

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



Viviane Mishima dos Santos

Desenho do trabalho e bem-estar de teletrabalhadores brasileiros

RIBEIRÃO PRETO-SP

2021

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

VIVIANE MISHIMA DOS SANTOS

Desenho do trabalho e bem-estar de teletrabalhadores brasileiros

Versão Resumida

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciências, Área: Psicologia em Saúde e Desenvolvimento.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Marina Gregghi Sticca

RIBEIRÃO PRETO-SP

2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Mishima-Santos, Viviane

Desenho do trabalho e bem-estar de teletrabalhadores brasileiros. Ribeirão Preto, 2021.

126p. : il. ; 30cm

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto/ USP. Área de concentração: Psicologia.

Orientadora: Sticca, Marina Gregghi.

1. Desenho do trabalho. 2. Bem-estar. 3. Teletrabalho

Nome: Mishima-Santos, V.

Desenho do Trabalho e bem-estar de
teletrabalhadores brasileiros.

Dissertação apresentada à Faculdade de
Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto
da Universidade de São Paulo para obtenção
do título de Mestre em Ciências, Área:
Psicologia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Marina Gregghi Sticca

Aprovada em: ____/____/2021

Banca examinadora:

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus amados pais, minha base e suporte que acreditaram em meu potencial e me deram todo respaldo necessário para trilhar essa bela jornada do (des)conhecido. Também à minha saudosa nona (in memoriam), que sempre me impulsionou a ir além, e que lá do céu transborda luz em minha vida.

Agradecimentos

Foram tantos momentos: árduos, desafiadores, leves, lágrimas de dor e alegria, conquistas, realizações, superações, descobertas, aprendizados, novas amizades e parcerias de trabalho, um novo olhar sobre quem eu sou, minhas competências, capacidades, potencialidades. Tantas pessoas que acreditaram em mim, mais do que eu mesma, pessoas que faziam e fazem parte do meu caminho, pessoas que entraram em minha vida e deram um novo rumo à essa trajetória tão intensa do mestrado, da trilha acadêmica onde jamais pude imaginar a magnitude desse universo vasto, ambíguo, de conhecimentos e pensamentos diversos, de fronteiras, resiliência, avanços, intempéries e conquistas individuais e mútuas. Uma caminhada possibilitada pela minha força de vontade, dedicação, vontade de vencer e desbravar novos rumos do mundo organizacional, das pessoas e compreender ainda mais que áreas da ciência podem e devem se conversar e confluir para um bem maior, um bem comum de (re)construção, (re)desenho de contextos e realidades.

À CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), o meu profundo agradecimento por subsidiar e possibilitar o desenvolvimento profícuo deste estudo com concessão da bolsa de pesquisa de mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (FFCLRP) desta universidade tão renomada e reconhecida internacionalmente. Sem a bolsa este estudo teria acontecido? Com certeza que sim, mas com o seu apoio, foi possível muito mais, enveredar por tantos e complementares caminhos para o desenvolvimento de uma pesquisa mais robusta que certamente irá auxiliar tantas organizações e indivíduos em seu próprio crescimento, inclusive em sociedade.

Agradeço também ao PPG (Programa de Pós-Graduação) em Psicologia da FFCLRP-USP e a todos os membros que compõem direta e indiretamente este programa, pelo suporte, orientações, por lutar por dias melhores e mais esperançosos para todos os cientistas-pesquisadores que enfrentam uma batalha dia após dia a fim de mostrar e até provar o quão necessário e importante é desenvolver pesquisa de qualidade no Brasil, dentro de um contexto tão adverso onde a política impera veementemente e tantos cortes acontecem e aconteceram num curto espaço de tempo. A vocês e a todos os profissionais cientistas, minha admiração e agradecimento por não deixarem a ‘peteca’

cair nem mesmo frente a tantos obstáculos e ainda oferecer todo suporte de que precisamos nessa árdua e também prazerosa caminhada, obrigada!

Agradeço em especial à minha querida, graciosa e gigante profissional, professora, pesquisadora, cientista, esposa, mãe, mulher na ciência, orientadora Marina Greggi Sticca, quem abriu as portas do mundo acadêmico para mim, protagonizou brilhantemente minha trajetória, me orientou e orienta com maestria como eu acredito que um(a) orientador(a) deve fazer. Dona de valores humanos incomparáveis, que é firme e acolhedora, amiga, parceira, que acreditou e confiou fielmente em meu potencial e dedicou com tanto carinho e afinho, horas de trabalho direcionando meus passos, iluminando meu olhar quando tudo parecia pesado, difícil e conturbado demais. A ela, que me ensina até hoje muitas coisas, dentre elas em como desenvolver uma escrita científica e como me posicionar frente a diversas questões, minha eterna gratidão. Faltam-me palavras para expressar minha admiração e gratidão por essa “mulher maravilha” que sempre tem as palavras certas nos momentos certos. A essa pessoa que tive o privilégio de ter em minha caminhada e que ainda terei durante um bom tempo (assim espero...rsrs), de ser minha orientadora, a quem de fato faz jus ao significado maior de ORIENTADORA acadêmica. E parafraseando Cora Coralina “feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina.” Assim é a Marina, gratidão imensa por ser quem você é, por ser você no meu caminho.

E nessa caminhada desbravadora, agradeço imensamente a Deus que é meu guia, a razão por eu existir e ter o dom da vida, que ilumina meus passos e de uma maneira ou de outra sempre me mostra os melhores caminhos. Agradeço a meus pais, Silvia e Vanderlei, que são minha base e me deram tudo o que podiam dentro das condições que tinham e ajudaram a formar a pessoa que sou hoje, com grandes e fortes valores, que não desiste frente a uma dificuldade, que reconhece o verdadeiro significado da palavra família, suporte, amor e fé. Obrigada por estarem sempre a meu lado, apoiando minhas escolhas e decisões mesmo que não concordem muito ou não concordem, por durante a vida toda e em especial nessa desafiadora jornada, serem colo, palavras que acolhem e acalmam, por segurarem as pontas quando meu estresse estava em nível hard e que por vezes respondi rispidamente. Obrigada por serem quem são, por juntos passarmos por cima de tantas coisas, por sermos amor, sustentação, família. Obrigada por me ampararem quando eu desmoronei, por abraçarem meus projetos e me incentivarem, por não me deixarem cair; e quando no chão, por me tirarem do chão de um jeito que só

pais conseguem fazer. Amo vocês e agradeço todos os dias por serem OS MEUS PAIS!
A vocês, toda minha admiração, orgulho, respeito e amor. A vocês a minha vida!
Obrigada!

Agradeço também ao meu irmão Alexandre, que com seu jeitinho discreto, fechado, de poucas, mas certas palavras, oferece suporte, conforto e respiro quando preciso. Ah! Não posso deixar de agradecer também à minha madrinha Marli, espelho da saudosa e tão querida e amada nona, que é uma das minhas grandes incentivadoras, minha segunda mãe, aquela que sempre tem uma voz doce, ouvidos que ouvem, e coração que acolhe. Obrigada por ser sempre tão afável, minha tia-madrinha-mãe, para quem olho e enxergo nitidamente minha nona, que com certeza esteve e está comigo lá do céu e sempre foi uma das minhas maiores torcedoras. Quero te dizer nona, que a sua ‘lindona’ aqui está voando, e buscando seguir todos os seus conselhos e até aquele último conselho especial (que só nós sabemos) de antes de você descansar seus olhos por uma última vez.

Ah! E o que dizer dos meus amigos, Dom Bernardo, Lilian Luchesi, Gianni Sabino, Nicholas Areco, Janaína Garretti, Janaína Rocha, Isabela Cosenza, que estão em minha vida há tanto tempo e às vezes parecem desvendar meus pensamentos, sentimentos e emoções. A eles que entenderam e compreenderam minhas ausências, meus momentos de silêncio e introspecção, que de longe ou perto, torceram e torcem pelo meu sucesso, e que tinham a certeza que mais esse capítulo da minha história seria de grande sucesso, e foi e é, minha imensa gratidão. A todos vocês que foram fonte de sustentação nas horas de choro e desconforto, que sempre me deram os melhores suportes, amigos queridos, especiais que complementam minha vida, obrigada! Lily, amiga da adolescência, e Ni, amigo que a academia me trouxe, me deram respaldo, orientações acerca desse “novo” mundo que começava a fazer parte da minha vida, seguraram minhas mãos, estenderam braços e o corpo todo para me amparar quando eu parecia cair de um desfiladeiro de emoções e dúvidas. Cientistas brilhantes, almas iluminadas, obrigada por serem abrigo e respiro e principalmente, por compreenderem inclusive meus momentos de estresse, nervosismo, às vezes silêncio ensurdecedor, braveza e acolherem esses momentos com tanta delicadeza e leveza. Ah! Como não dedicar um espacinho extra à você também Gi, meu querido amigo que sempre esteve ali para me amparar, para me ajudar com o português e outras “coisitas” mais, que sempre me ligava quando estava preocupado com meu ‘sumiço’ e/ou apenas para um “Oi amiga, pode falar?”, você não imagina

como essas pequenas coisas me fizeram e fazem bem, e foram e são fonte de energia, inclusive e mais ainda as conversas bobas durante a madrugada que nos causavam gostosas e boas gargalhadas. Ah! Tudo isso foi remédio e renovação de ânimos. Obrigada!

Fabrizio Renier (Fá), grata surpresa que o mestrado me trouxe, hoje um amigo querido, especial, importante, que faz parte da minha vida, que chora, que ri, que xinga junto, que ajuda a desanuviar ideias que parecem confusas tanto no aspecto pessoal quanto acadêmico da vida. Alguém que foi apresentado a mim pela Marina, nossa orientadora, com quem desenvolvi ótimos trabalhos, cresci, ensinei, aprendi, chateei, formamos um vínculo para além dos muros da academia, minha gratidão por essa trajetória e encontro que a vida proporcionou.

Agradeço carinhosamente aos meus colegas de laboratório pela parceira, companheirismo, trocas de experiências e conhecimentos, aprendizado, suporte durante esses três anos, tudo, tudo mesmo foi fundamental para minha formação, amadurecimento como cientista-pesquisadora, como pessoa, profissional. Em especial, meu agradecimento afetuoso à Flávia Helen e Cristiane Lacerda, pessoas queridas, especiais com quem aprendi muito, admiro absurdamente pela bravura, profissionalismo, lutas, conquistas, por não deixarem a peteca cair e nos momentos mais inesperados “surgirem” com palavras leves, serenas, com presença ‘distante’ por mensagens e até mesmo lembranças e pensamentos, por ser cada uma do jeitinho que são.

Por fim, agradeço aos outros tantos professores que cruzaram meu caminho nessa bela e transformadora jornada do desbravamento interno e externo de quem sou e que contribuíram com conhecimentos, orientações, trocas de palavras em corredor, por mensagens, que ofereceram suporte para que o mestrado tivesse mais significado, valor e potencia do que já tem, principalmente em se tratando do programa ao qual pertenci, da Universidade que escolhi para essa história. Aos funcionários, todos com quem tive contato, meus profundos agradecimentos, por sempre, sempre mesmo terem sido atenciosos, esclarecedores, acolhedores, fontes de rápidas informações e soluções, prestativos com um profissionalismo impecável.

Sou grata por tantas pessoas abençoadas em meus caminhos durante essa jornada, porque todas foram essenciais e necessárias à sua maneira para que eu concluísse essa

etapa com maestria, sentimento de dever cumprido, cansaço também, afinal, ninguém é de ferro, e acreditem, loucura ou não, com um gostinho de quero mais...rsrs...e esse quero mais virá em breve!

Finalmente agradeço aos meus médicos, psicólogos, farmacêuticos de fórmulas que me acompanharam durante toda essa jornada cuidando de mim de dentro pra fora e de fora pra dentro, me ajudando a ter mais saúde física e mental, vitalidade para aguentar e conciliar tantos afazeres junto ao mestrado. Sim, porque sou dessas, não basta abraçar apenas uma jornada que exige muito, eu abraço várias até meu corpo ou alguém me sinalizar que é hora de reconfigurar rotas, dar umas pausas e continuar. Então, agradeço também a mim mesma, por ter chegado até aqui e pela oportunidade de contribuir mais com o mundo, com as pessoas, com as organizações, por ter tido acesso as mais variadas fontes de informações, dados e conhecimentos, inclusive e principalmente pela Psicologia Organizacional e do Trabalho e seus tantos braços de apoio que merecem destaque na sociedade, e em todas as esferas. E não posso deixar de agradecer pelo alimento, chazinhos que nunca me faltaram e que também foram fundamentais para que eu me mantivesse em pé, saudável para seguir os caminhos que escolhi trilhar.

A todos, meus mais sinceros, doces e afetuosos agradecimentos e um até breve!

Resumo

Mishima-Santos, V. (2021). *Desenho do trabalho e bem-estar de teletrabalhadores brasileiros*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

A revisão da literatura aponta um aumento do número de profissionais no Brasil em regime de teletrabalho nos últimos anos. A adoção desta e de outras práticas flexíveis trazem consigo alguns impactos para as organizações e para os trabalhadores. Com a pandemia da Covid-19 o número de trabalhadores brasileiros que passaram a adotar o teletrabalho de forma compulsória aumentou. O presente estudo tem como objetivo geral identificar de que forma as variáveis do desenho do trabalho, referentes às dimensões características da tarefa, características do conhecimento e características sociais, estão relacionadas com o bem-estar de teletrabalhadores brasileiros. A pesquisa tem caráter descritivo e exploratório. O artigo 1 teve como objetivo identificar os impactos do teletrabalho para a saúde e bem-estar de teletrabalhadores na literatura nacional e internacional. O método de pesquisa utilizado no artigo 1 foi a revisão sistemática da literatura seguindo o protocolo PRISMA. Verificou-se no estudo 1 a existência de poucos estudos focados na saúde e bem-estar de teletrabalhadores no país, apontando uma lacuna de pesquisa. O artigo 2 teve como objetivo identificar a percepção de teletrabalhadores em relação ao desenho do trabalho, referentes às dimensões características da tarefa, do conhecimento e sociais, e o bem-estar no trabalho. O estudo foi realizado no contexto da pandemia da Covid-19, o que possibilitou identificar variáveis do desenho do trabalho e as relações com o bem-estar neste contexto. No estudo 2 foi utilizado um delineamento multimétodo, e consistiu em duas etapas, a primeira consistiu na aplicação online do instrumento Desenho do Trabalho validado para o Brasil, e um questionário sociodemográfico, e na segunda, de natureza qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas individuais com teletrabalhadores brasileiros para aprofundar os dados coletados na etapa anterior. Foram realizadas análises quantitativas, usando o Software SPSS, e qualitativas, utilizando o Software *Iramuteq* para análises lexicais. A primeira etapa da coleta de dados foi realizada com 108 teletrabalhadores, e a segunda, com 27 teletrabalhadores, participantes da etapa 1. Foi realizada análise de clusters. Como resultado do estudo 2, verificou-se que as características do trabalho foram organizadas em diferentes clusters, com avaliações mais e menos positivas em relação as características do trabalho, e estas estavam relacionadas ao bem-estar. As características do trabalho, mais especificamente, o feedback dos outros, e o suporte social, diferenciam os dois clusters formados, sendo que o suporte social evita o mal-estar, mas não leva ao bem-estar. O estudo contribui no entendimento das relações entre características do trabalho e bem-estar durante a pandemia da Covid-19. O último capítulo apresenta uma síntese integrativa dos dois estudos, limitações, contribuições e agenda de pesquisa.

