



Centro Universitário de Brasília- UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde - FACES
Curso de Psicologia

Teletrabalho e Bem-estar organizacional: um estudo no setor público

Luídia Maria de Aguiar Bezerra

Orientadora: Professora Doutora Amalia Pérez-Nebra

Brasília, DF
Dezembro/2012



Centro Universitário de Brasília- UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde - FACES
Curso de Psicologia

Teletrabalho e Bem-estar organizacional: um estudo no setor público

Luídia Maria de Aguiar Bezerra - RA: 20161837

Orientadora: Professora Doutora Amalia Pérez-Nebra

Monografia apresentada ao Programa de Graduação em
Psicologia do Centro Universitário de Brasília-
UniCEUB.

Brasília, DF
Dezembro/2012.

Luídia Maria de Aguiar Bezerra

Teletrabalho e Bem-estar organizacional: um estudo no setor público

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova a Monografia apresentada como requisito parcial ao Programa de Graduação em Psicologia do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, da aluna
Luídia Maria de Aguiar Bezerra

Prof^a. Dra Amalia Raquel Pérez-Nebra
Professora-Orientadora

UniCEUB- Centro Universitário de Brasília

BANCA EXAMINADORA:

Titulação, Nome completo
Professor-Examinador

Titulação, Nome completo
Professor-Examinador

UniCEUB-Centro Universitário de Brasília

UniCEUB-Centro Universitário de Brasília

A menção final obtida foi.

Brasília, DF
Dezembro/2012

Dedico este trabalho aos meus pais...

*“Tudo o que um sonho precisa para ser realizado é
alguém que acredite que ele possa ser realizado...”
(Roberto Shinyashiki).*

Agradecimentos

Agradeço à Professora Dra. Amalia Raquel Pérez-Nebra que se dispôs a me orientar, com toda atenção e paciência, onde mostrou com seu jeito irreverente os caminhos a serem percorridos para elaboração de uma boa pesquisa.

Aos professores Dr. Sérgio Henrique e Dra. Fabiana Queiroga por aceitarem o convite e fazer parte da banca avaliadora deste projeto, os quais tenho uma profunda admiração.

Agradeço aos servidores do Órgão Público que não mediram esforços para me ajudar, em especial a Lívia Longo, que dedicou horas do seu tempo, inclusive do feriado para analisar o banco de dados, assim como para explicar estatística.

Aos meus amigos de faculdade, em especial a Bruninha (Bruna Regina), Renan e Felipe que me fortaleceram e deram força nos momentos mais críticos, sem o apoio deles não teria saído do lugar.

A minha família, que me apoiou em todas as etapas do meu curso e principalmente na produção desta pesquisa, sendo pacientes, compreensivos, e me dando todo o suporte emocional e financeiro necessário.

Ao meu namorado e amigo Thiago, que se manteve compreensivo nos momentos em que estive ausente, e me passou tranquilidade para conclusão da monografia.

E acima de tudo agradeço a Deus, que nos momentos mais difíceis me manteve sintonizada com Ele, provendo calma, paz e equilíbrio.

Resumo

Devido às inovações tecnológicas, o contexto de trabalho vem modificando-se. Por consequência dessas novas relações de trabalho a presente pesquisa teve como objetivo identificar o impacto do teletrabalho no bem-estar pessoal desses teletrabalhadores em um Órgão Público. Participaram da pesquisa 71 funcionários que se encontravam em teletrabalho em um Órgão Público. A pesquisa foi online e o instrumento de bem-estar continha 10 fatores. Todos os fatores de bem-estar pessoal apresentaram médias altas. As análises de correlação demonstraram que alguns fatores demográficos e de teletrabalho impactam na percepção de bem-estar pessoal nas organizações. Foi possível identificar três correlações de caracterização de teletrabalho com fatores preditores de bem-estar, que tiveram mais correlações positivas do que negativas. De acordo com os resultados encontrados sugere-se que o Órgão Público pesquisado propicia em geral, condições favoráveis para o bem-estar dos seus servidores. No entanto não foi encontrado um número significativo de correlações de horas teletrabalhadas com os fatores preditores de bem-estar.

Palavras-chave: bem-estar; órgão público; teletrabalho.

Sumário

Introdução.....	1
Bem-estar no trabalho	3
Modelo Vitamínico de Warr.....	4
Modelo de bem-estar ocupacional de Van Horn, Taris, Schaufeli e Schreurs	5
Modelo de Paz sobre o Poder e saúde organizacional	6
Pesquisa de bem-estar no contexto organizacional de Paschoal	8
Pesquisa de bem-estar pessoal no contexto organizacional de Dessen e Paz.....	9
Impactos do teletrabalho para o indivíduo, a organização e a sociedade.....	12
Método	14
Delineamento da pesquisa	14
Participantes.....	14
Instrumento.....	15
Procedimento de coleta de dados.....	15
Procedimento de análises de dados.....	16
Resultados.....	17
Variáveis demográficas e funcionais	17
Análises descritivas.....	19
Análises de correlação.....	20
Discussão	21
Discussão das análises descritivas	21
Discussão das correlações	26
Considerações finais.....	30
Referências	32
Apêndices	35

O trabalho a distância, ou seja, o teletrabalho surge com a expansão da tecnologia, possibilitando que o trabalho seja realizado em casa. Desta forma, a psicologia organizacional e do trabalho se depara com um novo contexto, uma nova configuração nas relações dos sujeitos e de trabalho, impulsionando a realização de novas pesquisas (Malvezzi, 2004).

O trabalho realizado em casa não é novidade, mas o trabalho remoto nas organizações e sua implementação, sim. Por conseguinte quando remonta-se ao passado, facilmente recorda-se das famílias trabalhando em casa para sua subsistência e organizando seus próprios horários. Com a revolução industrial essas famílias passaram a trabalhar nas grandes cidades, deparando-se com um novo contexto de trabalho e de vida. Conseqüentemente com o avanço da tecnologia da informação, a possibilidade de retornar ao trabalho em casa tornou-se novamente uma realidade, viabilizando uma maior convivência com os familiares, assim como novos conflitos, impactando na vida desse trabalhador, da organização e da sociedade (Quintal, 2002).

No estudo de Fonseca e Pérez-Nebra (2013) sobre a epidemiologia do teletrabalhador, as autoras encontraram um baixo índice de adoecimento mental entre as pessoas que encontravam-se em teletrabalho. Foram realizadas as correlações entre variáveis de saúde mental com a prática do teletrabalho, onde não foram encontrados indicadores significativos de sofrimento psíquico nos teletrabalhadores, exceto alguns sintomas maníacos.

Na presente pesquisa propõe-se estudar de maneira complementar não mais a doença e sim a saúde no teletrabalhador, portanto seu bem-estar. Desta forma, sob esta perspectiva, uma hipótese explicativa à não doença é que a pessoa que se encontra em teletrabalho sente-se mais realizada, valorizada e reconhecida com o seu trabalho, bem como consegue manter uma boa relação com a chefia, colegas de trabalho, clientes, tendo

boas condições para trabalhar e por conseguinte impactando no bem-estar pessoal. Importa destacar que esses fatores estão relacionados diretamente com o bem-estar no trabalho (Dessen & Paz, 2010), e que o ambiente onde este sujeito está inserido também influencia nesta percepção (Warr, 1987, 2007, citado em Dessen, 2010).

Considerando que as organizações dependem dos seus empregados, fica claro a relação dialética e interdependente entre eles, a empresa precisa cumprir metas e produzir, entretanto para que isso ocorra precisa oferecer um ambiente propício ao seu trabalhador, responsabilizando-se pelo bem-estar desse sujeito, pois sem essas condições a organização pode ser afetada (Dessen & Paz, 2010). Uma das ferramentas atuais que pode impactar no bem-estar do trabalhador, é o teletrabalho, onde é uma realidade em várias empresas. Desta forma cabem estudos, para entender a sua viabilidade, uma vez que ainda não existem pesquisas contemplando este fenômeno.

Tendo em vista a complexidade dessa nova modalidade de trabalho a distância, e a escassez de pesquisa nesse contexto, o presente estudo visa descrever o fenômeno do bem-estar de quem se encontra em teletrabalho em uma organização. Fica um questionamento: será que essa nova possibilidade de trabalho, mais flexível, como o teletrabalho, poderia impactar no bem-estar pessoal dos indivíduos? Destarte o objetivo desta pesquisa foi responder a esta pergunta, analisando o bem-estar dos indivíduos que se utilizam dessa nova prática de trabalho vinculado a uma organização.

Bem-estar no trabalho

Antes de focar sobre o bem-estar no trabalho (BET), importa definir o que é bem-estar, e após explanar sobre estudos brasileiros ligados ao bem-estar no trabalho. Esta pesquisa está baseada em um modelo explicativo brasileiro.

