

Universidade da Maia

Departamento de Ciências Empresariais



Satisfação no teletrabalho: uma perspetiva geracional


Geração X vs. *Millennials*

Patrícia Filipa Ribeiro Ferreira

Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Orientador Institucional

Doutora Eva Petiz Lousã

Junho, 2022 

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação não teria sido possível sem o contributo de algumas pessoas, às quais passo a agradecer:

Aos meus pais, Rosa e Henrique, para quem obrigado é uma palavra demasiado pequena. As duas pessoas que nunca me abandonaram nos bons, mas principalmente, nos maus momentos. Que sempre me apoiaram, encorajaram, abraçaram e amaram incondicionalmente. Que sempre fizeram tudo pela minha felicidade e do meu irmão, um único obrigado, mesmo que do tamanho do mundo, não chega. Mas OBRIGADA por todos os sacrifícios e por todo o amor. Amo-vos hoje e para sempre!

Ao meu irmão Daniel que, sem o saber, me motiva constantemente a ser a melhor versão de mim. A pessoa que me ama incondicionalmente e me vê como a sua heroína. Espero nunca te desiludir!

À minha avó Maria, o meu espelho, que sempre me defendeu, protegeu, educou, ouviu, apoiou e amou. Que celebra as minhas conquistas como suas e cujo amor não conhece limites. Obrigada!

Aos meus avós José e Manuel, os meus anjos da guarda que pela crueldade do tempo já cá não estão, mas cujo amor e proteção sinto todos os dias comigo, assim como quando os podia abraçar. Obrigada!

Ao Bruno que sempre esteve lá para mim quando mais precisava e mesmo quando não sabia que precisava. Que sempre me apoiou e motivou. Que sempre me ajudou a manter-me sã e feliz. Que vive as minhas conquistas e derrotas como se fossem dele e que nunca me deixou desistir. Obrigada!

Por último, mas não menos importante, à minha orientadora, Eva Petiz Lousã, sem a qual este processo teria sido duplamente difícil. A sua orientação foi fundamental para a conclusão deste projeto. Obrigada!

Resumo: A presente dissertação visa averiguar a satisfação em teletrabalho segundo a perspetiva dos dois grupos geracionais mais presentes no mercado de trabalho atual - a geração X e a geração *Millennial*. Uma vez que o teletrabalho é uma modalidade relativamente recente em Portugal, torna-se pertinente apurar o seu impacto nos trabalhadores portugueses, nomeadamente na sua satisfação. Como tal, procurou-se analisar quais os determinantes de satisfação laboral mais significativos para cada um dos grupos geracionais, assim como qual das duas gerações se sente mais satisfeita e apta para teletrabalhar, sendo que os determinantes em análise neste estudo são: supervisão, comunicação, colegas de trabalho, autonomia, *work-family conflict*, competências digitais e satisfação global. Adicionalmente, procurou-se determinar qual dos géneros se sente mais satisfeito com a modalidade de teletrabalho e ainda se a experiência afeta a satisfação nesta forma de trabalhar. A recolha de dados realizou-se com recurso a um questionário partilhado online entre dezembro de 2021 e fevereiro de 2022. Os resultados obtidos através de uma amostra de 279 indivíduos (n=279) permitem concluir que os teletrabalhadores *Millennial* estão globalmente mais satisfeitos com esta modalidade e que apresentam maiores capacidades tecnológicas para tal. Em adição, comprovou-se que a experiência não afeta a satisfação em teletrabalho e que, contrariamente ao esperado, o sexo masculino está mais satisfeito com esta forma de trabalhar. Por último, foram identificadas como preditores principais da satisfação global com o teletrabalho as dimensões colegas de trabalho e comunicação para indivíduos *Millennial* e as dimensões de *work-family conflict* e comunicação para a geração X.

Palavras-Chave: satisfação no trabalho; teletrabalho; satisfação no teletrabalho; geração X; *Millennials*

Abstract: This dissertation aims to verify the satisfaction in telework of teleworkers according to the perspective of the two generational groups most present in the current labor market - generation X and generation *Millennial*. Since teleworking is relatively recent in Portugal, it is imperative to ascertain its impact on portuguese workers, particularly their satisfaction. As such, we sought to determine which determinants of job satisfaction are most significant for each of the generational cohorts, as well as to find out which of the two generations feels more satisfied and has more abilities to telework. The determinants analyzed in this study are: supervision, communication, co-workers, autonomy, work-family conflict, digital skills and global satisfaction. In addition, we sought to determine which of the genres feels most satisfied with telework and whether the experience in it affects the satisfaction with this way of working. Data collection was carried out using a questionnaire shared online between December 2021 and February 2022. The results obtained through a sample of 279 individuals (n=279) allow us to conclude *that Millennial* teleworkers are more satisfied with this modality in general and that they have more technological capabilities for it. In addition, it has been shown that the experience does not affect satisfaction with telework and that, contrary to what was expected, males are more satisfied with this way of working than females. Finally, the co-workers and communication dimensions for *Millennials* and the work-family conflict and communication dimensions for generation X were identified as the main predictors of global satisfaction with telework.

Keywords: job satisfaction; telework; telework satisfaction; generation X; *Millennials*

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	7
2	ENQUADRAMENTO TEÓRICO	8
2.1	Teletrabalho.....	8
2.1.1	Breve contextualização.....	8
2.1.2	Definição	9
2.1.3	Modalidades de Teletrabalho.....	11
2.1.4	Enquadramento Legal em Portugal	13
2.1.5	Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho	14
2.2	Satisfação no Trabalho	18
2.2.1	Breve contextualização.....	18
2.2.2	Definição	18
2.2.3	Determinantes da Satisfação no Trabalho	20
2.2.4	Implicações da Satisfação no Trabalho	21
2.3	Uma questão geracional	22
2.3.1	Geração X.....	23
2.3.2	Geração Millennial	23
2.4	Satisfação no Teletrabalho	24
2.4.1	Satisfação de teletrabalhadores na perspetiva das gerações X e Millennial 25	
3	MÉTODO	30
3.1	Objetivo.....	30
3.2	Participantes	30
3.3	Instrumentos de recolha de dados	31
3.4	Procedimento adotados na recolha de dados.....	34
3.5	Procedimento adotados na análise de dados	34

4	RESULTADOS	35
5	DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	42
6	CONCLUSÃO.....	45
7	BIBLIOGRAFIA.....	47
	ANEXO	57

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	31
TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DAS PONTUAÇÕES TOTAIS DAS ESCALAS APLICADAS E DAS SUAS DIMENSÕES.....	35
TABELA 3 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE AS PONTUAÇÕES OBTIDAS NAS ESCALAS APLICADAS ATRAVÉS DO COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO DE SPEARMAN.	36
TABELA 4 - COMPARAÇÃO DAS PONTUAÇÕES TOTAIS DAS ESCALAS APLICADAS E SUAS DIMENSÕES ENTRE AS GERAÇÕES X E MILLENNIAL.....	37
TABELA 5 - COMPARAÇÃO DAS PONTUAÇÕES TOTAIS DAS ESCALAS APLICADAS E SUAS DIMENSÕES ENTRE SEXOS.....	38
TABELA 6 - COMPARAÇÃO DAS PONTUAÇÕES TOTAIS DAS ESCALAS APLICADAS E SUAS DIMENSÕES ENTRE SITUAÇÕES RELATIVAMENTE AO TELETRABALHO ANTES DA PANDEMIA COVID-19.....	38
TABELA 7 - COMPARAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO DAS ESCALAS OBTIDAS ENTRE SEXOS DE ACORDO COM A GERAÇÃO.....	39
TABELA 8 - COMPARAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO DAS ESCALAS OBTIDAS SITUAÇÕES RELATIVAS DE TELETRABALHO DE ACORDO COM A GERAÇÃO.....	40
TABELA 9 - MODELOS DE REGRESSÃO LINEAR UNIVARIADA PARA PREDITORES DO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA E DA SATISFAÇÃO GLOBAL	40
TABELA 10 - MODELOS DE REGRESSÃO LINEAR UNIVARIADA PARA PREDITORES DO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA E DA SATISFAÇÃO GLOBAL	41

1 INTRODUÇÃO

Embora o teletrabalho seja um conceito não assim tão recente – surge pela primeira vez na década de 70 do século XX pela mão de Jack Nilles -, a sua utilização era praticamente inexistente no contexto português até março de 2020. De acordo com um estudo realizado pela revista *Human Resources*, “Três em cada cinco empresas em Portugal não tinha uma política de trabalho remoto” (Rebelo, 2020) antes da pandemia COVID-19. Esta mudou completamente o mundo, a forma de viver e a forma de trabalhar. Forçou ações nunca antes ponderadas para muitos, entre elas, a implementação em massa do teletrabalho, algo que se provou fundamental para a continuidade e sobrevivência das organizações.

Nesta nova realidade, o conceito de teletrabalho tornou-se presente na vida das pessoas, modificando não só as práticas laborais, como a própria vida pessoal que se viu invadida pelas necessidades laborais. Não só alterou o local de trabalho para muitos, como também, em alguns casos, as competências necessárias à execução do mesmo.

Simultaneamente, a implementação desta modalidade de trabalho em Portugal levanta questões importantes relativamente ao futuro organizacional português e ao impacto que o teletrabalho possa ter para os seus utilizadores. Dado que o trabalho é algo “(...) essencial ao crescimento, desenvolvimento e sobrevivência do ser humano e, ainda, fonte de prazer” (Martins & Oliveira, 2006), torna-se fundamental analisar a satisfação dos trabalhadores neste contexto de trabalho remoto. A satisfação no trabalho é um fenómeno que tem vindo a ser intensamente estudado no âmbito da psicologia organizacional desde o seu surgimento na década de 30 do século XX e tem vindo a ser reconhecida tanto como umas das principais causas, como consequências, do sucesso organizacional (Faragher et al. 2005; Meier & Spector, 2013), contribuindo para a retenção e rentabilização dos recursos humanos.

Embora alguns estudos tenham já relacionado o teletrabalho com a satisfação profissional (Felstead & Henseke, 2017; Golden & Eddleston, 2020; Wheatley, 2016) não existem ainda muitos estudos que relacionem estas variáveis com a questão geracional, sendo pertinente fazê-lo. Tal importância se deve ao facto de o mercado de trabalho ser um dinâmico e mutável, que recebe constantemente novos indivíduos com características pessoais específicas, de diferentes faixas etárias e, portanto, com diferentes necessidades para melhor desenvolverem a sua atividade profissional, ideologias distintas advindas da sua individualidade, diferentes competências e desejos únicos que podem (ou não)

influenciar a satisfação no desenvolver da sua atividade profissional e, conseqüentemente, na sua vida. Posto isto, a problemática de investigação desta dissertação focar-se-á na análise da satisfação no teletrabalho na perspetiva das duas gerações atualmente mais presentes no mercado de trabalho – a geração X e a geração *Millennial*. Assim, é objetivo global desta dissertação analisar os determinantes da satisfação no teletrabalho da Geração X e da *Millennial*.

Esta dissertação encontra-se dividida cinco partes: (1) o enquadramento teórico, onde são explicitados os três temas do estudo – teletrabalho, satisfação no trabalho e a questão geracional; (2) a metodologia, onde são descritos os objetivos, questões da investigação, hipóteses a testar, os instrumentos de recolha de dados, a técnica de análise de dados e a amostra do estudo; (3) os resultados, onde são analisados os resultados obtidos; (4) a discussão de resultados, onde são interpretados os resultados obtidos na etapa anterior; (5) a conclusão, onde são apresentadas as principais conclusões e contributos deste estudo, assim como as suas principais limitações e sugestões para futuras investigações.

2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 Teletrabalho

2.1.1 Breve contextualização

De acordo com alguns estudiosos (e.g., Bell, 1973; Castells, 1998; Touraine, 1969), desde os anos 60 do século XX que se estaria a viver uma nova revolução industrial. Em contraste com as revoluções precedentes – as quais tinham como propósito produzir mais e melhor determinados bens – esta preocupa-se em “... melhor produzir, distribuir e utilizar a informação e o conhecimento” (Quintal, 2003, p. 2). Esta nova abordagem fez brotar uma modernizada sociedade: a sociedade da informação, i.e., uma sociedade inspirada e transformada pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC’s) que adquirem, armazenam, processam e distribuem a informação através de meios eletrónicos como o computador e telefone (Gouveia, 2004).

Assim, além de tornarem possível o emergir de uma nova era, as TIC’s tornaram possível a abolição de diversas barreiras, particularmente a espacial e geográfica, dando lugar a uma contínua panóplia de mudanças, especialmente no mundo laboral. De facto, a

consequência mais tangível e significativa desta nova sociedade é o surgimento do conceito de teletrabalho.

Decorrente desta revolução industrial preocupada com a produção, distribuição e utilização da informação e do conhecimento (Quintal, 2003), surge uma nova revolução. Esta, descendente direta da anterior, baseando-se nela e caracterizando a sociedade atual, tem-se vindo a desenvolver desde 2012 (Martins et al., 2019). Fala-se, assim, de uma quarta revolução digital a qual se chama “era digital”. Uma era que se estabelece pela abolição das barreiras geográfica e espacial e que cresce devido à combinação de diversas tecnologias, caracterizando-se pela digitalização total de todos os processos nas mais diversas áreas e pela constante mudança característica das tecnologias (Andrade, 2020). É, no fundo, o resultado do casamento entre o espaço cibernético e o mundo real (Martins et al., 2019).

Assim, esta nova sociedade na qual vivemos atualmente e a qual Martins et.al., (2019) denomina “Sociedade 5.0”, permitiu implementar eficazmente novas formas de trabalhar ponderadas pela terceira revolução industrial e implementadas nesta nova era, nomeadamente o teletrabalho.

2.1.2 Definição

Etimologicamente, teletrabalho advém da junção do advérbio grego *téle*, cujo significado é “à distância”, “longe” ou ainda “ao longe”; com o verbo latino no infinitivo *tripaliare*, cujo significado é trabalhar” (Gil, 2015). Na verdade, a junção destes dois termos parece criar a definição terminológica do conceito que aqui se pretende explicitar. Segundo a etimologia, teletrabalho é nada mais do que trabalhar à distância. Contudo, e segundo diversos autores, a definição deste termo não é assim tão direta ou estática.

Na Europa, a designação predileta deste modo de trabalho é, de facto, teletrabalho (Portugal), *telework* (Inglaterra), *teletrabajo* (Espanha), *televoro* (Itália), *télétravail* (França), *telearbeit* (Alemanha) e *telearbeit* (Suécia). Já nos Estados Unidos a preferência terminológica recai sobre a expressão *telecommuting*, termo cunhado por Jack Nilles, a quem se atribui a criação do teletrabalho durante a década de 70.

Em consequência de fatores como a crise petrolífera, a diminuição do preço das TIC's e a emergência da telemática (união entre as telecomunicações e as tecnologias da informação) (Quintal, 2003), Nilles propôs a possibilidade de levar o trabalho ao

trabalhador – *telecommuting* - visando reduzir o *commuting* (deslocações casa-trabalho / trabalho-casa), diminuindo assim os custos de deslocação, o congestionamento urbano e a poluição atmosférica. Substituir-se-ia, então, o transporte físico do colaborador pela telecomunicação. Pouco tempo depois, Nilles substitui a expressão *telecommuting* pelo termo *teleworking* que, de acordo com o mesmo, é mais abrangente dado que designa “QUALQUER forma de substituição de deslocações relacionadas com o trabalho por tecnologias da informação (tais como telecomunicações e computadores); levar o trabalho aos trabalhadores em vez de levar os trabalhadores ao trabalho” (*as cited* in Almeida, 2019). Ambos os termos são usados indistintamente no contexto americano.