Palavras-chave: teletrabalho; desenho do trabalho; bem-estar.

Abstract

Mishima-Santos, V. (2021). Work Design and well-being of Brazilian teleworkers. (Master thesis). Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

The literature review points out an increase in the number of telecommuting professionals in Brazil in recent years. The adoption of this and other flexible practices brings with it some impacts to organizations and workers. With the Covid-19 pandemic, the number of Brazilian workers who started to adopt telecommuting on a compulsory basis has increased. The present study aims to identify how the variables of work design, referring to the dimensions task characteristics, knowledge characteristics and social characteristics are related to the well-being of Brazilian teleworkers. The research is descriptive and exploratory. Article 1 aims to identify the impacts of telework on the health and well-being of teleworkers in the national and international literature. The research method used in article 1 was a systematic literature review following the PRISMA protocol. In study 1, there were few studies focused found on the health and well-being of teleworkers in the country, pointing to a research gap. Article 2 aimed to identify the perception of teleworkers in relation to work design, referring to the characteristic dimensions of the task, knowledge and social, and well-being at work. The study was carried out in the context of the Covid-19 pandemic, which made it possible to identify variables in the work design and the relationships with well-being in this context. In study 2, a multimethod design was used, and consisted of two stages, the first consisted of the online application of the Work Design instrument validated for Brazil, and a sociodemographic questionnaire, and in the second, of a qualitative nature, individual semi-structured interviews were conducted with Brazilian teleworkers to deepen the data collected in the previous stage. Quantitative analyzes were performed, using the SPSS Software, and qualitative, using the Iramuteq Software for lexical analyses. The first stage of data collection was carried out with 108 teleworkers, and the second with 27 teleworkers, participants of stage 1. Cluster analysis was performed. As a result of study 2, it was found that the characteristics of the work were organized into different clusters, with more and less positive evaluations in relation to the characteristics of the work, and these were related to well-being. The characteristics of work, more specifically, feedback from others, and social support, differentiate the two clusters formed, with social support preventing discomfort, but not leading to well-being. The study contributes to the understanding of the relationship between work characteristics and well-being during the Covid-19 pandemic. The last chapter presents an integrative synthesis of the two studies, limitations, contributions, and research agenda.

Keywords: telework; work design; well-being.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Estrutura esquemática da dissertação	18
Figura 1.1	Modelo Integrado de <i>Work design</i> – Traduzido e adaptado (Morgeson & Campion, 2003)	32
Figura 1.2	Modelo BET Multidimensional baseado em Van Horn et al. (2004)	39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.1 – Variantes do teletrabalho/ variedade de situações e definições de acordo com Nilles (1997) e Di Martino e Wirth (1990).	21
Tabela 1.2 – Taxonomia do teletrabalho proposta por Garret e Danziger (2007)	24
Tabela 1.3 – Ajustamento do teletrabalhador segundo vertentes empregatícias e características laborais	25
Tabela 1.4 – Teletrabalho, vantagens e desvantagens em três esferas: profissionais, organizações e sociedade.	27
Tabela 1.5 – Dimensões do <i>Work design Questionnaire</i>	37
Tabela 1.6 – Conceitos de Bem-estar (BET) entre autores	42

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	16
CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO – VARIÁVEIS DE INTERESSE DO ESTUDO	19
<i>1.1 Teletrabalho: Contextualização, Definição e Conceituação</i>	<i>19</i>
<i>1.2 Work design</i>	<i>28</i>
<i>1.3 Bem-estar e bem-estar no trabalho</i>	<i>38</i>
<i>1.4 Conclusão</i>	<i>45</i>
CAPÍTULO 2 SÍNTESE INTEGRATIVA DOS ESTUDOS, DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	94
<i>4.1 Síntese Integrativa dos Estudos</i>	<i>94</i>
<i>4.2 Conclusão</i>	<i>98</i>
REFERÊNCIAS	99
ANEXOS	Erro! Indicador não definido.
APÊNDICES	Erro! Indicador não definido.

APRESENTAÇÃO

Teletrabalho é uma modalidade de trabalho em expansão no mundo na última década. Rodrigues (2011) afirma que o teletrabalho tende a ser a forma de prestação de trabalho mais utilizada no decorrer do século XXI, concentrando na sociedade contemporânea, denominada de sociedade da informação, um elevado número de teletrabalhadores. Teletrabalho, que é popularmente conhecido como trabalho remoto ou trabalho à distância, um tipo de trabalho flexível possibilitado pelas TICs que, segundo a ILO (1998), é a modalidade de trabalho à distância, inclusive em casa, utilizando computadores e telefone. Atividade esta que vem sendo postulada como uma nova forma de organização e relação de trabalho que facilita a realização das atividades laborais fora do ambiente comum organizacional e com o auxílio das TICs (tecnologias da informação e comunicação). Pode ser definida como uma atividade para facilitar, reduzir os deslocamentos em grandes centros, reduzindo a emissão de gases e poluentes e propiciando a realização de atividades de qualquer lugar (Nilles, 1997). O termo mais abrangente para a atividade do teletrabalho, é o trabalho remoto, este que é considerado um termo guarda-chuva, pois inclui qualquer trabalhador que trabalhe fora do escritório tradicional e utilize TICs para acessar o serviço (Grant et al., 2013), uma vez que teletrabalho configura-se como uma atividade que abarca diferentes contextos e abrange diversos aspectos em sua conceituação/ definição.

Dados de Berg et al. (2020) apontam que durante a pandemia da COVID-19, 558 milhões de trabalhadores estão em regime de teletrabalho no mundo, correspondendo a 17,4% do emprego global. Antes da pandemia, apenas 2,9% dos trabalhadores trabalhavam em casa (ILO, 2020), dado que sugere que o teletrabalho era pouco explorado globalmente. No Brasil, o teletrabalho é pouco difundido e estudos exploratórios tem sido realizados (Abbad et al., 2019). Com a pandemia da Covid-19 o teletrabalho passou a ser adotado de forma compulsória no país. Esta imposição ocorreu em muitas partes do mundo, embora não tenha afetado todos os países igualmente (Kniffin et al., 2021; Pérez-Nebra et al., 2021). No Brasil, país que sofre por conta de sua condição política e desigualdades sociais, dados recentes indicam que, em 2018, 3,8 milhões de pessoas (menos de 2% da população) desempenhavam suas atividades laborais em seus lares, número esse que subiu para 8,7 milhões após o início da pandemia em 2020 (Góes et al., 2020) (PNAD Contínua-IBGE, 2018).

Verifica-se que o teletrabalho passou a ser adotado no país sem o devido planejamento na maior parte das organizações, o que causou insegurança, medos e incertezas em todos os atores envolvidos. No teletrabalho, os trabalhadores estão sujeitos a características e condições de trabalho diferentes da modalidade presencial, sendo requeridas, por exemplo, novas competências para a realização das tarefas, além destas terem impacto para a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Estudos anteriores sobre teletrabalho apontam que o trabalho exercido à distância produz mudanças na forma de relacionar-se e comunicar-se com colegas de trabalho (pares e chefias); atuar em equipes virtuais (síncrona e assincronamente); realizar atividades e entregas, todas por meio do uso de tecnologias digitais; equilibrar e conciliar atividades laborais com outras, tais como, as responsabilidades domésticas e familiares (Kniffin et al., 2021; Wang et al., 2021). Verifica-se mudanças em relação as demandas de trabalho, que exigem recursos individuais e/ou organizacionais.

Os estudos também apontam que a produtividade e bem-estar no teletrabalho são favorecidos pela presença de suporte social e autonomia, mas podem ser influenciados de forma negativa pela comunicação, que é considerada menos eficaz, e sobrecarga de trabalho interferindo nas atividades domésticas (Raghuram et al., 2019; Wang et al., 2021). Também são apontados como desafios do trabalho remoto o isolamento social e a falta de visibilidade, provocando sentimentos de solidão, além da maior propensão à procrastinação (Barros & Silva, 2010; Noonan & Glass, 2012; Wang et al., 2021).

Estudo realizado durante a pandemia da COVID-19 sobre teletrabalho e desenho do trabalho aponta que fatores como o suporte social e autonomia estão diretamente relacionados e são importantes para o bem-estar no trabalho realizado em casa, o *home office* (Wang et al., 2021). Resultados estes que mostram que os aspectos supracitados atuaram como recurso de trabalho que contribuiu para a gestão do teletrabalho (Mourão et al., 2021).

Apesar de haver estudos sobre teletrabalho e desenho do trabalho, poucos são os estudos que relacionam estas variáveis com o bem-estar. Dessa forma, o objetivo geral deste trabalho foi identificar a percepção de teletrabalhadores brasileiros de como as variáveis do desenho do trabalho, referentes às dimensões características da tarefa, do conhecimento e sociais, se relacionam com o bem-estar.

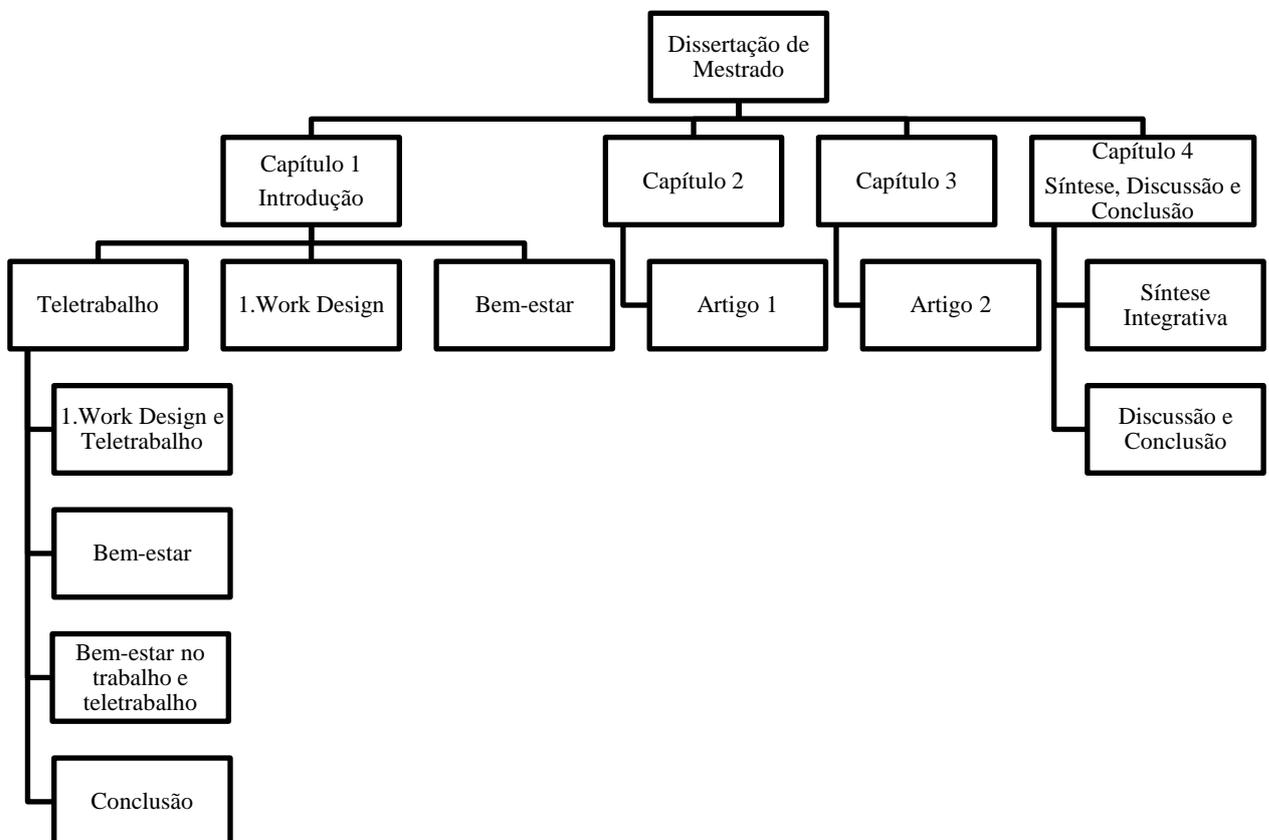
O primeiro capítulo apresenta a definição de teletrabalho, desenho do trabalho (*work design*), e bem-estar, como foco na relação entre bem-estar e desenho do trabalho no teletrabalho, variável principal deste estudo.

O artigo 1 “Impactos do teletrabalho para a saúde do teletrabalhador: revisão sistemática da literatura”, teve como objetivo identificar os impactos do teletrabalho para a saúde e bem-estar de teletrabalhadores na literatura nacional e internacional (Capítulo 2). O artigo foi aceito para publicação na Revista *Psicologia, Saúde e Doença* de Portugal em 12/11/2020.

O artigo 2, intitulado “Percepções de teletrabalhadores sobre o desenho do trabalho e o bem-estar no trabalho, teve como objetivo identificar a percepção de teletrabalhadores em relação ao desenho do trabalho, referentes às dimensões características da tarefa, do conhecimento e sociais, e o bem-estar no trabalho. O artigo foi aceito para publicação na Revista *Frontiers in Psychology* em 20/09/2021.

Por fim, o último capítulo apresenta a síntese integrativa entre os dois artigos apresentados neste estudo com conclusões e discussões acerca dos resultados encontrados. Recomenda-se que novas pesquisas sejam realizadas para aprofundar e/ou complementar conhecimentos já existentes.

