos.

Tabela 8. Distribuição dos participantes segundo a antiguidade na função (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Menos de 1 ano	27	29,0	29,7	29,7
1 a 2 anos	21	22,6	23,1	52,7
3 a 5 anos	18	19,4	19,8	72,5
6 a 10 anos	8	8,6	8,8	81,3
Mais de 10 anos	17	18,3	18,7	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Quanto à ocupação atual (Tabela 9), verifica-se que a maioria dos inquiridos trabalha a tempo integral (65,9%), 15,4% são trabalhadores-estudantes, 5,5% trabalham a tempo parcial, 3,3% estão à procura do 1º emprego e 9,9% encontram-se noutra situação.

Tabela 9. Distribuição dos participantes segundo a ocupação atual (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Trabalhador-Estudante	14	15,1	15,4	15,4
Procura o 1º emprego	3	3,2	3,3	18,7
Emprego a tempo parcial	5	5,4	5,5	24,2
Emprego a tempo integral	60	64,5	65,9	90,1
Outra situação	9	9,7	9,9	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

De modo a obter-se uma análise do número de trabalhadores que trabalham nos três tipos de formato de trabalho (remoto, presencial e em ambos os formatos), foi feita a questão “Indique em que formato está a trabalhar atualmente”, presente na Tabela 10.

É possível observar que, dos 91 inquiridos que responderam ao questionário, 3,3% trabalham remotamente, 92,3% trabalham presencialmente e 4,4% trabalham em ambos os formatos.

Tabela 10. Distribuição dos participantes segundo o formato de trabalho (%)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Remotamente	3	3,2	3,3	3,3
Presencialmente	84	90,3	92,3	95,6
Ambos os formatos	4	4,3	4,4	100,0
Total	91	97,8	100,0	
Omisso	2	2,2		
Total	93	100,0		

Este capítulo é crucial para uma melhor análise da investigação, pois permite definir as metas a atingir, bem como identificar o tipo de inquiridos em estudo, as suas características demográficas e as suas características profissionais. Procedeu-se igualmente à descrição de algumas questões do questionário, elucidando o seu objetivo.

CAPÍTULO IV- ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo tem como intuito apresentar os resultados mais importantes do estudo desenvolvido no âmbito desta dissertação, com recurso à análise estatística (descritiva e inferencial) dos dados recolhidos através do questionário.

Inicialmente, será feita uma análise descritiva referente a algumas das questões do questionário relacionadas com a satisfação no trabalho, de indivíduos que trabalham remotamente, presencialmente e em ambos os formatos, de modo a se obter uma melhor perceção sobre as condições de trabalho nos três regimes. Posteriormente, será analisada a satisfação com a função considerando a amostra global.

4.1. Satisfação segundo o regime de trabalho

4.1.1. Estatística Descritiva: Teletrabalho

Tal como foi referido no capítulo III, dos 91 inquiridos que responderam ao questionário, apenas 3,3% (3) trabalham remotamente, correspondendo à minoria dos inquiridos.

Relativamente à satisfação para com as funções que o inquirido desempenha na organização em que se encontra inserido, observou-se que dos 3 inquiridos, 33,3% (1 em 3) estão satisfeitos com as funções que desempenham e 66,7% (2 em 3) estão muito satisfeitos. Neste sentido, é possível afirmar que de acordo com a amostra obtida, a maioria dos inquiridos que se encontra em teletrabalho se encontra muito satisfeita com as funções que desempenha.

No que se refere à satisfação relativamente à remuneração, a totalidade dos inquiridos que respondeu estar em teletrabalho (3 inquiridos), considera ser bem remunerada pelo seu trabalho.

Relativamente à probabilidade de procurar trabalho fora da empresa em que trabalha atualmente, a maioria dos inquiridos 66,7% (2 em 3) respondeu que a probabilidade é muito baixa e 33,3% (1 em 3) respondeu que existe alguma probabilidade.

Quanto à questão “Considera que os seus superiores hierárquicos (intermédios e de topo) usam os meios disponíveis para motivar o seu desempenho?”, todos os inquiridos que trabalham remotamente responderam que sim.

No que concerne à afirmação “estou satisfeito com o investimento que a minha empresa faz na minha formação e crescimento profissional”, utilizando a escala de concordância de Likert, a totalidade dos inquiridos que trabalham remotamente respondeu “concordo totalmente”.

Relativamente à satisfação com a carga de trabalho (volume de trabalho), utilizou-se a escala de satisfação tipo Likert, na qual a totalidade dos inquiridos que trabalha remotamente respondeu que está satisfeita.

No que se refere ao cansaço que o trabalho causa aos inquiridos, utilizando uma escala tipo Likert, observou-se que a maioria, isto é 66,7% (2 em 3), dos inquiridos que trabalham em teletrabalho, se sente “consideravelmente cansada” e uma proporção de 33,3% (1 em 3) se sente “muito cansada”.

Posteriormente procedeu-se a algumas questões direcionadas aos indivíduos que já trabalharam ou trabalham remotamente, sendo que, no que toca à satisfação relativamente ao espaço em que o inquirido trabalha, responderam na totalidade 53 inquiridos. A maioria dos inquiridos encontra-se muito satisfeita, apresentando uma percentagem de 39,6% (n=21); 30,2% (n=16) dos inquiridos estão satisfeitos; 11,3% (n=6) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 7,5% (n=4) encontram-se insatisfeitos e 11,3% (n=6) estão muito insatisfeitos.

Relativamente à satisfação com a comunicação com os colegas de trabalho, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham remotamente, responderam 52 na totalidade, sendo que a maioria dos inquiridos encontra-se muito satisfeita, apresentando uma percentagem de 40,4% (n=21); 26,9% (n=14) encontram-se satisfeitos; 11,5% (n=6) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 9,6% (n=5) estão insatisfeitos e 11,5% (n=6) estão muito insatisfeitos.

No que se refere à satisfação relativamente ao horário de trabalho, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham remotamente, responderam na totalidade 50 inquiridos, verificando-se que 36% (n=18) se encontram muito satisfeitos; 36% (n=18) estão satisfeitos; 10% (n=5) dos inquiridos nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 6% (n=3) estão insatisfeitos e 12% (n=6) dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos.

No que toca à satisfação dos inquiridos relativamente à sua integração na empresa, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham remotamente, responderam na totalidade 51 inquiridos, sendo que a maioria respondeu estar muito satisfeita, apresentando uma percentagem de 35,3% (n=18); 33,3% (n=17) encontram-se

satisfeitos; 17,6% (n=9) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 2,0% (n=1) estão insatisfeitos e 11,8% (n=6) dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos.

Quanto à satisfação dos inquiridos em relação à conciliação entre trabalho e família, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham remotamente, responderam na totalidade 52 inquiridos, averiguando-se que a maioria está muito satisfeita, com uma percentagem de 37,3% (n=19); 33% (n=17) estão satisfeitos; 11,8% (n=6) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 7,8% (n=4) dos inquiridos respondeu estar insatisfeito e 9,8% (n=5) dos inquiridos encontra-se muito insatisfeito.