De acordo com Dessen (2010), o bem-estar é entendido como felicidade. Ele é estudado em duas grandes correntes: subjetivo e psicológico. O bem-estar subjetivo aborda temas mais gerais, como prazer, felicidade, satisfação com a vida, otimismo, buscando uma compreensão da avaliação que o sujeito faz de sua própria vida (Siqueira & Padovam, 2008). Já o bem-estar psicológico aborda as seguintes dimensões: autoaceitação, relações positivas com os outros, domínio do ambiente, autonomia, propósito de vida e crescimento pessoal (Ferreira & Mendonça, 2012).

Em relação ao BET, este pode englobar aspectos da filosofia hedonista, que envolve o prazer e a satisfação com a vida (consonante com o bem-estar subjetivo), assim como aspectos da filosofia eudaimonista, que é a busca da felicidade de forma racional, onde entra em congruência com a proposta de bem-estar psicológico, que abrange aspectos cognitivos (Ferreira & Mendonça, 2012), bem como pode englobar as duas filosofias, investigando tanto aspectos afetivos como cognitivos. Surgiram vários modelos explicativos sobre este tema com a finalidade de explicar a saúde e o bem-estar dos indivíduos dentro da organização, para explicar o BET, alguns modelos basearam-se nas pesquisas de bem-estar psicológico e subjetivo, e outros nas pesquisas de estresse.

Os modelos mais conhecidos de BET que a literatura oferece, serão descritos em ordem cronológica, a saber: Vitamínico de Warr (1987); o Modelo de Bem-Estar ocupacional de Van Horn e colaboradores (2004) e nos modelos brasileiros são: Siqueira e Padovam (2008); o Modelo de pesquisa de bem-estar no contexto organizacional de

Paschoal (2008), e o Modelo de bem-estar pessoal no contexto organizacional de Dessen e Paz (2010).

O modelo de Dessen e Paz (2010) é o mais completo, tendo em vista que é o mais atualizado, por ter compilado vários fatores de pesquisas sobre BET, destarte o presente estudo baseou-se nele. Importa destacar que este modelo de bem-estar pessoal nas organizações está cunhado sob a perspectiva da psicologia positiva, onde o foco é compreender as estratégias de interação do indivíduo com a empresa, que mostram os fenômenos positivos nas organizações, por conseguinte o bem-estar (Paz, Gosendo, Dessen & Mourão, 2009). Dessen e Paz (2010) embasaram-se em Warr (1987, 2007), Van Horn (2004), Paz (2004) e Paschoal (2008), para construir o instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. Estes modelos serão brevemente introduzidos aqui.

Modelo vitamínico de Warr

A priori os estudos de Petter Warr foram dedicados à saúde mental, avaliando o impacto do contexto sobre essa variável. De acordo com este modelo, existem nove características do ambiente que podem ser relacionadas à saúde mental: oportunidade de controle; oportunidade de utilizar as habilidades adquiridas; existências de metas; variedade; claridade do ambiente; disponibilidade de dinheiro; segurança física e oportunidade para relações interpessoais e posição social valorizada (Peiró & Prieto, 1996). Warr (1987, citado em Dessen, 2010) formulou um modelo baseado na quantidade de vitaminas que são ingeridas e aproveitadas, onde fez uma analogia em que as características supracitadas podem influenciar a saúde mental, bem como o bem-estar psicológico do sujeito, do mesmo jeito que as vitaminas afetam à saúde física. Por exemplo as vitaminas A e D se ingeridas em excesso tem um efeito prejudicial ao organismo, em contrapartida as vitaminas C e E não provocam efeito nocivo (Peiró & Prieto, 1996). Seguindo essa linha de pensamento, Warr (1987, citado em Dessen, 2010)

entende que o bem-estar psicológico do indivíduo depende do ambiente psicossocial em que está inserido, e da forma que o sujeito percebe e aproveita as oportunidades que aparecem.

Peiró e Prieto (1996) exemplificam situações nas organizações baseado no modelo vitamínico de Warr, onde relatam que quando uma pessoa tem uma quantidade de metas exacerbada, pode desorientá-lo, bem como quando executa trabalhos diversificados, podem interferir na concentração ou quando é passada uma tarefa muito simples, pode parecer pouco desafiador para o trabalhador, desestimulando-o. Seguindo a lógica do pensamento que o ambiente influencia na saúde do indivíduo, Warr (1987, citado em Dessen, 2010) também acredita que este influencia o bem-estar das pessoas no trabalho, mas destaca que não é algo linear, implicando que o ambiente não é único fator de influencia, mas que também depende de características pessoais.

O modelo de pesquisa de Warr sobre bem-estar no trabalho é baseado no modelo de estresse. Depreende-se do modelo vitamínico de Warr que o bem-estar pessoal do indivíduo depende da forma que este lida com as situações positivas e negativas na vida, dos objetivos traçados pelo sujeito, o que este faz para poder alcançá-los, e a forma que este tem a capacidade de controlar os efeitos negativos advindos do trabalho na vida, na família e nas relações sociais (Pinto, 2009). Dessa maneira Dessen e Paz (2010) basearam-se em Warr para construção do constructo, nos fatores a saber: recursos financeiros; relações interpessoais (chefias e colegas de trabalho); organização; oportunidades de crescimento; condições de trabalho; valorização e realização.

Modelo de bem-estar ocupacional de Van Horn, Taris, Schaufeli e Schreurs

Em uma pesquisa sobre o bem-estar ocupacional realizado em professores holandeses, Van Horn, Taris, Schaufeli e Schreurs (2004) interpretaram o bem-estar ocupacional como uma avaliação positiva de vários aspectos do trabalho, incluindo fatores

afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e dimensões psicossomáticas. Van Horn et al. (2004) escolheram essas dimensões baseados em Ryff (1989, citado em Van Horn et al., 2004) e Warr (1994, citado em Van Horn et al., 2004). Foi investigado se o bem-estar ocupacional poderia ser entendido como um fenômeno multidimensional, e se as medidas como satisfação no trabalho, comprometimento, queixas de saúde mental e esgotamento poderiam se encaixar nesse conceito multidimensional de bem-estar, onde tiveram resultados favoráveis a esse entendimento. Desta forma Van Horn et al. (2004) apontaram que pesquisas com perspectiva multidimensional resultam em conclusões mais precisas, conseqüentemente contribuindo para uma melhor compreensão do fenômeno.

A dimensão afetiva refere-se a emoções e sentimentos onde comporta os seguintes fatores: exaustão emocional advinda do burnout; satisfação no trabalho (onde engloba organização, tipo de trabalho e colegas) e o comprometimento organizacional que pode-se perceber o envolvimento pessoal com a organização (Dessen & Paz, 2010). No que tange a dimensão profissional, os fatores investigados são: autonomia; à aspiração e a competência. Em relação à dimensão social, incide na despersonalização, que envolve a percepção na relação com os colegas. Na dimensão cognitiva o foco encontra-se no processamento de informações, bem como memória e concentração. E por último a psicossomática, investigando possíveis sintomas de doenças como queixas de dores de cabeça, dores no estômago e problemas cardiovasculares (Van Horn et al., 2004).

Dentro dessa perspectiva multidimensional Dessen e Paz (2010), utilizaram os fatores relações interpessoais, organização, condições de trabalho e realização, que Van Horn et al. (2004) baseou-se em Warr (1990, citado em Van Horn et al., 2004).

Modelo de Paz sobre o poder e saúde organizacional

No estudo sobre a saúde do trabalhador Paz (2004) compreende como bem-estar a satisfação de necessidades e desejos dentro do contexto organizacional, impactando em

seu desempenho. Sob o ponto de vista dessa percepção a organização tem a responsabilidade de fornecer um ambiente saudável para o indivíduo, facilitando relações e comportamentos positivos no trabalho. Paz (2004) acredita na troca (esforço laboral em troca de salário) entre organização e trabalhador, na reciprocidade, por isso depreende-se que o bem-estar provém dessa reciprocidade e de características individuais e organizacionais.

Paz (2004) separa o bem-estar em dois grandes polos: a gratificação e o descontentamento. No que tange à gratificação, o sujeito tem a oportunidade de satisfazer suas necessidades, e realizar desejos, em contrapartida o descontentamento seria a não satisfação e realização pessoal. Paz (2004) destaca que um polo não necessariamente exclui o outro, onde o mesmo sujeito pode experimentar essas vivências opostas e que também em uma mesma organização as percepções individuais podem ser bem variadas.

Dentro do polo gratificação, Paz (2004) traz os indicadores a saber: valorização do trabalho (percepção da importância do trabalho para si, para organização e a sociedade); reconhecimento pessoal (percepção de admiração pelos colegas e organização, bem como ser recompensado pelo desempenho); autonomia (sentimento de liberdade, onde pode trabalhar a sua forma); expectativa de crescimento (sentimento que tem possibilidades de treinamento, onde possa desenvolver-se pessoalmente e profissionalmente); suporte ambiental (percepção que a empresa proporciona um bom ambiente social, de segurança e que oferece materiais necessários ao trabalho); recursos financeiros (percepção que o salário condiz com o trabalho realizado) e por último o orgulho de pertencer a instituição. Em relação ao polo descontentamento é a inversão desses indicadores.