Na atualidade existem várias designações para o trabalho realizado fora do típico ambiente laboral, com recurso a equipamentos tecnológicos e de comunicação, tais como *Home office*, trabalho remoto, trabalho à distância, trabalho flexível, trabalho em rede, teledeslocamento ou ainda *eWork* (Barbosa, 2010; Leite et al., 2019; Oliveira, 2019; Rocha & Amador, 2018; Thulin et al., 2019). Aliás, a razão pela qual existem tantas designações prende-se principalmente com o facto de esta ser uma realidade multiforme que abrange um vasto número de ramificações do conceito, como diferentes relações de trabalho (relação de subordinação ou de autonomia); regime da prática de teletrabalho (i.e., a tempo parcial ou a tempo inteiro); o local do desenvolvimento da atividade profissional e ainda o facto de esta ser um tema estudado por autores das mais diferentes áreas (sociologia psicologia, geografia, engenharia, gestão, etc.). Atualmente, estima-se que existam mais de 50 definições de teletrabalho. Em virtude desta dissertação, seguem-se algumas dessas definições.

A Organização Internacional do Trabalho (2020, p. 6) estipula que

“O teletrabalho é definido pelo uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), tais como *smartphones*, *tablets*, computadores portáteis e de secretária, no trabalho que é realizado fora das instalações da entidade empregadora. Por outras palavras, o teletrabalho implica o trabalho realizado com recurso às TIC exercido fora dos locais de trabalho da entidade empregadora.

O teletrabalho deve decorrer de um acordo voluntário entre a entidade empregadora e o/a trabalhador/a. Para além do acordo no que diz respeito ao local (...), outros aspetos deverão ser clarificados, nomeadamente o horário de trabalho

ou horas trabalhadas, os instrumentos de comunicação a utilizar, as tarefas a serem cumpridas, os mecanismos de supervisão e modalidades de registo das tarefas realizadas.”

Por seu turno, o artigo 165.º do Código de Trabalho Português afirma que “Considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação.” (*Código do Trabalho Lei n.º 7/2009, 2021*).

Em suma, é possível confirmar a inexistência de um conceito único para esta forma de trabalho, sendo possível, todavia salientar a existência de dois pontos essenciais para a sua definição e que se mantêm imutáveis de autor para autor ao longo dos tempos:

1. O teletrabalho concretiza-se fora da organização; (Di Martino e Wirth, 1990)
2. O trabalho à distância requer o recurso às tecnologias de informação e de comunicação; (Nilles, 1994; Rocha & Amador, 2018)

Assim, temos que modalidades laborais à distância que não requerem o uso de ferramentas telemáticas ou, ainda, trabalhos que sejam realizados na sede laboral, apesar de recorrerem a tecnologia, não podem ser considerados como teletrabalho.

2.1.3 Modalidades de Teletrabalho

A prática da atividade profissional fora das instalações da organização, com recurso a tecnologias de informação e comunicação (TIC), i.e., teletrabalho, pode materializar-se através de diversas formas, algo que o próprio pai do teletrabalho - Jack Nilles - admitia. Tendo em conta o local onde o teletrabalhador realiza a sua atividade profissional, podem distinguir-se as seguintes modalidades:

- Teletrabalho ao domicílio: ou *home-office* é o teletrabalho realizado na residência do trabalhador, estando ele ligado ao escritório central ou à sede. Este formato é o mais comum na prática do teletrabalho e que, de acordo com Huws (1995) admite três formas temporais distintas de execução e de vínculo a ela associadas: “o teletrabalho a tempo parcial (sendo que o resto do tempo é passado no local de trabalho); o teletrabalho a tempo inteiro, para um

empregador exclusivo; e o teletrabalho “free-lance”, para vários clientes ou empregadores” (Serra, 1995).

- Teletrabalho em Centros Satélites: é realizado em instalações pertencentes à empresa, mas dissociadas da sua localização central, onde vários teletrabalhadores exercem as suas funções, partilhando o espaço e equipamentos. Estes centros são “(...) espaços físicos dotados de grandes instalações e de uma infraestrutura completa em equipamentos de informática e de comunicação do mais alto nível” (i Benvingut, 2001) e tipicamente não muito distantes da residência do teletrabalhador.
- Teletrabalho em Escritórios Partilhados: ou teletrabalho em telecentros embora seja por vezes confundido com o teletrabalho em centros satélites, esta modalidade difere da anterior pelo facto de serem centros abertos ao público em geral e não apenas a trabalhadores remotos.
- Teletrabalho em Escritórios Virtuais: ou teletrabalho móvel caracteriza-se pelo facto de ser realizado a partir de qualquer lugar do mundo, não estando este previamente designado ou fixo, v.g., num hotel, num avião, num café, etc. Para tal o teletrabalhador necessita apenas de algum equipamento informático e de acesso à internet (ou não).
- Telecottages (ou telecabanas): partilham das mesmas características dos centros satélites ou dos escritórios partilhados, com a particularidade de se encontrarem em zonas rurais. Têm como objetivo atrair a população dos grandes centros para o interior, visando criar oportunidades e desenvolver estas áreas (Arruzzo, 2013; Serra, 1995).

No que concerne aos formatos de comunicação entre teletrabalhador e superior, i.e., as modalidades de transmissão do teletrabalho, podem salientar-se as seguintes:

1. Teletrabalho offline, no qual não existe uma conexão em tempo real entre o teletrabalhador e a organização. O teletrabalhador realiza as suas tarefas que, “(...) por não existir uma conexão eletrónica e permanente com a empresa, as instruções para a realização de um determinado trabalho são previamente estabelecidas pelo

superior”. (Jardim, 2003), e posteriormente submete os resultados de acordo com o limite temporal imposto.

2. Teletrabalho *online*, no qual existe uma conexão em tempo real e bidirecional, pautada pela constante comunicação entre teletrabalhador e organização através das TIC’s. “Permite ao empregador uma efetiva fiscalização sobre a prestação do serviço adimplida pelo empregado.” (as cited in Junior & Silva, 2015).
3. Teletrabalho *one way line*, o qual é pautado pela existência de comunicação em tempo real e unidirecional entre teletrabalhador e a sede principal, através do recurso às TIC’s.

Por fim, importa ainda salientar que podem existir três diferentes tipos de relações jurídicas entre teletrabalhador e o beneficiário da atividade, sendo eles:

1. Teletrabalho subordinado, quando é realizado por conta de outrem e desenvolvido de acordo com os moldes definidos pelo superior.
2. Teletrabalho autónomo, quando é realizado por conta própria, existindo total autonomia e poder de decisão por parte do prestador de serviços.
3. Teletrabalho prestado sem subordinação jurídica, mas com dependência económica, ou teletrabalho parassubordinado, é caracterizado por ser uma espécie de “meio termo” jurídico, i.e., não é uma prestação de serviços totalmente autónoma nem totalmente subordinada. Aqui, o teletrabalhador mantém uma subordinação ligeira para com o beneficiário/requerente da sua atividade, mantendo, no entanto, alguma autonomia no processo decisório e processual do serviço.

2.1.4 Enquadramento Legal em Portugal

Como referido anteriormente, a prática do teletrabalho em Portugal não era algo muito comum antes da pandemia COVID-19 – em 2019, apenas 6,5% da população trabalhava à distância (Eurostat, 2021) - mas, apesar disso, existia já legislação para a mesma. De facto, considera-se que o código do trabalho português é um dos mais extensos e ativos, comparativamente à restante Europa (Centeno, 2013) e nele está presente, desde 2003, legislação relativa ao teletrabalho.

Portugal foi dos primeiros países europeus a reconhecer e legislar o teletrabalho.

Decorrente do Acordo Quadro-Europeu sobre Teletrabalho (2002) foram estabelecidas medidas de proteção dos teletrabalhadores e “(...) regras para garantir que usufruam dos mesmos direitos que os seus homólogos que trabalham nas instalações da entidade patronal. As orientações abrangem a proteção de dados, a privacidade, a organização do trabalho, a saúde...” (*O que a Europa faz por mim*, 2019). Surge, assim, no Código de Trabalho a Lei n.º 99/2003, de 27 de agosto, “(...) que, pela primeira vez, codificou grande parte da legislação laboral num único diploma legal” (Sousa, 2016), embora se limitasse a regulamentar o teletrabalho “prestado no âmbito de uma relação de subordinação jurídica resultante de um contrato de trabalho e não em qualquer outra relação contratual similar” (Sousa, 2016). Em 2009, aquando da entrada em vigor do Código de Trabalho, esta regulamentação manteve-se praticamente igual.

Atualmente, o teletrabalho encontra-se legislado nos artigos 165.º a 171.º “como uma das modalidades de contrato de trabalho previstas no código do trabalho” (Almeida, 2019), regulamentado exclusivamente o teletrabalho subordinado. Não obstante, aborda questões fundamentais como os direitos e deveres do teletrabalhador e do empregador tais como a obrigatoriedade de “(...) formação, promoção ou carreiras profissionais; limites do período normal de trabalho e outras condições de trabalho; segurança e saúde no trabalho e reparação de danos emergentes de acidentes de trabalho ou doença” (Sousa, 2016).

2.1.5 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

Embora defendido por muitos como algo extremamente positivo para a sociedade em geral, o teletrabalho é também muito criticado e questionado. Na verdade, é natural “que novas práticas de trabalho tragam, juntamente com os proclamados benefícios, novos problemas a serem enfrentados (...)” (Costa, 2003, p. 23).

De acordo com Baruch (2000), as vantagens e desvantagens do teletrabalho podem manifestar-se em três níveis: a nível pessoal, a nível organizacional e a nível social.

Tendo por base a literatura existente, destacam-se:

Vantagens a nível:

Pessoal:

1. Menos tempo perdido em deslocações;
2. Redução de despesas;
3. Maior autonomia;
4. Flexibilidade horária;
5. Maior *work-life balance*;
6. Satisfação profissional;
7. Melhoria na qualidade de vida profissional.

Uma vez que esta forma de trabalhar permite que seja o teletrabalhador a decidir o local de desenvolvimento da sua atividade, existirá uma maior poupança de tempo e uma redução nas despesas associadas a deslocações, como combustível e manutenção do veículo. Em adição, o facto de ser praticado fora das instalações organizacionais impõe uma maior autonomia ao teletrabalhador não só relativamente aos aspetos processuais do seu trabalho, como também sobre o seu horário. Desta forma, o indivíduo teletrabalhador consegue conciliar mais facilmente a sua vida pessoal e profissional, o que resulta num aumento da satisfação profissional e, conseqüentemente, uma melhoria na qualidade de vida profissional e pessoal.

Organizacional:

1. Redução nos custos gerais (instalações, material de escritório, despesas fixas);
2. Maior quantidade de serviços realizados;
3. Aumento da produtividade;
4. Redução do absentéismo;
5. Baixo índice de *turnover*.

Dado que o teletrabalho é realizado fora da sede principal, a organização consegue reduzir (por vezes até mesmo eliminar totalmente) as despesas fixas, como água e eletricidade, mas também na manutenção das instalações e no mobiliário de escritório. Além do mais,

e de acordo com Hernandez (2003, p. 40),

“(...) implementação do teletrabalho torna a empresa mais ágil e competitiva, permite a flexibilidade horária ou geográfica e confere a oportunidade de a empresa operar vinte e quatro horas globalmente (...). O índice de absenteísmo é menor por parte dos empregados. Doenças e outros impedimentos físicos muitas vezes não permitem ao trabalhador de se deslocar até ao escritório, mas não impedem o trabalho em casa. A rotatividade também é menor.”

Social:

1. Diminuição do tráfego urbano;
2. Diminuição da poluição;
3. Maior inclusão social (particularmente de pessoas portadoras de deficiência);
4. Diminuição da taxa de desemprego;
5. Apoio às comunidades locais (particularmente as rurais).

Considerando que o teletrabalho reduz/elimina as deslocações diárias até ao local de trabalho existe, conseqüentemente, uma redução no congestionamento urbano e na emissão de gases poluentes para a atmosfera. Em adição, o teletrabalho permite uma maior inclusão social no mercado de trabalho, particularmente de indivíduos que, de alguma forma, são ostracizados pela sociedade, como portadores de deficiência, cuidadores informais e residentes de zonas rurais e/ou pouco desenvolvidas. Tal reflete uma diminuição da taxa de desemprego e um maior e mais abrangente envolvimento comunitário.

Desvantagens a nível:

Pessoal:

1. Menor possibilidade de progressão na carreira;
2. Menor influência sobre as pessoas e eventos no local de trabalho;

3. Decréscimo das habilidades sociais;
4. Solidão e isolamento;
5. Aumento do *stress* em casa;
6. *Work-Family Conflict*;
7. Maior dificuldade na gestão do tempo;
8. Aumento da jornada de trabalho;
9. Indisciplina.

Se por um lado, trabalhar fora das instalações da organização é vantajoso para o teletrabalhador, por outro o facto de não partilhar o espaço de trabalho acarreta prejuízos como a baixa visibilidade, que poderá resultar não só numa perda de oportunidades de crescimento profissional, como também num declínio a nível das interações sociais. Dado o elevado cariz individualista do teletrabalho, os seus utilizadores podem padecer de sentimentos de solidão, isolamento e inaptidão social advindos das reduzidas interações sociais. Consequentemente os níveis de *stress* tendem a aumentar, podendo resultar num conflito entre vida pessoal e profissional. Em adição, o facto de ser o teletrabalhador a estipular os seus horários pode resultar numa incapacidade de gestão do tempo levando a um aumento da jornada de trabalho ou, pelo contrário, aumento do tempo de lazer em horário laboral.

Organizacional:

1. Maior dificuldade em monitorizar o desempenho dos colaboradores;
2. Maior possibilidade de ocorrer quebra de sigilo e/ou troca de informações privilegiadas;
3. Necessidade de criar novos mecanismos de motivação;
4. Redução do comprometimento organizacional;
5. Fragilização do espírito de equipa.

Para o beneficiário da atividade, os maiores obstáculos focam-se na acrescida dificuldade

de monitorização, embora os avanços tecnológicos estejam a facilitar cada vez mais esta tarefa através de *softwares* sofisticados. Outro obstáculo prende-se com o sigilo profissional. Dadas as reduzidas interações sociais em contexto de trabalho, a lealdade do teletrabalhador para com a organização pode diminuir, levando-o a atraiçoa-la, v.g., trocando informações privilegiadas com a concorrência. Tal cria a necessidade de desenvolver novos mecanismos de motivação e *engagement*, o que representa custos acrescidos para a organização.

Social:

1. Decréscimo das habilidades sociais;
2. Precarização social.

Dado que o teletrabalho pressupõe distância, os utilizadores desta modalidade laboral carecem de reduzidas interações sociais o que, conseqüentemente, se reflete na diminuição das capacidades de socialização e conseqüente engajamento em comportamentos disruptivos. Por outro lado, o teletrabalho é visto por alguns como um mecanismo de precarização social na medida em que promove o chamado *dumping social*, i.e., de forma a reduzir custos, as organizações recorrem a trabalhadores estrangeiros a quem oferecem salários baixos, explorando as minorias.