4.1.2. Estatística Descritiva: Regime Presencial

Tal como se pode observar no capítulo III, dos 91 inquiridos que responderam ao questionário, 92,3% (n=84) trabalham presencialmente, correspondendo à maioria.

Relativamente à satisfação para com as funções que o inquirido desempenha na organização em que se encontra inserido, observou-se que dos 84 inquiridos que trabalham presencialmente, 2,4% (n=2) não estão nada satisfeitos; 9,5% (n=8) estão pouco satisfeitos; 10,7% (n=9) estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; 56% (n=47) estão satisfeitos e 21,4% (n=18) estão muito satisfeitos. Isto é, a maioria dos inquiridos que trabalha presencialmente sente-se, na maioria, satisfeita com as funções que desempenha.

No que se refere à satisfação relativamente à remuneração, verifica-se uma divisão das respostas, pois dos 84 inquiridos que responderam estar em trabalho presencial, 50% (n=42) consideram ser mal remunerados pelo seu trabalho e 50% (n=42) consideram ser bem remunerados.

Relativamente à probabilidade de procurar trabalho fora da empresa em que trabalha atualmente, 9,5% (n=8) dos inquiridos responderam “nenhuma”; 22,6% (n=19) responderam “muito baixa”; 16,7% (n=14) responderam “baixa”; 25% (n=21) responderam “alguma”; 10,7% (n=9) responderam “elevada” e 15,5% (n=13) responderam “muito elevada”. Neste sentido, é possível observar que a maioria dos inquiridos (25%) que trabalham presencialmente, considera existir alguma probabilidade em procurar trabalho fora da empresa em que está inserida.

Quanto à questão “Considera que os seus superiores hierárquicos (intermédios e de topo) usam os meios disponíveis para motivar o seu desempenho?”, a maioria dos

inquiridos, 57,1% (n=48), respondeu que sim e 42,9% (n=36) dos inquiridos responderam que não.

No que concerne à afirmação “estou satisfeito com o investimento que a minha empresa faz na minha formação e crescimento profissional”, utilizando a escala de concordância de Likert, 9,5% (n=8) dos inquiridos responderam “discordo totalmente”; 11,9% (n=10) responderam “discordo”; 29,8% (n=25) responderam “nem concordo, nem discordo”; 33,3% (n=28) responderam “concordo” e 15,5% (n=13) responderam “concordo totalmente”. Neste sentido, é possível observar que a maioria dos inquiridos (33,3%) que trabalham presencialmente concorda com a afirmação.

Relativamente à satisfação com a carga de trabalho (volume de trabalho), 20,2% (n=17, isto é 17 em 84) dos inquiridos que trabalham presencialmente responderam “insatisfeito”; 15,5% (n=13) responderam “nem satisfeito, nem insatisfeito”; 44% (n=37) responderam “satisfeito” e 20,2% (n=17) responderam “muito satisfeito”. Neste sentido, observa-se que a maioria (aproximadamente 64%) dos inquiridos que trabalham presencialmente está satisfeita ou muito satisfeita com a carga/volume de trabalho.

No que se refere ao cansaço que o trabalho causa aos inquiridos, observou-se que a maioria dos inquiridos, correspondendo a 55,9% (n=47), se encontra “consideravelmente cansada”; 22,6% (n=19) dos inquiridos responderam “pouco cansado”; 17,9% (n=15) dos inquiridos responderam “muito cansado” e 3,6% (n=3) dos inquiridos assinalaram a opção de resposta “nada cansado”.

Posteriormente, procedeu-se a algumas questões direcionadas aos indivíduos que já trabalharam ou trabalham presencialmente, sendo que no que toca à satisfação relativamente ao espaço em que o inquirido trabalha, responderam na totalidade 90 inquiridos. A maioria dos inquiridos encontra-se satisfeita, apresentando uma percentagem de 46,7% (n=42); 31,1% (n=28) dos inquiridos estão muito satisfeitos; 11,1% (n=10) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 2,2% (n=2) encontram-se insatisfeitos e 8,9% (n=8) estão muito insatisfeitos.

Relativamente à satisfação com a comunicação com os colegas de trabalho, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham presencialmente, responderam na totalidade 89 indivíduos, sendo que a maioria encontra-se satisfeita, apresentando uma percentagem de 46,1% (n=41); 36% (n=32) encontram-se muito satisfeitos; 10,1% (n=9) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 1,1% (n=1) estão insatisfeitos e 6,7% (n=6) estão muito insatisfeitos.

No que se refere à satisfação relativamente ao horário de trabalho, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham presencialmente, responderam na totalidade 90 inquiridos, verificando-se que a maioria se encontra satisfeita, com uma percentagem de 42,2% (n=38); 30% (n=27) estão muito satisfeitos; 13,3% (n=12) dos inquiridos nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 6,7% (n=6) estão insatisfeitos e 7,8% (n=7) dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos.

No que toca à satisfação dos inquiridos relativamente à sua integração na empresa, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham presencialmente, responderam na totalidade 90 inquiridos, sendo que a maioria respondeu estar satisfeita com uma percentagem de 43,3% (n=39); 38,9% (n=35) encontram-se muito satisfeitos; 6,7% (n=6) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 4,4% (n=4) estão insatisfeitos e 6,7% (n=6) dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos.

Quanto à satisfação dos inquiridos em relação à conciliação entre trabalho e família, dos indivíduos que já trabalharam ou trabalham presencialmente, responderam na totalidade 90 inquiridos, verificando-se que a maioria está satisfeita, com uma percentagem de 46,7% (n=42); 18,9% (n=17) estão muito satisfeitos; 14,48% (n=13) nem estão satisfeitos, nem insatisfeitos; 13,3% (n=12) dos inquiridos respondeu estar insatisfeito e 6,7% (n=6) dos inquiridos encontram-se muito insatisfeito.

4.1.3. Estatística Descritiva: Ambos os formatos (Híbrido)

Tal como se pode verificar no capítulo III, dos 91 inquiridos que responderam ao questionário, 4,4% (n=4) trabalham em ambos os formatos.

Relativamente à satisfação para com as funções que o inquirido desempenha na organização em que se encontra inserido, observou-se que dos 4 inquiridos, 50% (n=2) estão satisfeitos; 25% (n=1) estão pouco satisfeitos e 25% (n=1) estão muito satisfeitos. Desta forma, pode observar-se que metade (50%) dos inquiridos que trabalham em ambos os formatos está satisfeita com as funções que desempenha.

No que se refere à satisfação relativamente à remuneração, verifica-se que dos 4 inquiridos que responderam trabalhar em ambos os formatos, 75% (3 em 4) consideram ser mal remunerados pelo seu trabalho e 25% (1 em 4) consideram ser bem remunerado.