Pode-se perceber que esse instrumento de medida de Paz (2004) é uma escala unifatorial que engloba vários itens, e analisa de uma forma mais generalista, por isso Dessen (2005, citado em Dessen & Paz, 2010) concluiu que um maior detalhamento desses

indicadores poderia contribuir de uma melhor forma para o entendimento do bem-estar organizacional, bem como para intervenções nas organizações.

Para construção do instrumento de bem-estar pessoal Dessen e Paz (2010) basearam-se nos indicadores de Paz (2004) para os seguintes fatores: recursos financeiros; relações interpessoais; organização; oportunidade de crescimento; condições de trabalho; reconhecimento e valorização, que também se baseia em Warr (2007, citado em Paz, 2004).

Pesquisa de bem-estar no contexto organizacional de Paschoal

Paschoal (2008) realizou uma pesquisa sobre bem-estar no contexto organizacional, englobando aspectos hedônicos (relacionados com os afetos positivos e negativos) e eudaimônicos (que enfoca a realização do trabalhador). Separou duas grandes categorias de variáveis independentes, desta forma na primeira categoria abrangeu o suporte organizacional e social no trabalho, que eram características percebidas pelo trabalhador, já na segunda categoria abrangeu os valores pessoais do trabalhador.

Em relação à primeira categoria (suporte organizacional e social no trabalho), Paschoal (2008) levantou a hipótese de que os fatores realização e afeto positivo do bem-estar no trabalho são fortemente preditos pela gestão de desempenho, que envolve metas, capacitação, valorização, favorecendo as habilidades do trabalhador. Todas essas práticas incidem no fator realização de bem-estar no trabalho (Paschoal, 2008). No que concerne ao afeto negativo, Paschoal (2008) cria outra hipótese, de que este é mais fortemente predito em relação à sobrecarga de trabalho, refletindo emoções negativas nos trabalhadores, bem como tensão, ansiedade, desgaste e depressão. No que tange a segunda categoria (valores pessoais do trabalhador), Paschoal (2008) levantou a hipótese de que “a percepção de oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho teria impacto positivo nos fatores

realização e afeto positivo de bem-estar no trabalho e impacto negativo no fator de afeto negativo” (Paschoal, 2008, p.81).

No estudo de Paschoal (2008) verificou-se que as condições de trabalho oferecidas pela organização têm um forte impacto sobre diversos elementos do bem-estar e que também as oportunidades de trabalho, relacionados com interesses e valores pessoais, são preditores importantes para o bem-estar no trabalho (Paschoal, 2008). Pode-se perceber que existem semelhanças no modelo de pesquisa de Paschoal (2008) com o modelo de Warr (2007, citado em Paschoal, 2008), onde os dois autores são influenciados pela literatura de estresse ocupacional, destacando a importância de um ambiente favorável no trabalho, como também a percepção, vivência, e o aproveitamento das oportunidades pelo sujeito, impactando consequentemente no bem-estar dentro do contexto laboral.

Dessen e Paz (2010) inseriram na pesquisa de bem-estar pessoal na organização o fator “realização” de Paschoal (2008), considerando ser um forte preditor para o bem-estar pessoal no contexto laboral. Este fator sinaliza que o indivíduo encontra-se satisfeito com organização em que trabalha.

Pesquisa de bem-estar pessoal no contexto organizacional de Dessen e Paz

Pode-se perceber que para construção do constructo de bem-estar, Dessen e Paz (2010) lançaram mão de dimensões advindos de várias pesquisas como pode ser visto na Tabela 1, essas variáveis possuem muitas semelhanças, assim como se complementam.

Tabela 1. Resumo de Indicadores de Bem-Estar Pessoal nas Organizações

Indicador	Paz (2004)	Van Horn et al. (2004)	Warr (2007)	Paschoal (2008)
Reconhecimento	x	-	-	-
Recursos Financeiros	x	-	x	-
Relações Interpessoais	x	-	x	-
Organização	x	x	x	-
Oportunidades de Crescimento	x	-	x	-
Condições de trabalho	x	x	x	-
Valorização	x	-	x	-
Realização	x	x	x	x

O presente estudo, utilizou-se da pesquisa de Dessen e Paz (2010) com dez fatores, tendo em vista que apresentaram bons resultados psicométricos para avaliar o bem-estar pessoal nas organizações. Cabe informar que do indicador Relações Interpessoais desempacotaram os fatores Relação com a Chefia, Relações com os Colegas de Trabalho e Relação com a Sociedade. Desta forma, na Tabela 2 encontra-se a definição constitutiva de cada fator que influencia o bem-estar pessoal nas organizações.

Tabela 2. Síntese da definição dos fatores preditores para o bem-estar pessoal nas organizações.

Fatores	Definição
Reconhecimento	Ser reconhecido pelo esforço e perceber que suas opiniões são importantes
Salário	Entender como justo o salário quando comparado com os demais, gostar dele, como também considerar suficiente para os projetos de vida.
Relações com a Chefia	Perceber a relação como justa, respeitosa, com confiança, apoio, amizade e colaboração.
Relações com os Colegas de Trabalho	Perceber a relação como respeitosa, com confiança, apoio, amizade e colaboração.
Relação com os Clientes	Perceber a relação como boa e respeitosa
Identificação com a Organização	Existir identificação, confiança, orgulho e acreditar no trabalho e nos resultados da organização.
Oportunidades de Crescimento	Conhecer os critérios utilizados para promoções, e acreditar que as oportunidades de treinamentos importantes para o trabalho
Condições de Trabalho	Possuir infraestrutura adequada para trabalhar. Para ter segurança e autonomia.
Valorização	Entender os resultados do trabalho realizado, considerar importante para organização e para sociedade.
Realização	Gostar do trabalho, utilizar o seu potencial.

Por conseguinte para construção da escala de bem-estar pessoal nas organizações Dessen e Paz (2010) utilizaram indicadores encontrados na literatura, bem como indicadores encontrados em entrevistas, onde resultou em 180 itens englobando aspectos cognitivos e afetivos. Os itens desse instrumento foram analisados por especialistas da Língua Portuguesa, a fim de verificar a compreensão, assim como foi analisado por juízes,

desta forma restando 117. Os itens foram respondidos em uma escala de concordância de 6 pontos e depois das análises fatoriais restaram 61 itens distribuídos nos dez fatores.

A investigação desses fatores na presente pesquisa dar-se-á em um contexto diferenciado ao realizado na pesquisa original de Dessen e Paz (2010), tendo em vista que são pessoas que estão em teletrabalho, desta forma importa frisar que fatores como identificação com a organização, relacionamento com os colegas de trabalho são pontos que geram curiosidade, tendo em vista que estes servidores não realizam suas atividades *in loco*.

Impactos do Teletrabalho para o Indivíduo, a Organização e a Sociedade

De acordo com Mello (2011) o teletrabalho não é novidade em muitos países, há mais ou menos três décadas que estudos são realizados sobre este tema, embora aqui no Brasil as pesquisas sejam mais recentes. Em geral os estudos trazem resultados dos impactos do teletrabalho em três níveis de análise: indivíduo, organização e sociedade.

Decorrente das revisões sobre o tema, foi identificado como **vantagens** para o teletrabalhador o aumento da produtividade e da concentração, a diminuição do estresse devido ao fato do não enfretamento do trânsito diário e a flexibilidade do horário, também perceberam como uma boa oportunidade para os deficientes físicos (Santos, Silva & Menezes, 2002), a redução dos custos com transporte, vestuário e estacionamento, bem como a maior convivência com os familiares (Fonseca & Pérez-Nebra, 2013). Em contrapartida como **desvantagens** podem ser percebidas que o teletrabalho favorece ao isolamento social, o funcionário tem o custo da instalação do escritório em casa, assim como maior gasto com energia e outros recursos, também pode impactar na saúde do sujeito devido à diminuição de movimentação (Fabregat & Gallego, 2002). Na literatura ressalta-se ainda a dificuldade de administração do tempo e disciplina; o excesso de horas trabalhadas; procrastinação e por último a invasão da família no trabalho do indivíduo (Fonseca & Pérez-Nebra, 2013).