2.2 Satisfação no Trabalho

2.2.1 Breve contextualização

A satisfação no trabalho tem vindo a ser largamente estudada pela psicologia organizacional, sendo reconhecida tanto como umas das principais causas, como conseqüentes do sucesso organizacional. De facto, cada vez mais é reconhecido que um colaborador satisfeito é fundamental para o sucesso organizacional (Sypniewska, 2014), havendo sido já comprovado o papel determinante desta variável no sucesso das organizações (Franěk & Večeřa, 2008).

2.2.2 Definição

A satisfação no trabalho é um fenómeno complexo e de difícil conceituação. Apesar de o

seu estudo se ter iniciado nos anos 30 do século XX com os estudos de Hoppock (1935) e os estudos Hawthorne (Roethlisberger & Dickson, 1939) e, mais tarde, aprofundado com os contributos de Maslow (1943), Schaffer (1953), Herzberg et al. (1957), Locke (1969), Spector (1997), entre outros, não existe ainda uma definição única. Tal está relacionado com o facto de existirem na literatura diferentes expressões para satisfação no trabalho, como “felicidade no trabalho” ou “contentamento no trabalho” (Reis, 2015). Outra causa para a falta de consenso entre os autores prende-se com a existência de diferentes perspetivas sobre este fenómeno: enquanto alguns autores abordam este tema segundo uma perspetiva emocional (Vroom, 1964; Locke, 1969; Fraser, 1983; Spector, 1997), outros consideram-na uma atitude (Rego, 2001; Robbins, 2006)¹.

Apesar dos diversos contributos, até aos dias de hoje a definição mais reconhecida e utilizada é a de Locke (Kumar & Singh, 2011) para quem satisfação no trabalho é “o estado emocional prazeroso resultante da avaliação do próprio trabalho como impulsionador ou facilitador da concretização dos seus valores de trabalho” (Locke, 1969). Estes valores são conducentes ao bem-estar individual e podem não corresponder às expectativas pessoais, sendo que diferem de indivíduo para indivíduo. Locke refere, ainda, que “satisfação e insatisfação no trabalho fazem parte de um mesmo fenómeno, não sendo dissociados” (Marqueze & Moreno, 2005).

Por sua vez, Spector (1997) define este construto como “a forma como as pessoas se sentem em relação aos seus empregos e aos diferentes aspetos do mesmo. É a medida em que as pessoas gostam ou não gostam do seu trabalho.” (Meier & Spector, 2013). Ou seja, é a avaliação geral - favorável ou desfavorável - que uma pessoa faz do seu trabalho (Meier & Spector, 2013). Vroom (1964), por seu turno, foca-se no papel do trabalhador no local de trabalho, definindo satisfação laboral como as orientações afetivas por parte dos indivíduos em relação aos papéis de trabalho que interpretam (Murad et al., 2013). Para Fraser (1983) “A satisfação no trabalho (...) é um estado subjetivo e pessoal percebido pelo indivíduo como sendo favorável para si”.

¹Para Rego (2001) e Robbins (2006), a satisfação no trabalho está relacionada a atitudes e não sentimentos. Assim, para o primeiro a satisfação está relacionada com perceções positivas de justiça no local de trabalho, enquanto para o segundo a satisfação laboral remete para a atitude geral do indivíduo perante o trabalho que efetua.

Murad et al. (2013, p. 15) definem-na como sendo a “sensação de realização e sucesso do trabalhador no trabalho”, enquanto Aristovnik et al (2018, p. 129) descrevem-na como uma “sensação agradável que uma pessoa experiencia quando as suas expectativas laborais são satisfeitas”.

Ainda numa visão emocional, os autores Hulin e Judge (2003, p.255) perspetivam a satisfação no trabalho como um construto multidimensional no qual a satisfação é uma “(...) resposta psicológica ao seu trabalho” onde “essas respostas têm componentes cognitivos, afetivos e comportamentais”. Sendo que, desta forma, a satisfação resultará “das características do trabalho, das respostas emocionais a eventos que ocorrem no trabalho e de disposições comportamentais”. Ou seja, “a atitude do empregado não é diante do trabalho como um todo, mas perante o trabalho e diversos aspetos a ele relacionados” (Tamayo, 2000), sendo entendida numa perspetiva multidimensional.

Existem muitas mais definições de satisfação no trabalho, corroborando a ideia de que este é um tema extremamente complexo e subjetivo na medida em que depende da perspetiva e experiência pessoal de cada indivíduo. A satisfação no trabalho é e significa algo diferente para cada um, o que constitui também um obstáculo à sua medição. Não obstante, e apesar de ser maioritariamente pensada enquanto resposta emocional, a satisfação no trabalho é tipicamente medida enquanto análise avaliativa das atitudes no trabalho comparativamente a padrões de comportamento internos ou externos do indivíduo (Rafferty & Griffin, 2009).

2.2.3 Determinantes da Satisfação no Trabalho

De acordo com Faragher et al. (2005), a satisfação no trabalho é consequência de diversos fatores. De facto, vários autores têm vindo a estudar a relação entre a satisfação e as várias variáveis organizacionais, como é o caso de Spector (1997) que na sua revisão de literatura, apoiando a ideia de uma abordagem multidimensional, refere a existência de três abordagens a potenciais determinantes da satisfação no trabalho: abordagem disposicional (pessoa), abordagem situacional (ambiente) e abordagem interacionista (interação entre a pessoa e o ambiente) (Meier & Spector, 2013).

Na abordagem disposicional, assume-se que algumas pessoas estão mais satisfeitas do que outras devido à sua disposição, algo que difere de pessoa para pessoa devido a fatores genéticos e de personalidade. Já na segunda abordagem, presume-se que dependendo dos

acontecimentos experienciados no trabalho, a satisfação de uma pessoa pode mudar num período de tempo muito curto. Por fim, na abordagem situacional, tem-se que nem todas as pessoas são afetadas da mesma forma pelos mesmos acontecimentos pelo que maiores níveis de satisfação ocorrem quando existe um alinhamento entre as exigências da tarefa e as expectativas do trabalhador (Meier & Spector, 2013).

Assim, e uma vez que a satisfação no trabalho advém do mesmo como um todo (Tamayo, 2000), foram identificados, na literatura, como fatores determinantes de satisfação no trabalho as condições/eventos como o próprio trabalho, o reconhecimento, o salário, as promoções, as condições de trabalho e os benefícios; e como agentes da satisfação no trabalho a supervisão, os colegas de trabalho e a organização (Locke, 1976). A estes determinantes, Spector (1997) adiciona ainda “tipo de comunicação estabelecida” com aqueles a que Locke (1976) denomina agentes da satisfação no trabalho.

Outros autores (Ferreira *et al.*, 1996; Judge & Ilies, 2004) referem ainda como determinantes da satisfação laboral o trabalho desafiante e autónomo, o *feedback*, *work-family balance*, a adequação das características do trabalho com a personalidade do indivíduo, a estabilidade no trabalho, carga laboral e o desenvolvimento pessoal.

Além destes fatores, também a característica pessoal do indivíduo tem lugar de destaque, uma vez que existem estudos que comprovam que a satisfação no trabalho é influenciada por fatores como idade (Baert *et al.*, 2020; Clark *et. al.*, 1996; Ghazzawi, 2011), género (Marasinghe & Wijayarathne, 2018; Mesh'al & Adnan, 2018; Nguyen & Armoogum, 2021), experiência profissional, educação, o *status* profissional e o nível hierárquico (Weissman *et al.*, 1980; Hinshaw & Atwood, 1984).

Assim, torna-se claro que não existe um único determinante de satisfação no trabalho porque, tal como o conceito em si, estes são subjetivos. Diferem de indivíduo para indivíduo, dependendo do ambiente em que este está inserido, das condições que lhe são oferecidas e da própria perceção do indivíduo sobre as mesmas, sendo que o próprio contexto histórico e cultural do trabalhador contribui para a construção dessa perceção (Marqueze & Moreno, 2005).

2.2.4 Implicações da Satisfação no Trabalho

Em 1985, com a publicação do modelo das consequências da insatisfação no trabalho, Henne e Locke contribuíram para que se aceitasse que estar satisfeito (ou não) no trabalho

tem implicações diversas no comportamento, saúde e bem-estar do trabalhador (Marqueze & Moreno, 2005). De facto, desde então que se assume que a satisfação é um antecedente de diversos resultados organizacionais e individuais relevantes, tal como menor absentismo, menor rotatividade, bem-estar individual, maior comprometimento organizacional e maior produtividade e *performance* (Meier & Spector, 2013). Efetivamente, o tema tem vindo a ser estudado como um forte preditor de resultados benéficos para o mundo organizacional sendo que têm sido encontradas correlações positivas entre diferentes aspetos do trabalho e satisfação no trabalho, como maior comprometimento organizacional (Murad et al, 2013; Sarker & Ashrafi, 2018); aumento de produtividade e *performance* (Murad et al, 2013; Sibhoko & Bayat, 2019) e aumento do bem-estar individual - físico e mental (Henne & Locke, 1985; Zelewska, 1999; Fritzsche & Parrish, 2005).

Outras consequências da satisfação no trabalho são um menor número de pausas e, quando existem, são autorizadas e não prolongadas; assim como uma menor adesão a greves e protestos (Martinez, 2002). Salienta-se ainda a troca do envolvimento em atos negligentes por tentativas ativas e construtivas de melhorar as condições de trabalho (Robbins, 2006).

Tal como os determinantes da satisfação, também as implicações da mesma são variadas e particulares a cada indivíduo, abrangendo as esferas pessoais e profissionais sendo, no entanto, claro que quanto maior o nível de satisfação do trabalhador, maiores os benefícios para a organização sendo, por isso, fundamental que as organizações percebam o que satisfaz e não satisfaz os seus colaboradores, visando investir num ambiente laboral são e agradável.

2.3 Uma questão geracional

Uma geração pode ser definida como pessoas que nasceram no mesmo período de tempo e que partilham experiências significativas de vida histórica, cultural e/ou social que moldam as suas perceções e características (Young et al., 2013) relativamente a diversos aspetos, entre os quais, o trabalho.

De acordo com Lamm e Meeks (2009), a pertença a um determinado grupo geracional influencia a visão do indivíduo relativamente à satisfação no trabalho em geral. Tal, pode

atribuir-se não só à diferença de idades que inevitavelmente separa os colaboradores por fases de vida, i.e., experiência, mas também às características laborais, atitudes e valores que diferem de geração para geração (Young et al., 2013). Aliás, alguns estudos comprovaram já diferenças significativas entre os níveis de satisfação no trabalho das diferentes gerações (Benson & Brown, 2011; Bos et al., 2009; Wilson et al., 2008).

Atualmente, o mercado de trabalho é composto maioritariamente por duas gerações - a X e a Y - embora seja de salientar a presença cada vez mais ténue da geração *Baby Boomers* (nascidos entre 1943-1964) e a presença crescente da geração Z (nascidos a partir de 1999). Uma vez que o mercado de trabalho português é, atualmente, maioritariamente composto por indivíduos da geração X e Y, será esse o foco desta investigação.

2.3.1 Geração X

A geração X é composta por indivíduos nascidos entre 1965 - 1979, sendo caracterizada como a geração resiliente que aprendeu a depender apenas de si (Westover et al., 2020), sendo por isso pouco otimista e idealista.

Esta geração é caracterizada pela lealdade, *workaholism*, desafio à autoridade, forte ética laboral, bons relacionamentos no local de trabalho e sentimento de importância e adequação ao trabalho (Matveichuk et al., 2019). Valoriza primordialmente aspetos como desenvolvimento pessoal, independência, diversidade e trabalho árduo, uma vez que este é associado com o progresso na carreira (Matveichuk et al., 2019). Contudo, caracteriza-se ainda pela mobilidade, permanente mudança de carreira e habitualidade a trabalhos temporários e/ou de *freelancer* (Cappi & Araujo, 2015).

De salientar que este grupo geracional detém algumas capacidades digitais, embora se sintam desmotivados para aprender mais sobre as novas tecnologias (Westover et al., 2020).

No fundo, a geração X caracteriza-se pela mentalidade “viver para trabalhar” (Bristow et al., 2011).

2.3.2 Geração Millennial

A geração *Millennial*, ou geração Y, é composta por indivíduos nascidos entre os anos 1980 e 1999, sendo a primeira geração a crescer com a Internet e tecnologia (Cennamo & Gardner, 2008) e a estar conectada 24 horas por dia (Smola & Sutton, 2002). É, por

isso, tida como a geração mais tecnologicamente avançada e, portanto, com maior potencial para teletrabalhar.

Este grupo geracional é, tipicamente, mais positivo, cooperativo e complacente com a autoridade do que a geração X. Caracterizam-se, também, pela forte valorização do equilíbrio entre família e trabalho e pela necessidade de autonomia e tarefas significativas (Nicholas & Guzman, 2009). Dão, ainda, bastante ênfase às conexões sociais no trabalho, exigindo uma comunicação transparente com todos os seus pares e superiores (Jung & Yoon, 2021).

Esta geração prefere flexibilidade tanto nos horários, quanto nos processos de trabalho, enquanto exige *feedback* imediato por parte dos seus superiores. Anseiam pelo desafio e aspiram a carreiras com possibilidade de progressão, mas não abdicam de um *work-life balance* (Daud, 2016).

No fundo, e em contraste com a geração X, os *Millennials* têm uma mentalidade de “trabalhar para viver” (Bristow et al., 2011).

2.4 Satisfação no Teletrabalho

Desde o surgimento em massa do teletrabalho que a psicologia organizacional analisa a satisfação neste contexto, sendo a variável mais escrutinada dentro dos estudos sobre teletrabalho (Fonner & Roloff, 2010). Aliás, a maioria dos estudos comprova a existência de uma relação positiva entre teletrabalho e satisfação laboral (Petcu et al., 2021), fundamentalmente ligada à existência de maior autonomia na realização e organização do trabalho (Hornung & Glaser, 2009). Contudo,

“Um estudo recente entre trabalhadores japoneses, demonstrou que as pessoas que teletrabalharam pela primeira vez sentiram-se mais desconfortáveis, menos satisfeitos e menos produtivos do que outros que já tinham estado em teletrabalho, sendo a principal razão a dificuldade na comunicação diária e a falta de competências digitais adequadas” (Cunha, 2021, p. 4).

Na realidade, a relação entre ambos os tópicos tem vindo a ser estudada intensivamente ao longo do tempo, porém não existe ainda um consenso sobre os impactos positivos e

negativos do teletrabalho pois, enquanto alguns estudos sublinham impactos positivos relativamente a fatores como maior flexibilidade, autonomia e redução do *stress*, entre outros (Fonner & Roloff, 2010; Perry et al., 2018); outros refletem nos impactos negativos do teletrabalho, tais como o isolamento social, *work-family conflict* e *stress* causado pelo uso de ferramentas telemáticas (Andrade & Lousã, 2021; Algrari, 2017; Cooper & Kurland, 2002; Suh & Lee, 2017). Em adição, o facto de as características pessoais do indivíduo (e.g., idade, género e experiência laboral) constituírem um importante papel na satisfação dos trabalhadores (Axelrad & Mcnamara, 2018; Smith et al., 2015; Torten et al., 2016) levanta importantes questões sobre a influência das mesmas na satisfação dos teletrabalhadores. Questões essas que serão analisadas nesta dissertação.