Figura 1. Estrutura esquemática da dissertação



Fonte: a autora

Capítulo 1

INTRODUÇÃO – VARIÁVEIS DE INTERESSE DO ESTUDO

1.1 Teletrabalho: Contextualização, Definição e Conceituação

O teletrabalho é uma nova forma de organização e relação de trabalho que facilita a realização das atividades laborais fora do ambiente comum organizacional e com o auxílio das TICs (tecnologias da informação e comunicação). Ou seja, o teletrabalho combina o uso das TICs aliado ao conceito de ambiente de trabalho flexível (Di Martino & Wirth, 1990). Assim, pode-se afirmar que trabalhar remotamente pode caminhar lado a lado com outros tipos de trabalhos flexíveis e as tendências nessas formas de trabalho podem explicar ao menos em parte, o crescimento do trabalho remoto (Felstead & Henseke, 2017), o aumento dessa atividade ao redor do mundo e mais especificamente no Brasil.

De acordo com pesquisa realizada pela Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT), em parceria com a SAP Consultoria em Recursos Humanos (RH), em 2016 existia no país cerca de 12 milhões de teletrabalhadores e 68% era o número de empresas praticantes do teletrabalho no Brasil em suas diferentes modalidades, home office e trabalho de campo. Tal número é relativamente baixo se comparado com outros países como Estados Unidos, Canadá, França e Alemanha (Pesquisa Home Office Brasil 2016; Sobratt, 2016; SAP Consultoria RH, 2016). Esses dados mostram a expansão da atividade no Brasil, sendo que esses números podem ainda dobrar quando em situação de desastres naturais ou eventos inesperados, pois esses tipos de situações beneficiam a prática da atividade uma vez que é adotada como alternativa para que organizações deem continuidade em suas atividades laborais (Green et al., 2017).

Um exemplo de situações caóticas que propiciam o incentivo e crescimento do teletrabalho no mundo, é o contexto atual de pandemia da Covid-19 que fez com o mundo todo adotasse e/ou passasse a trabalhar 100% do tempo em *Home Office*, variante do teletrabalho que será explicitada mais adiante. Em se tratando de Brasil, atividade que era pouco conhecida, o teletrabalho passou a ser adotado de maneira compulsória, a fim de que os negócios continuassem ativos e os trabalhadores permanecessem contribuindo com a execução das atividades laborais. Nesta circunstância, quando abordamos uma única variante dessa modalidade de trabalho, o *Home Office*, dados recentes mostram que em 2018 3,8 milhões de pessoas desempenhavam suas atividades laborais em seus domicílios de

residência no Brasil, tendo esse número aumentado para 8,7 milhões após o início da pandemia em 2020 (Góes et al., 2020) (PNAD Contínua-IBGE, 2018).

Pode ser definida como uma atividade para facilitar, reduzir os deslocamentos em grandes centros, reduzindo a emissão de gases e poluentes e propiciando a realização de atividades de qualquer lugar (Nilles, 1997). Assim, Nilles (1997), cria o termo *telecommuting* seguido de *teleworking* para descrever aplicações mais amplas do teletrabalho, termo adotado no Brasil para definir a atividade proposta por esse autor.

Nos Estados Unidos o termo mais utilizado é o *telecommuting*, enquanto na Europa adotou-se o *telework*, o que segundo Fincato (2016) reflete o foco diverso que as diferentes definições desenvolvidas e apresentadas na literatura abordam: a) a localização para *telecommuting*, trabalho fora do local tradicional e b) *teleworking* relacionado a processo, em função do uso das TICs. Para uma contextualização embasada na origem etimológica da expressão, o termo teletrabalho vem da união da palavra grega “*telou*”, que significa longe e da palavra latina “*tripaliare*”, que significa trabalhar (Barreto & Silva, 2015). Destarte, Nilles dedicou-se a pesquisar e difundir o uso dessa atividade, sendo considerado pela literatura como o pai, o criador do teletrabalho.

Fincato (2016) afirma que o teletrabalho é um fenômeno com características próprias e que tem melhor funcionalidade se embasado por três elementos básicos:

- a) Geográfico: o local de trabalho é separado fisicamente do local onde a empresa está situada;
- b) Tecnológico: uso obrigatório das TICs para envio e recebimento de tarefas/trabalho;
- c) Organizativo: o empregador deve absorver em sua estrutura e fluxo os trabalhadores remotos;

Todavia, para uma compreensão melhor acerca do teletrabalho, este estudo apresentará algumas definições acerca da atividade.

A ILO (1998) define o teletrabalho como uma modalidade de trabalho à distância, inclusive em casa, utilizando computadores e telefone e, para Nilles (1997), refere-se a atividades laborais realizadas fora do ambiente comum de trabalho e com o uso da tecnologia da informação e comunicação.

Para Fincato (2016), havendo numa mesma relação os elementos geográficos, tecnológicos e organizativos próprios do teletrabalho, não há dúvidas acerca de se estar (ou não) diante da atividade de teletrabalho. A autora afirma ainda, que no teletrabalho, o

relacionamento não necessariamente será empregatício, sendo uma modalidade de prestação de serviço subordinada ou não. No Brasil, de acordo com as novas regras da reforma trabalhista, alterada pela Lei 13.467 de julho de 2017, incorpora-se à CLT no art. 75-B a nova modalidade de teletrabalho ao qual “considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.

Apesar de haver uma definição acerca do significado de teletrabalho no Brasil e este tipo de trabalho ser regido por lei, Cataño & Gómez (2014) afirmam que não há uma definição unânime para a modalidade de teletrabalho. Porém, é possível identificar nas definições dos países investigados pelos autores, tais como, Argentina, Brasil, Colômbia, Costa Rica e Peru, países da América Latina, termos utilizados que são comuns para a definição da modalidade teletrabalho, como atividade que se desenvolve em espaço físico diferente da empresa, o uso das tecnologias da informação e comunicação e a mudança na organização e execução do trabalho.

Complementar a essa linha de raciocínio, Rosenfield e Alves (2011, p. 217), consideram que “teletrabalho não pode ser conceituado simplesmente como trabalho à distância, mas sim como um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam novas formas de trabalho flexível sustentadas por TICs (tecnologias da informação e comunicação)”.

Esta nova modalidade de trabalho abrange o chamado trabalho em casa, em inglês *home office*, centros-satélites de telesserviço, centros locais de telesserviço e a combinação dos três anteriores (Nilles, 1997). Di Martino e Wirth (1990), apresentam o que Nilles chama de variante, como variedade de situações abrangidas pelos diversos termos acerca do teletrabalho. Na Tabela 1.1 são apresentadas as variantes do teletrabalho e suas respectivas definições, segundo Nilles (1997) e Di Martino e Wirth (1990).

Tabela 1.1 – Variantes do teletrabalho/ variedade de situações e definições de acordo com Nilles (1997) e Di Martino e Wirth (1990).

Variante do teletrabalho	Definição da atividade
Trabalho em casa	Área bem definida no ambiente doméstico que seja tratada como local de trabalho e tenha equipamentos e acessórios necessários para o trabalho.
<i>Eletronic home work</i> (Trabalho	Forma de teletrabalho mais difundida praticada na casa do

Variante do teletrabalho	Definição da atividade
doméstico eletrônico)	trabalhador utilizando as novas tecnologias da informação e comunicação. Comparado ao trabalho doméstico tradicional, exige diferentes competências, formas de organização e ligações com o empregador.
Centros-satélites de telesserviço	Parte de edifício ou edifício de escritórios de propriedade de uma organização ao qual os funcionários comparecem regularmente para trabalhar. Todos os funcionários trabalham neste escritório por ser mais perto do seu domicílio.
Centros-Satélites	Unidades separadas dentro de uma empresa removido geograficamente da organização central, mas permanecendo em constante comunicação eletrônica.
Centros locais de telesserviço	Num mesmo edifício funcionários de várias organizações diferentes são abrigados.
<i>Neighbourhood centres</i> (Centros de vizinhança)	Fornecem recursos eletrônicos compartilhados por diferentes utilizadores e pertencem a várias empresas ou empresários independentes. Localizados próximos às residências dos trabalhadores podendo ser utilizado para outros fins, teleeducação, televendas, atividades de lazer.
<i>Mobile work</i> (Trabalho móvel)	Profissionais que trabalham viajando e usam os meios de comunicação eletrônica para se comunicar com a sede e ter acesso a correio eletrônico (e-mails), bancos de dados, etc.

Fonte: a autora

Assim, transformação do lugar, dos objetos e tempo de trabalho são elementos básicos para se levar em consideração nas análises das novas formas de trabalho, especialmente quando se fala em teletrabalho. Isto implica na mudança de significados estabelecidos desde a Modernidade, onde se considerava o trabalho como uma atividade entre a fábrica-empresa/ domínio público e horários específicos, para um novo contexto de trabalho: casa/ domínio privado-doméstico, mas também em qualquer lugar onde a conexão permanente atraí outras realidades sociais, temporais e ontológicas. Dessa maneira, o teletrabalho implica o encontro de diferentes mundos, onde múltiplos fatores, individuais, familiares, organizacionais, contextuais e socioculturais levam a adaptações e significados também particulares (Ordoñez, 2012).

De encontro ao posicionamento de Ordoñez (2012), Rodrigues (2011) aponta que o teletrabalho configura-se como uma estratégia empresarial de redução de custos indiretos, o que também é abordado por Di Martino e Wirth (1990) além dos aspectos melhoria da eficiência e da imagem da empresa. Ainda na visão de Rodrigues (2011), o teletrabalho é o

tipo de trabalho que elimina barreiras geográficas e arquitetônicas, e abarca alguns elementos caracterizadores dessa modalidade de trabalho como: a distância, a não presencialidade, prevalência do uso de equipamentos telemáticos (tecnologia da informação e comunicação) e horário flexível.

Fonseca e Pérez-Nebra (2012) afirmam que inúmeras são as combinações de fatores que caracterizam o teletrabalho e, que não existe um conceito único e compartilhado sobre o tema. Em seu estudo, as autoras definem o teletrabalho como uma “modalidade marcada pela flexibilidade na abrangência de espaço, tempo, aspectos socioeconômicos e culturais, mediada por tecnologias de informação e de comunicação que permitam a expansão das fronteiras e das possibilidades produzidas pelo trabalho convencional”.

Para Vesala & Tuomivaara (2015), o conceito de teletrabalho não deve ser utilizado apenas no sentido da liberdade dos trabalhadores para trabalhar fora do ambiente organizacional comum, mas também devem ser consideradas as várias soluções de ambientes de trabalho. Ainda em contexto de definição sobre a atividade, Fritz, Higa e Narasinhani (1995) definem teletrabalho como uma distribuição geográfica do trabalho por uma organização facilitada pela tecnologia da informação, isto é, com o uso de computadores e telecomunicações e afirmam que não há um consenso na literatura para o uso da palavra teletrabalho para descrever a organização do trabalho em locais remotos usando a TI (tecnologia da informação).

A afirmação desses autores corrobora com a afirmação de Di Martino e Wirth (1990), na década de noventa, ainda no início dos estudos sobre teletrabalho de que diversos termos sobre essa modalidade de trabalho como, *telework*, *telecommuting*, *remote work*, *distance work*, são utilizados para uma variedade de situações, conforme explicitado acima na tabela 1.1. Já nos anos 2000, com os estudos um pouco mais avançados, Grant et al. (2013), abordam o termo *remote e-working*, sendo considerado um termo mais abrangente que os demais e utilizado para descrever o trabalho realizado em qualquer lugar (de casa, empresas, hotéis, aeroportos) e a qualquer momento, independente da localização, ampliando o termo para o uso da tecnologia a fim de auxiliar as práticas de trabalhos flexíveis.

Assim, a seguinte afirmação de Di Martino e Wirth (1990) de 30 anos atrás nunca esteve tão atual para o ano de 2021: “o termo teletrabalho (*telework*) está passando por um processo evolutivo, ampliando o significado original do trabalho em casa (doméstico eletrônico) incluindo formas mais complexas de trabalho”.

Assim, faz-se oportuno e relevante a abordagem da taxonomia do teletrabalho proposta por Garrett e Danziger (2007) que apontam que quatro são as dimensões que emergem das muitas definições do teletrabalho, tais como:

- a) Local de trabalho: trabalhar de qualquer lugar;
- b) Importância das TIC's: atividades de trabalho fora do escritório devem ser mediadas tecnologicamente;
- c) Distribuição de tempo local: indivíduos passam regularmente uma parte significativa de seu tempo de trabalho em outros locais, mas também trabalham em um escritório central;
- d) Relação contratual de trabalho: distinções entre os diferentes tipos de teletrabalho às vezes se baseiam na questão dos teletrabalhadores serem empregados regulares, autônomos e contratados.

Destarte, para os autores o teletrabalho é a atividade de trabalho realizada fora do escritório que seja apoiada por TIC's que forneçam um ambiente rico em informações ou comunicações, permitindo a execução de tarefas complexas de processamento de informações. Neste contexto, Garrett e Danziger (2007) após analisar os estudos de Peters, Tijdens e Wetzels (2003) e Qvortrup (1998), propuseram a Taxonomia do teletrabalho que postula que os teletrabalhadores são classificados adequadamente com base no relacionamento contratual com um empregador e também na proporção do tempo gasto em cada local em que o trabalho remoto ocorre (tabela 1.2). Para os autores, teletrabalhadores são trabalhadores que utilizam computadores pelo menos 10% do seu tempo de trabalho em ambientes distantes de um escritório tradicional. E, em sua proposta de Taxonomia, distinguem três tipos de teletrabalhadores:

- a) Teletrabalhadores de local fixo: dividem o tempo entre casa e escritório e passam mais de 90% do tempo nesses locais;
- b) Teletrabalhadores flexíveis: pelo menos 10% do tempo de trabalho em cada um dos três locais de trabalho: escritório, casa e campo;
- c) Teletrabalhadores móveis: passam mais de 90% do tempo no campo ou divididos entre campo e escritório.

Tabela 1.2 – Taxonomia do teletrabalho proposta por Garret e Danziger (2007)

Local de trabalho	Relações contratuais (Contrato de trabalho)	
	Afiliação Organizacional (Emprego – Empregado)	Organização Independente (Autônomos ou Contrato de trabalho)

Casa ou escritório satélite	Teletrabalhador de local fixo	Teletrabalhador de local fixo <i>freelance</i>
Campo	Teletrabalhador móvel	Teletrabalhador móvel <i>freelance</i>
Casa, escritório e campo	Teletrabalhador flexível	Teletrabalhador flexível <i>freelance</i>

Fonte: Garret e Danziger (2007). Traduzido e adaptado.