Relativamente à probabilidade de procurar trabalho fora da empresa em que trabalha atualmente, um quarto (25%, isto é 1 em 4) dos inquiridos respondeu

“nenhuma”; metade (50%, isto é 2 em 4) dos inquiridos respondeu “alguma” e um quarto (25%, isto é 1 em 4) inquiridos respondeu “muito elevada”. Observa-se, assim, que a maioria (75%) dos inquiridos que trabalham em ambos os formatos, consideram haver alguma probabilidade ou uma probabilidade muito elevada de procurarem outro emprego.

Quanto à questão “Considera que os seus superiores hierárquicos (intermédios e de topo) usam os meios disponíveis para motivar o seu desempenho?”, a totalidade dos inquiridos que trabalham em ambos os formatos respondeu que sim.

No que concerne à afirmação “estou satisfeito com o investimento que a minha empresa faz na minha formação e crescimento profissional”, metade (2 em 4) dos inquiridos que trabalham em ambos os formatos respondeu que “concorda”; um quarto (1 em 4) dos inquiridos respondeu “discordo totalmente” e um quarto (1 em 4) dos inquiridos respondeu “nem concordo, nem discordo”.

Relativamente à satisfação com a carga de trabalho (volume de trabalho), metade (2 em 4) dos inquiridos respondeu “nem satisfeito, nem insatisfeito”; um quarto (1 em 4) dos inquiridos respondeu “insatisfeito” e um quarto (1 em 4) respondeu “satisfeito”.

No que se refere ao cansaço que o trabalho causa aos inquiridos, observou-se que metade, ou seja 50% (2 em 4) dos inquiridos que trabalham em ambos os formatos consideraram-se “pouco cansados”; um quarto (1 em 4) respondeu “consideravelmente cansado” e a mesma proporção (1 em 4, ou seja 25%) respondeu “muito cansado”.

Quanto à satisfação relativamente ao horário de trabalho, verificou-se que a maioria (75%, isto é 3 em 4) dos inquiridos que trabalham em formato híbrido se encontra satisfeita e 25% (1 em 4) respondeu “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

4.1.4. Estatística Inferencial

Foi aplicado o teste de Kruskal-Wallis, de modo a analisar a hipótese de investigação 2: “A perceção com a remuneração difere/varia consoante o formato em que o indivíduo trabalha”.

De acordo com o teste de Kruskal-Wallis, considerando um nível de significância de 0,05, não existe evidência estatística ($H=3,496$; $p=0,139$) que indique que os níveis de perceção relativamente à remuneração não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho. Desta forma, os dados recolhidos não suportam a hipótese de investigação referente à questão “Considera ser bem remunerado pelo seu trabalho”.

Posteriormente, foi realizado novamente o teste de Kruskal-Wallis, com o intuito de testar a hipótese 3: “A satisfação com o horário de trabalho difere de acordo com o formato de trabalho em que o inquirido trabalha”. De acordo com este teste, considerando um nível de significância de 0,05, não existe evidência estatística ($H=0,818$; $p= 0,664$) que indique que os níveis de satisfação com o horário de trabalho não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho.

Recorreu-se igualmente ao teste de Kruskal-Wallis para analisar os 18 itens referentes à satisfação no trabalho, sendo possível observar que o único item *cujo p-value* (p) está abaixo do nível de significância considerado é a “satisfação com a oportunidade para desenvolver novas competências” ($p= 0,25$). Assim, concluiu-se que existem diferenças, estatisticamente significativas, entre pelo menos dois dos grupos definidos pelas categorias da variável “Regime de trabalho” no que se refere a esta vertente da satisfação no trabalho, sendo os níveis de significância mais elevados os referentes aos inquiridos que trabalham remotamente, o que se pode dever ao facto de terem de lidar de uma forma mais direta com outros métodos de trabalho, mais ligados à parte tecnológica. Utilizando o teste de Dunn, foi possível concluir que foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos que trabalham em ambos os formatos e os que trabalham presencialmente ($p=0,137$) e entre os que trabalham em ambos os formatos e os que trabalham remotamente ($p=0,21$).

Como não foram verificadas as condições para a realização do teste de independência do Qui-Quadrado, com o objetivo de analisar a hipótese de investigação 4: “O formato em que o inquirido trabalha é independente do nível de cansaço que o trabalho lhe causa”, recorreu-se à análise descritiva. Através desta análise é possível observar que todos os inquiridos que trabalham remotamente se encontram “consideravelmente cansados ou muito cansados”; a maioria (73,8%) dos inquiridos que trabalham presencialmente encontra-se “consideravelmente cansada ou muito cansada” e no que se refere aos inquiridos que se encontram a trabalhar em ambos os formatos, metade (50%) está “nada ou pouco cansada” e a outra metade (50%) está “consideravelmente cansada ou muito cansada”. De um modo geral, a maioria dos inquiridos (73,6%) assinalou a opção “consideravelmente cansado ou muito cansado”.

4.2. Satisfação no trabalho na amostra global

Nesta secção foram analisados os 18 itens relativos à satisfação dos inquiridos na amostra global, de acordo com diversos parâmetros, relativamente aos quais os inquiridos assinalaram uma única opção de resposta, para cada um dos itens, numa escala de 1 (Muito insatisfeito) a 5 (Muito satisfeito) (Anexo II). Deste modo, através desta análise pretende-se comprovar a hipótese 1, isto é, a satisfação dos inquiridos relativamente a diversos parâmetros relacionados com o seu trabalho.

4.2.1. Estatística Descritiva

Após o cálculo dos valores dos quartis (25, 50, 75), referentes às respostas relativas a cada um dos itens, é possível verificar que as questões em que se observam um maior nível de satisfação são as seguintes: “satisfação com a autonomia no exercício das funções” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com o ambiente de trabalho” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com o acesso à informação” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com a funcionalidade das instalações” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com o conforto nas instalações” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com a higiene e segurança das instalações” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com os equipamentos existentes (computadores, laboratórios para ensaio, etc.)” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com a acessibilidade (facilidade de contato e comodidade)” com os valores 4, 4 e 5; “satisfação com a comunicação entre colegas” com os valores 4, 4 e 5 e, por último, “satisfação com a convivialidade” com os valores 4, 4 e 5.

4.2.2. Análise em Componentes Principais Categórica

A CatPCA, aplicada, sobre a matriz que contém os itens descritos na Tabela 1 foi efetuada utilizando a rotação Varimax e a normalização de Kaiser. As quatro componentes retidas explicam globalmente cerca de 83% da variância total dos dados, sendo de salientar que a consistência interna dos itens associados a essas componentes é muito boa (valores próximos de 1). Para além disso, os valores próprios são todos superiores a 1, conforme mostra a Tabela 11.

Tabela 11. Análise em componentes principais categóricas (síntese)

Dimensão	Alpha de Cronbach	Total (Valor próprio)	% de Variância
1	,936	5,105	28,363
2	,929	3,583	19,907
3	,906	3,215	17,864
4	,914	3,072	17,065
Total	,988 ^b	14,976	83,198

Examinando a Tabela 12, podemos observar que, relativamente à componente (dimensão) 1, é possível verificar que os valores mais elevados dos *loadings* são relativos aos itens 9 (Satisfação com o acesso à informação), 10 (Satisfação com o sistema de gestão), 11 (Satisfação com a funcionalidade das instalações), 12 (Satisfação com o conforto nas instalações), 13 (Satisfação com a higiene e segurança das instalações), e 14 (Satisfação com os equipamentos existentes (Computadores, laboratórios para ensaio, etc.)), pelo que esta componente é aqui designada por “Condições das instalações (funcionalidade, conforto, higiene, segurança equipamentos), sistema de gestão e acesso à informação”.

Os itens mais importantes para a segunda componente principal são os itens 4 (Satisfação com a harmonização entre trabalho, vida pessoal e situações de saúde), 5 (Satisfação com a igualdade de tratamento na organização), 7 (Satisfação com o horário de trabalho), 8 (Satisfação com a coordenação de ações entre serviços e departamentos) e 16 (Satisfação com os espaços de convívio, razão pela qual esta componente foi denominada “Conciliação entre o trabalho e a vida pessoal, equidade de tratamento e coordenação de ações”.

Os itens mais relevantes para a terceira componente são os itens 1 (Satisfação com a promoção do enriquecimento profissional/ investimento em ações de formação e de qualificação para o desempenho global da organização), 2 (Satisfação com a oportunidade para desenvolver novas competências) e 18 (Satisfação com a convivialidade). Assim, esta componente foi denominada “*Empowerment* profissional e convivialidade”. Nesse âmbito, a qualificação dos profissionais, através de ações de formação, e a convivialidade, além de contribuírem para o bom desempenho da organização, também contribuem para a motivação e empenho dos trabalhadores.

Por fim, relativamente à quarta componente, os valores mais elevados dos *loadings* são os correspondentes aos itens 3 (Satisfação com a autonomia no exercício das

funções) 6 (Satisfação com o ambiente de trabalho) e 17 (Satisfação com a comunicação entre colegas), pelo que esta componente foi designada por “Autonomia e ambiente de trabalho”.

Tabela 12. Matriz dos pesos fatoriais após a rotação: solução em 4 componentes

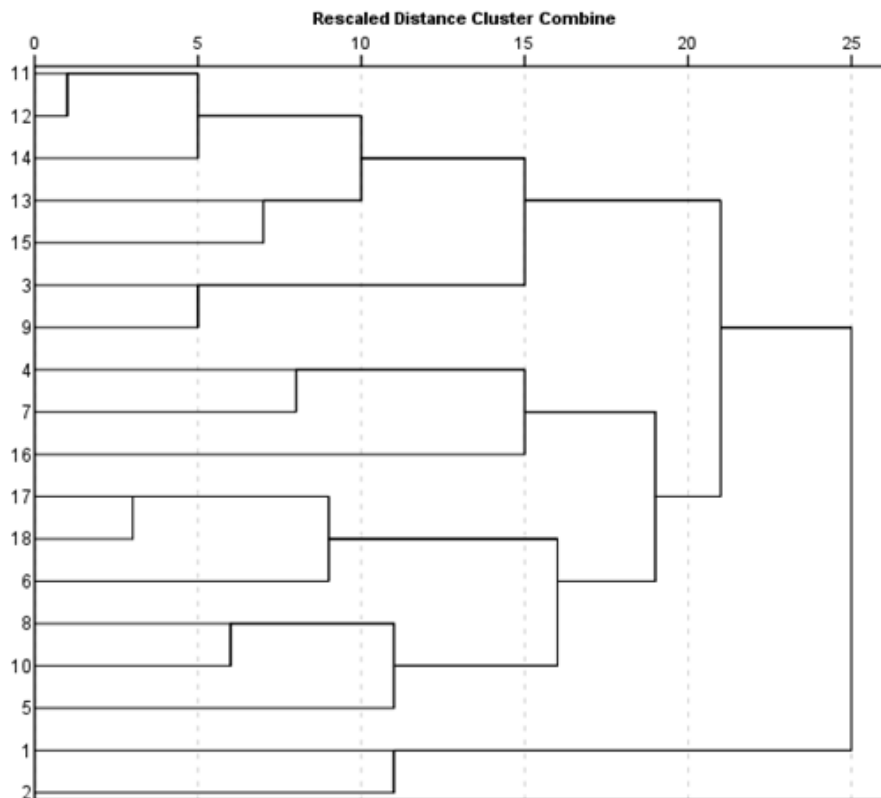
	Componente (dimensão)			
	1	2	3	4
1-Satisfação com a promoção do enriquecimento profissional/ investimento em ações de formação e de qualificação para o desempenho global da organização	,231	,493	,677	-,044
2-Satisfação com a oportunidade para desenvolver novas competências	,084	,110	,896	,239
3-Satisfação com a autonomia no exercício das funções	,581	,172	,187	,637
4-Satisfação com a harmonização entre trabalho, vida pessoal e situações de saúde	,400	,782	,145	,184
5-Satisfação com a igualdade de tratamento na organização	,363	,687	,328	,307
6-Satisfação com o ambiente de trabalho	,038	,503	-,007	,794
7-Satisfação com o horário de trabalho	,130	,839	,256	,286
8-Satisfação com a coordenação de ações entre serviços e departamentos	,487	,653	,240	,326
9-Satisfação com o acesso à informação	,631	,280	,482	,422
10-Satisfação com o sistema de gestão	,795	,304	,211	,222
11-Satisfação com a funcionalidade das instalações	,731	,249	,495	,106
12-Satisfação com o conforto nas instalações	,772	,423	,152	-,076
13-Satisfação com o higiene e segurança das instalações	,851	,130	,104	,272
14-Satisfação com os equipamentos existentes (Computadores, laboratórios para ensaio, etc.)	,900	,173	-,031	,185
15-Satisfação com a acessibilidade (facilidade de contato e comodidade)	,423	,144	,425	,652
16-Satisfação com os espaços de convívio	,473	,503	,212	,394
17-Satisfação com a comunicação entre colegas	,201	,216	,370	,808
18-Satisfação com a convivialidade	,144	,228	,865	,274
<i>Variable Principal Normalization.</i>				
a. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.				

4.2.3. Análise Classificatória Hierárquica

Foi utilizada a Análise Classificatória Hierárquica com o intuito de se procurar encontrar uma tipologia dos 18 itens referentes à escala da satisfação profissional, com base no coeficiente de correlação de *Spearman*, como medida de comparação entre elementos, e em três coeficientes de agregação clássicos (*Single Linkage*, *Complete Linkage* e *Average Linkage*). Para o efeito, apresenta-se na Figura 1 o dendrograma relativo ao *Average Linkage*, evidenciando uma estrutura em quatro clusters, correspondentes à seguinte partição obtida no nível 14 do processo de agregação:

Cluster 1: {11, 12, 14, 13, 15, 3, 9}; Cluster 2: {4, 7, 16}; Cluster 3: {17, 18, 6, 8, 10, 5}; e Cluster 4: {1, 2}.

Figura 1. Dendrograma- Coeficiente de correlação de *Spearman* + *Average Linkage*



O primeiro cluster contém os itens 11, 12, 14, 13, 15, 3, e 9, sendo de salientar que cinco destes itens estão entre os 6 itens mais importantes para a primeira componente principal.

O segundo cluster inclui os itens 4, 7 e 16, os quais estão entre os cinco itens mais relevantes para a segunda componente principal.

O terceiro cluster engloba os itens 17 (Satisfação com a comunicação entre colegas), 18 (Satisfação com a convivialidade), 6 (Satisfação com o ambiente de trabalho), 8 (8-Satisfação com a coordenação de ações entre serviços e departamentos), 10 (10-Satisfação com o sistema de gestão) e (5-Satisfação com a igualdade de tratamento na organização), os quais são referentes às inter-relações pessoais no trabalho e à comunicação e gestão interna, refletindo a satisfação geral com o ambiente de trabalho. Neste contexto é de salientar que dois destes itens, nomeadamente os itens 6 e 17, são relevantes para a quarta componente principal.

O quarto cluster contém os itens 1 (Satisfação com a promoção do enriquecimento profissional/ investimento em ações de formação e de qualificação para o desempenho global da organização) e 2 (Satisfação com a oportunidade para desenvolver novas competências), os quais refletem a terceira componente principal.

CAPÍTULO V- CONCLUSÃO

A presente investigação teve como principal objetivo analisar a satisfação com a função, relativamente ao teletrabalho *versus* o trabalho presencial, através da análise de diversos fatores ligados à satisfação no trabalho de ambos os formatos, tais como o relacionamento com os colegas e chefia, o espaço de trabalho, o horário de trabalho, a remuneração, entre outros. Desta forma, pretende-se investigar o nível de satisfação de colaboradores que trabalham em regime de teletrabalho e colaboradores que trabalham em regime de trabalho presencial.

Para isto, foi necessário numa primeira instância, realizar uma revisão de literatura. Relativamente à revisão de literatura, de acordo com vários autores, existem diversas vantagens associadas a cada regime de trabalho, como também existem algumas desvantagens. Sendo a satisfação algo subjetivo a cada indivíduo, torna-se difícil existir uma definição exata de satisfação, pois depende dos valores de cada um e dos fatores que estes consideram cruciais para a sua satisfação no trabalho.

Relativamente à hipótese 1, analisou-se a satisfação dos inquiridos relativamente a diversos parâmetros relacionados com o seu trabalho. Com base nos cálculos dos percentis, foi possível verificar quais os aspetos que foram alvo de maiores níveis de satisfação, nomeadamente a “satisfação com a autonomia no exercício das funções”; “satisfação com o ambiente de trabalho”; “satisfação com o acesso à informação”; “satisfação com a funcionalidade das instalações”; “satisfação com o conforto nas instalações”; “satisfação com a higiene e segurança das instalações”; “satisfação com os equipamentos existentes (computadores, laboratórios para ensaio, etc.)”; “satisfação com a acessibilidade (facilidade de contato e comodidade)”; “satisfação com a comunicação entre colegas” e “satisfação com a convivialidade”.

No que se refere à hipótese 2, analisando se a perceção com a remuneração difere/varia consoante o formato em que o inquirido trabalha, verificou-se que não existe evidência estatística que indique que os níveis de perceção relativamente à remuneração não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho. Desta forma, os dados recolhidos não suportam a hipótese de investigação referente à questão “Considera ser bem remunerado pelo seu trabalho”. Estes resultados vão ao encontro do que está presente na revisão de literatura, concluindo-se que a satisfação no trabalho deve-se a diversos fatores que levam a que uns indivíduos apresentem uma maior

satisfação do que outros, sendo um dos principais fatores a remuneração (Castellacci e Viñas-Bardolet, 2019).

Quanto à hipótese 3, averiguando se a satisfação com o horário de trabalho difere de acordo com o formato em que o inquirido trabalha, observou-se que os inquiridos que se encontram “muito satisfeitos”, são os que trabalham em regime de teletrabalho. Relativamente aos que se encontram em regime de trabalho presencial, a maioria dos inquiridos encontra-se satisfeita e quanto aos inquiridos que trabalham em ambos os formatos, a sua maioria também está satisfeita com o seu horário de trabalho. De acordo com o teste, não existe evidência estatística que indique que os níveis de satisfação com o horário de trabalho não são iguais para os três tipos de formatos de trabalho. Estes resultados vão ao encontro do que se pode observar na revisão de literatura, pois uma das vantagens do teletrabalho é a flexibilidade de horário, o que explica a escolha de resposta por parte dos teletrabalhadores.

Relativamente à hipótese 4, analisando se o formato em que o inquirido trabalha é independente do nível de cansaço que o trabalho lhe causa, verificou-se que a maioria dos inquiridos que trabalha em regime de teletrabalho encontra-se consideravelmente cansada. Quanto aos inquiridos que trabalham presencialmente, a maioria respondeu estar também consideravelmente cansada e, no que se refere aos inquiridos que trabalham em ambos os formatos, a maioria respondeu estar pouco cansada. De um modo geral, a maioria dos inquiridos encontra-se “consideravelmente cansado ou muito cansado”. Desta forma, a hipótese “o formato em que o inquirido trabalha é independente do nível de cansaço que o trabalho lhe causa” não é rejeitada. Os resultados presentes nesta hipótese vão ao encontro do que consta na revisão de literatura, pois, de acordo com Taylor (1947), o cansaço é um dos fatores que influencia a satisfação e a produtividade dos colaboradores. Sendo que, trabalhadores que trabalham em regime de teletrabalho, sentem-se mais cansados devido ao sentimento de disponibilidade quase permanente do trabalhador, resultando numa má gestão do tempo, o que diminui a sua produtividade (Greicy, 2014).

É possível identificar algumas limitações na decorrência do presente estudo, tais como a reduzida amostra de inquiridos que respondeu se encontrar em regime de teletrabalho e em ambos os formatos, o que pode ter levado a uma dispersão dos dados. Contudo, apesar de a amostra não ser muito grande, conseguiu-se realizar os objetivos propostos. Constatou-se igualmente algumas dificuldades na realização da revisão de literatura, pelo facto de não existirem muitos estudos a analisarem os diferentes tipos de

formato de trabalho no que toca à sua satisfação, o que dificultou a possibilidade de comparar de uma forma mais minuciosa esta investigação com outras já existentes.

Esta investigação, apesar de apresentar certas limitações, contribui para um melhor conhecimento no que toca à satisfação dos colaboradores nos diferentes formatos de trabalho, o que poderá permitir às empresas perspetivarem as melhores soluções para os seus colaboradores de acordo com o formato em que estão inseridos, construindo os meios necessários para que estes se sintam mais satisfeitos e motivados, aumentando assim a sua produtividade, o que levará, por consequência, ao sucesso da organização.