Como refere Chiavenato, (2014), sabe-se atualmente que os trabalhadores necessitam de estarem satisfeitos e felizes, até porque passam maior parte da sua vida adulta no trabalho. Adicionalmente, “(...) pessoas insatisfeitas tendem a se desligar da empresa, a se ausentar frequentemente e a produzir pior qualidade do que as pessoas satisfeitas.” (Chiavenato, 2014). Assim, de forma a reterem os seus recursos humanos, é crucial que as organizações promovam a satisfação dos seus colaboradores, considerando as suas diferentes necessidades, pois, como refere ainda o mesmo autor (Chiavenato, 2014), a satisfação no trabalho é determinante do sucesso organizacional, e tal mantém-se com a mudança da prática de trabalho convencional para teletrabalho.

2.4.1 Satisfação de teletrabalhadores na perspetiva das gerações X e Millennial

A partir da literatura revista, nesta dissertação será analisado, o impacto de certos determinantes da satisfação na satisfação de teletrabalhadores, designadamente a autonomia, a relação com os colegas e supervisores, a comunicação, o conflito entre trabalho-família e competências digitais através de uma perspetiva geracional, nomeadamente entre indivíduos da geração X e da geração *Millennial*. A escolha destas duas gerações prende-se com o facto de serem as principais presenças geracionais no mercado de trabalho atual, além de que o estudo sobre as mesmas é ainda pouco abundante. Não obstante, alguns estudos analisaram já a relação entre o impacto de diferentes determinantes da satisfação no trabalho em contexto de teletrabalho em indivíduos de diferentes gerações (Nicholas & Guzman, 2009; Raišienė et al., 2021), tendo sido concluído pelos mesmos que a geração X reporta uma baixa satisfação com a partilha de informação, com a comunicação e com a interferência do trabalho na vida

pessoal (Raišienė et al., 2021). Por seu turno, a geração *Millennial* apresenta níveis de satisfação inferiores no que concerne à relação com os colegas de trabalho em teletrabalho (Raišienė et al., 2021), mas revelam uma maior competência tecnológica do que gerações mais velhas (Cogin, 2012; Meier & Crocker, 2010). Por fim, embora alguns estudos apontem para uma maior satisfação com o teletrabalho por parte dos *millennials* (Brynjolfsson et al., 2020; Raišienė et al., 2021), outros sugerem que é na verdade o reverso e que serão as gerações mais velhas as mais satisfeitas com o teletrabalho (Nicholas & Guzman, 2009), pelo que será interessante averiguar qual das conclusões será corroborada pelo presente estudo.

Importa ainda salientar que, dada a imposição abrupta desta forma de trabalhar em Portugal, há certos fatores que ainda não se aplicam para o nosso estudo, tais como “progressão na carreira” ou “perceção das políticas organizacionais” que são ainda muito reduzidas para serem avaliadas, tal como comprovado por Macaire (2021). Além destas, vale ainda referir a dimensão “salário” dada a sua relevância no estudo da satisfação no trabalho, sendo um dos fatores mais estudados na área. Uma vez mais, dado que a adoção do teletrabalho foi, para a maioria, uma imposição abrupta e não proporcionada pelas organizações, optámos por não incluir esta dimensão em análise no presente estudo, pois pressupomos que o salário dos seus colaboradores se manteve igual durante este período.

Em segundo lugar dado que, de acordo com a bibliografia revista (Illegems et al., 2001; Tavares et al., 2020; Torten et al., 2016) o teletrabalho exige do seu utilizador determinados aspetos como competências tecnológicas, grande autonomia e constante e clara comunicação com colegas e supervisores, optou-se pela avaliação destas dimensões. Por último, dado que a vida pessoal da grande maioria dos trabalhadores se viu invadida pela vida profissional de forma abrupta o que, estudos indicam, pode ser problemático para trabalhadores (Andrade & Lousã, 2021; Faria & Loureiro, 2020) e suas famílias. Como tal, torna-se importante avaliar o impacto do conflito entre família e trabalho na satisfação dos teletrabalhadores portugueses e como este difere entre indivíduos de diferentes gerações.

De forma a ser possível analisar a satisfação em teletrabalho de ambas gerações apresentamos em seguida as, as hipóteses a testar nesta dissertação.

Num estudo conduzido por Appelbaum et al. (2005), apurou-se que a geração X se sentia

menos satisfeita no trabalho do que a geração antecedente - geração *Baby Boomer*. Embora nesse estudo os autores verifiquem, entre outros aspetos, a diferença na satisfação global entre duas gerações distintas no contexto convencional de trabalho, torna-se pertinente averiguar se existirá uma semelhança proporcional em contexto de teletrabalho entre a geração X - que já se sentia mais insatisfeita no trabalho do que a sua antecedente – e uma nova geração sobre a qual os estudos de satisfação laboral são ainda escassos. Assim, temos como hipótese 1 “Os *Millennials* estão mais satisfeitos em teletrabalho do que a geração X.”.

As competências são, por definição, características de uma pessoa ou equipa com os conhecimentos e competências necessários para a execução de tarefas relacionadas com um determinado domínio (Petcu et al., 2021) que, neste caso, é o domínio tecnológico. Assim, as competências tecnológicas/digitais podem ser definidas como “a mobilização de habilidades que permitem buscar, selecionar criticamente e processar a informação; capacidade de comunicar usando diferentes suportes tecnológicos e digitais; atuar com responsabilidade, respeitando as normas estabelecidas e aproveitando estas ferramentas para informar-se, aprender, resolver problemas e comunicar-se.” (Pedro & Chacon, 2017). Neste sentido, estudos sublinham que a geração *Millennial*, devido à sua formação, é tipicamente mais competente tecnologicamente (Matveichuk et al., 2019; Meier & Crocker, 2010; Westover et al., 2020). Importa salientar que, de acordo com a literatura, a geração *Millennial* não só é considerada a mais competente tecnologicamente para teletrabalhar, como também o prefere (Raišienė et al., 2021; Robinson, 2020).

Uma vez que a geração *Millennial* é fundamentalmente caracterizada pelas suas sofisticadas competências digitais, torna-se relevante averiguar se tal facto a torna mais capaz de desenvolver a sua atividade profissional na modalidade de teletrabalho do que a geração X, que apesar de deter capacidades digitais, não cresceu no epicentro da “explosão” tecnológica. Como tal, enuncia-se a como hipótese 2: “A geração *millennial* é mais competente tecnologicamente para teletrabalhar do que a geração X”.

De acordo com Hackman e Oldham (1975), a autonomia no trabalho é entendida como a medida em que o trabalho do indivíduo lhe proporciona a liberdade, independência e capacidade de planear e decidir os procedimentos laborais a realizar. Este conceito é indissociável do teletrabalho dado que este é realizado fora das instalações de trabalho, i.e., num espaço autónomo, com um horário flexível e no qual é o trabalhador o

responsável, parcial ou totalmente, pelas operações realizadas (Petcu et al., 2021). É também a única dimensão cuja importância é semelhante para ambas as gerações na literatura, envergando um papel de destaque uma vez que, para ambas, a autonomia no trabalho é um dos aspetos fundamentais para a existência de satisfação. Como tal, antecipa-se que os mesmos resultados se obtenham no presente estudo, i.e., que não se identifiquem diferenças significativas entre indivíduos da geração X e *Millennial* no que concerne à dimensão da autonomia no trabalho.

No que concerne às relações interpessoais, estas revelam-se uma dimensão fundamental na medida em que são estas relações que combatem os sentimentos de isolamento que, conseqüentemente, podem levar a uma insatisfação com o trabalho. De facto, estudos comprovam o papel fundamental do cultivo das relações laborais na satisfação dos trabalhadores (Baker et al., 1996; Kossek, 2016;). Estas relações são preferencialmente de dois tipos: com colegas e com supervisores, sendo que ambas são fundamentais, mas distintas. Dos colegas, espera-se companheirismo e ajuda, enquanto dos supervisores se espera apoio, compreensão e comunicação clara. Na literatura, esta dimensão tende a ser mais importante para a geração *Millennial* do que para a X, embora tal ideia não seja consensual (Jung & Yoon, 2021, Matveichuk et al., 2019). Não obstante, esta conceção é baseada no facto de os *Millennials* valorizarem consideravelmente as conexões sociais em contexto laboral (Mihelič & Aleksić, 2017).

De acordo com alguns estudos, a geração *Millennial* presente no mundo organizacional tipicamente prioriza aspetos como autonomia, flexibilidade horária e bons relacionamentos interpessoais com supervisão e colegas de trabalho (Chopra & Bhilare, 2020). Como tal, torna-se pertinente averiguar se as mesmas dimensões num contexto diferente – um de teletrabalho – se mantem ou não a mesma importância para os *Millennials*. Deste modo formula-se como hipótese 3 “Os *Millennials* valorizam mais as dimensões de autonomia e dos relacionamentos interpessoais do que as restantes dimensões.”

Relativamente ao *work-family conflict*, este define-se por ser um tipo de conflito de papéis interpessoais que surgem quando as demandas e responsabilidades laborais e familiares interferem umas com as outras. Este é um conceito bidimensional que engloba duas fontes distintas: a pressão temporal quando o trabalho apresenta repercussões na vida familiar (interferência do trabalho com a família) ou quando a vida familiar

transborda para o trabalho (interferência da família com o trabalho) (Andrade & Lousã, 2021), e que tende a destacar-se para os trabalhadores mais novos (Nicholas & Guzman, 2009). De facto, tem sido provado que esta é uma dimensão de grande importância para os *Millennials* (Daud, 2016).

Alguns estudos sobre as diferenças geracionais no mundo organizacional denotaram que indivíduos da geração X valorizam mais as dimensões da autonomia e equilíbrio entre vida pessoal e trabalho (Lasierra, 2019) do que outras relacionadas ao mesmo. Como tal, torna-se pertinente averiguar se, em contexto de teletrabalho, esta preferência se mantém. Assim, a hipótese 4 é: “As dimensões da autonomia e do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional são as mais valorizadas pela geração X”

Diversos estudos (e.g., Bender et al., 2005; Clark, 1997; Golembiewski, 1977; Keaveny et al., 1978; Marasinghe & Wijayarathne, 2018) averiguaram que, no geral, as mulheres se sentem mais satisfeitas no trabalho do que os homens. Como tal, torna-se pertinente avaliar se esta tendência é semelhante no contexto de teletrabalho e como difere de uma geração para outra. Formula-se como hipótese 5, “As mulheres de ambas gerações estão mais satisfeitas em teletrabalho do que os homens de ambas gerações”.

Após a realização contínua da mesma tarefa, o ser humano inevitavelmente sente-se menos realizado e satisfeito com a sua execução. Tal é verdade num contexto social, como num contexto laboral onde, inevitavelmente, o nível de satisfação com o trabalho realizado anos após o ingresso no mesmo será palpavelmente diferente do que quando começou. Assim, torna-se fundamental averiguar se o tempo de prática de teletrabalho influencia a satisfação do teletrabalhador. Tal foi já analisado por Torten et al. (2016), embora o seu estudo não o analise segundo uma perspetiva geracional e apresente algumas lacunas, pelo que apresentamos como hipótese 6: “Os indivíduos em teletrabalho antes da pandemia COVID-19 estão menos satisfeitos do que aqueles que o iniciaram depois”.

De acordo com a literatura, alguns fatores determinam a satisfação em contexto de trabalho, diferindo de indivíduo para indivíduo (Kopp, 2020). O mesmo se verifica através de gerações, sendo que valorizam os mesmos aspetos relacionados ao trabalho de diferentes formas (Chopra & Bhilare, 2020; Lasierra, 2019), retirando diferentes níveis de satisfação dos mesmos. Como tal, é crucial averiguar qual dos determinantes em estudo

é preditor de satisfação em contexto de teletrabalho na perspetiva de duas gerações distintas. Deste modo, enuncia-se como hipótese 7 “A satisfação em teletrabalho por parte de indivíduos de ambas gerações é predita por diferentes dimensões da satisfação”.

3 MÉTODO

3.1 Objetivo

O presente estudo tem como objetivo global analisar os determinantes da satisfação no teletrabalho da Geração X e da *Millennial*.

3.2 Participantes

Participaram neste estudo 279 indivíduos com uma idade média de 39,0 anos e maioritariamente do sexo feminino (68,8%; n=192). Mais de metade dos participantes pertencia à geração *Millennial* (56,3%; n=157). Quase metade (49,8%; n=139) da amostra tinha, em média, 1,7 filhos, 65,2% (n=182) tinha educação superior, 41,4% (n=121) trabalhava com contrato sem termo, em média, há 11,3 anos, 51,3% (n=143) possuía um horário de trabalho flexível e 52,7% (n=147) estava em regime de teletrabalho total. No entanto, apenas 12,9% (n=36) trabalhava em regime de teletrabalho previamente à pandemia COVID-19.

Os participantes da geração *Millennial* eram significativamente mais jovens ($p<0.001$), do sexo masculino ($p=0.038$), solteiros ($p<0.001$) e tinham menos habilitações literárias ($p=0.047$) comparativamente à geração X. Da mesma forma, os *Millennials* apresentaram frequências superiores de contratos a tempo parcial e temporário ($p=0.023$) e um tempo de serviço inferior ($p<0.001$). As características da amostra encontram-se representadas na Tabela 1.

TABELA 1 | Caracterização da amostra.

Variáveis	Total (n=279)	Geração X (n=122)	Millennials (n=157)	Valor P*
Idade (anos), média±DP	39,0±10,9	49,8±4,6	30,6±5,9	<0.001^a
Sexo, n (%)				0.038^a
Feminino	192 (68,8)	76 (62,3)	116 (73,9)	
Masculino	87 (31,2)	46 (37,7)	41 (26,1)	
Estado Civil, n (%)				<0.001^a
Casado(a) ou União de Facto	140 (50,2)	78 (63,9)	62 (39,5)	
Divorciado(a) ou separado(a)	29 (10,4)	28 (23,0)	1 (0,6)	
Solteiro(a)	106 (38,0)	12 (9,8)	94 (59,9)	
Viúvo(a)	4 (1,4)	4 (3,3)	0 (0,0)	
Filhos, n (%)	139 (49,8)	98 (80,3)	41 (26,1)	<0.001^a
Número de filhos, média±DP	1,7±0,8	1,8±0,8	1,6±0,8	0.254 ^b
Habilitações literárias, n (%)				0.047^a
3º ciclo do ensino básico (9ºano)	6 (2,2)	3 (2,5)	3 (1,9)	
Secundário (12ºano)	52 (18,6)	5 (4,1)	4 (2,5)	
Pós-graduação	39 (14,0)	43 (35,2)	66 (42,0)	
Licenciatura	109 (39,1)	20 (16,4)	44 (28,0)	
Mestrado	64 (22,9)	21 (17,2)	18 (11,5)	
Doutoramento	9 (3,2)	30 (24,6)	22 (14,0)	
Vínculo laboral, n (%)				0.023^a
Contrato a tempo parcial	5 (1,8)	0 (0,0)	5 (3,2)	
Contrato a termo certo	78 (28,0)	37 (30,3)	41 (26,1)	
Contrato a termo incerto	45 (16,1)	18 (14,8)	27 (17,2)	
Contrato sem termo	119 (42,7)	60 (49,2)	59 (37,6)	
Trabalhador independente (prestação de serviços)	21 (7,5)	5 (4,1)	16 (10,2)	
Trabalho temporário	11 (3,9)	2 (1,6)	9 (5,7)	
Tempo de serviço (anos), média±DP	11,5±10,3	19,7±9,2	5,2±5,4	<0.001^b
Tipo de horário, n (%)				0.712 ^a
Flexível	143 (51,3)	61 (50,0)	82 (52,2)	
Rígido	136 (48,7)	61 (50,0)	75 (47,8)	
Regime de teletrabalho				0.202 ^a
Parcial	132 (47,3)	63 (51,6)	69 (43,9)	
Total	147 (52,7)	59 (48,4)	88 (56,1)	
Em teletrabalho antes da pandemia COVID-19, n (%)	36 (12,9)	18 (14,8)	18 (11,5)	0.416 ^a

*Referentes aos testes Qui-quadrado (X^2) e teste t para amostras independentes.

a) Teste do Qui-quadrado (X^2)

b) Teste t para amostras independentes

3.3 Instrumentos de recolha de dados

A fim de responder aos objetivos definidos anteriormente procedeu-se a uma recolha de dados através do método quantitativo. Para tal, recorreu-se à aplicação de um questionário. Este dividia-se em duas grandes partes, iniciando-se com a recolha de dados sociodemográficos da amostra através dos seguintes parâmetros de caracterização: sexo;

idade; estado civil; tem ou não dependentes e se sim, quantos; habilitações literárias; regime de teletrabalho (total ou parcial); vínculo laboral; tipologia de horário (rígido e flexível); natureza da função; tempo de serviço e “praticava o teletrabalho antes da pandemia COVID-19?”. Após a caracterização geral, seguiam-se questões relacionadas com as variáveis em estudo.