Nesse contexto, para Oliveira Neto (2018), é considerado teletrabalhador, o profissional que exerce o trabalho à distância com o uso predominantemente das ferramentas da telemática – comunicação à distância de um ou mais conjuntos de serviços da informática, fornecidos através de uma rede de telecomunicações (Wikipédia, acesso em 28/09/19). Assim, ao encontro à taxonomia do teletrabalho proposta por Garret e Danziger (2007), o autor afirma ser possível delinear os primeiros passos para o ajustamento do teletrabalhador sob três vertentes empregatícias: empresário, autônomo e empregado (tabela 1.3).

Tabela 1.3 – Ajustamento do teletrabalhador segundo vertentes empregatícias e características laborais

Vertente empregatícia	Características
Teletrabalhador empresário	<ul style="list-style-type: none"> • Poder ilimitado de auto-organização; • Propriedade total dos meios telemáticos e demais instrumentos para realização dos trabalhos; • Prestação de serviços por si, empregados, parceiros ou colaboradores;
Teletrabalhador autônomo	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades realizadas de modo pessoal com autonomia; • Pode servir vários tomadores de serviços utilizando software próprio; • Não sofre controle das atividades realizadas, somente do resultado final ou das etapas contratadas; • Assume integralmente o risco do negócio;
Teletrabalhador empregado	<ul style="list-style-type: none"> • Presta serviço de modo habitual, pessoal, subordinado e mediante recebimento de salário; • Trabalhar em local descentralizado da sede da empresa com o uso de instrumentos de telemática; • Trabalho mediante subordinação;

Fonte: Oliveira Neto (2018).

Partindo dessas vertentes, muitas são as vantagens e desvantagens acerca do teletrabalho no que tange indivíduo, organizações e sociedade, e a revisão da literatura aponta que a qualidade de vida, redução do tempo no trânsito, autonomia, flexibilidade de rotina e aumento de produtividade são impactos positivos percebidos pelos trabalhadores que exercem esse tipo de atividade (Singh, 2014; Pérez et al., 2002; Rodrigues, 2011; Krein, 2007; Rafalski & Andrade, 2015; Barros & Silva, 2010) e mencionam como impactos negativos a falta de interação social e “abandono” por parte dos supervisores (Rafalski & Andrade, 2015; Barros & Silva, 2010).

Di Martino e Wirth (1990) apresentam como pontos positivos do teletrabalho para as organizações a melhora da eficiência e imagem da empresa, e retenção de talentos (mulheres pós-licença maternidade e funcionários próximos de se aposentar); para os teletrabalhadores o aumento da produtividade atrelado a maior concentração e menos interrupções, possibilidade de emprego para pessoas com deficiências (PCD's) e melhora da motivação. Como desvantagens e riscos para organizações e teletrabalhadores, Oliveira e Pantoja (2020) mencionam a infraestrutura tecnológica (investimento e necessidade de equipamentos e acesso remoto) e a questão da segurança das informações em ambiente virtual acerca da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Tose (2005) elenca uma melhoria da qualidade de vida (*well-being*) dos trabalhadores, uma vez que esta modalidade de trabalho possibilita a prática de atividades físicas, e o desenvolvimento de aptidões principalmente por estes realizarem o trabalho de casa. Em contrapartida, um aspecto negativo e relevante do teletrabalho para os indivíduos, segundo a autora, está no campo psicossocial, podendo levar o teletrabalhador a uma perda no relacionamento social. Contudo, o lado positivo desta questão é a tendência das relações sociais tornarem-se qualitativas, pois o indivíduo seleciona melhor com quem quer se encontrar, se relacionar, seja no âmbito profissional e/ou no âmbito pessoal.

O teletrabalho traz benefícios para as organizações, tais como, o aumento de produtividade, redução dos custos fixos e flexibilidade na organização do trabalho (Pérez et al., 2002) e trabalhar com a modalidade teletrabalho envolve novos desafios para todos os envolvidos no processo, o teletrabalhador, os supervisores, subordinados, a organização como um todo e o ambiente externo a este contexto, principalmente a família do teletrabalhador (Paris, 2010; Paris, 2011).

Considerando as prerrogativas que envolvem o teletrabalho, impactos que causa para os trabalhadores e organizações, há um fato também relatado na literatura no tocante às características, competências, habilidades, perfis que os profissionais precisam ter para se

enquadrar na modalidade da atividade de teletrabalho, como, ser seguro, independente, confiável, automotivado, capacidade de gerir tempo e prioridades (Costa, 2013). Nesta concepção, Costa (2013), considera que estes são elementos que fazem parte da elaboração do discurso do teletrabalho e da identificação do teletrabalhador como sujeito, em sua autonomia, responsabilidade, capacidade de assumir desafios e responder por si próprio.

Segundo Azevedo et al. (2015) as modificações trabalhistas ocorridas nos Estados Unidos, Europa e Brasil, como a maior utilização de contratos flexíveis, fez com que fosse instaurada no mercado a coexistência de diferentes relações e contratos de trabalho. No entanto, segundo os autores, existem poucos estudos nacionais que aprofundam as questões do ponto de vista da visão dos atores, sindicatos, profissionais e organizações, em relação ao intenso uso dos contratos flexíveis de trabalho e suas consequências. Para Di Martino e Wirth (1990), um dos problemas que cercea o teletrabalho é a falta de uma legislação vigente, sendo que em muitos países existem apenas manuais acerca da atividade.

Na tabela 1.4, é apresentado um resumo detalhado das vantagens e desvantagens dessa atividade sob a ótica dos teletrabalhadores, organizações e sociedade. Os dados apresentados também estão embasados em estudo de revisão da literatura nacional de Oliveira e Pantoja (2020).

Tabela 1.4 – Teletrabalho, vantagens e desvantagens em três esferas: profissionais, organizações e sociedade.

Esferas analisadas	Vantagens	Desvantagens
Profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Melhora flexibilidade de tempo; • Aumenta autonomia; • Melhora da qualidade de vida/ bem-estar (mais tempo para atividades físicas); • Redução do tempo com deslocamentos; • Aumento da produtividade; • Relações sociais de melhor qualidade; • Novas oportunidades de empregos para várias categorias de empregos (não limite geográfico); 	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento e interação social; • Sensação de “abandono” por parte dos supervisores; • Aumento do estresse;
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Redução de rotatividade e absenteísmos; • Redução de custos fixos; • Flexibilidade na organização do 	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação insuficiente ou não existente; • Segurança da informação (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados);

Esferas analisadas	Vantagens	Desvantagens
	trabalho; <ul style="list-style-type: none"> • Aumento da produtividade (maior concentração e menos interrupções); • Melhora da eficiência e imagem da empresa; • Redução de espaços para abrigar trabalhadores; • Empregos para pessoas com deficiência; 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura tecnológica;
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Redução do tráfego, poluição e gastos com combustível; • Redução de problemas regionais de desemprego (sem limites geográficos); • Redução de desequilíbrio regional – desenvolvimento rural; 	

Fonte: a autora.

Conforme mencionado na tabela 1.4, as vantagens acerca do teletrabalho são mais representativas do que as desvantagens apresentadas, contudo é necessário ter um olhar mais atento, cuidadoso acerca dessas problemáticas

Destarte, assim como as questões com legislação são aspectos sensíveis dessa atividade, ainda pouco se sabe sobre o teletrabalho, variáveis que podem influenciar a atividade, questões relacionadas à saúde e bem-estar e o próprio contexto da atividade no que tange suas características. Muitos são os campos a serem aprofundados e explorados acerca dessa temática que vem sendo amplamente estudada pela psicologia organizacional, e neste estudo enfocaremos duas variáveis relevantes para o estudo do teletrabalho: bem-estar no trabalho e desenho do trabalho de Morgeson e Humphrey (2006).

1.2 *Work design*

O *work design* se refere à natureza e ao conteúdo dos trabalhos realizados pelas pessoas (Parker & Wall, 2001); refere-se também ao “conteúdo e organização das tarefas, atividades, relacionamentos e responsabilidades de alguém” (Parker, 2014). Para Morgeson e Humphrey (2008, p.47), o *work design* é o “estudo, criação e modificação da composição, conteúdo, estrutura e ambiente em que os trabalhos e funções são desempenhados”. Pode ser definido também como um campo do saber, pois envolve práticas e produções do

conhecimento, visando conceber ou identificar como os trabalhos de um sistema de produção, serviços, trabalhos informais são realizados.

Segundo Morgeson e Campion (2003), o *work design* é fruto da interseção da Psicologia Industrial (análise do trabalho e de suas exigências em estreita relação com os sistemas de Gestão de Pessoas) e da Psicologia Organizacional (principalmente da teoria Motivação-Higiene de Herzberg e Teoria das Características do Trabalho de Hackman e Oldham). Do ponto de vista de seu significado prático, o *work design* tem sido relacionado com diversos consequentes como, por exemplo, eficiência e satisfação.

Para Morgeson e Campion (2003), as principais perspectivas teóricas que têm como objeto de investigação o *work design* são: (1) Administração Científica, que tinha por foco como o trabalho deveria ser dividido visando aumentar a eficiência do trabalhador e a produtividade, (2) As abordagens de enriquecimento do trabalho, principalmente as Teorias Motivação-Higiene de Herzberg (1974) e a Teoria das Características do Trabalho de Hackman e Oldham (1975, 1976, 1980), (3) a abordagem sociotécnica, porque acentua a importância da autonomia; da realização de uma parte completa do trabalho, mais que a realização de apenas uma parte; e do *feedback*. Além disso, formaliza o foco no nível grupal de análise no *work design* e (4) Perspectiva do Processamento da Informação Social porque amplia as discussões sobre as características do trabalho, incluindo as reações das pessoas ao trabalho, suas atitudes, comportamento e crenças em relação ao ambiente social e ao contexto organizacional mais amplo.

Em 1976, Hackman & Oldham relatam que o redesenho do trabalho está se tornando cada vez mais uma estratégia para tentar melhorar simultaneamente a produtividade e qualidade de experiências de trabalho dos funcionários nas organizações contemporâneas. O que pode vir de encontro ao embasamento de autores sobre o aspecto motivação ser o norteador principal dos estudos sobre o desenho do trabalho. Relacionado à questão da motivação, os *job resources* (recursos do trabalho) como autonomia, variedade da tarefa, *feedback* entre outros citados por Hackman e Oldham (1976) em seu estudo, são recursos que melhoram a motivação dos indivíduos e o engajamento no trabalho e na organização (Bakker et al., 2001).

Sob essa perspectiva e a premissa do desenho do trabalho, os recursos do trabalho “referem-se a aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que são: a) funcional para atingir metas; b) reduzir demandas de trabalho e custos fisiológicos e psicológicos associados; c) estimular o crescimento e desenvolvimento pessoal” (Bakker et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2006).

Assim, os recursos do trabalho (*job resources*) podem estar localizados no nível da organização (salário, carreira, oportunidades), nas relações interpessoais e sociais (suporte do supervisor e colegas de trabalho), na organização do trabalho (clareza de funções, participação da tomada de decisões), e no nível das tarefas (variedade da tarefas, significado das tarefas, *feedback*, autonomia) (Bakker & Demerouti, 2006).

Nesta vertente, segundo Oldham et al. (1976), várias pesquisas tem abordado o assunto sobre “*enriched jobs*” (trabalhos complexos e desafiadores) em que são realçados aspectos como motivação, satisfação e produtividade das pessoas. Assim, os autores estudaram duas variáveis para o redesenho do trabalho (*work redesign*) e que podem afetar qualquer funcionário a responder positivamente pelo trabalho que exercem, a variável necessidade das pessoas e a variável satisfação no contexto do trabalho, que engloba aspectos como remuneração, segurança, relacionamento com colegas e supervisores.

Partindo desse pressuposto e aspectos ressaltados, Oldham et al. (1976), consideram ainda que cinco são as características do trabalho que quando presentes melhoram a motivação, satisfação e desempenho dos funcionários: variedade de habilidades (número diferente de habilidades e talentos que o indivíduo precisa para realizar tarefas), identidade da tarefa (realizar o trabalho do início ao fim tendo resultados reconhecidos e visíveis), significado da tarefa (impacto da tarefa na vida e no trabalho de outras pessoas – organização ou ambiente externo), autonomia (prover liberdade, independência e discricção) e *feedback* (relacionado a efetividade do desempenho no trabalho – retornos claros e diretos ao funcionário).

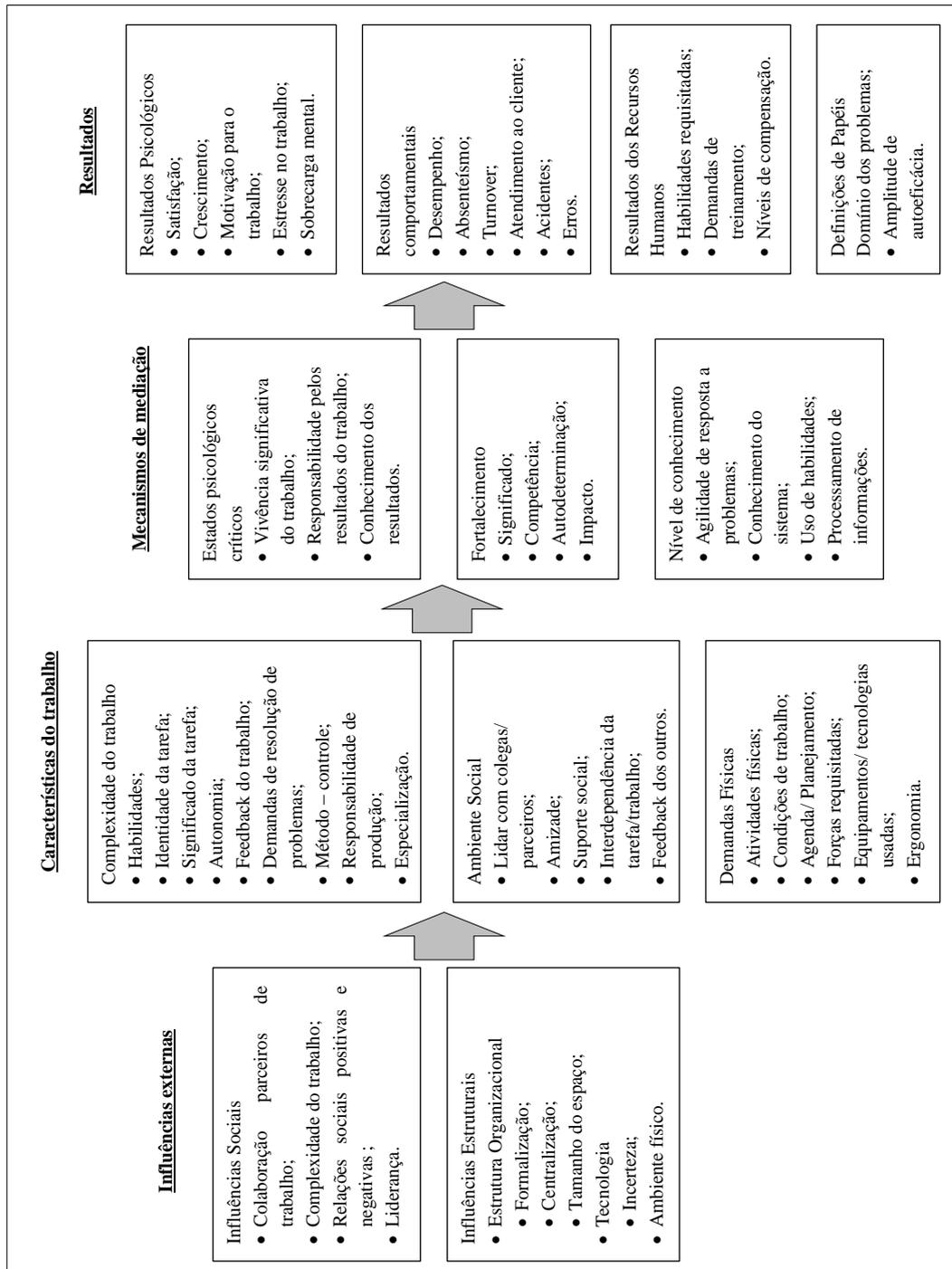
Assim, esses autores sugerem que essas cinco características podem estar combinadas em um único índice que pode refletir o potencial interno de motivação do funcionário no trabalho, compiladas no modelo criado por Oldham et al. (1976) conhecido como índice MPS (*Motivating Potential Score*). O modelo propõe se relacionar positivamente com uma série de resultados benéficos de trabalho: satisfação, motivação, produtividade e atendimento.

Expandindo os estudos sobre o desenho do trabalho, Morgeson e Campion (2003), propuseram um modelo heurístico denominado de Modelo Integrado de *Work design* (Figura 4) que considera as influências do contexto: influências sociais e estruturais; as características do trabalho: complexidade do trabalho, ambiente social e demandas físicas; os mecanismos de mediação: estados psicológicos críticos, empoderamento e nível de conhecimento; e resultados: resultados psicológicos, comportamentais, relativo à Gestão de Pessoas e à definição de papéis.

A partir desse modelo proposto, foi desenvolvido o Questionário de *Work design* (Morgeson & Humphrey, 2006), visando operacionalizar as dimensões conceituais propostas e criar um instrumento para identificar empiricamente os fatores relacionados ao *Work design*.

Pautado nesse modelo retratado na figura 1.1, Morgeson e Humphrey (2006), criaram o instrumento *Work design Questionnaire* para análise e coleta de dados das características do trabalho, subdivididos em quatro grandes dimensões, características da tarefa, características do conhecimento, características sociais e características do contexto. Para uma maior contextualização e abrangência de temas e categorias, os autores definiram essas dimensões em 3 dimensões, complexidade do trabalho (motivacional), onde abarca as dimensões características da tarefa e características do conhecimento, características sociais e características do contexto.

Figura 1.1 Modelo Integrado de *Work design* – Traduzido e adaptado (Morgeson & Campion, 2003)



Fonte: Morgeson e Campion (2003)

O instrumento foi validado no Brasil por Borges-Andrade et al. (2019) conforme apresentado na Tabela 1.5.

Com a mesma necessidade de abarcar o contexto de trabalho em países que utilizam a língua espanhola, Bayona et al. (2015), testaram o instrumento na versão em inglês com os

mesmos parâmetros utilizados por Morgeson e Humphrey (2006) e validaram o instrumento na versão em espanhol com índices confiáveis, devido a necessidade de existir um instrumento válido e confiável em países que utilizam a língua espanhola uma vez que a dinâmica do trabalho mudou e tem mudado durante os últimos 20 anos e há instrumentos antigos e não muito apropriados para o novo contexto organizacional nesses países, incluindo a Espanha (Bayona et al., 2015).

Em estudos realizados por Parker (2014), a autora considera que o desenho do trabalho configura-se como um campo de investigação teórica que foi amplamente desenvolvido como uma resposta ao projeto tecnicamente orientado de empregos desmotivadores e alienantes que surgiram após a revolução industrial e como tal, que não é surpreendente que a pesquisa do desenho do trabalho e instrumento criado por Morgeson e Humphrey (2006) tenha focado predominantemente na motivação, segundo a autora.

Assim, Parker (2014) afirma ainda que é necessário refinar teorias motivacionais e a perspectiva motivacional no desenho do trabalho e que a teoria, bem como o instrumento, pode ser um poderoso veículo para aprendizagem e desenvolvimento, e manter o aprimoramento dos funcionários em contexto organizacional, pois o conjunto das subcategorias das características do desenho do trabalho permite uma distinção, análise mais completa do ambiente de trabalho moderno (Parker et al., 2001). Posto que, há de se levar em consideração que o ambiente de trabalho é dinâmico e várias são as evidências que o desenho do trabalho afeta a saúde e os resultados econômicos de indivíduos, equipes e organizações (Parker et al., 2017a ; 2017b).

Sem contar que há inúmeras evidências que reconhecem o desenho do trabalho como um antecedente-chave de variáveis focadas para estudo no campo da psicologia e administração como, produtividade, desempenho, absenteísmo, presenteísmo, satisfação, compromisso organizacional, bem-estar/ tensão, havendo evidências de relacionamento positivo entre percepções de autonomia, significado, identidade, complexidade e suporte social ao trabalho com algumas dessas variáveis estudadas incluindo, saúde mental, saúde ocupacional, qualidade de vida, entre outros resultados considerados importantes para organização e indivíduo (Parker et al., 2017).

Nessa vertente, o desenho do trabalho pode auxiliar organizações e/ ou profissionais a redesenhar o trabalho, a fim de alterar a estrutura e o conteúdo do trabalho objetivando a melhora de resultados como motivação, desempenho e bem-estar dos funcionários (Grant & Parker, 2009), o que vai ao encontro ao interesse de estudos do desenho do trabalho acerca do teletrabalho, pois é uma modalidade de trabalho que pode afetar diretamente as características

do trabalho, gerar novas características ou ainda, exercer influência cruzada sobre as características do desenho do trabalho (Parker, 2014).

Estudos mostram que o modelo teórico do desenho do trabalho é usualmente adotado para o estudo de trabalhos presenciais (Abbad et al., 2019), o que faz sentido com a evolução histórica acerca dos trabalhos que eram realizados na era Fordista, Taylorista, caracterizado por trabalhos alienantes, de manufatura e culminando com trabalhos voltados a serviços e conhecimento, alterando consideravelmente a natureza dos trabalhos. Parafraseando Grant e Parker (2009), “à medida que economias globais continuam a se afastar do trabalho de manufatura em direção ao trabalho de serviço e conhecimento, as características fundamentais do trabalho mudaram em um ritmo acelerado, ressaltando o valor de aguçar perspectivas relacionais e positivas no desenho do trabalho”.

Ademais, o desenho do trabalho é uma das primeiras temáticas da Psicologia Industrial e Organizacional submetida a um estudo científico rigoroso (Parker et al., 2017a), e com o mundo em constante e rápidas mudanças, a exemplo da globalização e novas tecnologias, novas formas e configurações de trabalho também surgem tornando o desenho do trabalho uma das perspectivas teóricas mais influentes na literatura de teletrabalho/ trabalho remoto existente Wang et al. (2021), duas vertentes de estudos que ganham força no campo científico da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Assim, explorar ainda mais esse campo da ciência atrelando estudos sobre teletrabalho e bem-estar, torna-se um estudo de grande valia e interesse, pela trajetória histórica, conceitual e teórica do desenho do trabalho, sendo referência para se entender e compreender cada vez mais acerca da funcionalidade do trabalho em organizações com modelos tradicionais e não tradicionais, como o teletrabalho, que ainda é uma área nova de estudos e pouco se sabe a respeito e os impactos e possíveis relações destas com o bem-estar, considerando que há poucos estudos abarcando essa variável.

Nesta vertente, abordar questões interligadas entre o teletrabalho e o desenho do trabalho, configura o campo ainda pouco explorado e complexo, mas que já trazem suas contribuições acerca dessas variáveis. O estudo de Abbad et al. (2019) menciona a existência de dois estudos que utilizam o modelo teórico do WDQ (*Work design Questionnaire*) em contexto de teletrabalho, sendo o de Windeler et al. (2017) que investiga o papel moderador do teletrabalho em tempo parcial sobre a exaustão decorrente da interação social, tendo o enfoque da subdimensão suporte social, interdependência e interação com pessoas de fora da organização, da característica do trabalho no que tange características sociais. O segundo estudo apresentado, o de Golden e Gajendran (2018), investigam em quais condições o

teletrabalho pode ajudar ou dificultar o desempenho no teletrabalho sobre o enfoque das subdimensões solução de problemas, interdependência e suporte social.

Nota-se que ambos os estudos investigam a questão do suporte social, aspecto bastante relevante para a literatura do teletrabalho, uma vez que uma das dificuldades inerentes da atividade é a questão do isolamento social e sentimento de abandono (Rafalski & Andrade, 2015; Barros & Silva, 2010), e investigar essas questões sobre a ótica do desenho do trabalho em face do teletrabalho traz uma compreensão melhor de como o suporte social pode auxiliar, influenciar nas dificuldades percebidas.

Wang et al. (2021) em seu estudo, mencionam o estudo de Bentley et al. (2016) que reforça a máxima de que o suporte social recebido pode ajudar os teletrabalhadores a superar o isolamento social. Ademais, mais do que o enfoque sobre uma ou outra, ou ainda sobre todas as características do desenho do trabalho e suas dimensões, faz-se necessário compreender de que maneira o desenho do trabalho é afetado, influenciado pelo teletrabalho, sendo uma atividade que pode alterar os contextos de trabalho e mais ainda em contexto de pandemia.

Nessa vertente, Bélanger et al. (2013) afirma que as características do trabalho devem se adequar à nova forma de trabalhar para que sejam alcançados melhores desempenho e bem-estar. Ainda nessa vertente, Wang et al. (2021) abordam o fato de que o trabalho remoto/teletrabalho como contexto, este, se concentra na relação entre as características do trabalho e as experiências de trabalho e que as implicações teóricas e práticas do desenho do trabalho e teletrabalho são importantes e especialmente valiosas para a compreensão de experiências do teletrabalho em contexto de pandemia da COVID-19.

Em um levantamento realizado por Wang et al. (2021) acerca de estudos que abarcassem o embasamento teórico do desenho do trabalho e a modalidade do teletrabalho ou trabalho remoto, como os autores abordam em seu estudo, estes identificaram que há três tipos de posicionamento sobre a temática e as variáveis envolvidas:

- a) Trabalho remoto é variável independente que prediz os resultados do trabalhador remoto com características do trabalho como moderadora;
- b) Características do trabalho como mediadoras entre trabalho remoto como variável independente, e os resultados dos trabalhadores como variáveis dependentes – envolvimento no trabalho remoto afeta os indivíduos conforme natureza percebida no trabalho;
- c) Experiência do trabalho remoto: como as experiências do trabalho remoto moldam as experiências de trabalho no contexto remoto.

De acordo com os autores a terceira perspectiva tem sido abordada em pesquisas que concentram-se nos impactos das características do trabalho virtual/ remoto no bem-estar, e poucos são os estudos que seguem essa abordagem e perspectiva sob o enfoque do desenho do trabalho. O que torna-se ainda mais interessante em contexto de pandemia, uma vez que esta realidade por si, só já altera as realidades de trabalho, e apresenta o teletrabalho como o “novo normal”, sendo de grande relevância entender, compreender as características do trabalho dessa atividade, os novos contextos de trabalho e as possibilidades de alterações desses contextos, sendo quiçá, necessário um redesenho do trabalho, das atividades em face do teletrabalho.

Por fim, e para embasar ainda mais as necessidades de estudos acerca da variável desenho do trabalho + teletrabalho, Grant e Parker (2009) afirmam que mudanças marcantes no contexto de trabalho exigem novas perspectivas teóricas para orientar acadêmicos e profissionais na descrição, explicação e mudança da natureza do trabalho, e que a teoria do desenho do trabalho é importante para compreender e mudar experiências e comportamentos de líderes, gestores, trabalhadores ao redor do mundo.

Assim, “o desenho do trabalho pode ser fortemente moldado por amplas forças sociopolíticas, culturais e legais” (Parker et al., 2001).

Tabela 1.5 – Dimensões do *Work design Questionnaire*

Dimensões	Embasamento teórico	Subcategorias	Fatores por subcategorias	Itens por dimensão
Características da tarefa	Características motivacionais do indivíduo;	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia; • Autonomia para tomada de decisão; • Variedade da tarefa; • Significado da tarefa; • Identidade da tarefa; • <i>Feedback</i> do trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 24
Características do conhecimento	Conhecimentos e habilidades necessárias para realização das atividades (Campion & McClelland, 1993);	<ul style="list-style-type: none"> • Complexidade do trabalho; • Processamento de informações; • Resolução de problemas; • Especializações. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 	<ul style="list-style-type: none"> • 20
Características sociais	Contexto de grupo e suporte;	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte social; • Interdependência; • Interação fora do contexto organizacional; • <i>Feedback</i> de outros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 	<ul style="list-style-type: none"> • 19
Características do contexto	Aspectos quanto à ambiente e materiais;	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomia; • Demandas físicas; • Condições do trabalho; • Equipamentos disponíveis. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 	<ul style="list-style-type: none"> • 14

Fonte: Morgeson e Humphrey (2006) e Borges-Andrade et al (2019).

1.3 Bem-estar e bem-estar no trabalho

Uma abordagem mais aprofundada sobre bem-estar teve início no século XX por teóricos da psicologia positiva (Diener, 1984; Riff & Keyes, 1995; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) que tinham seus estudos pautados em questões como felicidade e aspectos positivos que influenciam a vida do indivíduo no contexto de trabalho ou fora dele. Nesse sentido, quatro tipos de bem-estar são estudados, tais como, bem-estar subjetivo, bem-estar social, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho, sendo pautados por duas correntes filosóficas distintas: Hedonismo e Eudaimonismo (Ryan & Deci, 2001) que consistem em estados subjetivos positivos referindo-se a concepções de felicidade (Waterman, Schwartz & Conti, 2008).

Na visão hedônica, o bem-estar consiste em uma experiência de sentir-se bem, que compreende aspectos de prazer e felicidade, presença de afetos positivos, altos níveis de satisfação e baixo nível de afetos negativos. Em contrapartida, a corrente eudaimônica compreende o bem-estar como uma experiência de realização e propósito, consistindo no crescimento pessoal e autorrealização, autenticidade e expressividade pessoal, busca de sentido na vida (Diener, 2000; Ryff, 1995; Waterman, 1993; Sonnentag, 2015).

Para Diener (1984), um dos estudiosos do tema que encabeçou as pesquisas sobre bem-estar e bem-estar subjetivo há algumas décadas, o bem-estar possui três características distintas: a) é subjetivo; b) o bem-estar subjetivo inclui medidas positivas, não é apenas a ausência de fatores negativos; c) as medidas de bem-estar subjetivo incluem avaliação global de todos os aspectos da vida de um indivíduo. Assim o bem-estar subjetivo envolve aspectos afetivos e cognitivos do indivíduo dependendo de uma série de variáveis, dentre elas as questões relativas ao trabalho. Nessa perspectiva, e com a constante mudança no mundo do trabalho, sentir-se bem configura-se um estado almejado por muitos indivíduos e organizações (Sonnentag, 2015).

A autora afirma que o bem-estar do trabalhador é influenciado por experiências no trabalho e tem efeito no seu comportamento no trabalho como desempenho de tarefas e outros comportamentos. E que o bem-estar não é estável, ele é flutuante de acordo com as experiências vivenciadas pelo indivíduo.

“O bem-estar muda de acordo com a reação à tarefa e ao ambiente social em que o trabalhador é exposto por longos períodos de tempo” (Sonnentag, 2015).

1.3.1 Bem-estar no trabalho

Conforme apresentado anteriormente, estudos sobre o bem-estar tiveram uma abordagem mais aprofundada por estudiosos da Psicologia Positiva, mas de acordo com Daniels (2011), esse movimento difundiu-se também entre estudiosos das organizações resultando em diversas pesquisas no contexto de trabalho enfatizando estados afetivos positivos, comportamentos e virtudes que estimulam os indivíduos a vivenciarem o bem-estar no trabalho (BET). Nessa vertente, Pantaleão e Veiga (2019) afirmam que bem-estar no trabalho é uma temática nova de estudo e que há uma tendência de aproximar o conceito ao termo de felicidade.

Siqueira e Padovam (2008) conceituam o bem-estar no trabalho baseado na integração de três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo, estando este conceito referenciado na teoria do conceito de bem-estar subjetivo (BES) de Diener et al (2003), modelo integrado de felicidade que abrange quatro componentes, afetos positivos, afetos negativos, satisfação geral com a vida, satisfação com domínios específicos, englobando assim, duas dimensões psicológicas, emoções e cognição.

Baseado nesse modelo, as autoras sugerem que o BET pode ser entendido como um conceito psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo).

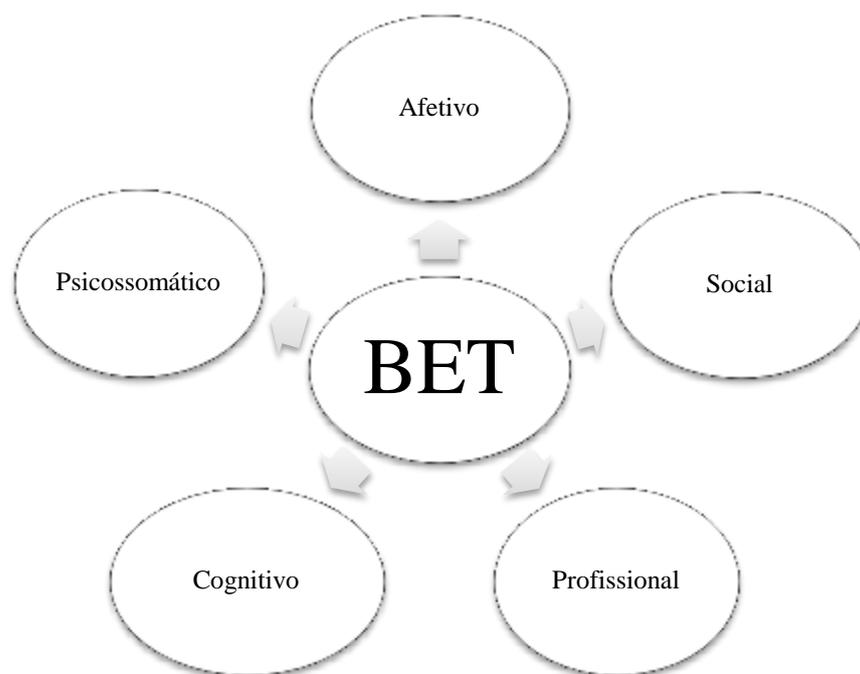
Outra conceituação de BET, de Paschoal e Tamayo (2008), refere-se a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que nele poderá expressar e desenvolver os próprios potenciais e avançar no alcance das metas de vida.

Em um estudo de revisão, Garcez et al (2018), resumem que o BET é entendido como um dos comportamentos organizacionais associados à Psicologia Positiva (Siqueira et al., 2014) que ao tratar de aspectos virtuosos dos seres humanos, pode influenciar na prevenção de problemas ligados ao comportamento (Paschoal et al., 2010).

Ainda sobre a conceituação de BET, uma das principais teorias do tema, de Van Horn et al. (2004), propôs e testou um modelo multidimensional baseado na concepção de bem-estar psicológico, nos modelos de Ryff (1989) e Warr (1994), que considera que o bem-estar ocupacional consiste na avaliação positiva de vários aspectos do

trabalho de uma pessoa, incluindo dimensões afetivas, motivacionais, comportamentais, cognitivas e psicossomáticas conforme figura 1.2.

Figura 1.2 Modelo BET Multidimensional baseado em Van Horn et al. (2004)



Fonte: a autora.

Com relação às cinco dimensões da estrutura de bem-estar ocupacional de Van Horn et al. (2004):

- a) Afetivo: englobam aspectos como exaustão, satisfação no trabalho, compromisso organizacional;
- b) Social: refere-se à despersonalização, atitude indiferente e negativa em relação às pessoas, e ao grau que o indivíduo funciona bem em suas relações sociais no trabalho;
- c) Profissional: envolve aspectos como motivação relacionada ao trabalho, ambição, autoeficácia, realização, autonomia, aspiração e competência;
- d) Cognitivo: exaustão emocional, funcionamento cognitivo dos funcionários (obter informações, se concentrar no trabalho) e habilidades de tomada de decisão;
- e) Psicossomática: presença ou ausência de queixas psicossomáticas (dores de cabeça e nas costas).

Assim, os autores definem o bem-estar ocupacional como um fenômeno multidimensional que se manifesta em diferentes facetas. Ao encontro à proposta dos

autores acima mencionados, Taris e Schaufeli (2015) também sugerem uma conceituação de BET por domínio e multidimensional, considerando ser preferível para compreender melhor o construto.

E conforme afirma Hirschle e Gondim (2020), o bem-estar relacionado ao trabalho abrange uma diversidade de experiências incluindo estados afetivos positivos (ex. entusiasmo), baixos níveis de estados afetivos negativos (ex. ansiedade), boa saúde psicossomática e estados cognitivos como aspirações e julgamentos sobre satisfação no trabalho.

Dessa maneira, com base nas informações apresentadas, nota-se que não há um consenso conceitual acerca do bem-estar no trabalho, bem-estar ocupacional, bem-estar laboral ou bem-estar organizacional, como é conhecido em suas diferentes terminologias (sinônimos) (Garcez et al., 2018; Paschoal et al., 2012).

Tais informações vão ao encontro das afirmações de autores como Santos e Ceballo (2013), Paschoal et al. (2012), Pantaleão e Veiga (2019), Shulte e Vainio (2010), Charalampous et al. (2018), Siqueira e Padovam (2008), Agapito et al. (2015), Garcez et al. (2018), Hirschle e Gondim (2020), Van Horn et al (2004), de que é necessário:

- 1) estudos que aprofundem o conceito de BET;
- 2) há dificuldade em operacionalizar e conceituar a temática abordada devido ao dissenso entre os autores;
- 3) falta de concepções claras.

E de acordo com Hirschle e Gondim (2020), a amplitude de conceitos e modelos propostos de bem-estar está relacionada à complexidade deste fenômeno.

Segundo as autoras, há uma distinção na maneira como o BET é abordado, ou seja, alguns autores abordam o BET em uma combinação de aspectos positivos e negativos, e outros autores diferenciam BET positivo e o mal-estar/tensão (faceta negativa do BET) adotando medidas em separado, o que dificulta ainda mais a conceituação de BET, além dos vários modelos e instrumentos acerca do fenômeno.

Na revisão sistemática sobre o fenômeno em estudo, Garcez et al. (2018) constataram que a maioria das conceituações adotadas possuem seu construto ligado a aspectos positivos relacionados a felicidade, o que também é afirmado por Pantaleão e Veiga (2019) e Paschoal et al. (2012), ambos estudos de revisão.

A fim de facilitar a visualização e entendimento acerca da complexidade do fenômeno em estudo, a tabela 1.6 resume os conceitos apresentados e as semelhanças de terminologias.

Tabela 1.6 – Conceitos de Bem-estar (BET) entre autores

Autor/ Ano	Conceito de Bem-estar
Paschoal & Tamayo, 2008	BET – “Prevalência de emoções positivas no trabalho e percepções do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/ habilidades e avança no alcance de suas metas de vida” (p. 16).
Siqueira & Padovan, 2008	BET – É concebido como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo (p. 206).
Paschoal, Torres & Porto, 2010	Adota a definição de Paschoal e Tamayo 2008.
Soraggi & Paschoal, 2011	Adota a definição de Paschoal e Tamayo 2008.
Rocha Sobrinho & Porto 2012	Adota a definição de Paschoal e Tamayo 2008.
Utriainen, Kyngäs & Nikkilä, 2009	Exemplifica três definições de bem-estar: ...“the state of being or doing well in life; happy, healthy, or prosperous condition; moral or physical welfare (of a person or community).”* ...“achievement of a good and satisfactory existence as defined by the individual.”** ... “a way of life oriented toward optimal health and well-being in which body, mind, and spirit are integrated by the individual to live more fully within the human and natural community. Ideally, it is the optimum state of health and well-being that each individual is capable of achieving.”*** (p.146) **
Van Horn et al, 2004	BEO – É interpretado como uma avaliação positiva de vários aspectos do trabalho de uma pessoa, incluindo dimensões afetivas, motivacionais, comportamentais, cognitivas e psicossomáticas. O bem-estar ocupacional pode ser entendido como um fenômeno multidimensional.
Garcez et al, 2018	Apresentam 3 definições de BET: 1) Van Horn et al, 2004; 2) Paschoal e Tamayo, 2008; 3) Siqueira e Padovan, 2008.
Agapito et al, 2008	Adota definição e modelo de Siqueira e Padovan, 2008.
Charalampous et al, 2018	Adota definição e modelo de Van Horn et al, 2004.

"o estado de estar ou fazer bem na vida; condição feliz, saudável ou próspera; bem-estar moral ou física (de uma pessoa ou comunidade)".**"realização de uma existência boa e satisfatória, tal como definido pelo indivíduo." ***"Um modo de vida orientado para a saúde e bem-estar no qual corpo, mente e espírito estão integrados pelo indivíduo para viver mais plenamente no seio da comunidade. Idealmente, é o melhor estado de saúde e bem-estar que cada indivíduo é capaz de alcançar. "

Conforme elucidado na tabela 1.6, diversos são os conceitos acerca de BET, entretanto, aspectos como afetividade com relação ao trabalho e bem-estar, felicidade e satisfação confluem para o construto desse fenômeno. Todavia, para além das bases epistemológicas sobre o BET, tais como a conceituação, a divergência e convergência de aspectos analisados e envolvidos nos construtos a diversidade de instrumentos para medir o bem-estar, os fatores preditivos do BET como , satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e capital psicológico positivo são construtos relacionados tão importantes quanto os demais aspectos já mencionados e que contribuem para o bem-estar no trabalho, Diizyte (2013) .

Braga et al (2017) em seu estudo sobre valores organizacionais, preditores do BET, identificaram que realização, relação com a chefia e colegas, condições de trabalho, sentimento de sentir-se parte da organização, valorização, oportunidade de crescimento e condições materiais de trabalho são preditivos de bem-estar. E que há relações significativas entre valores organizacionais e bem-estar no trabalho, mencionando a autonomia, bem-estar, preocupação com o coletivo e prestígio como fatores significativos.

Hirschle e Gondim (2020) identificaram em seu estudo de revisão sobre estresse e bem-estar no trabalho, que a percepção de suporte social de pares e da chefia, e autonomia no trabalho, atenuam o impacto negativo do estresse no bem-estar. Nessa mesma linha, sobre atenuadores de efeitos negativos, Sonnentag (2015) aborda a questão dos recursos pessoais (estabilidade emocional, estratégias de autorregulação, autoestima, otimismo e autoeficácia) como redutores dos estressores e aumento do efeito positivo dos recursos organizacionais (autonomia, percepção de suporte social) no BET.

Assim, torna-se imprescindível desenvolver estudos que abranjam as bases teóricas e investigações acerca da tríplice bem-estar (BE), desenho do trabalho (DT) e teletrabalho a fim de analisar possíveis relações e impactos para o tema central desse estudo: o teletrabalho, pois como já visto, trata-se de uma atividade que pode alterar o desenho do trabalho.

1.3.1.1 Bem-estar, Desenho do Trabalho e teletrabalho

Verifica-se em revisão da literatura que as dimensões: características sociais, da tarefa e do conhecimento possuem evidências empíricas da relação com o bem-estar

(Bigot et al., 2014; Montañez-Juan et al., 2019; Morgeson & Humphrey, 2006; Pérez-Nebra et al., 2020; Stegmann et al., 2010).

Algumas das características das tarefas, tais como autonomia e outros recursos do trabalho (i.e. controle do trabalho, *feedback* e variedade da tarefa), assim como oportunidades de aprendizado e desenvolvimento, estão ligadas à mudanças positivas no bem-estar ao longo do tempo, que por sua vez traduzem-se cada vez mais em um aumento de comprometimento no trabalho, além de outros indicadores positivos de bem-estar, ao invés de um decréscimo nos indicadores negativos (Sonntag, 2015). No trabalho remoto, o impacto sobre o bem-estar também depende de outras características do trabalho, incluindo interdependência de tarefas (Golden & Veiga, 2005) e autonomia do trabalho (Perry et al., 2018).

Estudos anteriores apontam que as características do trabalho (autonomia da tarefa, tomada de decisão e contato com colegas) são preditoras do bem-estar, e que o suporte por parte do supervisor e o enfrentamento focado no problema por parte dos teletrabalhadores são preditores significativos do bem-estar afetivo (Lapierre & Allen, 2006; Vander Elst et al., 2017).

Ainda sob a perspectiva das características do trabalho e BE, Wang et al. (2021), analisaram estudos que investigaram como os fatores interpessoais e sociais preveem mudanças no bem-estar no decorrer do tempo, abordando o suporte social, interações sociais negativas e processos de liderança, como possíveis preditores. Os resultados desses estudos indicaram que o suporte social e autonomia no trabalho atuam como recursos de trabalho, uma vez que auxiliam trabalhadores a lidar com os desafios do trabalho remoto, carga de trabalho e monitoramento.

A literatura internacional investiga o bem-estar no trabalho e os fatores de contexto, ou seja, a relação entre essas duas variáveis acerca da cultura e mudanças organizacionais, percepção de ambiguidade, abertura ao diálogo, desenvolvimento de redes de trabalho, reciprocidade, estresse, rotatividade, absenteísmo e desempenho (Pantaleão e Veiga, 2019). Neste estudo verificou-se também que o controle e autonomia, estratégias de coping, uso de habilidades profissionais, relações sociais e suporte social, e as características da personalidade do indivíduo atuam como mediadores do processo relacionado ao bem-estar no trabalho e aos fatores de contexto.

Charalampous et al. (2018), pontuam em seu estudo sobre revisão sistemática de trabalhadores remotos e bem-estar no trabalho, que quanto mais satisfeitos são os trabalhadores, menos estresse eles tem com as demandas de trabalho, e que o suporte

social é importante para melhorar engajamento e bem-estar. Os autores também pontuam que a autonomia e o bom relacionamento aumentam a satisfação no trabalho. Ainda acerca desse estudo, os autores, embasados no modelo de BET de Van Horn et al. (2004) afirmam que há fortes evidências da relação positiva entre o trabalho remoto e o bem-estar no trabalho, pontuando que a combinação das dimensões influenciam-se mutuamente, resultando em uma reflexão mais representativa da relação entre trabalho remoto e BET.

Estudos realizados sobre trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19 apontam que características do trabalho virtual podem melhorar a efetividade e o bem-estar dos trabalhadores remotos (Wang et al., 2021). Segundo os autores, o suporte social é uma das características do trabalho remoto que tem um impacto positivo sobre o desempenho e bem-estar dos trabalhadores, além da menção pelos trabalhadores, acerca da relação entre as características do trabalho e bem-estar.

1.4 Conclusão

Neste capítulo foram apresentadas as variáveis que serão abordadas no estudo e a lacuna de pesquisa. Verificou-se que estudos internacionais sobre teletrabalho na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) tendem a focar na questão do equilíbrio trabalho-família, e no desempenho do trabalho, e menos no bem-estar (Parker et al., 2017). Os estudos encontrados sobre bem-estar e desenho do trabalho no trabalho remoto apontam que o suporte social e autonomia são as características que mais estão relacionadas ao bem-estar. Estudos internacionais realizados no contexto da pandemia da covid-19 com teletrabalhadores também apontam relação destas características com o bem-estar. No entanto, não foram encontrados estudos nacionais realizados durante a pandemia da covid-19 com este enfoque.

Verifica-se ainda o aumento do número de trabalhadores que estão realizando trabalho remoto de forma compulsória no país. Além disso, estes trabalhadores tinham pouca experiência em trabalho remoto, e as empresas não estavam preparadas para lhes dar suporte, o que torna necessário estudos que investiguem de que forma o desenho do trabalho está relacionado com bem-estar no teletrabalho neste contexto.

Pretende-se investigar neste estudo de que forma o desenho do trabalho, mais especificamente as dimensões relacionadas as tarefas, conhecimento e sociais, se relacionam com o bem-estar no contexto do teletrabalho na pandemia da covid-19.

Nos próximos capítulos serão apresentados dois estudos realizados durante o mestrado, o primeiro resultou em um artigo de revisão sistemática e o segundo em um artigo englobando teletrabalho, bem-estar e desenho do trabalho, utilizando a metodologia de multimétodos.

Capítulo 2

SÍNTESE INTEGRATIVA DOS ESTUDOS, DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

4.1 Síntese Integrativa dos Estudos

Neste tópico objetiva-se relacionar os dois artigos produzidos como resultado dessa pesquisa de mestrado, que teve como objetivo geral identificar de que forma as variáveis do desenho do trabalho, referentes às dimensões características da tarefa, do conhecimento e sociais, se relacionam com o bem-estar no trabalho de teletrabalhadores brasileiros.

O primeiro estudo teve como objetivo identificar na literatura nacional e internacional publicações relacionadas à saúde e bem-estar de teletrabalhadores. A escolha por realizar uma revisão sistemática deu-se também pelo fato de que esta seria um importante embasamento para o estudo em sequência onde a ênfase seria o bem-estar e o desenho do trabalho de Morgeson e Humphrey (2006).

Assim, foram realizadas buscas de artigos nas bases de dados Scielo, Pepsic, PsycINFO e Redalyc, e a escolha das bases deu-se em função da abrangência de estudos disponíveis, acesso a textos completos, publicações nacionais e internacionais e o interesse em bases específicas da área da Psicologia (Pepsic e PsycINFO). Utilizou-se as palavras-chaves, teletrabalho, *telework*, *telecommuting*, *well-being*, saúde e bem-estar e utilizadas as combinações, teletrabalho AND saúde, teletrabalho AND bem-estar, *telework* AND *well-being*, *telecommuting* AND *well-being*, *telework* AND *health* a fim de expandir a possibilidade de buscas por artigos que continham esses termos no título. Não houve restrição quanto ao ano de publicação dos artigos, pois, o intuito era encontrar todos os artigos possíveis e disponíveis sobre o assunto, contudo, as datas ficaram aleatoriamente restritas pela quantidade de estudos selecionados, apenas 16 encontrados que correspondiam aos interesses da pesquisa e que abrangeram os anos de 2002-2017.

Como resultados desse estudo, quatro categorias foram identificadas e criadas, a saber: a) saúde (mental e física); b) qualidade de vida no trabalho (QVT); c) satisfação; d) bem-estar.

A partir dessas categorias foi possível identificar a existência de poucos estudos focados na análise de variáveis do desenho do trabalho relacionadas com o bem estar. Verificou-se também que a maioria dos estudos sobre teletrabalho estava focado em

analisar variáveis relacionadas ao equilíbrio trabalho-família e/ou desempenho. Notou-se que as categorias se complementam, e que existem uma dificuldade em diferenciar conceitos, como por exemplo, a diferenciação de satisfação, bem-estar e qualidade de vida no trabalho nos estudos encontrados. Também foi identificado um foco em estudos sobre doenças, como depressão e estresse, decorrentes do teletrabalho, sendo que poucos estudos focavam em promoção de saúde, por exemplo por meio de intervenções.

Em decorrência do estudo 1 estruturou-se o segundo estudo, com o objetivo de identificar a relação das características do trabalho com o bem-estar dos teletrabalhadores. O estudo foi realizado no contexto da pandemia da Covid-19, o que possibilitou identificar variáveis do desenho do trabalho e as relações com o bem-estar neste contexto. Optou-se pelo modelo teórico do desenho do trabalho de Morgeson e Humphrey (2006), pois de acordo com Abbad et al. (2019), o modelo teórico do desenho do trabalho é uma variável comumente estudada em contextos de trabalho presenciais, havendo uma carência de estudos dessa temática relacionada ao teletrabalho. Contudo, Wang et al. (2021), afirmam que o desenho do trabalho é uma das perspectivas teóricas mais influentes na literatura sobre trabalho remoto/teletrabalho.

O estudo foi realizado em duas etapas: na primeira aplicou-se um questionário sóciodemográfico e o WDQ (*Work design Questionnaire*) validado para o Brasil (Borges-Andrade et al., 2019) com 108 teletrabalhadores de diversos ramos de atuação e regiões do país, e na segunda etapa, foram realizadas entrevistas com 27 dos 108 trabalhadores, escolhidos aleatoriamente por sorteio e por dois juízes independentes a fim de evitar vieses da pesquisadora. As entrevistas foram embasadas em um questionário semiestruturado desenvolvido especificamente para este estudo e que abarcou questões sobre o bem-estar, características da tarefa, do conhecimento e sociais do *Work design Questionnaire* (Morgeson & Humphrey, 2006) e a relação entre essas duas variáveis. A segunda etapa teve a finalidade de aprofundar os dados coletados na primeira etapa.

Analisaram-se os dados da primeira etapa com a ajuda do software SPSS, e na segunda etapa o corpus textual foi analisado por meio do software Iramuteq. Cinco classes de palavras emergiram das entrevistas: classe 1 (bem-estar e vínculos), classe 2 (léxicos de insatisfação com o trabalho), classe 3 (clareza sobre o papel do funcionário), classe 4 (demandas: variedade de tarefas, significado da tarefa e léxicos de complexidade) e classe 5 (receber *feedback*, conversas, elogios e apoio).

Os resultados sugerem que no contexto do teletrabalho durante a pandemia da Covid-19, as características do trabalho, mais especificamente o *feedback* do trabalho, suporte social, variedade de habilidade e resolução de problemas estão relacionados com o bem-estar. Tais dados estão de acordo com estudos anteriores realizados durante a pandemia da Covid-19 que também apontaram a importância da autonomia e suporte social, que quando funcionam como recursos do trabalho, auxiliam o profissional a lidar com os desafios do trabalho remoto (Wang et al. 2021).

Em relações às contribuições práticas do estudo, pode contribuir para uma gestão mais eficiente do teletrabalho. Primeiro, o desenho do trabalho pode auxiliar os gestores a identificar de que forma o teletrabalho pode ser desenhado para atingir bem-estar, ao definir metas claras, favorecer tarefas claras e identificação com a tarefa, e o oferecimento de medidas que permitam ter um *feedback* do próprio trabalho, pois assim o trabalhador pode realizar uma autoavaliação.

Além disso, o *feedback* dos outros aparece com uma característica importante no teletrabalho. Neste sentido ressalta-se para estudos futuros analisar se o *feedback* do trabalho é um fator central no trabalho remoto de forma geral, ou se no contexto da pandemia assume maior importância.

Quanto ao aparecimento do suporte social como um fator de diferenciação no trabalho remoto, Wang et al. (2021) encontrou em um contexto diferente do brasileiro resultados coerentes a este, assim, gestores devem favorecer práticas de suporte no contexto da pandemia da Covid-19, e na utilização de modelos híbridos de trabalho, visando construir um clima de confiança e civilidade organizacional, e compartilhar informações, ao invés de monitorar e controlar o trabalho, por exemplo, além de outras formas para que a interação entre as equipes e gestores ocorra.

4.1.1 Limitações e agendas de pesquisa

Como limitação do estudo 1 pode-se mencionar a escolha dos descritores teletrabalho, *telework*, *telecommuting*, *well-being*, saúde e bem-estar e utilizadas as combinações, teletrabalho AND saúde, teletrabalho AND bem-estar, *telework* AND *well-being*, *telecommuting* AND *well-being*, *telework* AND *health* para teletrabalho, o que pode ter restringido os artigos encontrados, uma vez que muitos são os termos e possibilidades que cerceiam a palavra teletrabalho, tais como, trabalho remoto, *remote work*, *e-work*, *work from home*, trabalho em casa, e as bases de dados escolhidas.

Sugere-se que em revisões futuras estes termos sejam utilizados e que outras bases, como as focadas em saúde, sejam utilizadas.

No estudo 2, pode-se considerar como limitador a não utilização da dimensão contexto da característica do trabalho, sendo que esta variável não foi analisada na pesquisa. Sugere-se que em estudos futuros as questões do WDJ referentes ao contexto sejam adaptadas para a realidade do trabalho remoto, de forma que esta dimensão possa ser estudada em relação ao bem-estar.

Ressalta-se também a importância da não generalização dos dados, uma vez que este estudo foi realizado com teletrabalhadores brasileiros e de nível de escolaridade mais alto, e o teletrabalho em países em desenvolvimento ainda é novo e pouco disseminado. Ademais deve-se levar em consideração a pandemia da COVID-19 que é um contexto atípico.

Como agenda de pesquisa sugere-se, mais estudos longitudinais e que abarquem outros contextos e realidades de teletrabalho, seja de modo totalmente remoto ou híbrido. Sugere-se também estudar outras categorias profissionais que realizam teletrabalho com maiores demandas físicas ou emocionais, em condições precárias ou sem suporte familiar. Além de estudos que abarquem e aprofundem a questão da saúde para os teletrabalhadores, no que tange a *Síndrome de Burnout* e bem-estar, saúde e bem-estar, possíveis causas, relações e impactos do teletrabalho e seus diversos contextos.

4.1.2 Contribuições do estudo

Este estudo trouxe contribuições teóricas sobre relações entre desenho do trabalho e bem-estar em teletrabalhadores durante o contexto da Pandemia da Covid-19 em que trabalhadores brasileiros tiveram que realizar o teletrabalho de forma compulsória. Os resultados obtidos corroboram estudos realizados em outros países, acerca do suporte social e feedback como características do trabalho relacionadas ao bem-estar. Tais resultado precisam ser explorados em estudos futuros para verificar se estes se mantem e/ou de que forma foram afetados pela pandemia da COVID-19.

O estudo também traz ainda contribuições metodológicas. O uso de uma abordagem multimétodo utilizada no estudo dois possibilitou uma maior compreensão da relação entre as características do trabalho e bem-estar no trabalho remoto ao identificar nas análises qualitativas que o suporte social emocional não é capaz de

umentar o bem-estar, mas age de forma a reduzir o mal-estar. Tal achado também traz contribuições práticas, uma vez que podem ser adotadas práticas organizacionais na gestão do teletrabalho voltadas para a promoção de bem-estar,

4.2 Conclusão

Os resultados do artigo 1 indicam a existência de poucos estudos internacionais que relacionam o teletrabalho ao bem-estar. O estudo 2 contribui com esta lacuna ao verificar quais e de que forma as características do trabalho afetam o bem-estar de teletrabalhadores. Assim, o estudo contribui para o entendimento das relações entre as características do desenho do trabalho e o bem-estar, usando uma proposta de multi-método.

Verificou-se ainda que a inclusão de variáveis contextuais relacionadas ao suporte aos teletrabalhadores pode ser importante para lidar com os desafios trazidos para o teletrabalho durante a pandemia da Covid-19.

Por fim, os resultados deste estudo podem ser utilizados para ações de redesenho de características do teletrabalho voltadas para a prevenção e promoção de saúde, visando promover um ambiente de trabalho que proporcione o bem-estar no trabalho.

REFERÊNCIAS¹

- Abbad, G., Legentil, J., Damascena, M., Miranda, L., Feital, C., & Rabelo Neiva, E. (2019). Percepções de teletrabalhadores e trabalhadores presenciais sobre desenho do trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 772–780. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17501>
- Agapito, P. R., Polizzi Filho, A., & Siqueira, M. M. M. (2015). Bem-estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade. *Revista de Administração Mackenzie*, 16(6), 71-93. <http://dx.doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n6p71-93>
- Azevedo, M. C. de, Tonelli, M. J., & Silva, A. L. (2015). Contrato flexíveis de trabalho: diferentes perfis de trabalhadores qualificados brasileiros. *Revista de Administração*, 50(3), 277–291. <https://doi.org/10.5700/rausp1200>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bakker, B. A., & Demerouti, E. (2006). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. DOI <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Barreto Junior, I., & Silva, J. M. da. (2015). Novas tecnologias e relações de trabalho na sociedade da informação: o teletrabalho. *Revista Direito e Justiça - Reflexões Sociojurídicas*, 15(24), 21–50.
- Barros, A. M., & Silva, J. R. G. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. *Cadernos EBAPE*, 8(1), 72–91.
- Bayona, J. A., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2015). The *Work design* Questionnaire: Spanish version and validation. *Revista de Psicologia Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(3), 187–200. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.001>
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207–215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Berg, J, F Bonnet and S Soares (2020) “Working from Home: Estimating the Worldwide Potential”, VoxEU.org, 11 May.

¹ Referências elaboradas a partir das diretrizes propostas pela *American Psychological Association* (APA) 7. ed.

- Borges-Andrade, J. E., Lemos Alves Peixoto, A., Queiroga, F., & Pérez-Nebra, A. R. (2019). Adaptation of the *Work design* Questionnaire to Brazil. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(3), 720–731. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.3.16837>
- Braga, L. T., Andrade, T., Estivaleta, V. de F. B., Oliveira, J. M., & Costa, V. F. (2017). Valores organizacionais: preditores de bem-estar no trabalho? *Gestão e Regionalidade*, 33(99), 170-187. <https://doi.org/10.13037/gr.vol33n99.4091>
- Cataño Ramírez, S. L., & Gómez Rúa, N. eugenia. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82–91.
- Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- Costa, I. de S. A. (2013). Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo em si. *Cadernos EBAPE.BR*, 11(3), 462-474.
- Daniels, K. (2011). Stresse and well-being are still issues and something still needs to be done: Or why agency and interpretation are important for policy and practice. In G.P. Hodgkinson & J.K. Ford (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 26), Chichester, UK; Wiley-Blackwell.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, 129(5), 529–554.
- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE). (2007). *O processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil*. (Relatório Técnico).
- Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Diener, E., Shigeriho, O., & Richard, E. L. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review Psychology*, 54, 403-425. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145056>
- Dirzyte, A. (2013). Well-being at work: What makes a difference? *European Scientific Journal*, 2, 503-512.
- 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. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>

- Fincato, D. (2016). A regulamentação do teletrabalho no Brasil: indicações para uma contratação minimamente segura. *Revista Jurídica Luso-brasileira*, 2(2), 365–396.
- Fonseca, R. L. de A., & Pérez-Nebra, A. R. (2012). A epidemiologia do teletrabalhador: impactos do teletrabalho na saúde mental. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 15(2), 303–318. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v15i2p303-318>
- Fritz, M. E. W.; Higa, K. & Narasimhan, S. (1995). Toward a Telework Taxonomy and Test for Suitability: A Synthesis of the Literature. *Group Decision and Negotiation*, 4(4), 311-334. Kluwer Academic Publishers.
- Garcez, L., Antunes, C. B. L., & Zarife, P. de S. (2018). Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura brasileira. *Aletheia*, 51(1-2), 143-155.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology-mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, 25(1), 27–47. <https://doi.org/10.1177/0894439306293819>
- Góes, G. S., Martins, F. dos S., & Nascimento, J. A. S. do. (2020). O trabalho remoto nos setores formal e informal na pandemia. *Carta de Conjuntura (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada)*, 48, 1–10. http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10163/15/CC_48_nt_teletrabalho_nt.pdf
- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2005). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 31(2), 301-318. <https://doi.org/10.1177/0149206304271768>
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). 7 Redesigning Work design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives. *Academy of Management Annals*, 3(1), 317–375. <https://doi.org/10.5465/19416520903047327>
- Grant, C. A., Wallace, L. M., & Spurgeon, P. C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations*, 35(5), 527–546. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059>
- Green, N., Zealand, N., Zealand, N., Bentley, T., & Zealand, N. (2017). Exploring the Teleworking Experiences of Organisations in a Post-Disaster Environment. *New Zealand Journal of Human Resources Management*, 17(1), 1–19.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(170), 250–279.
- Hirschle, A. L. T, & Gondim, S.M. G. (2020). Stress and well-being at work: A literature review. *Ciência e Saúde Coletiva*, 25(7), 2721-2736. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2020). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: primeiro trimestre de 2020*. Rio de Janeiro: IBGE. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html>
- International Labour Organization (ILO). Working from Home: Estimating the Worldwide Potential, ILO Policy Brief. 2020. pp. 1-10. Available from: https://www.ilo.org/global/topics/non-standard-employment/publications/WCMS_743447/lang--en/index.htm
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., & Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77. <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000716>
- Krein, J. D. (2007). A tendência de flexibilização do tempo de trabalho. *Revista Abet*, VI(2), 47–72.
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: Implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169–181. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Lima, J. C. (2010). A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 13(1), 17-26.
- Montañez-Juan, M. I., García-Buades, M. E., Sora-Miana, B., Ortiz-Bonnín, S., & Caballer-Hernández, A. (2019). Work design and Job Satisfaction: the moderating role of organizational justice. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 853–858. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17510>
- Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2003). *Work design*. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, Vol. 12, (pp. 423-452). Hoboken, NJ: Wiley.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The *Work design Questionnaire (WDQ)*: Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321–1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of *work design*. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 27(July), 39–91. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(08\)27002-7](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(08)27002-7)
- Mourão, L., Abbad, G. S. & Legentil, J. (2021). *E-Leadership: Lessons Learned from Teleworking in the COVID-19 Pandemic*. <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.100634>

- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. Editora Futura.
- Oldham, G. R., Hackman, J. R., & Pearce, J. L. (1976). Conditions under which employees respond positively to enriched work. *Journal of Applied Psychology*, 61(4), 395–403. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.61.4.395>
- Oliveira, M. A. M.; & Pantoja, M. J. (2020). Desafios e Perspectivas do Teletrabalho nas Organizações: Cenário da Produção Nacional e Agenda de Pesquisa. *Journal of Administrative Sciences*, 26(3), 1–12. <https://doi.org/10.5020/2318-0722.2020.26.3.9538>
- Oliveira Neto, C. P. (2018). *Trabalho em ambiente virtual: causas, efeitos e conformação*. São Paulo: LTr.
- Ordoñez, D. B. (2012). Sobre subjetividad y (tele)trabajo. Una revisión crítica. *Revista de Estudios Sociales*, 44, 181–196. <https://doi.org/http://dw.doi.org/10.7440/res44.2012.17>
- Pantaleão, P. F., & Veiga, H. M. S. (2019). Bem-estar no trabalho: Revisão sistemática da literatura nacional na última década. *Holos*, 5, 1-24. <https://doi.org/10.15628/holos.2019.7570>
- Paris, L. (2010 e 2011). El Teletrabajo Jerárquico Bajo Relación de Dependencia. *Upjet: Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones*. Recuperado em 15 jan 2021 de <http://upjet.org.ar/docs/teletrabajo/UPJET%20-%20TELETRABAJO%20-%20INVESTIGACION%20-%202011%20-%20DIFUSION.pdf>
- Paris, L. (2011). El teletrabajo jerarquico bajo relacion de dependencia. In *Investigacion* (pp. 1–14).
- Parker, S. K. (2014). Beyond Motivation: Job and Work design for Development, Health, Ambidexterity, and More. *Annual review of psychology*, 65, 661-691. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115208>
- Parker, S. K., Morgeson, F. P., J. G., & Johns. (2017a). One Hundred Years of York Design Research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 403–420.
- Parker, S., Van den Broeck, A. & Holman, D. (2017b). Work design influences: A synthesis of multilevel factors that affect the design of jobs. *Academy Management Annals*, 11(1), 267-308. <https://doi.org/10.5465/annals.2014.0054>
- Parker, S. & Toby, W. (2001). *Work design: Learning from the Past and Mapping a New Terrain*. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology*, Vol. 1, (pp. 90-109). Sage Publications Ltda.
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational*

and *Organizational Psychology*, 74(4), 413–440.
<https://doi.org/10.1348/096317901167460>

- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: Relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de administração contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Paschoal, T., Demo, G., Fogaça, N., Ponte, V., Edrey, L., Francischeto, Leela, & Albuquerque, G. (2013). Bem-estar no trabalho: cenário dos estudos brasileiros publicados na primeira década do novo milênio. *Tourism & Management Studies*, 2 (Special Issue), 383-395.
- Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22(12), 775–783.
[https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(01\)00069-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4)
- Pérez-Nebra, A. R., Ayala, Y., Tordera, N., Peiró, J. M., & Queiroga, F. (2021a). The Relationship Between Performance and Well-Being at Work : a Systematic Review of 20 Years and Future Perspectives in Brazil. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 21(2), 1367–1376. <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21469>
- Pérez-Nebra, A. R., Sklaveniti, C., Islam, G., Pickett, J., Alija, M., Bal, P. M., Tekeste, M., Bazana, S., & Sanderson, Z. (2021b). COVID-19 and the future of work and organisational psychology. *SA Journal of Industrial Psychology*, 47(a1854), 1–9.
<https://doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1854>
- Pérez-Nebra, A. R., Queiroga, F., & Oliveira, T. A. (2020). Presenteeism of class teachers: Well-being as a critical psychological state in the mediation of job characteristics. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(1), 1–26.
<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMD200123>
- 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. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>
- Peters, P.; Tijdens, K. G. & Wetzels, C. (2004). Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption. *Information & Management*, 41, 469-482.
- Rafalski, J. C., & Andrade, A. L. (2015). Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. *Temas Em Psicologia*, 23(2), 431–441.
<https://doi.org/10.9788/TP2015.2-14>

- Raghuram, S., & Fang, D. (2014). Telecommuting and the role of supervisory power in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 31(2), 523–547. <https://doi.org/10.1007/s10490-013-9360-x>
- Rodrigues, A. C. B. (2011). *Teletrabalho: A tecnologia transformando as relações de trabalho*. (Dissertação de Mestrado), Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo (USP). <https://doi.org/10.11606/D.2.2011.tde-14062012-112439>
- Rosenfield, C. L., & Alves, D. A. de. (2011). Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Revista de Ciências Sociais*, 54(1), 207–233. <https://doi.org/10.1590/s0011-52582011000100006>
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being BCSJ Award Article. *Annual Reviews Psychology - Society*, 52, 141–166. <https://doi.org/10.1246/bcsj.79.1017>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069–1081.
- Ryff, C. D. & Keys, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2508121>
- Santos, G. B., & Ceballos, A. G. da C. (2013). Well-being at work: A review. *Psicologia em estudo*, 18(2), 247-255. <https://doi.org/10.1590/S1413-73722013000200006>
- Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work - overview and perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 36(5), 422-429. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3076>
- Seligman, M. E. P.; & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Singh, Y. N. de A. (2014). *Brasileiros e trabalho em casa: perfil e escolhas do trabalhador*. (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo. <https://doi.org/10.11606/D.12.2014.tde-12082014-184344>
- 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.
- Siqueira, M. M. M., Orengo, V. & Peiró, J. M. (2014). Bem-estar no trabalho. In M. M. M. Siqueira. *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, p. 39-51.

- Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT). (2016) *Pesquisa Home Office Brasil 2016 – Teletrabalho e Home Office, uma tendência nas empresas brasileiras*. Recuperado em 27 mar. 2018 de: <http://www.sobratt.org.br/index.php/11-e-12052016-estudo-home-office-brasil-apresenta-o-cenario-atual-da-pratica-no-pais-sap-consultoria/>
- Sonnentag, S. (2015). Dynamics of Well-Being. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 261–293. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111347>
- Stegmann, S., Dick, R. Van, Ullrich, J., Charalambous, J., Menzel, B., Egold, N., & Wu, T. T.-C. (2010). Der *Work design* Questionnaire. *Zeitschrift Für Arbeits- Und Organisationspsychologie*, 54(1), 1–28. <https://doi.org/10.1026/0942-4089/a000002>
- Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2015). Individual well-being and performance at work. A conceptual and theoretical overview. In T. W. Taris; W. B. Schaufeli. *Current Issues in Work and Organizational Psychology*. 1 ed. Routledge. (pp. 189-204). <https://doi.org/10.4324/9780429468339>
- Tose, M. de G. L. e S. (2005). *Teletrabalho a prática do trabalho e a organização subjetiva dos seus agentes*. Tese (Doutorado em Ciências Sociais), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Recuperado em 20 fev. 2020 de: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/3507>
- Vander Elst, T., Verhoogen, R., Sercu, M., Van Den Broeck, A., Baillien, E., & Godderis, L. (2017). Not Extent of Telecommuting, but Job Characteristics as Proximal Predictors of Work-Related Well-Being. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(10), e180–e186. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001132>
- Van Horn, J. E., Taris, W. T., Schaufeli, B. W., & Schreurs, G. J. P. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 365-375. <https://doi.org/10.1348/0963179041752718>
- Vesala, H., & Tuomivaara, S. (2015). Slowing work down by teleworking periodically in rural settings? *Personnel Review*, 44(4), 511–528. <https://doi.org/10.1108/PR-07-2013-0116>
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A *Work design* Perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16–59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>
- Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work & Stress*, 8(2) , 84–97.
- Warshaw, L. J. & Stellman, J. M. (1998). Trabajo y Trabajadores. In *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (ILO). Vol. 1, parte III, (pp. 24.1-24.24).

Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678–691. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.64.4.678>

Waterman, A. S., Schwartz, S. J., & Conti, R. (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the understanding of intrinsic motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 41–79. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9020-7>

Redigido segundo:

Universidade de São Paulo. Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. Funaro, V. M. B.de O. (Coord.). (2016). *Diretrizes para apresentação de dissertações e teses da USP. Parte II (APA)*, 3 ed., rev. ampl. mod. São Paulo. <https://doi.org/10.11606/9788573140576>