Já em relação às **vantagens** para organização encontra-se na literatura: o aumento da produtividade e da qualidade de trabalho; redução de custos do escritório; fim do absenteísmo (Nohara, Acevedo, Ribeiro & Muniz da Silva, 2010) e o menor índice de acidentes no trabalho (Fonseca & Pérez-Nebra, 2013). No que tange as **desvantagens** pode-se pontuar: dificuldade em conseguir a presença do trabalhador no local de trabalho, mesmo quando necessitada (Quintal, 2002); segurança sobre as informações sigilosas (Santos, Silva & Menezes, 2002); maior dificuldade no controle da evolução do trabalho;

maior dificuldade do sujeito com a identificação da cultura da empresa e conflitos entre teletrabalhadores e os trabalhadores presenciais (Nohara, Acevedo, Ribeiro & Muniz da Silva, 2010).

No que concerne à sociedade, percebe-se como **vantagens** a inclusão social do deficiente físico (Nohara, Acevedo, Ribeiro & Muniz da Silva, 2010), a diminuição do tráfego nas vias, bem como a diminuição de poluição para sociedade, descentralização de concentração populacional nos grandes centros urbanos (Fonseca & Pérez-Nebra, 2013). Como **desvantagem** foi percebido a diminuição das ações coletivas e das interações pessoais comuns na sociedade industrial (Fonseca & Pérez-Nebra, 2013).

Existem poucas pesquisas no Brasil sobre teletrabalho. Comumente o foco destas encontram-se na administração de empresa. Até o presente não foi encontrado estudos em relação ao bem-estar do trabalhador que está inserido nesse novo sistema de trabalho. Destarte, a presente pesquisa visa investigar o impacto do teletrabalho no bem-estar pessoal desses indivíduos.

Método

Delineamento da Pesquisa

Com o objetivo de investigar o bem-estar pessoal organizacional dos servidores de um Órgão Público que realizam teletrabalho, a pesquisa foi delineada de caráter descritivo, natureza quantitativa, onde a variável de interesse é o bem-estar pessoal, e foi utilizado o método transversal.

Participantes

A população da empresa conta com 277 funcionários em teletrabalho distribuídos nos 27 estados. A escolaridade dos funcionários vai do nível médio até pós-doutorado. Os cargos de Técnico Federal de Controle Externo (TFCE), tem salário inicial R\$ 6.019,28, o que corresponde a 9,67 salários mínimos e Auditor Federal do Controle Externo (AUFC) com salário inicial de R\$ 10.706,16, correspondendo a 17,21 salários mínimos. A concorrência para o cargo de TFCE é de 898,18 pessoas por vaga, e para o cargo de AUFC é de 156,44 pessoas por vaga. A carga horária de trabalho é de 7 horas por dia, e os servidores têm direito a férias mais recesso. Como critério para entrar em teletrabalho, os funcionários têm que ter mais de três anos de tempo no Órgão e produzir 20% a mais que os outros funcionários. Quanto às horas teletrabalhadas, existe uma portaria institucional que estabelece o máximo de 35 horas semanais.

A amostra final da presente pesquisa ficou constituída por 71 funcionários, onde os trabalhos realizados correspondiam à área meio (jurídica, administrativa, contabilidade) e a área fim (auditoria, fiscalizações).

Instrumento

Foi utilizado o instrumento de Indicadores de bem-estar pessoal nas organizações (Apêndice A) criado e validado por de Dessen e Paz (2010), que contém 61 itens distribuídos em 10 fatores, onde no fator “Relação com o Cliente” foi modificado para “Relação com a Sociedade”. Os fatores são: Reconhecimento ($\alpha = 0,89$; N de itens = 6); Salário ($\alpha = 0,92$; N de itens = 6); Relação com a Chefia ($\alpha = 0,94$; N de itens = 7); Relação com Colegas de Trabalho ($\alpha = 0,90$; N de itens = 7 itens); Identificação com a Organização ($\alpha = 0,91$; N de itens = 8); Oportunidades de Crescimento ($\alpha = 0,85$; N de itens = 5); Condições de Trabalho ($\alpha = 0,82$; N de itens = 7); Relação com a Sociedade ($\alpha = 0,82$; N de itens = 3); Valorização ($\alpha = 0,75$; N de itens = 4) e por último a Realização ($\alpha = 0,90$; N de itens = 8). Foi adicionado nesse instrumento dados demográficos e de caracterização do teletrabalho, bem como um campo em aberto para o pesquisado adicionar comentários que acreditava pertinentes sobre a pesquisa (facultativo).

Importa destacar que a escala tem amplitude de 6 pontos, com âncoras de concordância, onde 0 significa “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”.

Procedimento de coleta de dados

Para realização do presente estudo, foi feito um levantamento dos servidores que se encontravam em teletrabalho. Onde estes servidores estavam distribuídos desde a Sede, localizada em Brasília, às Secretarias de Controle Externo, nos 26 Estados do Brasil.

Encaminhou-se um e-mail para os funcionários com o convite para participar da pesquisa, neste e-mail continham explicações sobre a pesquisa, o tempo médio de resposta ao questionário (de 15 a 20 minutos), explicações de como responder e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – Apêndice B), bem como o *link* que dava acesso ao questionário (Apêndice B).

A priori foram encaminhados 277 e-mails tendo em vista que este era o número de pessoas que estavam em teletrabalho, poucos questionários foram respondidos, desta forma foi reenviado outro e-mail. Mesmo assim o número de questionários ainda estava muito abaixo do esperado, desta forma, funcionários dos recursos humanos se disponibilizaram para cobrar dos servidores, onde houve um maior número de questionários respondidos.

Os dados foram coletados entre os dias 09/09/2012 e 19/10/2012.

Procedimento de análise de dados

As análises dos dados deste estudo foram representadas por indicadores numéricos onde foram realizadas no programa Statistical Package of Social Sciences (SPSS), versão 20. As análises das percepções dos participantes acerca das dimensões do trabalho e do bem-estar pessoal organizacional se deu através das análises descritivas da medida de tendência central (média) e de variação dos dados (desvio-padrão).

Definiu-se como ponto médio da escala o valor de 2,5. Os desvios padrão acima de 1 foram considerados altos para a escala de amplitude de 6 pontos, de zero a 5.

Quanto à verificação da correlação entre os fatores de bem-estar e as variáveis demográficas e de caracterização de teletrabalho, foi utilizada a correlação de Pearson que se mostra mais adequada que a de Spearman.

Resultados

Variáveis Demográficas e Funcionais

Com a finalidade de descrever a amostra, foram levantadas questões acerca das variáveis demográficas, assim como pontos referentes ao teletrabalho realizados pelos participantes. Desta forma os dados dos 71 indivíduos que foram coletados, estão especificados nas Tabelas 3 e 4, a seguir:

Tabela 3. Descrição dos dados demográficos da amostra (N=71)

Variável	Tipo	N	%
Sexo	Masculino	43	60,56
	Feminino	28	39,43
Idade	20-29	2	2,81
	30-39	26	36,61
	40-49	31	43,66
	50-59	9	12,67
	60-69	3	4,22
Estado Civil	Solteiro	13	18,30
	Casado	58	81,69
Quantidade de filhos (até 3 anos de idade)	0	47	66,19
	1	16	22,53
	2	7	9,85
	3	1	1,40
Escolaridade	Superior	33	46,47
	Especialização/Mestrado	38	53,51
Estado	Distrito Federal	45	63,38
	Rio de Janeiro	9	12,67
	Maranhão	5	7,04
	Pará	3	4,22
	Outros	9	12,67
Tempo Total de trabalho no Órgão	4 a 7 anos	29	40,84
	8 a 11 anos	11	15,50
	12 a 15 anos	8	11,26
	16 a 19 anos	14	19,72
	Mais de 20 anos	9	12,67

De acordo com os dados obtidos pela Tabela 3, percebe-se que há uma predominância do sexo masculino (60,56%), encontra-se na faixa etária entre 40 a 49 anos

de idade (43,66%) e encontra-se no Distrito Federal (63,38%), seguido do Rio de Janeiro (12,57%).

Em relação à escolaridade 53,51% dos sujeitos analisados possuem escolaridade em nível de pós-graduação e mestrado. Já em relação à família 81,69% dos indivíduos são casados e a maioria não tem crianças de até três anos de idade (66,19%).