Na segunda parte do questionário, procedeu-se à avaliação da satisfação dos teletrabalhadores com o teletrabalho através dos determinantes provenientes da revisão de literatura. Para tal optou-se pelo recurso a cinco escalas distintas para as dimensões da satisfação em análise: satisfação com as relações interpessoais (supervisão e colegas), comunicação, autonomia, *work-family conflict* e competências digitais.

Assim, para as dimensões “satisfação com colegas de trabalho”, “satisfação com a supervisão” e “satisfação com a comunicação” adaptou-se a versão portuguesa da escala desenvolvida por Paul E. Spector (1994), *Job Satisfaction Survey*, a aplicar sob licença de tradução de João Malheiro, 2010, tendo-se registado uma consistência interna de $\alpha = 0,88$ para os 16 itens usados (itens 13 a 28 do Anexo). Avaliando esta questão por dimensão, regista-se uma diferença significativa relativamente aos resultados obtidos pelo autor que refere a existência de uma consistência interna de $\alpha > 0,90$ para todas as subescalas, no entanto, no presente estudo, registou-se um $\alpha = 0,81$ para a dimensão da supervisão; $\alpha = 0,70$ para colegas de trabalho e $\alpha = 0,70$ para comunicação.

O instrumento utilizado no presente estudo é composto por 16 itens, distribuídos pelas dimensões da satisfação com os colegas (itens 14, 17, 19, 23, 26 e 28 do Anexo), satisfação com a supervisão (itens 13, 16, 20, 22 e 27 do Anexo) e satisfação com a comunicação (itens 15, 18, 21, 24 e 25 do Anexo), dos quais seis invertidos (itens 17, 18, 20, 21, 23 e 24 do Anexo) e cinco adaptados da escala original (Anexo), sendo eles: “O meu supervisor (A minha supervisora) confia no meu trabalho”; “É fácil estabelecer relações com o/a supervisor/a em contexto de teletrabalho”; “É fácil estabelecer relações com os colegas em contexto de teletrabalho”; “É fácil conciliar horários de trabalho com os meus colegas” e “É fácil partilhar informação com os meus colegas de trabalho sempre que necessário”. Esta escala é do tipo *Likert* de 6 pontos, onde o score (1) corresponde a “discordo muito” e o score (6) a “concordo muito”.

No que concerne à dimensão da autonomia, esta foi avaliada através da versão portuguesa

da escala de Hackman e Oldham, *Job Diagnostic Survey* (1980), validada e traduzida por Almeida *et al.* (2009). Esta versão, tal como a original, pretende avaliar cinco dimensões características do trabalho, entre as quais a dimensão da autonomia. Esta, assim como as restantes dimensões, é avaliada através de três itens de resposta (itens 29, 30 e 31 do Anexo), entre os quais “O trabalho nega-me qualquer possibilidade de utilizar a minha iniciativa ou tomar decisões na sua execução” ou “O trabalho dá-me uma oportunidade considerável de independência e liberdade no modo como o executo”, os quais devem ser respondidos numa escala do tipo *Likert* de 7 pontos, onde o score (1) corresponde a “muito pouco” e o score (7) a “muito”. De referir que a autora (Almeida *et al.*, 2009) aponta para uma consistência interna de $\alpha = 0,66$, o que difere do encontrado no presente estudo ($\alpha = 0,75$).

Em relação à avaliação da dimensão do *work-family conflict*, foi utilizada a versão portuguesa da escala bidimensional *Work-Family / Family-Work Conflict* (1996) de Netemeyer, Boles e McMurrian. Esta versão, já traduzida e validada no contexto português por Santos e Gonçalves (2014), avalia as dimensões de interferência do trabalho na família (itens 32, 33, 34, 35 e 36 do Anexo) (e.g., “As exigências do meu emprego interferem na minha vida família”) e da interferência da família no trabalho (itens 37, 38, 39, 40 e 41 do Anexo) (e.g., “Algumas das tarefas que quero realizar no emprego não aparecem feitas devido às obrigações familiares.”), as quais devem ser respondidas numa escala do tipo *Likert* de 7 pontos, onde o score (1) corresponde a “discordo totalmente” e o score (7) a “concordo totalmente”. Neste estudo, a consistência interna encontrada é de $\alpha = 0,89$, mantendo-se igual á encontrada por Santos e Gonçalves (2014).

Relativamente à avaliação das competências digitais dos inquiridos, optou-se pela adaptação (Suh & Lee, 2017) do modelo teórico elaborado por Ayyagari *et al.* (2011), cuja consistência interna, de acordo com o autor, deve ser igual ou superior a 0,7, sendo que tal foi verificado na nossa adaptação, tendo sido registado um valor de $\alpha=0,73$. No presente estudo foi avaliada a perceção do nível de complexidade e ritmo de mudança das tecnologias de informação – através de quatro itens (itens 42, 43, 44 e 45 do Anexo) a responder segundo uma escala de *Likert* de 5 pontos, onde o score (1) corresponde a “discordo totalmente” e o score (5) a “concordo totalmente”. Uma vez que este é um modelo teórico recente, não existe ainda uma versão portuguesa do mesmo pelo que se procedeu à sua tradução-retroversão. De forma a assegurar a consistência desta tradução,

este processo foi realizado de forma cega por um tradutor bilingue, sendo que o seu conhecimento da versão original era nulo. Um item de resposta é, a título de exemplo, “Sinto que existem mudanças frequentes nas ferramentas tecnológicas que uso.”

Por fim, com recurso à versão reduzida do instrumento desenvolvido por Brayfield e Rothe, *Index of Job Satisfaction* (1951), avaliou-se a satisfação global dos inquiridos. Esta versão, traduzida e validada para o contexto português (Sinval & Marôco, 2020) é composta por cinco itens (itens 46, 47, 48, 49 e 50 do Anexo), dois dos quais inversos (itens 48 e 50 do Anexo), que devem ser respondidos numa escala do tipo *Likert* de 5 pontos, onde o score (1) corresponde a “discordo totalmente” e o score (5) a “concordo totalmente”. Exemplos de questões presentes nesta escala são: “Sinto-me realmente satisfeito(a) no meu trabalho” e “Cada dia de trabalho parece não ter fim.”. De salientar que os autores apresentam uma consistência interna de $\alpha = 0,89$, sendo muito próxima da obtida neste estudo ($\alpha = 0,88$).

3.4 Procedimento adotados na recolha de dados

A aplicação do questionário foi efetuada através do *Google Forms* e partilhada através das diferentes redes sociais, particularmente o Facebook, LinkedIn e Twitter, entre dezembro de 2021 e fevereiro de 2022. A escolha destes meios de comunicação prendeu-se com o facto de as redes sociais serem, atualmente, uma ferramenta indispensável de contacto que aglomera milhões de utilizadores (Sanchez et al., 2014). Em adição, “no campo da comunicação da ciência, estas redes são importantíssimas na difusão de informação (...) facilitando a sua disseminação a um público muito vasto.” (Sanchez et al., 2014).

O inquérito apresentava uma parte introdutória, onde constava o objetivo do estudo e garantia de anonimato e de voluntariedade para o participante.

3.5 Procedimento adotados na análise de dados

A análise estatística foi realizada com recurso ao IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 26, com um nível de significância α definido a 0.05. A média e desvio-padrão foram calculados para variáveis contínuas que seguiam uma distribuição normal e a mediana e amplitude interquartil para as que não seguiam esta distribuição. As frequências relativa e absoluta foram reportadas para variáveis nominais. A normalidade

das distribuições foi analisada através do teste *Kolmogorov-Smirnov*. O teste t para amostras independentes e o teste *Mann-Whitney* foram usados para determinar diferenças significativas na distribuição das escalas aplicadas entre sexos, gerações e prática do teletrabalho previamente à pandemia COVID-19.

A força da correlação foi descrita como muito fraca para valores absolutos do coeficiente entre 0,00 e 0,19; fraca para valores compreendidos entre 0,20 e 0,39; moderada para valores entre 0,40 e 0,59; forte entre 0,60 e 0,79; e muito forte entre 0,80 e 1. A regressão linear simples permitiu estimar o efeito recíproco do conflito trabalho-família e satisfação com o teletrabalho e a regressão linear múltipla permitiu identificar preditores significativos da satisfação global com o teletrabalho.

4 **RESULTADOS**

A distribuição das pontuações totais das escalas aplicadas e das suas dimensões encontra-se analisada na Tabela 2. Dada a natureza da pontuação das escalas e o facto de não seguirem a distribuição normal, os seus scores foram apresentados sob a forma de mediana (AIQ) e foram comparados através de testes não-paramétricos. Estes dados podem ser consultados na Tabela 2.

TABELA 2 | Distribuição das pontuações totais das escalas aplicadas e das suas dimensões.

Escala	Estatística descritiva				Normalidade	
	Mediana	AIQ	Mínimo	Máximo	Estatística K-S	Valor P
Job Satisfaction Survey	4,6	1,3	1,4	6,0	0,066	0.006
Supervisão	5,0	1,6	1,0	6,0	0,125	<0.001
Colegas de trabalho	4,5	1,3	1,5	6,0	0,076	<0.001
Comunicação	4,4	1,6	1,0	6,0	0,089	<0.001
Job Diagnostic Survey						
Autonomia	5,3	1,7	1,0	7,0	0,103	<0.001
Escala bidimensional						
Work-Family / Family-Work Conflict	2,7	1,9	1,0	6,7	0,099	<0.001
Escala das						
Competências Digitais	2,2	1,0	1,0	5,0	0,125	<0.001
Index of Job						
Satisfaction	4,0	1,2	1,0	5,0	0,146	<0.001
Satisfação Global						

AIQ, Amplitude interquartil.

Registou-se uma pontuação mediana elevada de satisfação com supervisão, colegas de trabalho e comunicação (Mdn=4,6; AIQ=1,3), autonomia (Mdn=5,3; AIQ=1,7) e de

satisfação global (Mdn=4,0; AIQ=1,2). Em contraste, registaram-se pontuações medianas baixas de conflito trabalho-família (Mdn=2,7; AIQ=1,9) e de competências digitais (Mdn=2,2; AIQ=1,0).

A matriz de correlação entre as escalas aplicadas encontra-se na Tabela 3. A satisfação com supervisão, colegas de trabalho e comunicação apresentou correlações positivas fortes com a autonomia e a satisfação global. Em contraste, esteve negativamente correlacionada com o conflito trabalho-família e as competências digitais. Todas as correlações encontradas foram significativas ($p < 0.001$).

TABELA 3 | Matriz de correlação entre as pontuações obtidas nas escalas aplicadas através do Coeficiente de Correlação de Spearman.

Escala	Satisfação global	Supervisão	Colegas de trabalho	Comunicação	Autonomia	Work-Family / Family-Work Conflict	Competências Digitais
Job Satisfaction Survey							
Supervisão	0,866*						
Colegas de trabalho	0,882*	0,679*					
Comunicação	0,867*	0,621*	0,652*				
Job Diagnostic Survey Autonomia	0,521*	0,456*	0,435*	0,485*			
Escala bidimensional Work-Family / Family-Work Conflict	-0,300*	-0,178*	-0,329*	-0,294*	-0,190*		
Escala das Competências Digitais	-0,239*	-0,146*	-0,227*	-0,240*	-0,174*	0,372*	
Index of Job Satisfaction							
Satisfação Global	0,625*	0,492*	0,577*	0,577*	0,430*	-0,318*	-0,169*

*correlação significativa com $p < 0.001$.

As Tabela 4 a 6 comparam as pontuações totais das escalas aplicadas e das suas dimensões entre as gerações X e *Millennial*, sexos e situações relativamente à prática do teletrabalho previamente à pandemia COVID-19. A satisfação mediana geral com o teletrabalho foi o superior na geração *Millennial*, bem como nas suas dimensões de supervisão, colegas de trabalho e comunicação, suportando a hipótese 1 testada com recurso ao teste *Mann-Whitney*. Não se verificaram diferenças significativas face às pontuações das escalas entre as gerações.

A geração *Millennial* apresentou a pontuação mediana mais baixa na escala das competências digitais, o que traduz uma maior capacitação tecnológica desta geração (Mdn=2,0; AIQ=1,0) em relação à geração X (Mdn=2,2; AIQ=0,8), suportando a hipótese 2, testada com recurso ao teste *Mann-Whitney*. Da mesma forma, o conflito trabalho-família foi também menor na geração *Millennial* (Mdn=2,4; AIQ=2,2), não suportando a hipótese 4, analisada através do teste *Mann-Whitney*. O nível de autonomia e de satisfação global foi semelhante nas duas gerações, suportando em parte as hipóteses 3 e 4.

TABELA 4 | Comparação das pontuações totais das escalas aplicadas e suas dimensões entre as gerações X e *Millennial*.

Escala	Geração, mediana (AIQ)		Valor P*
	X	<i>Millennial</i>	
Job Satisfaction Survey	4,4 (1,3)	4,6 (1,1)	0.529
Supervisão	4,8 (1,4)	5,0 (1,6)	0.349
Colegas de trabalho	4,5 (1,3)	4,5 (1,3)	0.551
Comunicação	4,4 (1,6)	4,4 (1,6)	0.687
Job Diagnostic Survey			
Autonomia	5,3 (2,0)	5,3 (1,7)	0.722
Escala bidimensional <i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	3,0 (1,8)	2,4 (2,2)	0.110
Escala das Competências Digitais	2,2 (0,8)	2,0 (1,0)	0.038
Index of Job Satisfaction			
Satisfação Global	4,0 (1,4)	4,0 (1,2)	0.670

*Referente ao teste *Mann-Whitney*. AIQ, Amplitude interquartil.