REFERÊNCIAS

- Anderberg, M. R. (1973). *Cluster Analysis for Applications*. Academic Press, New York.
- Anjo, N. M. V. C. S. (2021). *As representações de gestores e supervisores sobre o teletrabalho em tempos da crise pandémica COVID-19*. [Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Sociologia, Faculdade de Letras da Universidade do Porto], Porto.
- Araújo, T. M., Graça, C. C. & Araújo, E. (2003). *Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle*. *Ciência & Saúde Coletiva*, 8, 991-1003. <https://www.scielo.br/j/csc/a/ZCTKTb7FhvXkJSvWSHZGwNB/?format=pdf&lang=pt>
- Babú, D. A. (2017). *The Overall Potential of Telecommuting*. Lisboa: Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas do Instituto Universitário de Lisboa – ISCTE. Repositório da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas do Instituto Universitário de Lisboa. https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/15325/1/deveani_babu_diss_mestrado.pdf
- Babu, H. R., & Ramesh, M. (2013). Relationship between job satisfaction and quality of work life of employees in service sector. *Perspectives of Innovation in Economics and Business (PIEB)*, 13(2), 58-71. DOI:10.15208/pieb.2013.11.
- Balieiro, S. S., & Borges, L. C. (2015). *Satisfação no trabalho- Área temática: Gestão Estratégica e Organizacional*. XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão. ISSN 1984-9354.
- Barros, A. M., & Silva, J. R. G. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração do home office: estudo de caso na Shell Brasil. *Cadernos EBAPE.BR*, 8(1), 71-91. https://pdfs.semanticscholar.org/f31b/7bf5ca38b567df1f1f00a19482a2375658ca.pdf?g_a=2.85764378.2002635119.1663242730-615309192.1663242730
- Baruch, Y. (2001). *The status of research on teleworking and an agenda for future research*. *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113–129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
- Belzunegui-Eraso, A. & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12 (9), pp. 36-62. <https://doi.org/10.3390/su12093662>
- Berlian, Z. (2018). Competency Analysis of Job Satisfaction and Organizational Commitment to Lecturers Who Teach at Private Universities in the Area of Southern Sumatra. *American Research Journal of Business and Management*. 4(1), 1-6.

- Bilhim, J. (2001). *Teoria Organizacional: Estruturas e Pessoas*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Lisboa.
- Caroço, J. G., & Correia, M. F. (2012). Práticas de gestão de recursos humanos e satisfação no trabalho: papel mediador da motivação e comprometimento organizacional. *Revista Organização e Trabalho*, 37-38, 41-60. <https://run.unl.pt/bitstream/10362/12126/1/03ArtigoJGC.pdf>
- Castellacci, F. & Viñas-Bardolet, C. (2019). Internet use and job satisfaction. *Computers in Human Behavior*. 90, pp. 141–152. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.09.001>
- Cunha, M. R. F. (2021). *A passagem de trabalho presencial para teletrabalho: GAP de competências digitais*. [Dissertação no âmbito do Mestrado em Ciências Empresariais, Universidade de Lisboa]. Lisbon School of Economics & Management. Lisboa. <https://drive.google.com/drive/folders/15Q0uPWRviuu8cb4u2u6Yqst9WUZZhsMp>
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504. <https://doi.org/10.1002/job.98>
- Ferreira, A. C. A. S. (2020). *Satisfação com o teletrabalho e as relações trabalho-família: uma questão de equilíbrio ou de conflito?*. [Dissertação apresentada no Mestrado Integrado em Psicologia, Universidade do Porto]. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Ferreira, M. C. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: DF. <http://ergopublic.com.br/arquivos/1359392512.36-arquivo.pdf>
- Gasques, M. O., & Fontes, A. R. M. (2021). *Comparação entre teletrabalho e trabalho presencial: percepção de trabalhadores de empresas do ramo de serviços*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal de São Carlos. São Carlos. Repositório da Universidade Federal de São Carlos. <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/14418>
- Godoy, L. (2019). *Satisfação no teletrabalho: Construção de um instrumento de avaliação da satisfação de teletrabalhadores*. [Dissertação apresentada ao Curso de Pós-graduação em Design do Centro de Artes, Universidade do Estado de Santa Catarina]. Florianópolis, SC.
- Graça, S. M. (2021). *Do trabalho presencial ao trabalho remoto: O impacto na satisfação e produtividade dos trabalhadores*. [Dissertação do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Universidade de Lisboa]. Lisbon School of Economics & Management. Lisboa. Repositório da Universidade de Lisboa. <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/22571/1/DM-SMG-2021.pdf>

- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87–111. <https://doi.org/10.1037/mgr0000014>
- Greicy, F. (2014). *A influência das novas tecnologias de comunicação e informação nas novas formas de trabalho: O Teletrabalho*. Comunicação apresentada no 5º Simpósio Internacional de Ciberjornalismo, Campo Grande – MS.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hespanhol, A. A. O. P. (2008) *Satisfação dos Profissionais do Centro de Saúde São João (2007 e Comparação com 2001 a 2006)*. *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, 24, 665-70. <https://doi.org/10.32385/rpmgf.v24i6.10564>
- ILO brief (2020). *Working from Home: Estimating the worldwide potential*. International Labour Organization policy brief (Número April). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-travail/documents/briefingnote/wcms_743447.pdf
- Jahncke, H., & Hallman, M., D. (2020). *Objective Measures of Cognitive Performance in Activity Based Workplaces and Traditional Office Types*. *Journal of Environmental Psychology*, 72.
- Jardim, C. C. S. (2003). *O teletrabalho e suas atuais modalidades*. São Paulo: LTr.
- Karasek R. & Theorell T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Lattin, J. M., Carrol, J. D., Green, P. E.: *Analyzing Multivariate Data* (1st ed.). Thomson Brooks, Cole (2003).
- Lima, A., Mesquitela, R. (1996). *Satisfação profissional dos enfermeiros do Hospital Distrital de Lamego*. *Servir*. Vol. 44, nº 1, p. 22-31.
- Linting, M., Meulman, J. J., Groenen, P. J., van der Koojj, A. J. (2007). Nonlinear principal components analysis: introduction and application. *Psychological methods*. Doi: 10.1037/1082-989X.12.3.336
- Locke, E. A. (1969). *What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Madden M., & Jones S. (2008). *Networked workers*. Washington, DC: Pew/Internet & American Life Project. https://www.pewinternet.org/wp-content/uploads/sites/9/media/Files/Reports/2008/PIP_Networked_Workers_FINAL.pdf
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). *Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos*. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 6, p. 59-78.
https://www.researchgate.net/publication/216856249_Satisfacao_e_saude_no_trabalho_aspectos_conceituais_e_metodologicos
- Martins, M. C. F., & Santos, G. E. (2006). *Adaptação e validação de constructo da Escala de Satisfação no Trabalho*. *Psico-USF*, 11 (2), 195-205.
<http://www.scielo.br/pdf/psuf/v11n2/v11n2a08.pdf>
- Marques, W. C., & Oliveira, L. G. L. (2019). *Projeto-Piloto: Teletrabalho do Tribunal da Justiça do Estado do Ceará*. Encontro de Administração e Justiça. Universidade de Brasília. <http://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/273.pdf>
- Mattisson, K., Håkansson, C., & Jakobsson, K. (2015). *Relationships Between Commuting and Social Capital Among Men and Women in Southern Sweden*. *Environment & Behavior*, 47(7), 734–753.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0013916514529969>
- Melo, A. A. M. (2009). *Teletrabalho: uma alternativa de organização do trabalho no Superior Tribunal de Justiça*. Programa de Pós-Graduação em Administração. Brasília.
<https://core.ac.uk/download/pdf/79072192.pdf>
- Milasi, S., González-Vázquez, I. e Fernández-Macías, E. (2021). *Telework before the COVID-19 pandemic: Trends and drivers of differences across the EU*. *OECD Productivity Working Papers*, OECD Publishing. ISSN: 24139424.
<https://doi.org/10.1787/24139424>
- Nohara, J. J., Acevedo C. R., Ribeiro, A. F., & Silva, M. M. (2010). *O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores*. *Revista de Administração e Inovação*. São Paulo, v. 7, n. 2, p.151-170, abr./jun.
- Organização Internacional do Trabalho. (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A practical guide*. Geneva, Switzerland: Author. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf

- Organização Mundial da Saúde. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Patini, A. C. G. (2011). O Trabalho Remoto e o Desafio dos Gestores. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. <https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/984/1/Aline%20de%20Campos%20Goncalves%20Patini.pdf>
- Patterson, M., Rick, J., Wood, S., Carroll, C., Balain, S. & Booth, A. (2010). *Systematic review of the links between human resource management practices and performance*. Health Technology Assessment, 14, 51, p. 380. https://www.researchgate.net/publication/47678166_Systematic_review_of_the_links_between_human_resource_management_practice_and_performance
- Pimentel, S. R. & Kurtz, D. J., (2021). *Satisfação no trabalho e estresse percebido do teletrabalho no Brasil*. Brazilian Journal of Health Review. Universidad Europea Del Atlântico. DOI:10.34119/bjhrv4n2-134. ISSN: 2595-6825.
- Pires, A. L. R. (2020). *Bem-estar e satisfação no trabalho nos colaboradores da Infraquinta, E.M.* [Dissertação apresentada no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Universidade do Algarve]. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo. Algarve.
- Queirós, S. F. P. (2015). *Satisfação laboral e desempenho profissional: Um estudo de caso para diagnóstico e intervenção*. [Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Sociologia, Faculdade de Letras da Universidade do Porto].
- Rainha, L. C. S. C. (2016). *Motivação e Satisfação no Trabalho: Aplicação numa organização do setor de formação profissional*. [Dissertação de Mestrado em Gestão, Universidade de Évora]. Évora.
- Ramos, S. M. O. (2009). *Motivação e Satisfação dos trabalhadores numa empresa de serviços: a importância do factor humano*. Relatório de Estágio Curricular de Mestrado em Gestão. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Rocha, C. T. M., & Amador, F. S. (2018). *O Teletrabalho: Conceituação e Questões Para Análise*. Cad. EBAPE.BR, v. 16, no 1. <https://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n1/1679-3951-cebape-16-01-152.pdf>
- Rodrigues, A. C. B. (2011). *Teletrabalho: A tecnologia transformando as relações de trabalho*. [Dissertação de Mestrado, Departamento do Direito do Trabalho e da Seguridade Social. Universidade de São Paulo]. https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-14062012_112439/publico/TELETRABALHO_A_tecnologia_transformando_as_relacoes_de_trabalho_Integral.pdf

- Siegel, S.; Castellan, N. J. (1988). *NonParametric Statistics for the Behavioral Sciences*, McGraw-Hill, Nova Iorque.
- Song, Y., & Gao, J. (2018). *Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/ Salary Workers*. Institute of Labor Economics. <http://ftp.iza.org/dp11993.pdf>
- Sousa, Á. (2019). Coeficiente de correlação de Pearson e coeficiente de correlação de Spearman. O que medem e em que situações devem ser utilizados?. *Correio dos Açores: Matemática*, 21 de março de 2019, p. 19. <http://hdl.handle.net/10400.3/5365>
- Taylor, F. (1947). *Principles of scientific management*. New York: Harper Brothers.
- Troup, C., & Rose, J. (2012). *Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work–family outcomes?* *Community, Work & Family*, 15(4), 471–486. <https://doi.org/10.1080/13668803.2012.724220>
- Wang, W., Wang, Y., Zhang, Y. & Ma, J. (2020). *Spillover of workplace IT satisfaction onto job satisfaction: The roles of job fit and professional fit*. *International Journal of Information Management*, 50, pp. 341–352. [10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.011](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.011)
- Wecki, A. (2015). *Taw: o modelo de Karasek e a mediação pelo engagement como forma de prever o bem-estar*. [Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa]. Lisboa, Portugal. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/20715>
- Whitehouse, G., Diamond, C., & Lafferty, G. (2002). *Assessing the benefits of telework: Australian case study evidence*. In I. McAndrew & A. Geare (Eds.), *Proceedings of the 16th AIRAANZ Conference* (pp. 300–308). https://www.researchgate.net/publication/43501005_Assessing_the_Benefits_of_Telework_Australian_Case_Study_Evidence

ANEXOS

LISTA DE ANEXOS

Anexo I - Questionário.....	54
Anexo II - Distribuição dos indivíduos segundo as respostas dadas a cada um dos itens.....	66

Satisfação com a função: Teletrabalho versus trabalho presencial

No âmbito da realização da Dissertação do 2º ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais da Universidade dos Açores, sob a orientação da Prof.ª Doutora Maria da Graça Câmara Batista e da Prof.ª Doutora Áurea Sandra Toledo Sousa, ambas da Universidade dos Açores, venho pedir a vossa colaboração a nível do preenchimento deste inquérito, que tem como principal objetivo analisar a satisfação com a função de trabalhadores que realizam trabalho remotamente e de trabalhadores que trabalham em formato presencial. Se, no entanto, estiver desempregado pode responder de acordo com a situação em que se encontrava no seu último emprego. Os dados, recolhidos de modo digital, serão tratados estatisticamente, de acordo com as exigências éticas requeridas.

Garante-se que:

1. A autora do inquérito segue e cumpre o Código de Ética da Universidade dos Açores, publicado no Diário da República, 2ª série, N.º 167, 27 de agosto de 2015.
2. As informações disponibilizadas são anónimas e confidenciais, sendo os dados somente utilizados para fins académicos.

Contacto para eventuais dúvidas:

Madalena Abano- 20172135@uac.pt

Agradeço a sua participação!

*Obrigatório

Secção I- Satisfação com a função

1. 1. Indique em que formato está a trabalhar atualmente. *

Marcar apenas uma oval.

- Remotamente
- Presencialmente
- Ambos os formatos

2. 2. Encontra-se globalmente satisfeito com as funções que desempenha? *

Marcar apenas uma oval.

- Nada satisfeito
 Pouco satisfeito
 Nem satisfeito, nem insatisfeito
 Satisfeito
 Muito satisfeito

3. 3. Se está a trabalhar ou se já trabalhou "remotamente", indique o seu grau de satisfação relativamente a cada um dos seguintes aspectos (caso contrário, passe para a questão 4):

Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Espaço em que trabalha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação com os colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integração na empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desempenho das suas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conciliar o trabalho com a vida familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Se trabalha ou se já trabalhou “presencialmente”, indique o seu grau de satisfação relativamente a cada um dos seguintes aspetos:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Espaço em que trabalha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação com os colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integração na empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desempenho das suas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conciliar o trabalho com a vida familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. 5. Considera ser bem remunerado pelo seu trabalho? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

6. 6. Qual é a probabilidade de procurar outro emprego fora da empresa em que trabalha atualmente? *

Marcar apenas uma oval.

- Nenhuma
 Muito baixa
 Baixa
 Alguma
 Elevada
 Muito elevada

7. 7. Considera que os seus superiores hierárquicos (intermédios e de topo) usam os meios disponíveis para motivar o seu desempenho? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

8. 8. A satisfação é, na sua opinião, um fator crucial para o bom desempenho de uma função? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

9. 9. "Estou satisfeito com o investimento que a minha empresa faz na minha formação e crescimento profissional". Assinale a opção de resposta em que a sua opinião mais se enquadra: *

Marcar apenas uma oval.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Nem concordo, nem discordo
 Concordo
 Concordo totalmente

10. 10. Atribua, por favor, uma pontuação de 1 (mínimo) a 5 (máximo) no que se refere ao seu grau/nível de satisfação, com cada uma das seguintes condições, profissionais, organizacionais, espaço-funcionais e relacionais, no contexto do trabalho. *
- 1-Muito insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Nem satisfeito nem insatisfeito; 4-Satisfeito; 5-Muito satisfeito
- Qual o seu grau de satisfação com...

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Promoção do enriquecimento profissional/ investimento em ações de formação e de qualificação para o desempenho global da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidade para desenvolver novas competências	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autonomia no exercício das funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harmonização entre trabalho, vida pessoal e situações de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdade de tratamento na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordenação de ações entre serviços e departamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de gestão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionalidade das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Qual o nível de importância motivacional que atribui a cada uma das seguintes dimensões de satisfação profissional (ou seja, tendo em atenção a contribuição para a sua satisfação em termos ideais). Utilize a seguinte escala: 1 (Nada importante) a 4 (Muito importante). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1- Nada importante	2- Pouco importante	3- Importante	4- Muito importante
Remuneração e outros benefícios (horas extraordinárias, prémios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estabilidade no emprego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições físicas do trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Status e Prestígio Socioprofissional (inclui a autoimagem e a autoestima)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autonomia e poder (margem de liberdade e poder no exercício das suas funções, bem como a responsabilidade e independência)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realização pessoal e profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 13. Caso trabalhe ou já tenha trabalhado nos dois tipos de formato de trabalho (presencial e remoto ou em ambos simultaneamente), considera haver uma discrepância na sua satisfação com a função de um formato para o outro? (Caso não tenha trabalhado nos dois tipos de formato, passe para a Questão 14)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

14. 14. Em relação à sua carga de trabalho (volume de trabalho) qual o seu grau de satisfação? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Insatisfeito
 Nem satisfeito, nem insatisfeito
 Satisfeito
 Muito satisfeito

15. 15. Em relação ao nível de cansaço que o seu trabalho lhe causa, como se sente? *

Marcar apenas uma oval.

- Nada cansado
 Pouco cansado
 Consideravelmente cansado
 Muito cansado

Secção II- Dados sociodemográficos

16. 1. Género *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino
 Outro

17. 2. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- 18-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55 ou mais

18. 3. Estado civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro (a)
 Casado(a)/União de facto
 Divorciado(a)
 Separado(a)
 Viúvo(a)

19. 4. Habilitações literárias *

Marcar apenas uma oval.

- Não sabe ler nem escrever
 Sabe ler e escrever, sem concluir o 1º Ciclo
 Completou o 1º Ciclo (4º ano)
 Completou o 2º Ciclo (6º ano)
 Completou o 3º Ciclo (9º ano)
 Completou o ensino secundário (12º ano)
 Completou um curso médio pós-secundário
 Completou um curso no ensino superior

20. 5. Contrato de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

- Contrato a termo certo
 Contrato a termo incerto
 Comissão de serviço
 Sem termo ou efetivo

21. 6. Tipo de horário *

Marcar apenas uma oval.

- Normal/fixo
 Flexível/Tempo parcial
 Turnos fixos/Turnos rotativos

22. 7. Antiguidade na função que desempenha atualmente *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
 1 a 2 anos
 3 a 5 anos
 6 a 10 anos
 mais de 10 anos

23. 8. Categoria hierárquica *

Marcar apenas uma oval.

- Administrativo/ Rececionista
 Assistente Comercial
 Subdiretor/Diretor/Diretor Adjunto/Diretor Coordenador
 Estagiário
 Gestor de Clientes
 Programador/Técnico/Analista

24. 9. Ocupação atual *

Marcar apenas uma oval.

- Trabalhador-Estudante
- Procura o 1º emprego
- Emprego a tempo parcial
- Emprego a tempo integral
- Desempregado
- Outra situação

25. 10. Indique qual a sua profissão

Muito obrigado pela sua participação!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Anexo II - Distribuição dos indivíduos segundo as respostas dadas a cada um dos itens

Itens	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	7,7%	12,1%	31,9%	25,3%	23,1%
2	4,4%	9,9%	26,4%	37,4%	22,0%
3	2,2%	4,4%	11,0%	37,4%	45,1%
4	5,5%	13,2%	16,5%	38,5%	26,4%
5	6,6%	8,8%	18,7%	39,6%	26,4%
6	2,2%	6,6%	15,4%	42,9%	33,0%
7	5,5%	9,9%	14,3%	41,8%	28,6%
8	3,3%	14,3%	20,9%	39,6%	22,0%
9	4,4%	4,4%	15,4%	40,7%	35,2%
10	3,3%	7,7%	18,7%	44,0%	26,4%
11	2,2%	5,5%	13,2%	46,2%	33,0%
12	2,2%	5,5%	12,1%	46,2%	34,1%
13	2,2%	5,5%	13,2%	46,2%	33,0%
14	1,1%	5,5%	12,1%	41,8%	39,6%
15	2,2%	3,3%	7,7%	48,4%	38,5%
16	5,5%	8,8%	16,5%	46,2%	23,1%
17	3,3%	2,2%	18,7%	40,7%	35,2%
18	2,2%	4,4%	17,6%	41,8%	34,1%

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal



DM

2022

Satisfação com a função: Trabalho presencial *versus* trabalho presencial

Madalena Pacheco Abano