Especifica-se o tempo e o tipo de teletrabalho realizados pelos sujeitos, na Tabela 4 a seguir:

Tabela 4. Caracterização do teletrabalho exercido pelos sujeitos (N=71)

Variável		N	%
Tempo de teletrabalho	Menos de um ano	14	19,71
	1 ano	18	25,35
	2 anos	30	42,25
	3 anos	7	9,86
	4 anos	1	1,41
	Casos omissos	1	1,41
Área de atividade	Meio	28	39,43
	Fim	41	57,74
	Casos omissos	2	2,81
Categoria de teletrabalho	Integral	10	14,08
	Complementador	61	85,91
Carga semanal de teletrabalho	0 a 5 horas	4	5,63
	6 a 11 horas	5	7,04
	12 a 17 horas	2	2,81
	18 a 23 horas	7	9,86
	24 a 29 horas	6	8,45
	30 a 35 horas	40	56,34
	Mais de 36 horas por semana	7	9,86
Carga horária presencial	0 a 5 horas	18	25,35
	6 a 11 horas	13	18,31
	12 a 17 horas	3	4,22
	18 a 23 horas	3	4,22
	24 a 29 horas	6	8,45
	30 a 35 horas	23	32,40
	Mais de 36 horas por semana	5	7,04

De acordo com os dados obtidos da Tabela 4, observa-se que a maioria dos servidores pesquisados teletrabalham há dois anos. As atividades de trabalho foram categorizadas na área meio e fim, onde 39,43% dos funcionários encontram-se na área

meio, e 57,74% na área fim. A maioria dos servidores divide o teletrabalho com carga presencial (85,91%). A maioria teletrabalham por mais de 30 horas semanais (56,34%) e 9,86% trabalham mais de 36 horas semanais. Também verificou-se que 40,84% dos funcionários estão na instituição entre 4 a 7 anos.

Análises Descritivas

Apresentam-se as percepções das dez dimensões de bem-estar pessoal na organização, com a intenção de descrever a percepção dos servidores que utilizam o teletrabalho, na Tabela 5. Como também a categorização dos relatos dos teletrabalhadores na Tabela 6.

Tabela 5. Descritivas das variáveis que predizem o bem-estar pessoal na organização

Variáveis	Média	Desvio-Padrão
Relação com a chefia	4,23	0,88
Condições de trabalho	4,20	0,68
Valorização	4,14	0,69
Relação com os colegas de trabalho	4,11	0,65
Relação com a sociedade	3,98	0,90
Identificação com a organização	3,92	0,85
Realização	3,91	0,84
Salário	3,85	0,70
Reconhecimento	3,58	0,82
Oportunidade de crescimento	3,41	0,87

Verifica-se na Tabela 5 que todos os fatores situam-se acima do ponto médio, e os fatores que obtiveram maiores médias foram: “Relação com a Chefia”, “Relação com os Colegas de Trabalho”, “Condições de Trabalho” e “Valorização”. Em relação ao desvio-padrão, observou-se a homogeneidade de respostas nos fatores.

Tabela 6. Categorização dos comentários dos servidores sobre o teletrabalho

Categorias	N
Aumento da produtividade	7
Falta de suporte de informática	4
Aumento da satisfação	4
Avaliação positiva sobre a flexibilização dos horários	2
Diminuição do estresse decorrente do trânsito	2
Ganho na qualidade de vida	2

Os resultados apontaram que a maioria dos teletrabalhadores relataram sobre o aumento da produtividade, seguido da falta de suporte de informática e aumento da satisfação. Em menor proporção comentaram positivamente sobre a flexibilização dos horários, como também da diminuição do estresse decorrente do trânsito e por fim o ganho da qualidade de vida.

Análises de Correlação

Os dados apresentados na Tabela 7 demonstra a correlação dos dados da caracterização de teletrabalho com os fatores preditores de bem-estar organizacional. Foi realizado correlação entre todos os fatores preditores do bem-estar organizacional com as variáveis demográficas, onde apenas correlacionou idade com oportunidade de crescimento, ($r = - 0,20^*$, $p = 0,09$). Entende-se que quanto mais velho o indivíduo pior a percepção em relação às Condições de Trabalho.

Tabela 7. Correlação entre a caracterização de teletrabalho com as dimensões de bem-estar (N= 71)

Variáveis		Tempo de teletrabalho	Hora presencial	Hora Teletrabalho
Identificação com a Organização	r	-0,20*	0,07	0,02
Relação com Colegas de Trabalho	r	-0,04	0,20*	-0,1
Oportunidade de Crescimento	r	-0,01	-0,01	0,20*

Legenda: r = índice de correlação de Pearson; p = significância; * $p < 0,1$

No que diz respeito a tempo de teletrabalho (em anos) foi percebido que quanto menor o tempo em teletrabalho maior à Identificação com a Organização, ($r = - 0,20^*$, $p = 0,08$). Em relação às horas presenciais, a tabela demonstra que quanto maior o número de horas presenciais, maior a Relação com o Colega, ($r = 0,20^*$, $P = 0,09$). Também apareceu que quanto mais horas de teletrabalho maior a percepção de Oportunidades de Crescimento, ($r = 0,20^*$, $p = 0,09$).

Discussão

Discussão das Análises Descritivas

De acordo com Pinto (2003) existe uma predominância de teletrabalhadores do sexo masculino, os resultados obtidos da presente pesquisa entram em consonância com a literatura, mas é importante frisar que no quadro geral dos servidores do órgão estudado 66,94% são homens. Pinto (2003) ainda aponta que a faixa etária dessas pessoas varia de 30 a 49 anos de idade, utilizando a mesma faixa de Pinto, na Tabela 3, percebe-se uma concentração nesta faixa, totalizando 80,27%, confirmando a predominância. No que tange a graduação a maioria dos pesquisados se encontram em nível de pós-graduação ou mais, bem como nos dados apontados por Fonseca e Pérez-Nebra (2013) e Pinto (2003).

No que diz respeito à situação familiar a maioria dos participantes são casados, bem como nos resultados encontrados por Barros (2007). Em relação a filhos pequenos (até 3 anos de idade) a maioria dos participantes não possuem, na literatura a maioria dos teletrabalhadores possuem filhos, no entanto não há descrição da idade (Barros, 2007). Uma hipótese explicativa para esse resultado é o fato da dificuldade em trabalhar em casa tendo criança pequena podendo concorrer com as atividades laborais.

Em relação à regionalidade a maioria dos teletrabalhadores desta pesquisa se encontra no Distrito Federal, entrando em congruência com a pesquisa de Pinto (2003), embora São Paulo seja o responsável pelo maior número de teletrabalhadores no Brasil (Barros, 2007). É importante destacar, que esta pesquisa delimita-se a um único órgão, no qual a Sede situa-se no Distrito Federal, devido a este fator pode-se explicar a maioria de respondentes concentrados nesta região.

Quanto à caracterização funcional do teletrabalho os estudos mostram que a categoria complementar vem aumentando cada vez mais (Castells, 1999, citado em Fonseca & Pérez-Nebra, 2013). De acordo com Nohara, Acevedo, Ribeiro e Silva (2010) o

tempo que as pessoas se encontram em teletrabalho varia de 2 a 11 anos. Os resultados encontrados nesta pesquisa, descritos na Tabela 4, mostram que a maioria dos funcionários utilizou o teletrabalho de forma complementar, o que entra em consonância com a literatura e que a maioria dos teletrabalhadores se encontra há dois anos em teletrabalho, no entanto cabe ressaltar, que o teletrabalho foi implementado nesta instituição há quatro anos.

Em relação às áreas de trabalho que mais se destacam estão a de Comunicação, Educação, Tecnologia da Informação e Vendas (Mill, 2006), a divisão foi diferenciada nesta pesquisa para facilitar as análises dos dados, onde os pesquisados se concentraram na área fim. Fazendo uma comparação com as áreas encontradas na literatura, pode-se inferir que os dados convergem.

Em relação às horas teletrabalhadas foi encontrado na pesquisa de Fonseca e Pérez-Nebra (2013) que 33,4% dos teletrabalhadores se dedicam em torno de 40 horas semanais em suas atividades de trabalho. Nesta pesquisa a maioria dos servidores teletrabalham mais de 30 horas semanais entrando em congruência com a literatura. Importa destacar que foi estipulado 35 horas de trabalho semanal para as pessoas que estão em teletrabalho, embora alguns pesquisados responderam trabalhar mais de 40 horas semanais. De acordo com Pinto (2007) as pessoas que se encontram em teletrabalho perdem o parâmetro de horas dedicadas ao trabalho, e muitas vezes acabam se dedicando um tempo a mais as atividades atribuídas.

Na Tabela 5 pode-se observar os resultados quanto aos fatores preditores de bem-estar pessoal na organização, onde os dados mostram que o fator Relação com o Chefia, foi o que obteve a maior média (4,23), foi percebido mais positivamente pelos teletrabalhadores. De acordo com Warr (2007, citado em Desse & Paz, 2010) o bem-estar depende das relações constituídas no trabalho, enfatizando a importância da chefia em

apoiar e aceitar novas ideias, desta forma, contribuindo para o bem-estar dos funcionários. Como base comparativa, na pesquisa de Dessen (2010) este fator situou-se acima da média (2, 28) onde o ponto médio da sua escala era 2. Pode-se entender que o órgão estudado favorece a relação com a chefia, conseqüentemente impactando em uma percepção positiva dos funcionários. Quanto à Relação com os Colegas de Trabalho, também se manteve acima do ponto médio (4,11). Paz (2004), Van Horn et. al. (2004) e Warr (2007, citado em Dessen & Paz, 2010) apontam a ajuda como um elemento muito importante, assim como a troca de informações entre os colegas de trabalho. Gera curiosidade o fato dos pesquisados se encontrarem em teletrabalho e mesmo assim terem percepções positivas em relação a essa dimensão. Pode ser considerado como hipótese explicativa o fato da maioria dos pesquisados utilizar o teletrabalho de forma complementar, como também pode ser entendido que exista apoio e ajuda dos colegas de trabalho remotamente.

Outro fator que obteve uma média alta foi Condições de Trabalho (4,20), onde os autores Paz (2004), Van Horn et. al. (2004) e Warr (2007, citado em Dessen & Paz, 2010) afirmam a importância desse fator como preditor do bem-estar, tendo como a principal característica a autonomia. Outros aspectos citados são a liberdade da realização dos trabalhos, as metas claras e definidas, assim como um ambiente físico seguro e favorável para atividade laboral (Dessen & Paz, 2010). Na pesquisa de Dessen (2010) o fator Condições de Trabalho foi descrito como “autonomia” e a percepção dos trabalhadores foi abaixo do ponto médio (1,90), diferenciando-se das percepções dos trabalhadores da presente pesquisa. Uma hipótese explicativa para o resultado da presente pesquisa é o fato do teletrabalho permitir mais autonomia, tendo em vista que a modalidade exige isso, assim como metas claras e com prazos estabelecidos. Outra hipótese explicativa seria de um ambiente mais favorável em casa, percebido como de maior segurança para trabalhar.

Os pesquisados obtiveram uma percepção positiva, acima do ponto médio, em relação ao fator Valorização. Segundo Warr (2007, citado em Dessen & Paz, 2010) essa dimensão descreve a percepção que o trabalhador tem da importância das atividades realizadas, para a organização e a sociedade. Comparando com a pesquisa de Dessen (2010) os resultados foram semelhantes, as percepções também foram consideradas elevadas (3,11). Pode-se entender que neste órgão os teletrabalhadores conseguem perceber a importância do seu trabalho, contribuindo assim para o seu bem-estar. O fator Realização ficou acima da média (3,91), quando comparado com a pesquisa de Paschoal (2008), as percepções convergiram, tendo em vista que Paschoal (2008) obteve como resultado o valor de 3,38, tendo 3 como ponto médio da sua escala. Em relação ao fator em questão, Paschoal (2008), Van Horn et al. (2004) e Warr (2007, citado em Dessen & Paz, 2010) acreditam que a superação dos desafios para alcance de metas de vida, bem como trabalhar com o que gosta são condições necessárias para alcançar o bem-estar. Uma hipótese explicativa para o resultado pode se dar pelo fato de tratar-se de um Órgão Público onde prioriza o perfil do servidor com o cargo ocupado, outra hipótese explicativa seria pelo fato da tarefa realizada ter um caráter mais solitário, podendo ser percebido como mais desafiador pelo servidor.

Quanto ao fator Relação com a Sociedade, também ficou acima do ponto médio (3,98), entrando em consonância com a pesquisa da Dessen (2010) onde a percepção dos seus pesquisados foram elevadas neste fator (2,54). Em relação aos fatores de Relações Interpessoais (com a chefia, colegas de trabalho e sociedade), as percepções em geral foram positivas, o que favorece ao bem-estar pessoal.

Quanto ao Salário as percepções foram altas (3,85), quando comparado com outra pesquisa a percepção deste fator foi considerada elevada, tendo em vista que no estudo de Dessen (2010), os trabalhadores tiveram uma percepção diferenciada, obtendo uma média

baixa (1,79), cabe ressaltar que o ponto médio da escala era 2. Importa frisar que os servidores deste órgão quando comparados a outros trabalhadores do Brasil, ganham acima dos parâmetros normais (no mínimo nove salários mínimos).

A percepção de Identificação com a Organização também obteve valor acima do ponto médio (3,92). Na pesquisa de Dessen (2010) o fator que obteve maior média de bem-estar foi Identificação com a Organização (3,14). De acordo com Dessen e Paz (2010) para ter identificação com a organização o trabalhador precisa sentir orgulho, admiração da empresa, percebendo a empresa como séria. A percepção desta pesquisa com a de Dessen (2010) entram em congruência. No que tange ao fator Reconhecimento, os teletrabalhadores tiveram uma percepção elevada, com a média de 3,58. Paz (2004) destaca a importância do trabalhador se perceber admirado e recompensado pelo seu trabalho, o que contribui para o bem-estar. Destarte, pode-se inferir que os teletrabalhadores deste Órgão Público sentem-se admirado, contribuindo desta forma para o bem-estar destes.

Por fim, o fator Oportunidade de Crescimento, onde os teletrabalhadores tiveram uma percepção acima do ponto médio da escala (3,41), no entanto, importa destacar que foi o fator que obteve o menor valor. Como base comparativa, na pesquisa de Dessen esse fator situou-se marginalmente acima do ponto médio (2,11). Uma hipótese explicativa para esse valor ter sido o menor da presente pesquisa, pode ser atribuída a forças políticas para obtenção de promoções.

De acordo com os relatos dos servidores apontados na Tabela 6, após a adesão do teletrabalho foi percebido um aumento da produtividade o que entra em consonância com a literatura (Santos, Silva, Menezes, 2002). De acordo com Tamayo, Silva, Mendes, Lima, Assmar Abrahão, Ferre, Paz, Ferreira, Cruz, e Santos (2004) a forma de controle do trabalho pode afetar os efeitos no bem-estar e na produção. Pode-se inferir que a forma de

controle investida, delegando mais autonomia para o trabalhador (como no teletrabalho) pode refletir no bem-estar e na produtividade deste. De acordo com Santos, Silva e Menezes, (2002) a flexibilização dos horários, como o não enfrentamento do trânsito nos horários de picos diminuem o estresse, o que conseqüentemente aumenta a qualidade de vida, favorecendo ao bem-estar, entrando em consonância com os relatos descritos. Por fim, tiveram alguns relatos sobre a falta de suporte de informática, que são condições de trabalho importante para atividade laboral, que é um fator preditor para o bem-estar. Cabe informar que órgão tem um regulamento onde descreve que o suporte tecnológico são delegadas as pessoas que ingressarem no programa de teletrabalho.

Em geral, pode-se observar que todos os fatores pesquisados obtiveram resultados acima do ponto médio da escala, o que indica que os servidores que estão em teletrabalho têm uma percepção positiva das dimensões que favorecem o bem-estar pessoal na organização, e que o órgão propicia, no geral, condições favoráveis de trabalho para os seus servidores.

Discussão das correlações

No estudo em questão foram testadas as variáveis demográficas, sexo, idade, estado civil, quantitativo de filhos, escolaridade e Estado. Onde os resultados apontaram correlação significativa entre um fator de bem-estar pessoal na organização. Também foram testadas as características de teletrabalho, como tempo que pratica teletrabalho, área de atividade, categoria de teletrabalho, carga semanal de teletrabalho e carga presencial de trabalho. Os resultados mostraram correlação significativa entre eles e três fatores de bem-estar pessoal.

Ocorreu uma correlação negativa entre idade e o fator Condição de Trabalho. Demonstra que quanto menor a idade maior a percepção condição de trabalho, neste caso

pode-se inferir que a percepção que os mais jovens têm em relação às condições de trabalho é melhor. De acordo com Paz (2004) as condições de trabalho têm como característica principal a autonomia, mas outros autores também descrevem como características importantes o suporte ambiental e a clareza de metas (Van Horn et al., 2004; Warr, 2007, citado em Dessen & Paz, 2010). Uma hipótese explicativa para o resultado pode ser devido à habituação, pode-se inferir que os ingressantes (mais novos) conheciam outra realidade com condições de trabalho (pior). Por ser um grupo que realiza teletrabalho, outra hipótese explicativa pode ser que as pessoas mais velhas tenham maior dificuldade de lidar com algumas peculiaridades da tecnologia da informação, tendo em vista que o órgão em questão não dá esse suporte para as pessoas que se encontram nessa modalidade.

No que diz respeito às horas trabalhadas presencialmente, quanto maior o número de horas presenciais, melhor a Relação com o Colega, onde pode ser observado na Tabela 7. De acordo com Fabregat e Gallego (2002), uma das desvantagens do teletrabalho é que favorece ao isolamento social, que são relações importantes para promoção do bem-estar. Dessa forma o resultado corroborou com a literatura. Em relação ao tempo de teletrabalho (anos) foi encontrado correlação com Identificação com a Organização de forma inversa, desta forma quanto menor o tempo de teletrabalho maior a identificação desse sujeito com a organização, desta forma maior sentimento de admiração, orgulho, confiança e identificação com a organização, características necessárias para o bem-estar organizacional (Dessen & Paz, 2010). Uma hipótese explicativa é que o teletrabalhador com mais tempo em teletrabalho tem maior dificuldade de identificação com a cultura da empresa (Nohara et al., 2010).