O sexo masculino apresentou uma satisfação com as dimensões do teletrabalho superior ao sexo feminino, não suportando a hipótese 5 (experimentada com recurso ao teste *Mann-Whitney*), embora a diferença não tenha sido significativa ($p=0.265$). Analogamente, apesar dos indivíduos que estavam em regime de teletrabalho previamente à pandemia COVID-19 terem registado pontuações mais elevadas da satisfação com o teletrabalho em todos os seus domínios, estas não foram significativamente superiores aos participantes em trabalho presencial, pelo que a hipótese 6 não é apoiada pelos resultados encontrados, resultantes da aplicação do teste *Mann-Whitney*. Apenas o nível mediano de autonomia foi significativamente superior no sexo masculino em relação ao feminino ($p=0.002$), mas a distribuição da escala de *Work-Family / Family-Work Conflict*, escala das competências digitais e da escala da satisfação global não difeririam

significativamente entre sexos e pessoas que praticavam previamente o teletrabalho.

TABELA 5 | Comparação das pontuações totais das escalas aplicadas e suas dimensões entre sexos.

Escala	Sexo, mediana (AIQ)		Valor P*
	Masculino	Feminino	
Job Satisfaction Survey	4,7 (1,1)	4,5 (1,3)	0.265
Supervisão	4,8 (1,6)	5,0 (1,7)	0.902
Colegas de trabalho	4,7 (1,2)	4,3 (1,4)	0.256
Comunicação	4,8 (1,2)	4,4 (1,8)	0.155
Job Diagnostic Survey			
Autonomia	5,7 (1,7)	5,0 (1,8)	0.002
Escala bidimensional Work-Family / Family-Work Conflict	3,0 (1,9)	2,6 (2,0)	0.182
Escala das Competências Digitais	2,0 (1,0)	2,2 (1,0)	0.381
Index of Job Satisfaction Satisfação Global	4,2 (1,2)	4,0 (1,3)	0.101

*Referente ao teste *Mann-Whitney*. AIQ, Amplitude interquartil.

TABELA 6 | Comparação das pontuações totais das escalas aplicadas e suas dimensões entre situações relativamente ao teletrabalho antes da pandemia COVID-19.

Escala	Em teletrabalho antes da pandemia COVID-19, mediana (AIQ)		Valor P*
	Não	Sim	
Job Satisfaction Survey	4,5 (1,3)	4,7 (1,2)	0.198
Supervisão	4,8 (1,6)	5,0 (1,7)	0.274
Colegas de trabalho	4,3 (1,2)	4,6 (1,0)	0.128
Comunicação	4,4 (1,6)	4,6 (1,2)	0.508
Job Diagnostic Survey			
Autonomia	5,3 (1,7)	5,7 (2,2)	0.191
Escala bidimensional Work-Family / Family-Work Conflict	2,8 (2,0)	2,4 (1,8)	0.382
Escala das Competências Digitais	2,2 (1,0)	2,0 (0,8)	0.557
Index of Job Satisfaction Satisfação Global	4,0 (1,2)	4,2 (1,2)	0.130

*Referente ao teste *Mann-Whitney*. AIQ, Amplitude interquartil.

As Tabelas 7 e 8 comparam a distribuição das escalas aplicadas entre sexos e situações relativas ao teletrabalho de acordo com a geração do participante. Apenas se verificaram diferenças significativas face às competências digitais dos participantes em teletrabalho previamente à pandemia.

TABELA 7 | Comparação da distribuição da pontuação das escalas obtidas entre sexos de acordo com a geração.

Escala, mediana (AIQ)	Sexo masculino			Sexo feminino		
	Geração X	Geração <i>Millennial</i>	Valor P*	Geração X	Geração <i>Millennial</i>	Valor P*
<i>Job Satisfaction Survey</i>	4,5±0,7	4,7±0,7	0.291	4,4±1,0	4,5±0,9	0.736
Supervisão	4,5±1,0	5,0±0,9	0.035	4,7±1,1	4,7±1,1	0.815
Colegas de trabalho	4,5±0,7	4,6±0,8	0.425	4,3±1,0	4,4±0,9	0.696
Comunicação	4,6±0,7	4,5±1,0	0.568	4,2±1,2	4,3±1,2	0.286
<i>Job Diagnostic Survey</i> Autonomia	5,5±1,2	5,7±1,0	0.428	5,2±1,2	5,1±1,3	0.585
Escala bidimensional <i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	3,0±1,1	3,0±1,5	0.634	2,9±1,1	2,7±1,3	0.160
Escala das Competências Digitais	2,2±0,8	2,0±0,6	0.094	2,3±0,8	2,1±0,8	0.128
<i>Index of Job Satisfaction</i> Satisfação Global	3,9±0,9	4,0±0,9	0.361	3,7±1,0	3,7±1,0	0.437

*Referente ao teste *Mann-Whitney*. AIQ, Amplitude interquartil.

Indivíduos da geração X em teletrabalho antes da pandemia possuem um menor grau de competências digitais em relação à geração *Millennial* ($p=0.045$), mas esta diferença não foi significativa nos participantes que se encontravam em trabalho presencial antes da pandemia COVID-19 ($p=0.501$).

TABELA 8 | Comparação da distribuição da pontuação das escalas obtidas situações relativas de teletrabalho de acordo com a geração.

Escala, mediana (AIQ)	Em teletrabalho antes da pandemia			Em trabalho presencial antes da pandemia		
	Geração X	Geração <i>Millennia I</i>	Valor P*	Geração X	Geração <i>Millennial</i>	Valor P*
<i>Job Satisfaction Survey</i>	4,4±0,9	4,5±0,9	0.219	4,9±0,7	4,4±0,9	0.203
Supervisão	4,5±1,1	4,8±1,0	0.076	5,2±0,8	4,6±1,1	0.097
Colegas de trabalho	4,3±0,9	4,5±0,9	0.305	4,8±0,7	4,5±0,9	0.406
Comunicação	4,3±1,1	4,4±1,1	0.424	4,7±0,8	4,3±1,1	0.424
<i>Job Diagnostic Survey</i> Autonomia	5,3±1,2	5,2±1,3	0.982	5,6±1,3	5,4±1,1	0.462
Escala bidimensional <i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	3,0±1,1	2,8±1,4	0.179	2,9±1,3	2,5±1,1	0.293
Escala das Competências Digitais	2,3±0,8	2,1±0,7	0.045	2,2±0,5	2,0±0,6	0.501
<i>Index of Job Satisfaction</i> Satisfação Global	3,7±1,0	3,7±0,9	0.683	4,0±0,8	4,0±0,9	0.864

*Referente ao teste *Mann-Whitney*. AIQ, Amplitude interquartil.

A Tabela 9 representa os resultados obtidos nos modelos de regressão linear simples de forma a estimar a relação entre o conflito família-trabalho e a satisfação global com o teletrabalho. Foi possível estabelecer uma relação significativa ($p < 0.001$) e negativa bidirecional em ambos os modelos, de forma que um maior conflito trabalho-família esteve associado a uma menor satisfação com o teletrabalho, e vice-versa.

TABELA 9 | Modelos de regressão linear univariada para preditores do Conflito trabalho-família e da Satisfação Global.

Variáveis independentes	β	Intervalo de Confiança a 95%	Valor P
Modelo 1 (variável dependente: Escala de Satisfação Global)			
Escala bidimensional <i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	-0,221	-0,299;-0,143	<0.001
Constante	5,128	4,884;5,373	<0.001
Modelo 1 (variável dependente: Escala bidimensional <i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>)			
Escala de Satisfação Global	-0,455	-0,615;-0,294	<0.001
Constante	4,904	4,167;5,641	<0.001

Por fim, de forma a identificar preditores da satisfação global com o teletrabalho, recorreu-se à regressão linear múltipla (Tabela 10). Os modelos foram ajustados para confundidores demográficos e tiveram as dimensões das escalas de satisfação com o trabalho, autonomia, conflito trabalho-família e de competências digitais como variáveis independentes. Na totalidade da amostra, a relação com os colegas de trabalho ($p < 0.001$), a comunicação ($p < 0.001$) e o conflito trabalho-família ($p = 0.043$) foram preditores independentes da satisfação global com o teletrabalho. Na geração X, apenas a comunicação ($p < 0.001$) e o conflito trabalho-família ($p = 0.014$) exerceram um efeito significativo na satisfação global com o teletrabalho. Na geração *Millennial*, a relação com os colegas de trabalho ($p < 0.001$) e a comunicação ($p = 0.028$) exerceram um efeito significativo, mas não o conflito trabalho-família ($p = 0.362$). Assim, a hipótese 7 é suportada pelos resultados encontrados, i.e. a satisfação em teletrabalho por parte de indivíduos de ambas gerações é predita por diferentes dimensões da satisfação.

TABELA 10 | Modelos de regressão linear múltipla para preditores da Satisfação Global com o teletrabalho de acordo com a geração.

Variáveis independentes	β	Intervalo de Confiança a 95%	Valor P
Geral			
Supervisão	0,066	-0,049;0,181	0.261
Colegas de trabalho	0,345	0,198;0,492	<0.001
Comunicação	0,239	0,124;0,354	<0.001
Autonomia	0,057	-0,024;0,139	0.166
<i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	-0,081	-0,160;-0,002	0.043
Competências Digitais	0,040	-0,086;0,166	0.535
Geração X			
Supervisão	0,036	-0,150;0,223	0.701
Colegas de trabalho	0,149	-0,073;0,371	0.186
Comunicação	0,443	0,260;0,626	<0.001
Autonomia	0,102	-0,018;0,223	0.095
<i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	-0,155	-0,278;-0,033	0.014
Competências Digitais	0,079	-0,095;0,253	0.370
Geração <i>Millennial</i>			
Supervisão	0,018	-0,139;0,175	0.824
Colegas de trabalho	0,497	0,297;0,698	<0.001
Comunicação	0,182	0,020;0,343	0.028
Autonomia	-0,002	-0,117;0,114	0.979
<i>Work-Family / Family-Work Conflict</i>	-0,050	-0,158;0,058	0.362
Competências Digitais	0,033	-0,160;0,227	0.733

Os modelos foram ajustados para as seguintes covariáveis: sexo, estado civil, filhos, vínculo laboral e tempo de serviço.

5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A presente dissertação teve como objetivo perceber em que medida a satisfação no trabalho difere entre a geração X e a geração *Millennial*. As variáveis analisadas foram a satisfação com a supervisão, a satisfação com os colegas de trabalho, a satisfação com a comunicação, a autonomia, o conflito trabalho-família, as competências tecnológicas e a satisfação global. Estas foram avaliadas segundo uma perspectiva geracional, i.e., avaliou-se a satisfação da geração X com as já referidas dimensões e a satisfação da geração *Millennial* com as mesmas.

De acordo com os resultados obtidos, é possível concluir que não se verificaram diferenças significativas entre os níveis de satisfação em teletrabalho nos indivíduos da geração X e *Millennial*, pelo que, em oposição ao antecipado e a estudos anteriores (Brynjolfsson et al., 2020; Raišienė et al., 2021), a geração *Millennial* não está mais satisfeita com o teletrabalho do que a geração X, mas sim igualmente satisfeita. Não obstante, a geração mais nova apresenta níveis de satisfação superiores para com as diferentes dimensões da registados pela geração X, suportando assim a hipótese 1.

No que concerne à capacitação tecnológica de ambas as gerações, os resultados encontrados apoiam a hipótese 2, sendo que apontam para uma menor capacitação tecnológica por parte de teletrabalhadores da geração X. Tais resultados são consistentes com a literatura, pois de acordo com os resultados encontrados no presente estudo, a geração X percecionou um nível de complexidade e ritmo de mudança das tecnologias de informação mais elevado do que a geração *Millennial*, o que aponta para um nível de competências digitais superior na geração mais nova. Tais achados, comprovam outros estudos (Matveichuk et al., 2019; Meier & Crocker, 2010; Westover et al., 2020) que apontam para uma maior capacitação tecnológica da geração *Millennial*, consequência de terem sido os primeiros a conectar-se totalmente com o mundo através das tecnologias (Putre, 2013) e uma maior dificuldade por parte da geração X em se adaptar a esta realidade (Westover et al., 2020).

Relativamente à satisfação para com as dimensões de satisfação avaliadas e qual delas é mais significativa para cada grupo geracional, não foram encontradas diferenças significativas na satisfação com a maioria das dimensões em análise entre as duas gerações, destacando-se uma significativa diferença nas dimensões “supervisão”, na qual os *Millennials* se mostram mais satisfeitos, suportando em parte a hipótese 3, e na

dimensão “conflito trabalho-família”, na qual a geração X destaca um maior conflito não suportando, assim, a hipótese 4. Tal como antecipado, esta dimensão é mais impactante em indivíduos da geração X do que *Millennials*, sendo possível aferir que tal está relacionado com os traços característicos desta geração mais velha, i.e., uma geração *workaholic* para quem o trabalho se sobrepõe a outros aspetos, contrastando com a geração *Millennial* para quem um equilíbrio entre trabalho e família é essencial (Matveichuk et al., 2019).

Contrariamente ao antecipado, de acordo com os resultados obtidos na tabela 5 e, como tal, não suporta a hipótese 5, o sexo masculino apresenta uma maior satisfação global para com o teletrabalho e para com a maioria das dimensões da satisfação, revelando, contudo, uma menor satisfação para com a supervisão, assim como uma menor capacitação tecnológica, existindo uma clara diferença entre grupos geracionais.

Quando analisados os resultados da satisfação nos géneros de acordo com a geração a que pertencem, sobressaem claras diferenças. Enquanto que os homens da geração X apresentam uma menor capacitação tecnológica do que os da geração *Millennial*, os primeiros apresentam uma maior satisfação com a comunicação e com a satisfação global. Na mesma linha, verifica-se uma menor capacitação tecnológica e satisfação com autonomia por parte dos indivíduos femininos da geração X. Relativamente à dimensão dos colegas de trabalho, tanto homens como mulheres da geração Y demonstram uma maior satisfação do que os seus colegas mais velhos, corroborando a ideia de que esta é a geração que mais valoriza as conexões sociais no contexto de trabalho (Mihelič & Aleksić, 2017). Em relação ao conflito entre trabalho-família, conclui-se que este é igual para os homens de ambas gerações, mas superior em mulheres da geração X quando comparadas com mulheres *Millennial*, suportando os resultados de Raišienė et al. (2021) que apontam para uma grande interferência do trabalho na vida pessoal nos indivíduos da geração X quando comparados a *Millennials*.

No que concerne ao tempo em teletrabalho, i.e., se teletrabalhavam antes ou só após a pandemia COVID-19, os resultados apontam para uma menor satisfação global para com o teletrabalho nos indivíduos que teletrabalhavam antes da pandemia, em níveis semelhantes para as duas gerações, salientando-se uma clara e superior satisfação com o teletrabalho pelos indivíduos que iniciaram esta nova forma de trabalhar mais recentemente, suportando a hipótese 6. Sujeitos que teletrabalhavam antes da pandemia

registam, no geral, níveis inferiores de satisfação relativamente às várias dimensões quando comparados aos registados em indivíduos que iniciaram esta jornada mais recentemente. Porém, quando se analisam estes dados tendo em conta o grupo geracional a que pertencem, salienta-se que a geração *Millennial* em teletrabalho antes da COVID-19 estava mais satisfeita relativamente à supervisão, colegas de trabalho, comunicação e conflito trabalho-família do que a geração X. No entanto, tal não se verifica para os que estavam em trabalho presencial anteriormente. Neste novo panorama, a geração *Millennial* está menos satisfeita com as mesmas dimensões, embora seja mais tecnologicamente capaz. Tais dados suportam a ideia de Nicholas (2012) de que o teletrabalho é mais apelativo e direcionado para *millennials* mais experientes e não para aqueles que se juntaram ao mundo laboral mais recentemente. Assim, é possível afirmar que o tempo em teletrabalho, i.e., experiência não impacta a satisfação em teletrabalho destas gerações, indo de encontro aos resultados obtidos por Torten et al. (2016). Antes, outras dimensões têm uma maior influência na satisfação percebida.

Por fim, e no que concerne à questão de qual das dimensões da satisfação é a maior preditora de satisfação no teletrabalho, temos que as dimensões “colegas de trabalho”, “comunicação” e “conflito trabalho-família” foram identificados como preditores principais da satisfação global com o teletrabalho. Para a geração X, as dimensões “comunicação” e “conflito trabalho-família” têm maior significância, corroborando a ideia de que esta é uma geração para a qual a linha que separa a vida pessoal da profissional é uma muito ténue e, muitas vezes, inexistente (Raišienė et al., 2021). É, também, comprovado pela importância atribuída à dimensão da “comunicação” que este grupo necessita de *feedback* imediato (Smola & Sutton, 2002), mas que teme a existência de perda de informação devido ao trabalho remoto (Raišienė et al., 2021). Relativamente à geração *Millennial*, as dimensões “colegas de trabalho” e “comunicação” ganham papel de destaque, contrariando autores como Magni & Manzoni (2020) que caracterizam este grupo geracional como individualista, mas suportando a ideia de que esta geração, tal como a anterior, necessita de *feedback* constante e de direções claras quando ao seu papel na organização (Daud, 2016).

6 CONCLUSÃO

A satisfação no trabalho é um tema de extrema importância no mundo organizacional, pelo que o seu estudo é crucial, até porque este é um mundo em constante mudança. Uma dessas mudanças, e talvez a mais significativa dos últimos anos, é a alteração do local e forma convencional da realização da atividade profissional. A esta mudança do paradigma laboral deu-se, nos anos 70 do século passado, a designação de “teletrabalho”, i.e., o desenvolvimento da atividade profissional fora da organização com recurso às tecnologias de informação e de comunicação (Di Martino e Wirth, 1990; Nilles, 1994).

Assim, este estudo surge no âmbito da necessidade de melhor compreender os impactos do teletrabalho nos indivíduos, sendo o seu principal objetivo o de perceber quais dos fatores determinantes de satisfação no trabalho o são no contexto de teletrabalho para duas gerações distintas - a geração X e a geração *Millennial*, uma vez que o mercado de trabalho atual é, maioritariamente, integrado por indivíduos destes grupos geracionais. Para tal, recorreu-se a uma metodologia quantitativa que permitiu a recolha e análise dos resultados.

Concluiu-se com este estudo que os teletrabalhadores portugueses de duas gerações distintas apresentam níveis de satisfação no teletrabalho semelhantes e satisfatórios, principalmente no que concerne aos fatores de comunicação, relação com os colegas de trabalho e autonomia. Não obstante, é necessária uma atenção relativamente às competências digitais dos teletrabalhadores portugueses mais velhos, cujos resultados comprovam ser insatisfatórios, assim como ao equilíbrio entre trabalho e família, uma vez que os resultados apontam para um maior conflito entre as esferas profissional e pessoal em indivíduos da geração X, revelando uma maior dificuldade em manter um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal por parte deste grupo. Por oposição, no que concerne assim ao conflito entre trabalho e família, *os Millennials* revelam um menor conflito, corroborando a literatura existente e a ideia de que, para *os Millennials*, a vida pessoal é tão (ou mais) importante que a profissional.

Este estudo apresenta, no entanto, algumas limitações, nomeadamente o reduzido número de participantes ($n = 279$); a disparidade de género, uma vez que a maioria dos respondentes era do sexo feminino (68,8%) e o facto de mais de metade dos inquiridos pertencer à geração *Millennial* (56,3%). Em adição, o facto de esta modalidade de trabalho ser relativamente recente para a maioria dos inquiridos (87,1% dos inquiridos

não praticava o teletrabalho antes da pandemia COVID-19) pode gerar resultados pouco fiáveis. Por último, vale ainda referir que, o facto de os inquéritos terem sido partilhados através das redes sociais se apresenta como uma limitação na medida em que pode não chegar a indivíduos do público alvo.

Sugere-se, assim, que em futuras investigações seja analisada uma amostra significativamente maior e menos díspar de forma a assegurar a máxima fiabilidade dos resultados, i.e., uma análise mais aprofundada da realidade portuguesa em teletrabalho, nomeadamente, a satisfação com a mesma. Tal é imperativo não só para o sucesso do mercado laboral português, como para o bem-estar físico e mental dos teletrabalhadores portugueses.

Para a área de gestão de pessoas, i.e., recursos humanos, este estudo tem implicações práticas não só pela necessidade constante de conhecer o que satisfaz e/ou insatisfaz os indivíduos trabalhadores pois, com refere o autor (Chiavenato, 2014), a satisfação no trabalho é determinante do sucesso organizacional; mas também pelo facto de, como referido anteriormente, o mercado laboral ser um pautado por constantes mudanças, avizinhandose já um futuro com modelos de trabalho híbrido (Navarini, 2021) sendo, portanto, críticas para os gestores de pessoas as indicações fornecidas pelo nosso estudo, particularmente das dimensões analisadas.

7 **BIBLIOGRAFIA**

- Algrari, A. Y. (2017). The Influences of Telecommuting on Teleworkers Skills. *IOSR Journal of Computer Engineering*, 19(2), 45–48. <https://doi.org/10.9790/0661-1902044548>
- Almeida, H., Faisca, L., & Jesus, S. N. de. (2009). Estrutura Factorial da Versão Portuguesa do Job Diagnostic Survey (JDS): Um Estudo Confirmatório de Validação da Escala de Características do Trabalho. *PSICOLOGIA*, 23(1), 79–102.
- Almeida, M. E. L. de. (2019). *O teletrabalho e o direito a teletrabalhar*. Universidade Católica Portuguesa.
- Amigoni, M., & Gurvis, S. (2009). *Managing the Telecommuting Employee*. Avon: Adams Media.
- Andrade, C., & Lousã, E. (2021). Telework and Work–Family Conflict during COVID-19 Lockdown in Portugal: The Influence of Job-Related Factors. *Administrative Sciences*, 11(103), 1–14. <https://doi.org/10.3390/admsci11030103>
- Andrade, F. O. (2020). *As competências no setor das TI: desafios da era digital* [Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto Politécnico do Porto]. <http://hdl.handle.net/10400.22/17664>
- Aristovnik, A., Kovač, P., Leben, A., & Tomažević, N. (2018). Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 18(1/2), 127–143. <https://doi.org/10.1504/ijhrdm.2018.10013660>
- Arruzo, A. V. C. (2013). *Aspectos relevantes do teletrabalho no ordenamento trabalhista*. Porto Alegre: UFSM.
- Axelrad, H., & Mcnamara, T. K. (2018). Gates to retirement and gender differences: Macroeconomic conditions, job satisfaction, and age. *Journal of Women & Aging*, 30(6), 503–519.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS QUARTERLY*, 35(4), 831–858.
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). *The COVID-19 Crisis and Telework: A Research Survey on Experiences, Expectations and Hopes* (Issue 13229).
- Baker, E., Israel, B., & Schurman, S. (1996). Role of control and support in occupational stress: an integrated model. *Social Science & Medicine*, 43(7), 1145–1159.

- [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0277-9536\(96\)00064-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0277-9536(96)00064-0)
- Barbosa, F. B. S. (2010). A regulamentação jurídica do teletrabalho. *Horizonte Científico*, 4(2), 1–22.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34–49.
- Bell, D. (1973). *The Coming of Post Industrial Society*. Routledge.
- Benson, J., & Brown, M. (2011). Generations at Work: are there differences and do they matter? *The International Journal of Human Resource Management*, 22(9), 1843–1865.
- Bos, J. T., Donders, N. C. G. M., Bouwman-Brouwer, K. M., & Van der Gulden, J. W. J. (2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: University employees' point of view. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(10), 1249–1259.
- Bristow, D., Amyx, D., Castleberry, S. B., & Cochran, J. J. (2011). A Cross-Generational Comparison of Motivational Factors in a Sales Career Among Gen-X and Gen-Y College Students. *Journal of Personal Selling & Management*, 31, 77–85.
- Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H.-Y. (2020). *COVID-19 and Remote Work: An Early Look at US Data* (No. w27344; 0898-2937).
- Cappi, M. N., & Araujo, B. F. von B. de. (2015). Satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e intenção de sair: um estudo entre as gerações X e Y. *Revista Eletrônica de Administração*, 82(3), 576–600.
- Castells, M. (1998). *The Information Age: Economy, Society and Culture (3 volumes)*. Blackwell, Oxford.
- Cennamo, L., & Gardner, D. (2008). Generational differences in work values, outcomes and person-organisation values fit. *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 891–906. <https://doi.org/10.1108/02683940810904385>
- Centeno, M. (2013). A tentação de gerir o emprego através do Código do Trabalho. In *O trabalho: uma visão de Mercado* (pp. 36–49). Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas - O novo papel dos recursos humanos nas organizações* (4th ed.). Manole Ltda.
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57–81.
- Código do Trabalho Lei n.º 7/2009 - Diário da República n.º 30/2009, Série I de 2009-

- 02-12. (2021). Diário Da República. <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46737975>
- Cogin, J. (2012). Are generational differences in work values fact or fiction? Multi-country evidence and implications. *International Journal of Human Resources Management*, 23, 2268–2294.
- Cooper, C. D., & Kurland, N. B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 511–532. <https://doi.org/10.1002/job.145>
- Costa, I. de S. A. da. (2003). Poder / Saber e Subjetividade na Construção do Sentido do Teletrabalho. In *Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas*. Fundação Gertúlio Vargas.
- Cunha, M. R. F. da. (2021). *A passagem de trabalho presencial para teletrabalho: gap de competências digitais*. Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa.
- Daud, N. (2016). Determinants of Job Satisfaction: How Satisfied are the New Generation Employees in Malaysia? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 208–213. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.007>
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: a new way of working and living. *International Labour Review*, 129(5).
- Eurostat. (2021). *Teletrabalho*.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The Relationship between job Satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), 105–112. <https://doi.org/10.1057/9781137310651>
- Faria, L., & Loureiro, N. (2020). Equilíbrio família-trabalho: considerações a partir da pandemia do Covid-19 para o trabalho e a aprendizagem em casa. *PSIQUE*, XVI(2), 22–33. <https://doi.org/10.26619/2183-4806.xvi.2.2>
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195–212.
- Ferreira, J. M., Neves, J., Abreu, P. N., & Caetano, A. (1996). *Psicossociologia das organizações*. McGraw-Hill
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336–361.

<https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>

- Franěk, M., & Večeřa, J. (2008). Personal characteristics and job satisfaction. *E a M: Ekonomie a Management*, 11(4), 63–76.
- Fraser, T. M. (1983). *Human Stress, Work and Job Satisfaction: a critical approach*. International Labour Office.
- Fritzsche, B., & Parrish, T. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. In *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. John Wiley & Sons Ltd.
- Ghazzawi, I. (2011). Does age matter in job satisfaction? The case of U.S. information technology professionals. *Journal of Organizational Culture*, 15(1).
- Gil, S. I. P. F. dos S. (2015). *As perspectivas civis do contrato de trabalho - o teletrabalho subordinado: seu estudo nos ordenamentos jurídicos português e espanhol*. Universidade da Coruña.
- Golden, T. D., & Eddleston, K. A. (2020). Is there a price telecommuters pay? Examining the relationship between telecommuting and objective career success. *Journal of Vocational Behavior*, 116, 1–13.
- Gouveia, L. M. B. (2004). *Sociedade da Informação: notas de contribuição para uma definição operacional*.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159–170.
- Henne, D., & Locke, E. A. (1985). Job Dissatisfaction: What are the Consequences? In *International Journal of Psychology* (Vol. 20, pp. 221–240).
- Hernandez, M. R. P. (2003). *Novas perspectivas das relações de trabalho: o teletrabalho*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O., & Capwell, D. F. (1957). *Job attitudes: review of research and opinion*. Psychological Service of Pittsburgh.
- Hinshaw, A. S., & Atwood, J. R. (1984). Nursing Staff Turnover, Stress, and Satisfaction: Models, Measures, and Management. In H. H. Werley & J. J. Fitzpatrick (Eds.), *Annual Review of Nursing Research* (Vol. 1, pp. 133–153). Springer Publishing Company.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York and London: Harper and Brothers.
- Hornung, S., & Glaser, J. (2009). Home-based telecommuting and quality of life: further evidence on an employee-oriented human resource practice. *Psychological Reports*, 104(2), 395–402.

- Hulin, C., & Judge, T. (2003). Job Attitudes. In *Handbook of Psychology* (pp. 255–271). John Wiley & Sons Ltd. <https://doi.org/10.1002/0471-38408-9>
- Huws, U. (1995). *Le Télétravail (Rapport à la Task Force Emploi, DG V, de la Commission Européenne)*.
- i Benvingut, R. S. (2001). *El régimen jurídico del teletrabajo en España*. Navarra: Aranzadi.
- Illegems, V., Verbeke, A., & S'Jegers, R. (2001). The organizational context of teleworking implementation. *Technological Forecasting and Social Change*, 68(3), 275–291.
- Jardim, C. C. da S. (2003). *O teletrabalho e as suas atuais modalidades*. São Paulo: LTr.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and Job Satisfaction: A Study of Their Relationship at Work and at Home. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 661–673. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.661>
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2021). Generational effects of workplace flexibility on work engagement, satisfaction, and commitment in south korean deluxe hotels. *Sustainability*, 13(1–13). <https://doi.org/10.3390/su13169143>
- Junior, I. F. B., & Silva, J. M. da. (2015). Teletrabalho e sociedade da informação: modalidades e jornada de trabalho. *Revista De Direitos e Garantias Fundamentais*, 16(2), 29–56.
- Kopp, J. (2020). Factors Influencing the Work-Life Balance and Job Satisfaction of Front-Line Employees by Means of a Qualitative Study. *Proceedings of IAC in Budapest 2020*, 26–31.
- Kossek, E. E. (2016). Managing work–life boundaries in the digital age. *Organizational Dynamics*, 45, 258–270. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2016.07.010>
- Lamm, E., & Meeks, M. D. (2009). Workplace fun: The moderating effects of generational differences. *Employee Relations*, 31(6), 613–631.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1343). Dunnette, M.D.
- Macaire, L. I. M. (2021). *O impacto do teletrabalho antes, durante e pós COVID-19*. Instituto Superior de Administração e Gestão.
- Magni, F., & Manzoni, B. (2020). Generational Differences in Workers' Expectations: Millennials Want More of the Same Things. *European Management Review*, 17(4),

- 901–914. <https://doi.org/10.1111/emre.12405>
- Marasinghe, M. P. L. R., & Wijayarathne, A. (2018). The Impact of Gender Differences on Job Satisfaction of University Library Professionals. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 21(2), 1–20.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. de C. (2005). Satisfação no trabalho – uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69–79.
- Martinez, M. C. (2002). *As relações entre a satisfação com aspetos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador*. Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.
- Martins, A. C. A., & Oliveira, G. de. (2012). Trabalho: Fonte de Prazer e Sofrimento e as Práticas Orientais. *IPES*, 229–241. http://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap16.pdf
- Martins, D., Gomes, J. F. S., & Santos, C. (2019). *A era do trabalho 5.0: Be human with smart technology*.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370–396. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>
- Matveichuk, W., Voronov, V., & Samul, J. (2019). Determinants of Job Satisfaction of Workers from Generations X and Y: Regional Research. *Economic and Social Changes: Facts, Trends, Forecast / Экономические и Социальные Перемены: Факты, Тенденции, Прогноз*, 12(2), 225–237. <https://doi.org/10.15838/esc.2019.2.62.14>
- Meier, J., & Crocker, M. (2010). Generation Y in the Workforce: Managerial Challenges. *Journal of Human Resources Adult Learn*, 6, 68–79.
- Meier, L. L., & Spector, P. E. (2013). Job Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*, 5, 1–3.
- Mesh'al, K., & Adnan, A. (2018). Gender disparity and its impact on job satisfaction: a comparative field study. *Business Studies Journal*, 10(1), 1–13.
- Mihelič, K. K., & Aleksić, D. (2017). “Dear Employer, Let Me Introduce Myself”–Flow, Satisfaction with Work–Life Balance and Millennials’ Creativity. *Creativity Research Journal*, 29(4), 397–408. <https://doi.org/10.1080/10400419.2017.1376503>
- Murad, M. M. I., Zayed, N. M., & Mukul, A. Z. A. (2013). A Study on Job Satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 5(17), 2222–2839.
- Navarini, M. P. (2021). Modelo De Trabalho Híbrido: Análise Dos Impactos E

Perspectivas. Politécnica UFRJ.