No que tange a horas de teletrabalho foi encontrado correlação positiva com Oportunidade de Crescimento. De acordo com Dessen e Paz (2010) oportunidades para

capacitação e treinamentos relevantes para o trabalho são importantes para o bem-estar do trabalhador. Como hipótese explicativa, pode-se inferir que as pessoas que se encontram em teletrabalho podem aproveitar mais as oportunidades de treinamento, devido à flexibilização das horas.

Um dado que chamou atenção, foi que na pesquisa de Fonseca e Pérez-Nebra (2013), as pessoas que teletrabalhavam correlacionaram com sintomas maníacos, por consequência, pode-se inferir que a percepção de maior Oportunidade de Crescimento dos servidores que se encontram em teletrabalho, esteja sujeito a traços da mania. No entanto, cabe informar, que para o servidor entrar para o sistema de teletrabalho, tem que passar pelo estágio probatório, que dura em média três anos, desta forma o indivíduo pode perceber como uma promoção o ingresso ao teletrabalho.

O estudo permitiu visualizar questões referentes ao teletrabalho relacionadas com o bem-estar organizacional. Alguns fatores surpreenderam com os resultados, como o fator Identificação com a Organização, onde a percepção dos teletrabalhadores foi elevada, esperava-se uma pior percepção devido à diferença do contexto estudado, tendo em vista que são pessoas que teletrabalham, desta forma podendo afetar a percepção de pertencimento. Esperava-se que a quantidade de horas teletrabalhadas tivesse se correlacionado positivamente com mais fatores que predizem o bem-estar organizacional, no entanto ocorreu apenas uma correlação de horas teletrabalhadas com o fator Oportunidade de Trabalho. Quanto às dúvidas inicialmente apontadas sobre os fatores Identificação com a Organização e Relacionamento com os Colegas de Trabalho, ficaram bem esclarecidas. Os resultados mostraram que os servidores que tem menos anos de teletrabalho tem mais identificação com a organização, demonstrando que a percepção das pessoas com mais anos em teletrabalho pode diminuir, afetando assim o bem-estar organizacional. Os funcionários que têm mais horas de trabalho presencial também tem um

melhor relacionamento com os colegas, desta forma pode-se inferir que o distanciamento das pessoas que se encontram em teletrabalho pode afetar as relações interpessoais, conseqüentemente prejudicando a percepção de bem-estar. Uma possível solução para essa questão seria utilizar o teletrabalho de forma complementar como a maioria dos pesquisados, tendo em vista que possibilita a preservação das relações devido a um maior contato presencial.

Por fim, cabe ressaltar que todos os fatores tiveram percepções elevadas de bem-estar, no entanto as quantidades de correlações foram menores que as esperadas. Desta forma, pode-se inferir que o Órgão Público pesquisado oferece condições favoráveis para o bem-estar dos servidores, como exemplo a essa condição favorável, a opção de escolha do ingresso do sistema de teletrabalho.

Considerações Finais

A presente pesquisa atendeu o seu objetivo, uma vez que foi descrito o bem-estar organizacional das pessoas que se encontram em teletrabalho e obteve resultados positivos em todos os fatores investigados, bem como foram encontradas correlações de caracterização de teletrabalho com fatores preditores do bem-estar pessoal organizacional.

Contribuições

Devido às mudanças do contexto de trabalho a psicologia organizacional se depara com outras situações de trabalho e é fundamental aderir novas posturas de promoção ao bem-estar, com a finalidade de manter a saúde do trabalhador, bem como da organização. Nesse sentido, a presente pesquisa contribuiu apresentando um estudo sobre o fenômeno bem-estar organizacional em um contexto diferenciado. É importante que as organizações viabilizem políticas estratégicas voltadas para o bem-estar pessoal do seu trabalhador, inovando e implementando ferramentas como o teletrabalho.

Por fim, esta pesquisa tentou mostrar as consequências positivas na relação do teletrabalho com o bem-estar pessoal organizacional, onde os resultados mostraram que o órgão possui funcionários com percepção elevada de bem-estar em relação a todos os fatores investigados, mostrando uma visão de organização saudável em relação ao bem-estar dos funcionários que aderiram ao teletrabalho.

Limitações

Apesar das contribuições, foram limitações à baixa adesão dos pesquisados e o estudo se limitar a uma única organização. Outra limitação foi que no mesmo período ocorreu a pesquisa de clima da instituição, dificultando a adesão. O espaço de tempo curto também prejudicou a realização de uma pesquisa mais detalhada. Outro fator limitante foi

não ter feito uma análise comparativa da percepção dos servidores que trabalham in loco com os que teletrabalham. Por fim, gerou dúvida o campo para responder as horas trabalhadas por semana presencialmente e remotamente (onde em algumas respostas descreviam a mesma quantidade de horas), dessa forma este campo de resposta poderia ter sido mais bem elaborado para não gerar dúvidas.

Agenda de pesquisa

Para as próximas pesquisas sobre este fenômeno em pessoas que teletrabalham sugere-se que seja investigado o conflito trabalho x família, na pesquisa de Fonseca e Pérez-Nebra (2013) foi investigada a invasão da família no trabalho do indivíduo, o que pode causar prejuízo para o bem-estar do sujeito. Também pode ser realizada uma pesquisa comparativa, da percepção de bem-estar das pessoas que trabalham in loco com as que teletrabalham. Por fim, é importante salientar a necessidade de uma investigação mais ampla, em diversas empresas, tendo em vista que foi realizado em uma única empresa pública, onde a realidade é bem diferenciada do restante do país, desde os salários as oportunidades oferecidas. Desta forma, sugere-se que seja estudada a percepção dos teletrabalhadores sobre o bem-estar pessoal em empresas públicas e privadas, a fim de que os resultados possam ser generalizáveis.

Referências

- Barros, A. M. (2007). *As implicações do teletrabalho para os indivíduos e para sua forma de atuação na empresa: Um estudo de caso dos teletrabalhadores da Shell Brasil*. Dissertação de Mestrado da Universidade Católica – RJ.
- Dessen, M. C. (2010). *Indicadores de Bem-Estar Pessoas nas Organizações: O impacto da Percepção da Cultura, do Perfil de Pessoal e de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e de Qualidade de Vida do Trabalhador*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Dessen, M. C., Paz, T. G. M. (2010). Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. *Psicologia em Estudo*, Maringá, 15, (2), 409-418.
- Fabregat, A .B. M., Gallego, C. E. (2002) Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo*. Retirado em 29 de agosto 2012, de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=898>.
- Ferreira, M.C., Mendonça, H. (2012). *Saúde e bem-estar no trabalho: Dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Fonseca, R.L., Pérez-Nebra, A.R.(2013). *Epidemiologia do Teletrabalhador*. Dissertação de monografia do Centro Universitário de Brasília, UniCEUB, Brasília, DF.
- Malvezzi, S. (2004). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Prefácio. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. B.; Bastos, A. A.V. B. (Orgs.) (pp. 13-17) Porto Alegre: Artmed.
- Mello, A.A.A., Santos, S.A. (2001). *O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multivalentes atuantes no Brasil: Estudo para identificar as*

- forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas.* Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo.
- Mill, D. (2006). *Educação à distância e trabalho docente virtual: sobre a tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais de sexo na Idade Mídia.* Tese de Doutorado da Universidade Federal de Minas Gerais.
- Nohara, J. J., Acevedo, C.R., Ribeiro, A.F., Silva, M.M. (2010) O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. *Revista de Administração e Inovação*, 7(2), 150-170.
- Paschoal, T. (2008). *Bem-estar no trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho.* Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Paz, M. G. T. (2004). Poder e saúde organizacional. Em A. Tamayo (Org.), *Cultura e saúde nas organizações*, (pp. 127-154), Porto Alegre: Artmed.
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo: Aspectos Psicosociales del Trabajo.* Vol I y II. Madrid: Síntesis.
- Pinto, J. O. (2003). *Avaliação da viabilidade de implantação do teletrabalho no domicílio: um estudo de caso no SERPRO.* Dissertação de Mestrado na Universidade Federal de Santa Catarina.
- Pinto, P. C. A. (2009). *Bem-estar no trabalho: um estudo com assistentes sociais.* Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa.
- Quintal, A.M.A. (2002). *O teletrabalho: o conceito e implicações.* Departamento de Informática, Universidade de Coimbra, Portugal. Retirado em 7 de agosto 2012, de: <http://student.dei.uc.pt/~andreaia/artigo.html>.

Santos, A.M., Silva, A.A., Menezes, M.A.F. (2002). *Teletrabalho na Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia*. Dissertação de Pós-Graduação na Universidade de Salvador.

Siqueira, M. M. M. & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201-209.

Tamayo, A., Silva, A.V., Mendes, A. M., Lima, D., Assmar E.M.L, Ferreira, M. C., Paz, M.G.T, Ferreira, M.C., Cruz, R.M. e Santo, V. (2004). *Cultura e Saúde nas Organizações*. Porto Alegre: Artmed.

Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B. e Scheurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.

Apêndice A - Instrumento de Indicadores de Bem-estar Pessoal na Organização.

INSTRUMENTO DE INDICADORES DE BEM-ESTAR						
Este questionário tem como objetivo avaliar o bem-estar psicológico dos servidores que estão em teletrabalho. Informamos que as informações fornecidas e sua identificação são sigilosas.						
Leia as questões abaixo e marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguindo a escala:						
	0	Discordo totalmente				
	1	Concordo muito pouco				
	2	Concordo pouco				
	3	Concordo moderadamente				
	4	Concordo muito				
	5	Concordo totalmente				
RECONHECIMENTO						
1	Considero que há espaço para que eu participe do processo de tomada de decisões		0	1	2	3 4 5
2	Sou reconhecido pelo trabalho que realizo nesta organização		0	1	2	3 4 5
3	Sinto que o meu trabalho é reconhecido		0	1	2	3 4 5
4	Tenho autonomia para implementar novas ideias		0	1	2	3 4 5
5	Gosto da forma pela qual meus esforços é valorizado		0	1	2	3 4 5
6	Acredito que minha opinião é considerada nesta organização		0	1	2	3 4 5
SALÁRIO						
7	Gosto do salário que recebo		0	1	2	3 4 5
8	Considero justo o salário que recebo		0	1	2	3 4 5
9	Acho justo o valor do meu salário quando comparado ao que os demais trabalhadores desta organização recebem		0	1	2	3 4 5
10	Julgo que o meu salário é compatível com o salário do mercado		0	1	2	3 4 5
11	Considero que o salário que recebo é suficiente para as despesas com o meu estilo de vida preferido		0	1	2	3 4 5
12	Possuo renda suficiente para satisfazer minhas expectativas pessoais e sociais		0	1	2	3 4 5
RELAÇÃO COM CHEFIA						
13	Acho que meu chefe é atencioso		0	1	2	3 4 5
14	Acho que meu chefe é aberto a sugestões		0	1	2	3 4 5
15	Tenho um chefe que colabora para a minha produtividade		0	1	2	3 4 5
16	Gosto da maneira como meu chefe me trata		0	1	2	3 4 5
17	Considero meu chefe justo		0	1	2	3 4 5
18	Considero que a competência de meu chefe contribui para o meu trabalho		0	1	2	3 4 5
19	Acredito que meu chefe transmite as informações importantes para o meu desempenho no trabalho.		0	1	2	3 4 5
RELAÇÃO COM COLEGAS						
20	Gosto do tipo de amizade que meus colegas de trabalho demonstram por mim		0	1	2	3 4 5
21	Sinto confiança nos meus colegas de trabalho		0	1	2	3 4 5
22	Sou apoiado pelos meus colegas quando necessito		0	1	2	3 4 5
23	Acredito que posso contar com meus colegas de trabalho para desempenhar minhas atividades		0	1	2	3 4 5
24	Sinto-me bem com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.		0	1	2	3 4 5
25	Sou tratado com respeito pelos meus colegas de trabalho		0	1	2	3 4 5
26	Sou tratado com respeito pelos outros trabalhadores desta organização		0	1	2	3 4 5
IDENTIFICAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO						
27	Admiro a Organização que trabalho		0	1	2	3 4 5
28	Tenho orgulho de pertencer a estas organização		0	1	2	3 4 5
29	Confio nesta organização		0	1	2	3 4 5
30	Acredito na seriedade desta Organização					
31	Me identifico com esta organização		0	1	2	3 4 5
32	Acredito no resultado do trabalho desta organização		0	1	2	3 4 5
33	Gosto da imagem desta organização junto à comunidade		0	1	2	3 4 5
34	Julgo que meus direitos são cumpridos por esta organização		0	1	2	3 4 5
OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO						
35	Gosto do sistema de promoção desta organização		0	1	2	3 4 5
36	Gosto da maneira com que esta organização realiza as promoções de seu pessoal		0	1	2	3 4 5
37	Tenho conhecimento dos critérios utilizados para as promoções		0	1	2	3 4 5
38	Sinto-me bem com a oportunidade que tenho de aprender por meio de capacitações oferecidas pela organização.		0	1	2	3 4 5
39	Aqui, avalio que realizo treinamentos que são relevantes para o meu trabalho.		0	1	2	3 4 5
CONDIÇÕES DE TRABALHO						
40	Possuo equipamentos de trabalho adequados para garantir minha saúde		0	1	2	3 4 5
41	Possuo equipamentos de segurança que previnem os perigos do trabalho		0	1	2	3 4 5
42	Possuo uma jornada de trabalho adequada		0	1	2	3 4 5
43	Sinto-me bem com minha carga de trabalho		0	1	2	3 4 5
44	Tenho liberdade para executar minhas atividades usando meu estilo pessoal		0	1	2	3 4 5
45	Sinto que trabalho em um ambiente que favorece a minha saúde		0	1	2	3 4 5
46	Tenho a infra-estrutura material necessária para a execução do meu trabalho		0	1	2	3 4 5
RELAÇÃO A SOCIEDADE						
47	Gosto do estilo de relacionamento que tenho com a sociedade		0	1	2	3 4 5
48	Meu relacionamento com a sociedade influenciam positivamente o meu trabalho		0	1	2	3 4 5
49	Sou tratado com respeito pela sociedade		0	1	2	3 4 5
VALORIZAÇÃO						
50	Percebo a importância das minhas atividades para o alcance dos objetivos da organização		0	1	2	3 4 5
51	Sinto-me responsável pelos resultados do trabalho que executo		0	1	2	3 4 5
52	Conheço os resultados que meu trabalho traz para a organização		0	1	2	3 4 5
53	Acho que o trabalho que desempenho é essencial para a sociedade		0	1	2	3 4 5
REALIZAÇÃO						
54	Sinto-me bem com o que faço trabalhando aqui		0	1	2	3 4 5
55	Gosto do trabalho que faço		0	1	2	3 4 5
56	Sinto-me bem com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam		0	1	2	3 4 5
57	Sinto-me realizado profissionalmente no meu trabalho		0	1	2	3 4 5
58	Gosto da variedade de tarefas que realizo		0	1	2	3 4 5
59	O meu trabalho possibilita a minha realização pessoal.		0	1	2	3 4 5
60	Penso que, trabalhando nesta organização, desenvolvo meu potencial		0	1	2	3 4 5
61	Considero que utilizo minhas habilidades e talentos na execução de minhas tarefas.		0	1	2	3 4 5
DADOS DEMOGRÁFICO						
SEXO:			Renda familiar líquida			
IDADE:						
ESTADO CIVIL:		_____				
Número de filhos com menos de 3 anos:		_____				
ESCOLARIDADE:		médio, superior, especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado				
ESTADO EM QUE MORA:						
CARACTERIZAÇÃO DO TELETRABALHO EXERCICIDO						
Tempo em anos que pratica o teletrabalho						
Área de atividade no teletrabalho						
Tempo de trabalho no TCU em anos						
Carga semanal de teletrabalho						
Carga horária presencial semanal						
Obrigado pela sua participação!!						

Apêndice B – Excerto da Página da Internet Utilizada na Coleta de Dado com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Bom Dia,

sou estudante de psicologia, e estagiária do TCU, irei realizar minha monografia sobre o bem-estar dos funcionários que teletrabalham, destarte gostaria de pedir sua contribuição nessa pesquisa, um questionário fácil e rápido de ser respondido, podendo ser realizado em 10 minutos. Importa inf pesquisa será aproveitado por este Tribunal.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário, de uma pesquisa acadêmica. Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento.

INFORMAÇÕES SOBRE O TRABALHO:

O trabalho tem como objetivo informações sobre o bem-estar psicológico das pessoas que encontram-se em teletrabalho. Espera-se melhor compreender como se dá o fenômeno do bem-estar no trabalho no contexto brasileiro. O benefício relacionado à sua participação será de aumentar o conhecimento para subsidiar futuras publicidades sobre o tema.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder um questionário que objetiva avaliar o seu bem-estar psicológico. Suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial, isto é, em nenhum momento será divulgado o seu nome em qualquer fase do estudo. Quando for necessário situação, sua privacidade será assegurada.

Caso consinta e queira participar, responda os itens abaixo.

CLIQUE NO LINK PARA RESPONDER

Desde já agradeço a sua participação!

* Required

Questão 1 *

Considero que há espaço para que eu participe do processo de tomada de decisões

0 1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

Questão 2 *

Sou reconhecido pelo trabalho que realizo nesta organização

0 1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

Questão 3 *

Sinto que o meu trabalho é reconhecido

0 1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

Questão 4 *