- Nguyen, M. H., & Armoogum, J. (2021). Perception and preference for home-based telework in the covid-19 era: A gender-based analysis in Hanoi, Vietnam. *Sustainability*, *13*(6), 1–16.
- Nicholas, A. J. (2012). Will telework help to recruit Millennial employees? *Northeast Business & Economics Association Proceedings*, 232–236.
- Nicholas, A. J., & Guzman, I. R. (2009). Is teleworking for the millennials? *SIGMIS CPR'09 - Proceedings of the 2009 ACM SIGMIS Computer Personnel Research Conference*, 197–207. <https://doi.org/10.1145/1542130.1542168>
- O que a Europa faz por mim.* (2019). Parlamento Europeu. <https://what-europe-does-for-me.eu/pt/portal/2/B55>
- Organização Internacional do Trabalho. (2020). *Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19*. Teletrabalho Durante e Após a Pandemia Da COVID-19. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf
- Pedro, K. M., & Chacon, M. C. M. (2017). Competências Digitais e superdotação: uma análise comparativa sobre a utilização de tecnologias. *Revista Brasileira de Educação Especial*, *23*(4), 517–530.
- Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: Two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *27*(5), 577–593. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *27*(5), 577–593.
- Petcu, M. A., Sobolevschi-David, M. I., Anica-Popa, A., Curea, S. C., Motofei, C., & Popescu, A. M. (2021). Multidimensional assessment of job satisfaction in telework conditions. Case study: Romania in the covid-19 pandemic. *Sustainability*, *13*, 1–16. <https://doi.org/10.3390/su13168965>
- Putre, L. (2013). Generations in the Workplace. *H&HN*, 26–31. <https://doi.org/10.4324/9780429293993-4>
- Quintal, A. M. A. (2003). *O teletrabalho: o conceito e implicações*. Universidade de Coimbra.
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. (2009). Job Satisfaction in Organizational Research. In *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods* (pp. 196–212).
- Raišienė, A. G., Rapuano, V., & Varkulevičiūtė, K. (2021). Sensitive Men and Hardy Women : How Do Millennials , Xennials and Gen X Manage to Work from Home ?

- Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(106), 1–17.
- Rebelo, A. R. (2020). *Sabia que três em cada cinco empresas em Portugal não tinha política de teletrabalho?* Human Resources. <https://hrportugal.sapo.pt/sabia-que-tres-em-cada-cinco-empresas-em-portugal-nao-tinha-politica-de-teletrabalho/>
- Rego, A. (2001). Percepções de justiça: estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 17(2), 119–131. <https://doi.org/10.1590/s0102-37722001000200004>
- Reis, I. P. dos. (2015). *Relação entre Felicidade e Satisfação no Trabalho*. Universidade da Beira Interior.
- Robbins, S. P. (2006). *COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL* (11th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Rocha, C. T. M. da, & Amador, F. S. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152–162.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker: an account of a research program conducted by the Western Electric Company, Hawthorne Works, Chicago*. Harvard University Press.
- Sanchez, A., Granado, A., & Antunes, J. L. (2014). Redes Sociais para Cientistas. In *Review of Administration and Innovation - RAI*. Nova Escola Doutoral - Reitoria da Universidade NOVA de Lisboa. https://www.unl.pt/data/escola_doutoral/RedesSociaisparaCientistas.pdf
- Santos, J. V. dos., & Gonçalves, G. (2014). Contribuição Para a Adaptação Portuguesa das Escalas de Conflito Trabalho-Família e Conflito Família-Trabalho. *Revista Eletrónica de Psicologia, Educação e Saúde*, 2, 14–30.
- Sarker, M. A. R., & Ashrafi, D. M. (2018). The relationship between internal marketing and employee job satisfaction: A study from retail shops in Bangladesh. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(3), 149–159. <https://doi.org/121>
<https://doi.org/10.24052/JBRMR/V12IS03/ART-13>
- Schaffer, R. H. (1953). Job Satisfaction as related to need satisfaction in work. *Psychological Monographs: General and Applied*, 67(14), 1–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0093658>
- Serra, P. (1995). O Teletrabalho - conceito e implicações. *João Carlos Correia, António Fidalgo, Paulo Serra (Orgs.), Informação e Comunicação Online, Volume III - Mundo Online Da Vida e Cidadania, Covilhã, Universidade Da Beira Interior, 2003*, 163–187.

- Sibhoko, O., & Bayat, M. S. (2019). An investigation into employee job satisfaction and its impact on organizational effectiveness with special reference to the buffalo city college. *Management Studies and Economic Systems*, 4(1), 71–78.
- Sinval, J., & Marôco, J. (2020). Short Index of Job Satisfaction: Validity Evidence from Portugal and Brazil. *PLoS ONE*, 15(4), 1–21.
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2015). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 1–25. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Smola, K. W., & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 363–382. <https://doi.org/10.1002/job.147>
- Sousa, D. A. e. (2016). O enquadramento legal do teletrabalho em Portugal. *Revista Derecho Social y Empresa*, 6.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4135/9781452231549>
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*, 27(1), 140–159.
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1), 57–72.
- Tamayo, A. (2000). Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. *Revista de Administração*, 35(2), 37–47.
- Tavares, F., Santos, E., Diogo, A., & Ratten, V. (2020). Teleworking in portuguese communities during the COVID-19 pandemic. *Journal of Enterprising Communities*, 15(3), 334–349.
- Torten, R., Reaiche, C., & Caraballo, E. L. (2016). Teleworking in the new milleneum. *The Journal of Developing Areas*, 50(5), 317–326. <https://doi.org/10.1353/jda.2016.0060>
- Touraine, A. (1969). *La Société Post-Industrielle*. Denoël, Paris.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Weisman, C. S., Alexander, C. S., & Chase, G. A. (1980). Job satisfaction among hospital nurses: A longitudinal study. *Health Services Research*, 15(4), 341–364.
- Westover, J. H., Powell, S., Johnson, J., Arvizu, A., Andrade, M., & Hardy, D. (2020).

- Work-Life Balance Characteristics as Predictors of Job Satisfaction Across Generations. *Journal of the Utah Academy of Sciences, Arts & Letters*, 97, 117–143. <https://ezp.sub.su.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=149063097&site=eds-live&scope=site>
- Wheatley, D. (2016). Employee satisfaction and use of flexible working arrangements. *Work, Employment and Society*, 31(4), 567–585.
- Wilson, B., Squires, M., Widger, K., Cranley, L., & Tourangeau, A. (2008). Job satisfaction among a multigenerational nursing workforce. *Journal of Nursing Management*, 16, 716–723.
- Young, S. J., Sturts, J. R., Ross, C. M., & Kim, K. T. (2013). Generational differences and job satisfaction in leisure services. *Managing Leisure*, 18(2), 152–170. <https://doi.org/10.1080/13606719.2013.752213>
- Zalewska, A. M. (1999). Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics: JOSE*, 5(3), 395–416.

ANEXO

Satisfação no Teletrabalho

Este estudo surge no âmbito da realização da dissertação de mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, a apresentar na Universidade da Maia - ISMAI, com vista à obtenção do grau de Mestre em Gestão Estratégica de Recursos Humanos.

Esta dissertação visa avaliar as diferenças nos níveis de satisfação em teletrabalho de teletrabalhadores de duas gerações distintas.

Infomo que não existem quaisquer riscos ou custos para si se decidir participar neste inquérito.

Qualquer informação recolhida será tratada garantindo o anonimato do participante e para uso exclusivo do presente estudo.

A sua participação no estudo é voluntária, podendo retirar-se a qualquer altura.

Ao clicar para continuar concorda que leu este consentimento informado e que a sua participação é inteiramente voluntária.

Muito obrigado pela sua colaboração!

***Obrigatório**

Dados Sociodemográficos

O primeiro conjunto de perguntas destina-se a recolher alguns dados que serão utilizados para caracterizar a amostra de participantes neste estudo.

1. Idade (anos) *

2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

Feminino

Masculino

Outro

3. Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- Casado(a) ou União de Facto
- Solteiro(a)
- Divorciado(a) ou Separado(a)
- Viúvo(a)

4. Tem filhos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

5. Se respondeu "sim", quantos?

6. Habilitações Literárias *

Marcar apenas uma oval.

- 2º ciclo do ensino básico (6ºano)
- 3º ciclo do ensino básico (9ºano)
- Secundário (12ºano)
- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento

7. Profissão *

8. Vínculo Laboral *

Marcar apenas uma oval.

- Contrato a termo certo
- Contrato a termo incerto
- Contrato sem termo
- Contrato a tempo parcial
- Trabalho temporário
- Trabalhador independente (prestação de serviços)

9. Tempo de Serviço *

10. Tipo de horário *

Marcar apenas uma oval.

- Rígido
- Flexível

11. Regime de teletrabalho *

Marcar apenas uma oval.

- Total
- Parcial

12. Praticava o teletrabalho antes da pandemia COVID-19? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Satisfação no
Teletrabalho

As frases que se seguem falam sobre alguns aspetos do seu trabalho.

Indique o quanto se sente satisfeito ou insatisfeito com cada item.

Assinale a resposta de acordo com o grau de satisfação.

13. O meu supervisor / A minha supervisora é competente em fazer o seu trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

14. Gosto das pessoas com quem trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

15. As comunicações dentro desta organização parecem boas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

16. O meu supervisor / A minha supervisora confia no meu trabalho. *

Marcar apenas uma opção.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

17. Penso que tenho que trabalhar mais duramente na minha função por causa da incompetência de pessoas com as quais trabalho. *

Marcar apenas uma opção.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

18. Os objetivos desta organização não são claros para mim. *

Marcar apenas uma opção.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

19. Gosto dos colaboradores desta organização. *

Marcar apenas uma opção.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

20. O meu supervisor / A minha supervisora mostra muito pouco interesse pelos sentimentos dos subordinados. *

Marcar apenas uma opção

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

21. Sinto frequentemente que não sei o que se passa com a organização. *

Marcar apenas uma opção

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

22. Gosto do meu supervisor / da minha supervisora. *

Marcar apenas uma opção

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

23. Há demasiados conflitos no trabalho. *

Marcar apenas uma opção

1 2 3 4 5 6

Discordo fortemente Concordo fortemente

24. As tarefas do meu trabalho não são completamente explicadas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

25. É fácil partilhar informação com os meus colegas de trabalho sempre que necessário. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

26. É fácil estabelecer relações com os colegas em contexto de teletrabalho.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

27. É fácil estabelecer relações com o/a supervisor/a em contexto de teletrabalho.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

28. É fácil conciliar horários de trabalho com os meus colegas.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

29. Que autonomia existe no seu trabalho? Quer dizer, até que ponto o seu trabalho lhe permite tomar decisões na sua execução? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muito pouca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muita

30. O trabalho nega-me qualquer possibilidade de utilizar a minha iniciativa ou de tomar decisões na sua execução. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

31. O trabalho dá-me uma oportunidade considerável de independência e liberdade no modo como o executo. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

Vida Profissional e Familiar

As frases que se seguem falam sobre a interseção da vida familiar e profissional.

Indique o quanto concorda ou discorda de cada item.

Assinale a resposta de acordo com o grau de concordância.

32. As exigências do meu emprego interferem na minha vida familiar. *

Marcar apenas uma oval!

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

33. O tempo que ocupo com o meu emprego dificulta o cumprimento das minhas responsabilidades familiares. *

Marcar apenas uma oval!

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

34. Algumas das tarefas que gostaria de realizar em casa não aparecem feitas devido às minhas exigências profissionais. *

Marcar apenas uma oval!

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

35. O meu emprego não permite ausências por motivos familiares. *

Marcar apenas uma opção.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

36. Para cumprir adequadamente os deveres profissionais, tenho que fazer alterações nas atividades familiares. *

Marcar apenas uma opção.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

37. As minhas obrigações familiares interferem com as atividades do meu emprego. *

Marcar apenas uma opção.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

38. Prescindo de realizar tarefas profissionais pelos compromissos familiares em casa. *

Marcar apenas uma opção.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

39. Algumas das tarefas que quero realizar no emprego não aparecem feitas devido às obrigações familiares. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

40. A minha vida familiar interfere com as minhas responsabilidades profissionais, nomeadamente na pontualidade, no cumprimento das tarefas diárias e nas horas extraordinárias. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

41. As tarefas familiares interferem no meu desempenho profissional. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Discordo totalmente Concordo totalmente

Uso das
Tecnologias de
Informação e
Comunicação
(TIC's)

As frases que se seguem falam sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação (computadores, smartphones, tablets, câmaras, armazenamento de dados, Internet, e-mail, websites, Office, etc.).

Indique o quanto concorda ou discorda de cada item.

Assinale a resposta de acordo com o grau de concordância.

42. Aprender a utilizar as TIC's (ex: smartphones, computador, e-mail, websites, Office, etc) é difícil para mim. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

43. As TIC's são complicadas de usar. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

44. É difícil atingir os resultados que desejo das TIC's. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

45. Sinto que existem mudanças frequentes nas ferramentas tecnológicas que uso. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

**Satisfação
Geral**

As frases que se seguem falam sobre a satisfação no geral com o seu (seu)trabalho.
Indique o quanto concorda ou discorda de cada item.
Assinale a resposta de acordo com o grau de satisfação.

46. Sinto-me razoavelmente satisfeito(a) com o meu emprego atual. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

47. Na maioria dos dias, estou entusiasmado(a) com o meu trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

48. Cada dia de trabalho parece não ter fim. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

49. Sinto-me realmente satisfeito(a) no meu trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

50. Considero que o meu emprego é particularmente desagradável. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo fortemente

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários