

LÍGIA DE GODOY

**SATISFAÇÃO NO TELETRABALHO:
CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE
TELETRABALHADORES**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-graduação em Design do Centro de Artes, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Design.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira

**Florianópolis, SC
2019**

**Ficha catalográfica elaborada pelo programa de geração automática da
Biblioteca Central/UDESC,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

Godoy, Lígia de

Satisfação no teletrabalho : Construção de um instrumento
de avaliação da satisfação de teletrabalhadores / Lígia de
Godoy. -- 2018.

151 p.

Orientador: Marcelo Gitirana Gomes Ferreira

Dissertação (mestrado) -- Universidade do Estado de
Santa Catarina, Centro de Artes, Programa de
Pós-Graduação em Design, Florianópolis, 2018.

1. Teletrabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3. Questionário.
4. Fatores humanos. I. Ferreira, Marcelo Gitirana Gomes. II.
Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Artes,
Programa de Pós-Graduação em Design. III. Título.

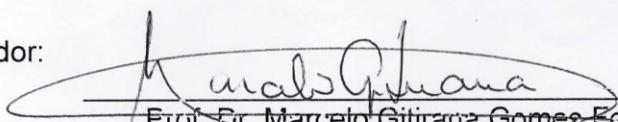
LÍGIA DE GODOY

**SATISFAÇÃO NO TELETRABALHO:
CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DE TELETRABALHADORES**

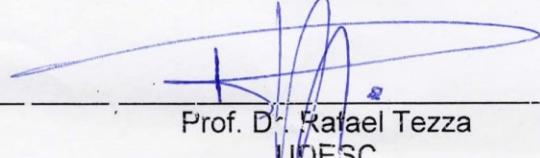
Dissertação apresentada ao Curso de Pós-graduação em Design do Centro de Artes, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Design

Banca Examinadora:

Orientador:


Prof. Dr. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira
UDESC

Membros:


Prof. Dr. Rafael Tezza
UDESC


Profa. Dra. Gardênia da Silva Abbad
UnB

Florianópolis, 29 de julho de 2019

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Odete e Sebastião, por terem investido na minha educação e me ensinado sobre sua importância, e também por apoiarem as minhas escolhas e estarem sempre ao meu lado, não importa o que aconteça. Às minhas irmãs, Marina e Juliana, pela parceria e amizade, e também ao Fernando e à Lina pela companhia. Ao meu namorado, Marcos, por todas as ajudas que me possibilitaram chegar até aqui, mas principalmente pelo apoio incondicional nesses últimos anos, a cada decisão que eu tomei e a cada dúvida que eu tive. Todas as minhas conquistas são de vocês!

Ao meu orientador, professor Marcelo Gitirana, muito obrigada pela parceria, que já vem de antes do mestrado, pela amizade e pelas conversas, e especialmente por me incentivar, com palavras e com seu exemplo, a seguir o caminho da pesquisa científica. É sempre um prazer trabalhar contigo, e espero que possamos continuar esse trabalho juntos.

Ao professor Rafael Tezza, pelo conhecimento compartilhado e por toda a ajuda e contribuição ao meu trabalho. À professora Gardênia Abbad, pelas excelentes colocações que ajudaram a aprimorar minha pesquisa.

Aos meus amigos, que compartilharam comigo tantos momentos, reflexões, incertezas, filosofias e comemorações, e com os quais eu sei que posso contar sempre. Aos colegas do nosso querido LabCupim, em especial Giovana, Grazi, Tiago e Fernanda por todo o apoio e pela companhia. Aos meus colegas de caminhada nesses dois anos, em especial Bianca, Marcos, Helena e Bárbara, que estiveram mais próximos, muito obrigada pela parceria e pela amizade, que, com certeza, vai além do mestrado.

Ao nosso coordenador, professor Flávio, e às secretárias que nos acompanharam, Jaína e Maria do Carmo, pelas orientações e suporte. Aos professores do PPGDesign, em especial aqueles com os quais tive mais contato, Alexandre, Susana, Milton, Elton, e que contribuíram diretamente para a minha pesquisa e formação.

À UDESC, minha universidade do coração, por mais essa oportunidade e à CAPES pelo apoio financeiro que me possibilitou realizar essa pesquisa.

Aos que participaram da pesquisa, por meio das entrevistas ou respondendo e divulgando o questionário, inclusive as organizações que permitiram sua aplicação.

A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para o desenvolvimento da pesquisa.

RESUMO

Como resultado de transformações econômicas, sociais e tecnológicas acentuadas nas últimas décadas, assiste-se ao surgimento de novos paradigmas de trabalho. O teletrabalho, trabalho realizado em ambiente diverso da organização, com o auxílio de tecnologias, é uma modalidade que vem se disseminando no mundo como alternativa às estruturas convencionais. A satisfação no trabalho é reconhecida, frequentemente, como uma consequência positiva do teletrabalho. Porém, entre as pesquisas científicas que avaliam a satisfação de teletrabalhadores, percebe-se uma carência de instrumentos que levem em consideração aspectos inerentes ao teletrabalho, que possam influenciar essa satisfação. Dessa forma, o presente estudo buscou a criação de um instrumento destinado a avaliar a satisfação dos teletrabalhadores, considerando os aspectos específicos dessa modalidade, além de aspectos gerais do trabalho. A pesquisa foi desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Design da UDESC - PPGDesign, que tem como área de concentração “Métodos para os Fatores Humanos”, e visa contribuir acadêmica e socialmente para futuros estudos sobre o teletrabalho, podendo resultar, inclusive, em melhorias no sistema de trabalho desses profissionais. O questionário foi construído com base na literatura, em instrumentos correlatos já existentes e em entrevistas com especialistas e com o público-alvo. Posteriormente, foi avaliado em termos de validação de conteúdo, por meio da análise de juízes e da análise semântica, sendo refinado após cada uma das etapas. A versão final do questionário foi aplicada a uma amostra de 252 indivíduos do público-alvo, de forma virtual (*online*). A partir dos dados gerados pela aplicação, o instrumento foi avaliado por meio da Análise Fatorial Exploratória e da confiabilidade (consistência interna). Após três análises fatoriais, com sucessivas retiradas de itens, o instrumento restou com 31 itens, agrupados em três fatores. Um fator mostrou-se relacionado a pagamento e benefícios, outro a teletrabalho, e outro compreendeu aspectos diversos, chamados de domínios, como equipe de trabalho e supervisão. A análise de consistência interna trouxe um resultado satisfatório, tanto para o instrumento como para cada um dos fatores. O instrumento foi denominado QSTele - Questionário de Satisfação com o Teletrabalho, compreendendo as seguintes dimensões: características do trabalho, pagamento e benefícios, teletrabalho. Os escores de cada um dos itens, das dimensões e do instrumento em geral foram analisados por meio de suas estatísticas descritivas, retornando, em geral, valores considerados altos, acima do valor neutro. Em estudos futuros, o instrumento deverá ser avaliado a partir de Análise Fatorial Confirmatória e de outros métodos de avaliação de confiabilidade, devendo seus itens ser estudados também no âmbito da Teoria de Resposta ao Item. Estudos comparativos entre trabalhadores presenciais e teletrabalhadores também deverão ser desempenhados, a partir da aplicação do instrumento a ambos os grupos, sendo adaptado aos trabalhadores presenciais. À parte das análises estatísticas, pesquisas futuras deverão estudar também as relações pessoais e familiares dos trabalhadores adeptos ao teletrabalho.

Palavras-chave: Teletrabalho. Satisfação no Trabalho. Questionário. Fatores Humanos.

ABSTRACT

As a result of economic, social and technological transformations in the last decades, new paradigms of work arise. Telework, work performed outside the company with the support of technologies, is a modality that has been disseminated in the world as an alternative to conventional structures. Job satisfaction is often recognized as a positive consequence of teleworking. However, among the scientific researches that evaluate the job satisfaction of teleworkers, there is a lack of instruments that consider aspects inherent to telework, which can influence this satisfaction. Thus, the present study aimed to create an instrument to evaluate the job satisfaction of teleworkers, considering specific aspects of this modality, as well as general work aspects. The research was developed in the program called PPGDesign, which has as focus area "Methods for Human Factors", and aims to contribute academically and socially to future studies on telework, and may even result in improvements in the work system of these workers. The instrument was constructed based on the literature, on existing correlated instruments, and on interviews with experts and the target group. The instrument was evaluated in terms of content validation, through the analysis of judges and semantic analysis, being refined after each of the stages. The final instrument was applied to a sample of 252 individuals from the target group, online. From the data generated by the application, the instrument was evaluated through Exploratory Factor Analysis and reliability (internal consistency). After three factor analyzes, with successive withdrawals of items, the instrument remained with 31 items, grouped into three factors. One factor was related to payment and benefits, other to telework, and another comprised several aspects, such as work team and supervision. The internal consistency analysis brought a satisfactory result, both for the instrument and for each of the factors. The instrument was called QSTele - Telework Satisfaction Questionnaire, comprising three dimensions, namely: characteristics of work, payment and benefits, and telework. The scores of each item, the dimensions and the instrument in general were analyzed using descriptive statistics, generally returning values considered high, above the neutral value. In future studies, the instrument should be analyzed from Confirmatory Factor Analysis and other reliability methods, and its items should also be studied within the Item Response Theory. Comparative studies between traditional workers and teleworkers should also be performed, from the application of the instrument to both groups, in an adapted format to traditional workers. Apart from statistical analysis, future research should also analyze personal and family relationships in teleworking.

Keywords: Telework. Job Satisfaction. Questionnaire. Human Factors.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Estrutura do sistema sociotécnico.....	29
Figura 2 - Modelo sociotécnico de aspectos que influenciam a satisfação dos teletrabalhadores	33
Figura 3 - Método da RBS.....	38
Figura 4 - Quantidade de publicações selecionadas	42
Figura 5 - Estrutura da pesquisa	56
Figura 6 - Sistemática para a construção de instrumento de avaliação.....	58
Figura 7 - Modelo sociotécnico de aspectos influenciadores da satisfação profissional dos teletrabalhadores	61
Figura 8 - Etapas da AFE.....	71
Figura 9 - Resultados do tipo de contratação	85
Figura 10 - Resultados do horário de trabalho	86
Figura 11 - Resultados do local predominante de trabalho	86
Figura 12 - Resultados do tempo de teletrabalho	87
Figura 13 - Gráfico scree	89
Figura 14 - Gráfico da análise paralela	89
Figura 15 - Gráficos <i>boxplot</i> do instrumento e das dimensões	100
Figura 16 - Instrumento final	102

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Questões secundárias da pesquisa	39
Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão	40
Quadro 3 - Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas globais	43
Quadro 4 - Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas multidimensionais	46
Quadro 5 - Estrutura dos instrumentos.....	47
Quadro 6 - Dimensões dos instrumentos com escalas multidimensionais.....	48
Quadro 7 - Aderência dos instrumentos com as principais dimensões.....	50
Quadro 8 - Domínios e aspectos para a construção do instrumento	62
Quadro 9 - Critérios para a construção dos itens	65
Quadro 10 - Identificação dos juízes participantes	66
Quadro 11 - Informações da segunda página do instrumento	68
Quadro 12 - Versão inicial do QSTele	76
Quadro 13 - Resultado da análise dos itens pelos juízes	80
Quadro 14 - Itens alterados a partir da análise semântica	82
Quadro 15 - Itens da versão final do QSTele	84
Quadro 16 - Resultado final da AFE.....	96
 Tabela 1 - Resultados de MSA	88
Tabela 2 - Resultados da primeira AFE.....	90
Tabela 3 - Resultados da segunda AFE.....	91
Tabela 4 - Resultados da terceira AFE.....	92
Tabela 5 - Resultados finais de MSA	93
Tabela 6 - Estatísticas descritivas dos itens	98
Tabela 7 - Estatísticas descritivas das dimensões	99
Tabela 8 - Exemplo de cálculo dos escores por participante	103

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AFE	Análise Fatorial Exploratória
CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
EST	Escala de Satisfação no Trabalho
JDI	<i>Job Descriptive Index</i>
JSS	<i>Job Satisfaction Survey</i>
KMO	Teste de Kaiser-Meyer-Olkin
MSA	Medida de Adequação da Amostra
MSQ	<i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
QSTele	Questionário de Satisfação com o Teletrabalho
RBS	Revisão Bibliográfica Sistemática
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCT	Teoria Clássica dos Testes
TRI	Teoria de Resposta ao Item
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	21
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	21
1.2 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	22
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 Objetivo Geral.....	23
1.3.2 Objetivos Específicos	23
1.4 JUSTIFICATIVA	23
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO	25
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	27
2.1 ERGONOMIA ORGANIZACIONAL E SOCIOCÉNICA	27
2.2 TELETRABALHO	29
2.2.1 Definição e categorização	29
2.2.2 Teletrabalho no Brasil.....	30
2.2.3 Vantagens, desvantagens e implicações do teletrabalho	31
2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	34
2.3.1 Definição.....	34
2.3.2 Avaliação de satisfação no trabalho.....	35
2.4 O USO DE QUESTIONÁRIOS NA AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE TRABALHO.....	36
2.4.1 Psicometria e a Teoria Clássica dos Testes (TCT)	37
2.5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SISTEMÁTICA: ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DESTINADOS À AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE TELETRABALHADORES	37
2.5.1 Objetivo.....	38
2.5.2 Método	38
2.5.3 Protocolo da pesquisa.....	38
2.5.4 Resultados.....	42
2.5.5 Conclusão da RBS	51
2.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CAPÍTULO 2	52
3 MATERIAIS E MÉTODOS	55

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	55
3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	56
3.2.1 Critérios de seleção: Especialistas	56
3.2.2 Critérios de seleção: Público-alvo (teletrabalhadores).....	57
3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	57
3.3.1 Fundamentação teórica	57
3.3.2 Construção do instrumento.....	58
3.3.3 Aplicação do instrumento ao público-alvo.....	70
3.3.4 Avaliação do instrumento	70
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	76
4.1 CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO.....	76
4.2 VALIDADE DE CONTEÚDO – ANÁLISE DE JUÍZES.....	79
4.3 VALIDADE DE CONTEÚDO – ANÁLISE SEMÂNTICA	81
4.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO AO PÚBLICO-ALVO.....	83
4.4.1 Instrumento.....	83
4.4.2 Perfil da amostra	85
4.5 AVALIAÇÃO DO INSTRUMENTO – ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA ...	87
4.5.1 Interpretação.....	94
4.6 ANÁLISE DESCRIPTIVA DOS DADOS	97
4.7 INSTRUMENTO FINAL	100
5 CONCLUSÃO	104
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
APÊNDICE A – ANÁLISE DE ADEQUAÇÃO DE INSTRUMENTOS DESTINADOS À AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE TELETRABALHADORES QUANTO A ASPECTOS ESPECÍFICOS DA MODALIDADE DE TELETRABALHO	112
APÊNDICE B – ITENS DOS INTRUMENTOS COM ESCALAS GLOBAIS DE ITENS MÚLTIPLOS	119
APÊNDICE C – ITENS DOS INSTRUMENTOS COM ESCALAS MULTIDIMENSIONAIS	121
APÊNDICE D – ITENS DOS INTRUMENTOS INCLUÍDOS APÓS RBS.....	125
APÊNDICE E – LEVANTAMENTO DOS ITENS E DOMÍNIOS.....	126

APÊNDICE F – SELEÇÃO DOS ITENS	130
APÊNDICE G – ANÁLISE DE JUÍZES	132
APÊNDICE H – RESULTADO DA ANÁLISE DE JUÍZES	138
APÊNDICE I – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	141
APÊNDICE J – INSTRUMENTO APLICADO AO PÚBLICO-ALVO	144

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Em meio à constante evolução econômica, social e tecnológica da sociedade, assiste-se também a uma transformação nos paradigmas de trabalho. Essa transformação foi potencializada na década de 1990, com o advento das novas tecnologias, como apontado por Kumar (1997) ao afirmar que, nesse período, a natureza do trabalho mudava com uma rapidez alucinante. A possibilidade de integração dos microcomputadores em redes nos escritórios, seguida pela democratização do acesso a essas ferramentas e a facilidade de comunicação à distância em tempo real, através da Internet, foram fatores determinantes para a evolução das formas de trabalho. As novas tecnologias permitem que o indivíduo trabalhe, relacione-se com outras pessoas, faça compras e diversas outras atividades sem precisar sair de casa. O profissional adepto às novas formas de trabalho apresenta, portanto, um novo perfil, estando sempre conectado, de forma que possa interagir e se comunicar à distância, fazendo uso de novas ferramentas, físicas e virtuais, que permitem o desempenho de suas atividades sob esse novo paradigma.

O teletrabalho é uma das novas formas de trabalho que vem se difundindo em todo o mundo, inclusive no Brasil, como uma alternativa às estruturas de trabalho convencionais. O teletrabalho pode se configurar de diversas formas, sendo especialmente comum aquele realizado em *home-office*, ou seja, na própria residência do trabalhador. Segundo dados do IBGE, levantados em 2010 no último Censo, e divulgados em 2012, aproximadamente 23% dos brasileiros ocupados do país trabalham no domicílio de residência. São quase 20 milhões de pessoas que, entre as mais diversas ocupações, trabalham no mesmo local onde residem (IBGE, 2010). É importante ressaltar que os dados apresentados pelo IBGE classificam os trabalhadores apenas pela localização do trabalho, não trazendo outras informações sobre o tipo de trabalho realizado, de forma que não é possível saber, dentre os dados levantados, quais deles correspondem ao teletrabalho. A pesquisa Home Office Brasil (SOBRATT, 2016), conduzida pela empresa SAP Consultoria com o apoio institucional da Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades – SOBRATT, levantou dados sobre o teletrabalho a partir do estudo de 325 empresas, no período de outubro de 2015 a março de 2016. Entre as empresas levantadas, 68% já apresentavam a

prática do teletrabalho em diversas modalidades, e 37% adotavam o teletrabalho em *home-office*. Destaca-se, porém, que das empresas levantadas que adotavam o teletrabalho, apenas 61% tinham a prática formalizada ou em processo de formalização. Entre as empresas estudadas na pesquisa, 93% eram privadas e 7% empresas ou órgãos públicos. Apesar do pequeno número de empresas e órgãos públicos levantados pelo estudo em questão, percebe-se uma expansão do teletrabalho na administração pública brasileira, especialmente no Poder Judiciário, que conta com regulamentação da prática pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução 227/2016 (CNJ, 2016). Após quase um ano da regulamentação do teletrabalho pelo Poder Judiciário, estima-se que, até junho de 2017, quase 2% dos servidores da esfera trabalhista já haviam aderido à modalidade (CNJ, 2017).

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

A prática do teletrabalho vem se tornando uma alternativa cada vez mais comum em relação às modalidades convencionais. O fato de ser uma modalidade recente, aliado à sua regulamentação ainda incipiente, dificulta o controle dessas relações de trabalho. Tem-se, dessa forma, a necessidade de avaliação das implicações dessa modalidade para os trabalhadores. No Brasil, pode-se destacar, entre os agravantes dessas possíveis implicações, as alterações recentes na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em especial a inclusão do teletrabalho no rol de modalidades que não estão sujeitas a controle de jornada. Isso significa que os empregadores estão isentos da responsabilidade de controle de horários em relação aos trabalhadores adeptos ao teletrabalho. Essa e outras questões sobre a modalidade de teletrabalho, como a flexibilidade de horários e o ambiente não convencional, podem gerar repercussões nas condições de trabalho do indivíduo. Costa (2003) e Nohara et al. (2010) apontam também o caráter “promocional” da literatura sobre o tema, especialmente no Brasil, onde a prática pode ser considerada recente. Isso é reforçado pelo fato de parte das pesquisas levar em consideração apenas trabalhadores com qualificação profissional e remuneração altas, já que esses normalmente são escolhidos em função de características pessoais que favorecem o teletrabalho (COSTA, 2003; NOHARA et al., 2010). Esse discurso “promocional” pode ser notado principalmente no que tange à satisfação dos teletrabalhadores, que

usualmente figura entre as vantagens do teletrabalho para o trabalhador, carecendo, porém, de estudos empíricos que a atestem de forma efetiva. Para que isso seja feito, o instrumento de avaliação utilizado deve contemplar aspectos específicos do teletrabalho que possam influenciar a satisfação, aspectos esses que nem sempre estão presentes nas modalidades convencionais. Em pesquisa bibliográfica, não foram encontrados instrumentos com essas características. Portanto, considerando que os instrumentos existentes não se mostram adequados à avaliação da satisfação dos teletrabalhadores da atualidade, questiona-se: de que forma é possível avaliar a satisfação dos trabalhadores adeptos ao teletrabalho?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Construir um instrumento de avaliação de satisfação no trabalho destinado aos teletrabalhadores, considerando itens gerais e itens específicos dessa modalidade de trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar junto à literatura e especialistas os aspectos inerentes ao teletrabalho que possam influenciar a satisfação do trabalhador adepto a essa modalidade;
- Propor um instrumento de avaliação da satisfação no trabalho destinado aos teletrabalhadores, com base nos aspectos identificados, em instrumentos já existentes e na opinião de indivíduos do público-alvo;
- Realizar a validação de conteúdo do instrumento a partir da análise semântica e da análise de juízes;
- Aplicar o instrumento proposto junto ao público-alvo, procedendo a métodos de avaliação do instrumento, em especial a Análise Fatorial Exploratória e a confiabilidade (consistência interna).

1.4 JUSTIFICATIVA

A estruturação do trabalho sob novos paradigmas, em especial o teletrabalho, é uma realidade em todo o mundo, levantando discussões quanto às vantagens, desvantagens e implicações dessa modalidade de trabalho. O Brasil conta com um agravante em relação às possíveis implicações do teletrabalho, que é a falta de legislação específica que regulamente a modalidade, apesar de figurar de forma discriminada na CLT, a partir da última alteração realizada (BRASIL, 2017). A falta de dados oficiais sobre o teletrabalho também dificulta o seu estudo, uma vez que a modalidade não consta nas estatísticas oficiais sobre trabalho no Brasil (COSTA, 2003). Entre as vantagens do teletrabalho frequentemente apontadas, destaca-se a satisfação, a qual está presente em estudos de diversos tipos, científicos ou não. Para que se garanta que a satisfação está sendo avaliada de forma segura é necessário que se utilize um instrumento confiável e validado para o uso a que se destina, além de contemplar, no caso do teletrabalho, as especificidades da modalidade. De modo a verificar os instrumentos utilizados em pesquisas destinadas à avaliação de satisfação dos teletrabalhadores e sua adequação a aspectos da modalidade, considerados relevantes pela literatura, foi realizada uma primeira Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS), apresentada de forma sintetizada no Apêndice A. A partir dessa revisão, verificou-se que diversas publicações utilizam instrumentos destinados à avaliação de modalidades convencionais de trabalho, não contemplando aspectos próprios do teletrabalho, como acontece em Bentley et al. (2016), Troup e Rose (2012), Fay e Kline (2011), Kelliher e Anderson (2008), Marshall, Michaels e Mulki (2007). Isso se explica também pelo fato de alguns dos instrumentos terem sido construídos há mais de duas décadas, sendo, inclusive, anteriores à popularização dos microcomputadores e da Internet. Outras pesquisas, como as de Abdullah e Ismail (2012) e Tremblay e Thomsin (2012), não discriminam o instrumento, ou não parecem dar atenção à sua construção e validação, desenvolvendo-o especialmente para o estudo. A construção de um instrumento de avaliação de satisfação destinado especificamente aos teletrabalhadores servirá de apoio a novas pesquisas empíricas nesse sentido, que poderão realizar essa avaliação de forma confiável e levando em consideração aspectos inerentes ao teletrabalho. Além da avaliação de aspectos específicos, o instrumento deve compreender também características comuns às modalidades convencionais, pretendendo ser um instrumento completo para a avaliação da satisfação no teletrabalho. A adoção de um instrumento de avaliação multidimensional tem sua importância também para a realização de um diagnóstico

organizacional, permitindo a identificação de áreas de insatisfação dos trabalhadores e possíveis problemas no projeto do sistema de trabalho (HENDRICK, 2002; RUSSELL et al., 2004). Tal diagnóstico pode resultar em sugestões de melhorias no sistema de trabalho dos teletrabalhadores de uma organização específica, por exemplo, demonstrando sua relevância social. O estudo também visa contribuir para a pesquisa acadêmica sobre teletrabalho no Brasil, que, apesar de contar com publicações de diversas áreas, ainda é escassa do ponto de vista da Ergonomia Organizacional.

A pesquisa foi desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Design da UDESC - PPGDesign, cuja área de concentração é “Métodos para os Fatores Humanos”. Os estudos do programa concentram-se nos elementos metodológicos ou procedimentais aplicados às pesquisas de fatores humanos na interação entre os indivíduos e artefatos, sistemas ou ambientes. Trata, inclusive, do estudo de processos organizacionais e da otimização do sistema sociotécnico. Por ser uma pesquisa destinada à criação de um instrumento de avaliação destinado a uma modalidade de trabalho não convencional e que visa gerar melhorias no sistema de trabalho do indivíduo, o presente estudo adequa-se aos objetivos do programa em que está inserido.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente pesquisa divide-se em cinco capítulos, que são: Introdução, Fundamentação Teórica, Materiais e Métodos, Resultados e Discussão e Conclusão. Na Introdução buscou-se contextualizar o tema de pesquisa, apontando a lacuna de conhecimento que se deseja preencher e os objetivos geral e específicos do trabalho. Também é apresentada a justificativa, a partir da qual se analisa a relevância, tanto acadêmica quanto social, da pesquisa realizada. Na Fundamentação Teórica são apresentados e definidos os principais conceitos nos quais a pesquisa está apoiada, partindo de quatro tópicos principais: a ergonomia organizacional e a sociotécnica, o teletrabalho, a satisfação no trabalho e a avaliação de sistemas de trabalho. Também apresenta resultados de uma revisão bibliográfica, que teve o objetivo de levantar os instrumentos utilizados até então para avaliar a satisfação de teletrabalhadores, verificando sua estrutura e conteúdo. O capítulo Materiais e Métodos descreve os procedimentos utilizados durante a pesquisa, detalhando as etapas de construção do

instrumento, aplicação ao público-alvo e avaliação do instrumento. No capítulo intitulado Resultados e Discussões são apresentados os resultados obtidos a partir da construção, aplicação e avaliação do instrumento, detalhando os procedimentos estatísticos realizados e os resultados de cada etapa, bem como as adaptações do instrumento. Ainda nesse capítulo, são relacionados os resultados com a literatura previamente apresentada e é descrito o instrumento construído, em sua forma definitiva, detalhando os itens e as dimensões em que esses estão agrupados. Finalmente, na Conclusão são trazidas breves observações sobre o desempenho da pesquisa e o cumprimento dos objetivos definidos previamente, além de sugestões para estudos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo busca amparar a pesquisa, do ponto de vista teórico, por meio da conceituação dos principais temas que a envolvem, bem como da análise de estudos afins. Inicialmente, é trazida uma definição de Ergonomia Organizacional, descrevendo seus objetos de estudo, os sistemas sociotécnicos. Em seguida, é apresentado o teletrabalho, iniciando-se com sua definição e categorização de acordo com diferentes variáveis e seguindo para uma contextualização sobre o teletrabalho no Brasil, atentando-se especialmente para a sua regulamentação. Ainda sobre o teletrabalho, apresenta-se uma síntese a respeito das vantagens, desvantagens e implicações trazidas pela literatura. O próximo tema exposto é a satisfação no trabalho, que é definida e abordada em termos de sua avaliação, introduzindo o tema seguinte, que trata do uso de questionários na avaliação de sistemas de trabalho. Nesse último tema são apresentadas as vantagens da utilização de questionários na avaliação de sistemas de trabalho e abordados também conceitos da Psicometria, que serve de guia à pesquisa desenvolvida. Finalmente, o capítulo apresenta os resultados de uma Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS), que buscou levantar publicações que se propõem a avaliar a satisfação no teletrabalho por meio de questionários, analisando-os quanto à sua estrutura e conteúdo.

2.1 ERGONOMIA ORGANIZACIONAL E SOCIOTÉCNICA

A Ergonomia Organizacional é uma das três áreas principais da ergonomia, ao lado da Ergonomia Cognitiva e da Ergonomia Física. O significado etimológico da palavra ergonomia deriva do grego: *ergon* (trabalho) e *nomos* (legislação ou normas) e pode ser entendido como “o estudo do trabalho” (KARWOWSKI, 2012, p.3) ou, como define Grandjean (1998, p.7), “a ciência da configuração de trabalho adaptada ao homem”. A definição da Associação Internacional de Ergonomia (*International Ergonomics Association - IEA*), adotada pela Associação Brasileira de Ergonomia, a ABERGO (2017), é a seguinte:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de

tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

O teletrabalho, enquanto novo paradigma de trabalho, compõe a Ergonomia Organizacional, ao lado de outros tópicos como projeto de trabalho, organizações virtuais, trabalho em equipe, trabalho cooperativo e projeto participativo. A Ergonomia Organizacional, também chamada de Macroergonomia, recebia inicialmente o nome de ODAM, *Organizational Design and Management*, e está relacionada à otimização e estudo dos sistemas sociotécnicos. Hendrick e Kleiner (2002) afirmam que a teoria dos sistemas sociotécnicos considera a organização um sistema aberto, com limites permeáveis, composto por subsistemas. A estrutura do sistema sociotécnico, ilustrada pela Figura 1, conta com quatro subsistemas principais: o subsistema de pessoal, o tecnológico, o de estrutura organizacional e o ambiente externo ou subsistema ambiental. Hendrick e Kleiner (2002) indicam três características principais do subsistema de pessoal que devem ser analisadas: grau de profissionalismo; características demográficas e aspectos psicossociais. Os autores reforçam a relação entre o subsistema de pessoal e o tecnológico e afirmam que, enquanto o tecnológico projeta e define as tarefas que devem ser desempenhadas, o subsistema de pessoal projeta as maneiras como essas tarefas devem ser desempenhadas. Já o subsistema organizacional é definido por meio de três dimensões principais: complexidade, formalização e centralização. A complexidade indica o grau de diferenciação e integração da estrutura do sistema de trabalho e a formalização indica o grau de padronização de tarefas e trabalhos. A centralização, por sua vez, está relacionada à tomada de decisão e à forma como esta se desenrola no sistema de trabalho. Quanto ao subsistema ambiental, Hendrick e Kleiner (2002) elencam alguns aspectos que podem influenciar os outros subsistemas sociotécnicos, a saber: aspectos socioeconômicos, educacionais, políticos, culturais e legais. Os autores supracitados afirmam que os quatro subsistemas são mutuamente interdependentes, devendo funcionar de forma articulada, de modo que nenhum deles seja maximizado em detrimento de outro.

Figura 1 - Estrutura do sistema sociotécnico



Fonte: Adaptado de Hendrick e Kleiner (2002).

2.2 TELETRABALHO

2.2.1 Definição e categorização

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), em inglês *International Labour Organization* – ILO (2016), conceitua o teletrabalho como uma forma de trabalho realizada remotamente ao escritório central ou local de produção, de maneira que o trabalhador não tenha contato direto com seus colegas de trabalho, sendo sua comunicação facilitada pelas tecnologias. Destaca-se a necessidade do envolvimento de tecnologias na facilitação do trabalho, para que esteja configurado o teletrabalho, diferenciando-o do conceito geral de trabalho à distância. A definição da OIT foi propositalmente construída de forma abrangente (ILO, 2016), sendo adaptada por acordos, instituições e países a fim de viabilizar a implementação do teletrabalho. Outra definição, proveniente do *European Framework Agreement on Telework*, assinado em 2002, afirma que o teletrabalho seria:

Uma forma de organizar ou desempenhar o trabalho, utilizando tecnologias de informação, no contexto de um contrato ou relação de emprego, onde o trabalho, que poderia também ser realizado nas instalações do empregador, é realizado fora dessas instalações, de forma regular (ILO, 2016, p.3, tradução nossa).

Percebe-se, nessa última definição, uma abordagem mais específica, pressupondo uma relação ou contrato de trabalho, bem como certa regularidade, apesar de não especificar a frequência que essa regularidade significaria. Por se tratar de uma definição que prevê um relacionamento frequente com um empregador, esta será adotada no presente estudo, pautando também a criação do instrumento de avaliação de satisfação no teletrabalho. Dessa forma, tem-se a possibilidade de, a partir do instrumento proposto, realizar um diagnóstico organizacional, que poderá servir de base a eventuais melhorias nas condições de trabalho dos indivíduos estudados.

A própria OIT (ILO, 2016) menciona a dificuldade de conceituação do teletrabalho, já que é estudado pela perspectiva de áreas diversas, o que é agravado pelo crescimento das redes de comunicação e pelo surgimento frequente de novas formas de trabalho. Por ser um conceito complexo e fragmentado em vários campos de conhecimento, a conceituação do teletrabalho deve levar em consideração uma série de variáveis. Nicklin, Cerasoli e Dydyn (2016) apresentam um modelo que categoriza o teletrabalho nos seguintes aspectos: proporção (parcial/integral); localização (fixa/móvel); horário de trabalho (fixo/variado); colaboração (baixa/alta); sincronia (periódico/concomitante); autonomia (baixa/alta). Em relação à localização da atividade, o teletrabalho pode ser desempenhado em escritórios, pertencentes à própria empresa ou não, fora da área da empresa; em espaços temporários que disponham dos recursos tecnológicos necessários; de forma móvel, em qualquer lugar onde o profissional esteja; ou no ambiente residencial, em *home-office* (COSTA, 2003).

2.2.2 Teletrabalho no Brasil

No Brasil, a Lei 12.551, de 2011, alterou o artigo 6º da CLT, passando a constar o seguinte texto: "não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado à distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego" (BRASIL, 1943). Além desse dispositivo, a Lei 13.467, de 2017, que também alterou o texto da CLT, incluiu disposições específicas a respeito do teletrabalho. O texto prevê a instrução do trabalhador quanto às precauções a serem tomadas para evitar acidentes e doenças decorrentes do trabalho, registrada a partir de um termo de responsabilidade

assinado pelo trabalhador, não dispondo, porém, sobre formas de avaliação e controle dessas recomendações (BRASIL, 2017). A mesma lei passa a incluir os teletrabalhadores no artigo 62 da CLT, que regula os trabalhadores que não estão sujeitos a controle de jornada, o que, por consequência, retira deles o direito a horas extras, refletindo também em outras verbas de natureza trabalhista. Na esfera pública, o teletrabalho já contava com regulamentações anteriores à sua inclusão na CLT. No Poder Judiciário, por exemplo, o teletrabalho foi regulamentado pelo CNJ em 2016, mas outros órgãos já contavam com regulamentações próprias da prática. O SERPRO - Serviço Federal de Processamento de Dados, empresa pública de âmbito federal, é considerado um dos pioneiros em teletrabalho no Brasil, tendo implementado a modalidade em 2005, de forma piloto, e hoje já consolidada (SERPRO, 2012). Outros órgãos públicos, como a Receita Federal (RFB, 2018) e a Advocacia-Geral da União (CGU, 2016), contam também com programas de teletrabalho já consolidados e regulamentados.

2.2.3 Vantagens, desvantagens e implicações do teletrabalho

Discute-se com frequência a respeito das vantagens do teletrabalho, no nível social, tais como: melhora no fluxo de trânsito, diminuição da poluição e do número de acidentes, inclusão de minorias no mercado de trabalho, revitalização econômica de regiões afastadas dos grandes centros de produção; e no nível organizacional, como: corte de despesas com a estrutura física, redução do absenteísmo, produtividade do trabalhador, etc. (COSTA, 2003; GAJENDRAN, HARRISON, 2007). As vantagens do teletrabalho para o trabalhador também aparecem na literatura, junto a preocupações relacionadas a possíveis consequências negativas e novas demandas decorrentes das especificidades dessa modalidade.

Buscando compreender as consequências individuais do teletrabalho, Gajendran e Harrison (2007) desempenharam uma meta-análise que teve como base três temas conceituais encontrados na literatura, que são: autonomia percebida, conflitos entre trabalho e família e qualidade dos relacionamentos no trabalho. Os resultados da meta-análise indicaram, como consequências positivas do teletrabalho, um aumento na percepção da autonomia e na satisfação, e diminuição no conflito entre família e trabalho e na intenção de rotatividade. Os autores testaram também possíveis efeitos negativos nas perspectivas de carreira percebidas pelos

teletrabalhadores, porém esses não foram confirmados pela pesquisa. Gajendran e Harrison (2007) destacam uma possível contradição, percebida na literatura, em relação às consequências do teletrabalho, sendo a modalidade ora apontada como um facilitador do equilíbrio entre trabalho e família, ora como possível intensificador de conflitos, aumentando a permeabilidade das barreiras entre essas duas áreas.

Também com base na literatura, Campbell e Heales (2016) identificaram 24 itens levantados como consequências do teletrabalho para os trabalhadores. Os autores, inicialmente, agruparam os itens em cinco fatores, gerando um questionário que foi aplicado a teletrabalhadores de contabilidade. Os participantes da pesquisa deveriam indicar o impacto do teletrabalho sobre cada um dos itens. Após a coleta dos dados e posterior análise fatorial, Campbell e Heales (2016) concluíram que os itens deveriam, em estudos futuros, ser agrupados em seis fatores: eficácia; autoconfiança; trabalhar com os outros; pressão do trabalho; imagem profissional e questões físicas.

Tremblay e Thomsin (2012) apontam, a partir de pesquisa em uma única organização, vantagens e desvantagens do teletrabalho e sua relação com a satisfação ou insatisfação dos trabalhadores. Entre as principais vantagens, os autores observaram o fato de o teletrabalho possibilitar uma menor interferência dos colegas; flexibilidade de horários; desenvolvimento pessoal e profissional; diminuição do deslocamento e de perdas de tempo; melhor organização de horários; equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Entre as principais causas de insatisfação para os trabalhadores aparecem a confusão entre vida profissional e familiar; isolamento social e diminuição de espírito de equipe. Percebe-se, na pesquisa de Tremblay e Thomsin (2012), o aspecto que trata da relação entre trabalho e família, ou vida pessoal, aparecendo tanto nas fontes de satisfação como de insatisfação com o teletrabalho, como já discutido a partir da meta-análise de Gajendran e Harrison (2007).

Belanger, Watson-Manheim e Swan (2013) também trazem um levantamento empírico de características do teletrabalho, a partir de duas empresas, utilizando como base um modelo proposto pelos autores para analisar as relações entre o que chamam de antecedentes e as consequências do teletrabalho. Entre as consequências positivas levantadas pelos autores, figuram a flexibilidade e a diminuição do deslocamento. Já entre as consequências negativas, surgem itens

como o isolamento, a falta de conexão com a organização, o excesso de trabalho e a dificuldade no acesso às informações.

A partir das vantagens, desvantagens e implicações levantadas pela literatura, foi criado um modelo sociotécnico de aspectos considerados influenciadores da satisfação dos teletrabalhadores (Figura 2). Constam também no modelo aspectos comuns às modalidades convencionais, de acordo com instrumentos de avaliação de satisfação no trabalho. O modelo, inspirado na teoria dos sistemas sociotécnicos, demonstra a relação entre a organização e o teletrabalhador, através de fronteiras permeáveis, estando o sistema de trabalho em contato direto com o ambiente externo. Os aspectos elencados estão agrupados nos subsistemas tecnológico, pessoal e organizacional.

Figura 2 - Modelo sociotécnico de aspectos que influenciam a satisfação dos teletrabalhadores



Fonte: A autora (2019).

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

2.3.1 Definição

A satisfação no trabalho é um construto que vem sendo discutido com frequência em áreas relacionadas às questões organizacionais, especialmente em Psicologia e Administração. Siqueira (2015) apresenta as diferentes vertentes que permearam a conceituação da satisfação no trabalho desde o início do século XX. Inicialmente, a satisfação no trabalho era tratada como um componente da motivação, como na teoria da motivação-higiene (HERZBERG; MAUSNER; SNYDERMAN, 1959). Essa última, ainda hoje discutida no âmbito da organização do trabalho, trata a satisfação e a insatisfação não como opositores, mas como atitudes diversas. Os fatores que levam à satisfação ou insatisfação foram divididos pelos autores em dois grupos, os de higiene e os motivadores. Os fatores de higiene são aqueles que se referem ao contexto do trabalho, tais como: supervisão, condições físicas de trabalho e benefícios. Quando esses fatores se encontram num nível abaixo do considerado aceitável, isso ocasionaria a insatisfação dos trabalhadores. Porém, o contrário não seria verdade, ou seja, o atendimento desses fatores não traria satisfação, apenas ausência de insatisfação. Os fatores motivadores, como a autorrealização e o crescimento no trabalho, por sua vez, são inerentes ao trabalho, e seu atendimento conduziria à satisfação (HERZBERG; MAUSNER; SNYDERMAN, 1959).

Siqueira (2015) aponta que, posteriormente, a satisfação no trabalho foi também considerada uma atitude, desencadeando também estudos relacionados a outros conceitos afetivos, como estado de ânimo e emoções discretas. De acordo com a autora, até a década de 1990 a satisfação no trabalho era frequentemente considerada um fator preditor de outros indicadores, como produtividade e absenteísmo. A partir do século XXI predominam estudos que passam a considerar a satisfação no trabalho não mais uma causa, mas o resultado de diversos fatores do trabalho. Passam a ser investigadas, então, possíveis fontes de satisfação ou insatisfação no âmbito do trabalho (SIQUEIRA, 2015).

A satisfação no trabalho pode ser definida, de acordo com Campbell (1990), como a medida na qual as expectativas que um indivíduo tem em relação a um trabalho encontram o que ele, de fato, recebe deste. Locke (1969) segue o mesmo caminho, relacionando a satisfação a um estado emocional positivo decorrente desse

alcance, por meio do trabalho, dos valores ou padrões do trabalhador. Nas duas definições é evidente a presença de três elementos, conforme destacado por Locke (1969): a percepção de um aspecto do trabalho; um valor implícito ou explícito; um julgamento da relação entre os dois primeiros. O autor afirma, portanto, que “as causas da satisfação não estão no trabalho e nem exclusivamente no homem, mas na relação entre eles” (LOCKE, 1969, p.319, tradução nossa). Ainda que as definições apresentadas sejam similares e que a satisfação no trabalho seja um tópico estudado com frequência, especialmente em Psicologia, não há um consenso quanto à sua definição. De acordo com Gruneberg (1979), a principal diferença entre as definições de satisfação no trabalho é dada pelas formas como são combinados os aspectos deste construto. O autor atenta para a necessidade de se levar em consideração a complexidade da interpretação das pesquisas de satisfação no trabalho, dada a multiplicidade de formas com que esta pode ser concebida e avaliada. Em relação à sua definição constitutiva, Siqueira (2015) afirma que a satisfação no trabalho não sofreu alterações significativas ao longo do tempo, sendo usualmente relacionada a algumas dimensões, que serão relatadas a seguir, quando se discute a avaliação do construto.

2.3.2 Avaliação de satisfação no trabalho

A avaliação de satisfação no trabalho é realizada a partir de auto relatos obtidos por meio de protocolos de avaliação, usualmente entrevistas ou questionários. Os questionários de satisfação no trabalho são categorizados pelo tipo de escala de avaliação, sendo utilizadas escalas globais, de item único ou de múltiplos itens, ou escalas multidimensionais, também conhecidas como facetadas (BÉRUBÉ et al., 2007; FIELDS, 2002). A opção por um tipo de escala ou outro dependerá do objetivo da pesquisa. As escalas globais são úteis quando se necessita de uma compreensão geral do trabalho (RUSSELL et al., 2004), sendo especialmente utilizadas com o objetivo de relacionar, através de hipóteses, a satisfação a outro construto ou fato. Já as multidimensionais permitem a identificação de aspectos específicos que podem ser considerados satisfatórios e outros que demandam maior atenção (RUSSELL et al., 2004).

A utilização de uma escala de avaliação multidimensional justifica-se pela possibilidade de diagnosticar pontos fortes e fracos em variados aspectos da

organização (IRONSON et al., 1989) e do sistema de trabalho. As escalas multidimensionais são divididas em subescalas, chamadas de dimensões ou facetas, homogêneas internamente e diferentes umas das outras. Os instrumentos multidimensionais de avaliação de satisfação no trabalho mais conhecidos são o *Job Descriptive Index - JDI* (SMITH; KENDALL; HULIN, 1969), o *Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ* (WEISS et al., 1967) e o *Job Satisfaction Survey - JSS* (SPECTOR, 1985). De acordo com Staples e Higgins (1998), as principais dimensões utilizadas em instrumentos de avaliação de satisfação no trabalho, notadamente os mais consolidados, incluem: trabalho, pagamento, promoção, reconhecimento, benefícios, condições de trabalho, supervisão, colegas de trabalho e organização e gestão. Os autores afirmam que as seis primeiras dimensões (trabalho, pagamento, promoção, reconhecimento, benefícios, condições de trabalho) são eventos, enquanto as três últimas (supervisão, colegas de trabalho e organização e gestão) são agentes, que envolvem interações com pessoas.

2.4 O USO DE QUESTIONÁRIOS NA AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE TRABALHO

A utilização de questionários apresenta uma série de vantagens quando destinados a avaliações de sistemas de trabalho, como as seguintes, destacadas por Hendrick e Kleiner (2002): a confidencialidade e o levantamento dos dados de forma anônima, dando liberdade aos trabalhadores; o grande número de trabalhadores que se pode atingir através do método; a replicabilidade do método, que faz com que possa ser realizado um estudo ao longo do tempo, para avaliar as mudanças nas respostas dos trabalhadores; o fato de permitir uma análise quantitativa dos resultados, possibilitando também a comparação entre subgrupos de itens. Carayon e Hoonakker (2005) também detalham o que chamam de "questionários organizacionais macroergonômicos". Os questionários, segundo estes autores, podem ser ferramentas úteis em vários momentos, como em diagnósticos, em comparações da organização com características de interesse, na avaliação do impacto ou monitoramento das opiniões dos trabalhadores sobre mudanças, etc. Os autores reforçam a importância da definição clara dos conceitos a serem avaliados e de explorar as questões que podem ser utilizadas para avaliá-los. Afirmam que é importante, também, atentar para o grau de objetividade/subjetividade, ou seja, o grau

em que o processamento cognitivo ou o emocional influenciam as respostas (CARAYON; HOONAKKER, 2005).

2.4.1 Psicometria e a Teoria Clássica dos Testes (TCT)

A construção de um instrumento de avaliação destinado ao diagnóstico de sistemas de trabalho por meio das percepções do trabalhador deve se valer de teorias e técnicas próprias da Psicologia. A teoria e a técnica da medida dos processos mentais em Psicologia compõem a chamada Psicometria (PASQUALI, 2009), que busca explicar o sentido das respostas dadas pelos sujeitos a uma série de tarefas ou itens. A Psicometria é um ramo da Psicologia que se utiliza de parâmetros, representados por símbolos, para compor um modelo matemático, o que denota seu caráter quantitativo. Pasquali (2013), porém, condena a redução da Psicometria à psicoestatística, reforçando que, por ser a Psicometria um ramo da Psicologia e não da estatística, os parâmetros utilizados devem assumir conteúdo psicológico. A Psicometria moderna tem duas vertentes: a Teoria Clássica dos Testes (TCT) e a Teoria de Resposta ao Item (TRI). Enquanto a TCT se preocupa em explicar um resultado final total, representado pela soma, chamada de escore total (T), das respostas dadas a uma série de itens, a TRI se interessa pelas probabilidades de cada um dos itens individualmente. Os objetivos das duas vertentes são, portanto, diferentes, porém podem ser complementares: enquanto o objetivo da TCT é desenvolver testes de qualidade, o objetivo da TRI é desenvolver tarefas (ou itens) de qualidade (PASQUALI, 2013). Como o objetivo da presente pesquisa é, no primeiro momento, desenvolver um instrumento de avaliação de satisfação destinado a teletrabalhadores, esta deverá ser guiada pelos pressupostos da TCT, podendo o instrumento construído, futuramente, ser estudado em função da TRI.

2.5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SISTEMÁTICA: ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DESTINADOS À AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE TELETRABALHADORES

De modo a verificar o estado dos instrumentos utilizados em avaliações de satisfação de teletrabalhadores, foi realizada uma Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS), que será descrita a seguir.

2.5.1 Objetivo

O objetivo da RBS foi analisar publicações que utilizem instrumentos de avaliação de satisfação destinados a teletrabalhadores, verificando os itens e dimensões presentes nesses.

2.5.2 Método

A RBS foi desempenhada em junho de 2018, sendo a busca feita em abril de 2019, sem encontrar, porém, novos resultados que atendessem aos critérios estabelecidos, os quais serão detalhados a seguir. A Figura 3 sintetiza o método utilizado na revisão bibliográfica.

Figura 3 - Método da RBS



Fonte: Adaptado de Ferenhof e Fernandes (2016).

2.5.3 Protocolo da pesquisa

2.5.3.1 Questão primária da pesquisa

A questão primária que serviu de guia à RBS foi a seguinte: Quais são os itens e as dimensões dos instrumentos utilizados pelas pesquisas para avaliar a satisfação dos teletrabalhadores?

2.5.3.2 Questões secundárias da pesquisa

Foram definidas também questões secundárias que a RBS deveria responder. Essas foram divididas em dois tópicos, um deles com as questões sobre as pesquisas levantadas e outro com as questões sobre os instrumentos utilizados em cada uma. O Quadro 1 elenca as questões definidas.

Quadro 1 - Questões secundárias da pesquisa

Questões gerais sobre a pesquisa	Questões sobre os instrumentos:
- Em qual ano as pesquisas foram realizadas?	- Em que ano o instrumento de avaliação foi desenvolvido, ou adaptado por último?
- Em quais países essas pesquisas estão concentradas?	- Qual o objetivo do instrumento de avaliação?
- Qual o objetivo das pesquisas sobre o tema?	- Qual a escala de resposta utilizada no instrumento? - Quantos itens e dimensões cada instrumento apresenta? - No caso dos instrumentos multidimensionais, quais os itens e dimensões presentes?

Fonte: A autora (2019).

2.5.3.3 Palavras-chave e operadores lógicos

As palavras-chave que nortearam a pesquisa foram derivadas dos termos “satisfação” e “teletrabalho”, sendo a busca feita na língua inglesa, pela possibilidade de abrangência das publicações, visto que mesmo as publicações em língua portuguesa frequentemente contam com resumos e palavras-chave em inglês. Dessa forma, as palavras-chave utilizadas na pesquisa foram: *telework*, *teleworking*, *telecommuting*, *home-office*, *remote work*, *distance work* (sobre teletrabalho); *satisfaction*, *job satisfaction* (sobre satisfação). As palavras-chave e os operadores lógicos utilizados compuseram a seguinte *string* de busca: “*satisfaction AND (telework* OR telecommut* OR "home office" OR "home-office" OR "distance work" OR "remote work")*”.

2.5.3.4 Consulta em bases de dados

As bases *Scopus* e *Web of Science* são consideradas duas fontes relevantes, que agrupam outras bases de dados, podendo ser acessadas através do portal da

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o que justifica a escolha de ambas.

2.5.3.5 Critérios de Inclusão e exclusão

O Quadro 2 indica os critérios de inclusão e exclusão que guiaram a seleção das publicações encontradas nas bases de dados, bem como a que tópico se referem.

Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão

(continua)

	Critérios de inclusão (requisitos simultâneos)	Critérios de exclusão (requisitos alternativos)
Escopo	Publicações que estudem, de forma empírica, a satisfação dos teletrabalhadores.	Pesquisas essencialmente bibliográficas e que não avaliem diretamente a satisfação dos teletrabalhadores. As pesquisas bibliográficas que apresentem grande relevância devem ser analisadas, porém, para verificar se contemplam, nas suas referências, outras publicações de interesse da pesquisa, ou se apresentam contribuições ao referencial teórico.
	Publicações que contemplem a avaliação de satisfação no trabalho por meio de questionários, mencionando o instrumento utilizado.	Publicações que utilizem outros métodos, que não demonstrem ou não mencionem o instrumento utilizado.
	Publicações que utilizem instrumentos com escalas multidimensionais ou globais de itens múltiplos, que contemplem mais de um aspecto do trabalho ou da organização.	Publicações que utilizem instrumentos com escalas globais de avaliação de satisfação no trabalho com um único item ou com itens que não contemplem mais de um aspecto do trabalho ou da organização.
Data	Publicações dos últimos 20 anos.	Publicações anteriores aos últimos 20 anos.
Referência	Artigos de periódicos e teses de doutorado.	Publicações não contempladas na delimitação da pesquisa.

(continuação)

	Critérios de inclusão (requisitos simultâneos)	Critérios de exclusão (requisitos alternativos)
Acesso	Publicações acessíveis através do Portal de Periódicos da CAPES, com acesso realizado pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC); Google Acadêmico; portais das editoras, de forma gratuita; por meio do sistema COMUT (Comutação Bibliográfica), acessado <i>online</i> ; ou contato com os autores.	Publicações que não possam ser acessadas de forma gratuita, exceto aquelas cujo acesso seja possibilitado pelo sistema COMUT (Comutação Bibliográfica) ou contato com os autores.
Idioma	Publicações escritas em inglês, português ou espanhol.	Publicações em idiomas diversos dos elencados.

Fonte: A autora (2019).

2.5.3.6 Seleção/filtragem dos documentos

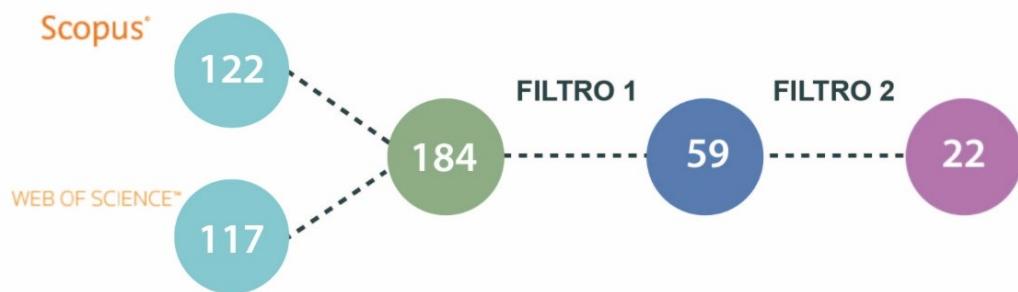
Após realizada a pesquisa nas bases de dados, as listas de referências encontradas, contendo título, palavras-chave e resumo, foram levadas ao software Mendeley (ELSEVIER, 2018), para que fossem identificadas referências duplicadas, procedendo-se às filtragens, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão previamente definidos. A primeira filtragem levou em consideração a leitura do título, palavras-chave e resumo, de modo a excluir referências que evidentemente não estivessem relacionadas ao escopo da pesquisa. Em seguida, foram buscados os arquivos completos das referências selecionadas, para que fosse realizada a segunda filtragem. Analisaram-se também as referências bibliográficas das publicações levantadas, para a verificação de possíveis referências a serem incluídas manualmente na busca.

A extração dos dados provenientes da lista final de referências foi dividida em três partes, as quais foram organizadas a partir de quadros. Na primeira parte foi realizada uma análise das publicações, dividida entre os dois tipos de instrumentos levantados, de modo a compreender de que forma o tema vem sendo tratado e com quais objetivos, de acordo com as questões secundárias apresentadas. Na segunda parte, foi realizada uma análise da estrutura dos instrumentos levantados e na terceira foram analisados especificamente os instrumentos com escalas multidimensionais, quanto ao seu conteúdo.

2.5.4 Resultados

Após as buscas nas bases de dados e a seleção das publicações de acordo com os critérios de inclusão e exclusão, a pesquisa resultou em 22 publicações levantadas. A Figura 4 demonstra a quantidade de publicações selecionadas a cada etapa.

Figura 4 - Quantidade de publicações selecionadas



Fonte: A autora (2019).

A análise inicial das pesquisas, seus objetivos e instrumentos utilizados foi dividida em dois quadros. O Quadro 3, a seguir, apresenta os dados a respeito das publicações que utilizam instrumentos com escalas globais de itens múltiplos, e o Quadro 4 elenca as publicações que utilizam instrumentos com escalas multidimensionais. Também foram analisados os objetivos originais dos instrumentos e o local onde o estudo foi realizado. Alguns autores não mencionam o país de estudo, então, nesse caso foi considerado na análise o país da publicação, não tendo a pesquisa retornado resultados no Brasil.

2.5.4.1 Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas globais

Notou-se, na pesquisa realizada, uma predominância de estudos que utilizam instrumentos com escalas globais de itens múltiplos, construídos especificamente para os estudos ou de outros autores. Entre aqueles que utilizam instrumentos de outros autores, possivelmente por já terem sido avaliados e validados, percebe-se que os instrumentos apresentam data de criação anterior aos últimos 20 anos, intervalo utilizado na pesquisa. Um dos autores, Caillier (2017; 2014; 2013), utiliza pesquisas já realizadas, aplicadas a trabalhadores do governo federal americano. Os demais

utilizam instrumentos construídos especificamente para os estudos em questão. Entre esses autores, que utilizam instrumentos próprios, percebe-se que, em geral, os instrumentos compreendem poucos aspectos do teletrabalho, como pode ser conferido nos itens contidos em cada um (APÊNDICE B), além de a maioria dos autores não relatarem a construção e avaliação das propriedades dos instrumentos, ou sua validação.

Quadro 3 - Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas globais (continua)

Publicação/ Origem da pesquisa	Objetivo da publicação	Instrumento utilizado	Objetivo do instrumento
Abdullah e Ismail (2012)/ Malaísia	Examinar a relação entre a eficácia da implementação do teletrabalho e os resultados na qualidade de vida, qualidade da vida profissional, e satisfação do trabalhador.	Instrumento próprio.	Avaliar, entre outros elementos, a satisfação de teletrabalhadores.
Bélanger (1999)/ EUA	Investigar se fatores individuais, como idade, habilidades, identificação com a organização ou categoria de trabalho influenciam na decisão desses indivíduos de aderir ao teletrabalho ou não.	Instrumento próprio - adaptado de Venkatesh e Vilari (1992) e Watson-Fritz et al. (1996).	Analizar a satisfação com o ambiente de trabalho.
Bentley et al. (2016)/ Nova Zelândia	Examinar o papel do suporte social organizacional e do suporte específico para trabalho na influência do bem-estar do teletrabalhador, o papel mediador do isolamento social e possíveis diferenças nesses relacionamentos entre teletrabalhadores de baixa intensidade e híbridos.	Warr, Cook e Wall (1979) – Reduzido.	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores.
Caillier (2017)/ EUA	Analizar os efeitos dos programas vida-trabalho nas atitudes profissionais dos funcionários em agências do governo americano.	<i>Federal Employee Viewpoint Survey</i> - FEVS 2014 (OPM, 2014).	Reunir informações sobre as percepções dos funcionários e identificar maneiras de gerir o desempenho da agência e melhorar a satisfação.
Caillier (2014)/ EUA	Examinar empiricamente a relação entre o teletrabalho e o esforço de trabalho, bem como a forma como essa relação é mediada pela clareza de papéis e pela satisfação no trabalho.	<i>Federal Employee Viewpoint Survey</i> - FEVS 2010 (OPM, 2014).	Reunir informações sobre as percepções dos funcionários e identificar maneiras de gerir o desempenho da agência e melhorar a satisfação.
Caillier (2013)/ EUA	Examinar o impacto do teletrabalho em intenções de rotatividade em agências Federais dos Estados Unidos.	<i>Federal Employee Viewpoint Survey</i> - FEVS 2010 (OPM, 2014).	Reunir informações sobre as percepções dos funcionários e identificar maneiras de gerir o desempenho da agência e melhorar a satisfação.

(continuação)

Publicação/ Origem da pesquisa	Objetivo da publicação	Instrumento utilizado	Objetivo do instrumento
Gamal Aboelmaged e Mohamed El Subbaugh (2012)/ Egito	Examinar o impacto de fatores demográficos, tecnológicos, individuais e organizacionais na produtividade percebida de teletrabalhadores no Egito.	Instrumento próprio, adaptado de Belanger (1999) e Watson-Fritz et al., 1996).	Avaliar a satisfação de teletrabalhadores.
Illegems e Verbeke (2004)/ Bélgica	Desenvolver uma análise dos impactos do teletrabalho em grandes organizações, baseada nos recursos humanos.	Instrumento próprio.	Levantar os efeitos do teletrabalho em cinco componentes da satisfação: oportunidades de promoção; equipamento de trabalho e suporte; supervisão e avaliação de desempenho; interação social e interação profissional.
Ilozor, Ilozor e Carr (2001)/ Austrália	Examinar as relações entre várias estratégias de comunicação de gestão e a satisfação de teletrabalhadores.	Instrumento próprio.	Avaliação de satisfação de teletrabalhadores.
Mahler (2012)/ EUA	Examinar resultados de pesquisas para comparar praticantes e não praticantes do teletrabalho com a ideia de que diferenças em satisfação podem ser explicadas pela percepção de desigualdade entre os não praticantes do teletrabalho.	<i>Federal Employee Viewpoint Survey - FEVS 2010</i> (OPM, 2014).	Reunir informações sobre as percepções dos funcionários e identificar maneiras de gerir o desempenho da agência e melhorar a satisfação.
Mokhtarian e Bagley (2000)/ EUA	Desenvolver escalas de percepção de trabalho e local de trabalho e examinar a importância dessas e de outras escalas.	Método próprio, baseado nos componentes de Locke (1976).	Avaliar os fatores que levam à satisfação no trabalho.
Morganson et al. (2010)/ USA	Examinar diferenças no suporte do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, satisfação no trabalho e inclusão, em função do local de trabalho.	Instrumento próprio.	Avaliar a satisfação de trabalhadores em teletrabalho e aqueles em arranjos tradicionais.
Tremblay e Thomsin (2012)/ Bélgica	Avaliar as vantagens e desvantagens do "trabalho móvel" para os indivíduos em uma grande empresa multinacional na Bélgica.	Não apresentam o instrumento, apenas o resultado.	Avaliar as fontes de satisfação e insatisfação dos teletrabalhadores.
Troup e Rose (2012)/ Austrália	Analisa o quanto arranjos de teletrabalho formais e informais impactam na satisfação, no tempo gasto no cuidado de crianças e na satisfação com a distribuição de tarefas relacionadas ao cuidado de crianças, em empregados do setor público.	Warr, Cook e Wall (1979) – Completo.	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores.

Fonte: A autora (2019).

Abdullah e Ismail (2012), Bélanger (1999), Ilozor, Ilozor e Carr (2001), Illegems e Verbeke (2004) e Tremblay e Thomsin (2012) utilizam instrumentos próprios, destinados à avaliação de teletrabalhadores. Na publicação de Abdullah e Ismail (2012), a análise de satisfação foi utilizada para testar a relação entre este construto e a implementação do teletrabalho. Illegems e Verbeke (2004) afirmam que o teletrabalho pode influenciar a satisfação principalmente afetando componentes extrínsecos do construto. Os autores utilizam o instrumento para avaliar o impacto do teletrabalho em cinco dimensões da satisfação no trabalho, que são: oportunidades de promoção; equipamento de trabalho e suporte; supervisão e avaliação de desempenho; interação social e interação profissional. Os autores apontam que, embora haja uma série de estudos que buscam explicar as motivações para a adoção do teletrabalho, tais pesquisas pouco contribuem em relação às consequências para a organização. Illegems e Verbeke (2004) afirmam que os estudos, em geral, negligenciam o que os autores consideram o tipo mais importante de resultado, que seriam os efeitos de longo prazo, como o papel do teletrabalho em atrair, motivar e reter funcionários. Tremblay e Thomsin (2012) não demonstram o instrumento utilizado, entretanto, apresentam aspectos pertinentes à análise de satisfação aplicada ao teletrabalho, sendo esses aspectos verificados por meio dos resultados descritos na publicação. São realizadas duas pesquisas, uma questionando elementos de satisfação, e outra de insatisfação. As duas foram consideradas separadamente, não sendo, porém, caracterizadas como facetas ou dimensões.

2.5.4.2 Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas multidimensionais

Diferentemente das publicações que utilizam instrumentos com escalas globais, como se pode verificar no Quadro 4, em todas as publicações que utilizam instrumentos com escalas multidimensionais, os instrumentos são de outros autores, sendo um deles adaptado. Mahler (2012), assim como Caillier (2017; 2014; 2013), utilizou-se de pesquisas já realizadas pelo *Merit Systems Protection Board – MSPB* (MSPB, 2011), referentes também a trabalhadores do governo federal americano. Atenta-se, novamente, para a data dos instrumentos utilizados nas demais publicações, sendo um deles de 2009, um de 2003, e os demais construídos até 1999.

Os itens e dimensões dos instrumentos com escalas multidimensionais levantados podem ser conferidos no Apêndice C.

Quadro 4 - Análise das publicações que utilizam instrumentos com escalas multidimensionais

Publicação/ Origem da pesquisa	Objetivo da publicação	Instrumento utilizado	Objetivo do instrumento
Baker, Avery e Crawford (2006)/ Austrália	Investigar a relação entre diferentes formas de suporte organizacional e as reações dos trabalhadores ao teletrabalho residencial.	Adaptado de Staples, Hulland e Higgins (1999).	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores.
Fay e Kline (2011)/ EUA	Examinar o papel de relacionamentos entre colegas de trabalho e comunicação informal no contexto do teletrabalho de alta intensidade.	<i>Job Descriptive Index</i> – JDI – de Smith, Kendall, & Hulin, 1969).	Avaliar a satisfação através de "facetas", aspectos do trabalho divididos em tópicos.
Igbaria e Guimaraes (1999)/ USA	Explorar se as intenções de rotatividade e seus determinantes diferem entre teletrabalhadores e não-teletrabalhadores.	<i>Job Descriptive Index</i> – JDI – de Smith, Kendall, & Hulin, 1969).	Avaliar a satisfação através de "facetas", aspectos do trabalho divididos em tópicos.
Kelliher e Anderson (2008)/ Reino Unido	Examinar a relação entre práticas de trabalho flexíveis e a percepção dos empregados sobre a qualidade do trabalho.	Schneider et al. (2003).	Avaliar a satisfação no trabalho, de forma global e multidimensional.
Mahler (2012)/ EUA	Examinar resultados de pesquisas para comparar praticantes e não praticantes do teletrabalho com a ideia de que diferenças em satisfação podem ser explicadas pela percepção de desigualdade entre os não praticantes do teletrabalho.	Pesquisa realizada pelo <i>Merit Systems Protection Board</i> – MSPB 2010 (MSPB, 2018).	Analizar as experiências e percepções de empregados, supervisores e executivos a respeito do teletrabalho.
Marshall, Michaels e Mulki (2007)/ EUA	Desenvolver e validar uma escala de auto relato para avaliar duas facetas do isolamento no local de trabalho.	<i>Job Satisfaction Survey JSS</i> – de Spector (1985). INDSALES, de Churchill, Ford e Walker (1974).	Avaliação de satisfação no trabalho, especificamente destinada a organizações de serviço social, públicas e sem fins lucrativos. Destinado à avaliação da satisfação de vendedores.
Staples, Hulland e Higgins (1999)/ América do Norte (autor não especifica os locais)	Construir um modelo que preveja as relações entre antecedentes das avaliações de auto eficácia do trabalho remoto e as consequências comportamentais e de atitude para os trabalhadores.	Método adaptado de Warr, Cook e Wall (1979).	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores.
Suh e Lee (2017)/ Coréia do Sul	Desenvolver e testar um modelo teórico que prenuncie a satisfação de um teletrabalhador.	Rutherford et al. (2009), adaptado de Churchill, Ford e Walker (1974).	Avaliar a satisfação de vendedores.

Fonte: A autora (2019).

2.5.4.3 Análise dos instrumentos quanto à estrutura

Após o levantamento das informações sobre as publicações, procedeu-se à análise dos instrumentos utilizados quanto à estrutura de cada um, como apresentado no Quadro 5. Pode-se perceber uma predominância de escalas de resposta do tipo Likert de cinco pontos, variando, principalmente, de “discordo fortemente” a “concordo fortemente”. Percebe-se que os instrumentos com escalas multidimensionais são, usualmente, mais extensos, com a exceção do instrumento de Staples, Hulland e Higgins (1999), que é adaptado de um com escala global, e da pesquisa do *Merit Systems Protection Board* (MSPB, 2011), cujas dimensões fazem parte de uma escala que avalia o engajamento de trabalhadores.

Quadro 5 - Estrutura dos instrumentos

(continua)

	Instrumento	Escala de resposta	Número de itens/dimensões
Instrumentos com escalas globais de itens múltiplos	Abdullah e Ismail (2012)	Likert 4 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	4 itens
	Bélanger (1999)	Likert 7 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	4 itens
	Warr, Cook e Wall (1979)	Likert 7 pontos	16 itens
	Gamal Aboelmaged e Mohamed El Subbaugh (2012)	Likert 5 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	4 itens
	Ilegems e Verbeke (2004)	Likert 5 pontos (nenhum impacto – impacto muito alto)	5 itens
	Ilozor, Ilozor e Carr (2001)	Não menciona a quantidade de pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	10 itens
	<i>Federal Employee Viewpoint Survey - FEVS 2010</i> (OPM, 2014)	Likert 5 pontos (muito insatisfeito – muito satisfeito)	10 itens
	Mokhtarian e Bagley (2000) – Baseado nos componentes de Locke (1976)	Likert 5 pontos (não especifica)	7 itens
	Morganson et al. (2010)	Likert 5 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	3 itens
	Tremblay e Thomsin (2012)*	Não demonstra	22 itens – Satisfação 15 itens - Insatisfação

(continuação)

Instrumentos com escalas multidimensionais	Staples, Hulland e Higgins (1999), adaptado de Warr, Cook e Wall (1979)	Likert 7 pontos (muito insatisfeito – muito satisfeito)	10 itens / 2 dimensões
	<i>Job Descriptive Index – JDI</i> – de Smith, Kendall, & Hulin (1969)	Sim/Não/?"	72 itens / 5 dimensões
	Schneider et al. (2003)	Likert 5 pontos (muito insatisfeito – muito satisfeito / discordo fortemente – concordo fortemente / muito fraco – muito bom / muito menor – muito maior)	24 itens / 6 dimensões
	<i>Merit Systems Protection Board – MSPB 2010**</i> (MSPB, 2018)	Likert 5 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	4 itens / 2 dimensões
	<i>Job Satisfaction Survey JSS</i> – de Spector (1985)	Likert 6 pontos (discordo muito – concordo muito)	36 itens / 9 dimensões
	INDSALES, de Churchill, Ford e Walker (1974)	Likert 5 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	95 itens / 6 dimensões
	Versão reduzida do INDSALES, adaptada por Comer, Machleit e Lagace (1989)	Likert 5 pontos (discordo fortemente – concordo fortemente)	28 itens / 7 dimensões

* Dentro da escala de engajamento.

**Não demonstram o instrumento.

Fonte: A autora (2019).

2.5.4.4 Análise dos instrumentos com escalas multidimensionais

Devido à vantagem dos instrumentos com escalas multidimensionais em possibilitar um diagnóstico de pontos fortes e fracos do sistema de trabalho, a análise do conteúdo dos instrumentos atentou para aqueles com esse tipo de escala. O Quadro 6 apresenta as dimensões de cada instrumento, bem como a quantidade de itens em cada dimensão. As dimensões e os itens dos instrumentos foram traduzidos pela autora.

Quadro 6 - Dimensões dos instrumentos com escalas multidimensionais

(continua)

Instrumento	Dimensões
Staples, Hulland e Higgins (1999), adaptado de Warr, Cook e Wall (1979)	- Satisfação com a gestão (4 itens); - Satisfação com outros fatores de trabalho (5 itens: condições físicas do trabalho, pagamento, horas de trabalho, variedade no trabalho e segurança no trabalho);

(continuação)

Instrumento	Dimensões
<i>Job Descriptive Index – JDI – de Smith, Kendall, & Hulin (1969)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhar no trabalho atual (18 itens); - Salário atual (9 itens); - Oportunidades de promoção (9 itens); - Supervisão do trabalho atual (18 itens); - Pessoas no trabalho atual (18 itens);
Schneider et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação com o empoderamento (7 itens); - Satisfação com a realização profissional (3 itens); - Satisfação com pagamento (2 itens); - Satisfação com a equipe de trabalho (2 itens); - Satisfação com segurança (2 itens); - Satisfação com a facilitação do trabalho (5 itens); - Satisfação geral com o trabalho (3 itens);
<i>Merit Systems Protection Board – MSPB 2010 (MSPB, 2018)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação com a liderança (2 itens); - Satisfação com o reconhecimento recebido (2 itens);
<i>Job Satisfaction Survey - JSS – de Spector (1985)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Itens de satisfação com o pagamento (4 itens); - Itens de satisfação com promoção (4 itens); - Itens de satisfação com supervisão (4 itens); - Itens de satisfação com os benefícios (4 itens); - Itens de satisfação com recompensas (4 itens); - Itens de satisfação com o procedimento operacional (4 itens); - Itens de satisfação com colegas de trabalho (4 itens); - Itens de satisfação com o trabalho em si (4 itens); - Itens de satisfação com a comunicação (4 itens);
INDSALES, de Churchill, Ford e Walker (1974)	<ul style="list-style-type: none"> - O trabalho (4 itens); - Colegas de trabalho (4 itens); - Supervisão (4 itens); - Política da empresa (5 itens); - Pagamento (4 itens); - Promoção e avanço (4 itens);
Versão reduzida do INDSALES, adaptada por Comer, Machleit e Lagace (1989)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação com a supervisão (3 itens); - Satisfação com o trabalho global (4 itens); - Satisfação com a política e suporte da empresa (2 itens); - Satisfação com promoção e avanço (3 itens); - Satisfação com pagamento (3 itens); - Satisfação com colegas de trabalho (3 itens);

Fonte: A autora (2019).

O instrumento de Staples, Hulland e Higgins (1999), utilizado também por Baker, Avery e Crawford (2006), foi originalmente desenvolvido por Warr, Cook e Wall (1979). O instrumento de Warr, Cook e Wall (1979) apresenta 15 itens e é considerado um instrumento de avaliação global de satisfação no trabalho, sendo identificadas duas subescalas (não consideradas como dimensões), uma relacionada a aspectos intrínsecos do trabalho, com sete itens, e a outra, a aspectos extrínsecos, com oito itens. Porém, Staples, Hulland e Higgins (1999) perceberam, ao testar o instrumento com o grupo piloto do estudo em questão, que este apresentava-se de forma multidimensional no contexto de organizações virtuais. Uma dimensão de itens estaria relacionada à satisfação com a gestão, enquanto a outra avaliaria a satisfação com

outros aspectos do trabalho (condições físicas, pagamento, horas de trabalho, variedade e segurança no trabalho). Por esse motivo, o questionário adaptado por Staples, Hulland e Higgins (1999) é considerado na presente análise como multidimensional, enquanto o original de Warr, Cook e Wall (1979) é tratado como global de itens múltiplos.

Dois instrumentos já consolidados em avaliações de satisfação no trabalho figuraram entre as publicações, o *Job Descriptive Index* (JDI), de Smith, Kendall, & Hulin (1969), e o *Job Satisfaction Survey* (JSS), de Spector (1985). O JDI se estrutura através de uma série de termos relacionados a cada uma das cinco dimensões, como por exemplo “agradável” ou “justo” (em relação ao pagamento), aos quais o trabalhador deve preencher com “Y” para yes (sim), “N” para no (não) ou “?”, caso não saiba responder. Ele é considerado por alguns autores o instrumento mais utilizado na avaliação de satisfação no trabalho (KINICKI et al., 2002; SPECTOR, 1985). O JDI foi atualizado em 2006 para melhor adequar os termos utilizados à realidade de então, não sendo o conteúdo, porém, substancialmente modificado. O JSS foi criado especialmente para organizações de serviço social, públicas e sem fins lucrativos, pois o autor considerava que os instrumentos existentes, incluindo o JDI, não cobriam todas as áreas de interesse (SPECTOR, 1985). O Quadro 7 apresenta a aderência das dimensões encontradas nos instrumentos multidimensionais com as principais dimensões levantadas por Staples e Higgins (1998), mencionadas no Capítulo 2, demonstrando as semelhanças entre os instrumentos e os principais aspectos avaliados por eles.

Quadro 7 - Aderência dos instrumentos com as principais dimensões

(continua)

(continuação)

Instrumento	Principais dimensões dos instrumentos (STAPLES; HIGGINS, 1998)							
	Trabalho	Pagamento	Promoção	Reconhecimento	Benefícios	Condições de trabalho	Supervisão	Colegas de trabalho
<i>Merit Systems Protection Board (MSPB, 2011)</i>								
<i>Job Satisfaction Survey - JSS (1985)</i>								
<i>INDSALES (1974)</i>								
<i>Versão reduzida do INDSALES (1989)</i>								
Predominância das dimensões	■	■	■	■	■	■	■	■

Fonte: A autora (2019).

Analizando o Quadro 7, percebe-se que há uma predominância de dimensões relacionadas ao trabalho propriamente dito, pagamento, promoção, supervisão e colegas de trabalho. Entre os instrumentos com escalas multidimensionais levantados, somente o JSS apresenta uma dimensão referente à comunicação. Apenas um dos instrumentos, também, de Staples, Hulland e Higgins (1999), menciona aspectos relacionados às condições físicas do trabalho, em um item apenas, e não uma dimensão. Esses dois aspectos, a comunicação e as condições físicas de trabalho, são considerados relevantes para a avaliação do teletrabalho, devido à distância característica da modalidade (comunicação) e à necessidade de adequação do espaço físico do trabalhador, que costuma ser no ambiente residencial (condições físicas do trabalho).

2.5.5 Conclusão da RBS

A RBS realizada buscou levantar instrumentos utilizados para avaliar a satisfação de teletrabalhadores, analisando-os quanto à data de construção, ao objetivo original, ao tipo de escala, à estrutura e às dimensões e itens. Entre os instrumentos com escalas globais, percebeu-se que alguns, notadamente os de outros autores, são anteriores a duas décadas. Já as publicações que utilizam instrumentos próprios, construídos para as pesquisas, em sua maioria, não relatam rigor na

construção do instrumento ou mesmo não o demonstram. Como a pesquisa buscou instrumentos que possibilitem um diagnóstico da organização ou do sistema de trabalho, atentou-se para aqueles com escalas multidimensionais. Percebeu-se que, entre as pesquisas que utilizam esse tipo de instrumento, todos são provenientes de outros autores, sendo alguns já consolidados. Esses são, porém, instrumentos com mais de duas décadas de criação, em sua maioria, o que sugere que podem não contemplar características próprias do teletrabalho. A comunicação, por exemplo, assim como as condições físicas do trabalho, características consideradas determinantes no teletrabalho, são abordados apenas por um instrumento cada. A RBS desempenhada pode, portanto, ser um ponto de partida para a criação de um instrumento que avalie a satisfação dos trabalhadores adeptos ao teletrabalho, de forma efetiva.

2.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CAPÍTULO 2

O Capítulo 2 teve início com a apresentação da Ergonomia, atentando para a Ergonomia Organizacional e seus objetos de estudo. A teoria dos sistemas sociotécnicos foi detalhada e seus principais subsistemas – pessoal, tecnológico, organizacional e ambiental – apresentados. Destaca-se a permeabilidade das fronteiras do sistema sociotécnico, bem como a interdependência entre os subsistemas. A Ergonomia Organizacional tem como objeto de estudo também os novos paradigmas de trabalho, incluindo o teletrabalho. Traz-se uma definição abrangente do teletrabalho, feita pela Organização Internacional do Trabalho (ILO, 2016), segundo a qual o teletrabalho é considerado uma forma de trabalho realizada à distância com o auxílio de tecnologias. Essa definição é complementada por outra do *European Framework Agreement on Telework*, que prevê certa regularidade no trabalho e um contrato ou relação de emprego entre o teletrabalhador e uma organização. É então apresentado o panorama do teletrabalho no Brasil em relação à sua regulamentação. Apesar de ter sido incluído na CLT (BRASIL, 2017) um dispositivo sobre o teletrabalho, este não dispõe especificamente sobre formas de avaliação e controle das recomendações a respeito de doenças decorrentes do trabalho, adequação do espaço físico, e outras. A partir das alterações da CLT, também, os teletrabalhadores passam a figurar no rol de trabalhadores que não estão sujeitos a controle de jornada, o que desperta algumas discussões, especialmente em

relação a excesso de trabalho. Ainda sobre o teletrabalho, por fim, foi criado um modelo sociotécnico com os aspectos considerados determinantes na satisfação dos trabalhadores dessa modalidade, a partir da literatura. Essa compilação de aspectos foi feita visando, também, guiar a construção do instrumento de avaliação.

Após a apresentação do teletrabalho, a satisfação no trabalho é introduzida. Dois autores (CAMPBELL, 1990; LOCKE, 1969) relacionam a satisfação ao alcance das expectativas de um indivíduo em relação ao trabalho, e Gruneberg (1979) destaca a complexidade do construto, dadas as distintas definições e categorizações encontradas na literatura. A avaliação de satisfação no trabalho é usualmente feita por instrumentos como questionários, que contam com escalas globais ou multidimensionais, sendo as últimas mais adequadas quando se deseja identificar aspectos do trabalho que estejam influenciando a satisfação. São apresentados alguns dos instrumentos mais conhecidos e consolidados de avaliação de satisfação no trabalho e as dimensões mais presentes nesses. Em seguida, são elencadas vantagens da utilização de questionários para a avaliação de sistemas de trabalho, como a confidencialidade, o grande número de trabalhadores que se consegue atingir e a replicabilidade (HENDRICK e KLEINER, 2002). Segue-se, então para uma explicação sobre a Psicometria, que estuda a medida dos processos mentais em Psicologia (PASQUALI, 2009) e irá guiar, junto com a Teoria Clássica dos Testes, a construção do instrumento de avaliação almejado. O Capítulo 2 encerra com a apresentação de revisão bibliográfica, que buscou analisar os instrumentos utilizados em pesquisas destinadas a avaliar a satisfação de teletrabalhadores. As pesquisas foram analisadas quanto ao ano e local de publicação, ao objetivo e ao tipo de instrumento utilizado (global ou multidimensional). Foram também analisados os instrumentos quanto à data, objetivo e estrutura. Percebeu-se uma predominância de publicações que utilizam instrumentos globais de itens múltiplos, alguns deles construídos especificamente para o estudo em questão. Porém, atentou-se especialmente aos instrumentos multidimensionais, cujos itens e dimensões também foram analisados. Todos os instrumentos multidimensionais utilizados pelas publicações foram desenvolvidos por outros autores, sendo a maioria deles anteriores a 1999 e o mais recente, de 2009. Dois aspectos considerados importantes na avaliação do teletrabalho, a comunicação e as condições físicas, foram encontrados apenas em um instrumento cada. A RBS possibilitou, portanto, verificar o panorama

dos instrumentos utilizados para avaliar a satisfação no teletrabalho, servindo de ponto de partida à criação do instrumento.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O presente capítulo relata os materiais e métodos adotados ao longo do estudo, iniciando-se com a caracterização da pesquisa e sua classificação a partir de diferentes critérios. Apresenta também uma síntese da estrutura da pesquisa, seguindo para o detalhamento dos participantes e dos procedimentos metodológicos adotados em cada etapa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A classificação das pesquisas pode ser realizada a partir desses quatro critérios, propostos por Gil (2010): área de conhecimento, finalidade, objetivos e métodos empregados. De acordo com classificação do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a presente pesquisa está inserida na grande área de Ciências Sociais Aplicadas. Quanto à finalidade, a pesquisa pode ser classificada como básica e estratégica, já que busca preencher uma lacuna do conhecimento na área pretendida, tendo também o objetivo de contribuir para a solução de problemas. Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser classificada como exploratória nas suas primeiras etapas, de fundamentação teórica, construção do instrumento e aplicação deste ao público-alvo, que contaram com "entrevistas com pessoas que tiveram experiência prática no assunto" (GIL, 2010, p.27). Na etapa seguinte, buscou-se avaliar o instrumento construído, de modo a verificar se este efetivamente mede o que se propõe a medir e como as variáveis estudadas contribuem para a satisfação no teletrabalho. Essa etapa pode ser considerada, portanto, explicativa, de acordo com Gil (2010). Destaca-se, também, a presença de procedimentos classificados como descriptivos, como na descrição da amostra e dos dados resultantes da aplicação do instrumento ao público-alvo. Quanto aos métodos empregados, Gil (2010) propõe um sistema de classificação de acordo com o delineamento da pesquisa. Conforme os delineamentos propostos pelo autor, a pesquisa enquadra-se como bibliográfica na etapa exploratória de fundamentação teórica, por ser “elaborada com base em material já publicado” (GIL, 2010, p.29). Também na fase exploratória, as etapas de construção do instrumento e aplicação deste ao público-alvo podem ser consideradas afins ao estudo de caso, buscando o “amplo e detalhado conhecimento” (GIL, 2010, p.37) dos objetos de estudo, com a

utilização das técnicas de entrevistas e questionário. Gil (2010) destaca que uma pesquisa pode se enquadrar em mais de um delineamento, ou mesmo em nenhum deles. A etapa explicativa de avaliação do instrumento contou com a técnica de Análise Fatorial Exploratória, que tem o objetivo de identificar os fatores, ou dimensões, que explicam os itens construídos, e também com a análise de confiabilidade, que avaliou a consistência interna do instrumento construído. A Figura 5 sintetiza as grandes fases da pesquisa e suas principais etapas, que serão detalhadas mais adiante.

Figura 5 - Estrutura da pesquisa



Fonte: A autora (2019).

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

A presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos da UDESC, sob número 96024018.7.0000.0118 (CAAE). Ao longo do estudo, contou-se com participantes de dois tipos: especialistas e indivíduos do público-alvo (teletrabalhadores). Na construção do instrumento, participaram tanto especialistas quanto indivíduos do público-alvo. Já a etapa de análise de juízes contou com a participação exclusiva de especialistas, enquanto a análise semântica e a aplicação do instrumento tiveram a participação de indivíduos do público-alvo. Os critérios de seleção dos participantes da pesquisa estão descritos a seguir.

3.2.1 Critérios de seleção: Especialistas

Os critérios de inclusão adotados na seleção dos especialistas foram os seguintes: formação ou especialização em áreas como Psicologia, Ergonomia, Administração ou afins; conhecimentos relacionados ao trabalho de forma geral. Para aqueles que participaram da construção do instrumento, exigiu-se também alguma

experiência direta com teletrabalho, já que a etapa visava ao levantamento de aspectos específicos do teletrabalho.

3.2.2 Critérios de seleção: Público-alvo (teletrabalhadores)

Para os participantes do público-alvo, os critérios de inclusão adotados foram: indivíduos adeptos ao teletrabalho, sendo desempenhado em ambiente residencial (*home-office*), em escritórios, disponibilizados pela empresa ou não, ou em local variável; com idade entre 18 e 65 anos; frequência de teletrabalho igual ou maior do que três dias na semana. Os seguintes indivíduos foram excluídos da seleção: indivíduos que trabalham de forma remota, porém na modalidade de autônomo ou *freelancer*, e não se adequam à definição de teletrabalho adotada no estudo; teletrabalhadores que desempenham o trabalho em escritórios de clientes, como vendedores externos; indivíduos com menos de 18 anos ou mais de 65 anos; indivíduos que desempenham o teletrabalho de forma eventual, ou em menos de três dias na semana. A amostra foi composta por conveniência e acessibilidade, buscando-se, a partir de diversos meios, indivíduos que se adequassem aos critérios estabelecidos.

3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.3.1 Fundamentação teórica

A presente pesquisa teve início com a fundamentação teórica (Capítulo 2), que buscou conceituar os principais temas estudados, de forma a ambientar o estudo a ser desenvolvido, além de analisar os instrumentos utilizados em publicações afins ao estudo. A conceituação dos temas teve como base quatro eixos: Ergonomia Organizacional e sociotécnica; teletrabalho; satisfação no trabalho; uso de questionários na avaliação de sistemas de trabalho. A respeito da Ergonomia Organizacional e sociotécnica, foi apresentada uma breve contextualização e conceituações, situando o teletrabalho e apresentando a teoria dos sistemas sociotécnicos e seus subsistemas. O teletrabalho foi, da mesma forma, conceituado, sendo apresentadas suas diferentes categorizações, além de um panorama da modalidade no Brasil e uma compilação de vantagens, desvantagens e implicações

provenientes da literatura. Em seguida, a satisfação no trabalho foi também definida, sendo trazidas algumas considerações sobre sua avaliação. Em relação ao último eixo do estudo, foram expostas vantagens da utilização de questionários para avaliação de sistemas de trabalho, apresentando também uma breve explicação sobre a Psicometria e a Teoria Clássica dos Testes.

Por fim, a fundamentação teórica contou com uma Revisão Bibliográfica Sistemática, que levantou publicações a respeito da relação entre teletrabalho e satisfação, buscando analisar os instrumentos destinados à avaliação deste construto nas publicações levantadas.

3.3.2 Construção do instrumento

A construção do instrumento de avaliação de satisfação no trabalho seguiu método adaptado de Coluci, Alexandre e Milani (2015) e Pasquali (1998, 2013), sistematizado na Figura 6. As etapas que compõem o método serão descritas a seguir.

Figura 6 - Sistematica para a construção de instrumento de avaliação



Fonte: Adaptado de Coluci, Alexandre e Milani (2015) e Pasquali (1998, 2013).

3.3.2.1 Estabelecimento da estrutura conceitual e definição dos objetivos do instrumento e da população envolvida

A etapa de estabelecimento da estrutura conceitual contou com a definição do construto, satisfação no trabalho, e com o levantamento de diferentes aspectos relacionados a ele, servindo de guia à criação dos itens. Essa etapa foi embasada pela fundamentação teórica, apresentada no Capítulo 2. Após o estabelecimento da estrutura conceitual, partiu-se para as etapas de caracterização da população-alvo do instrumento e definição dos seus objetivos. A partir de uma revisão bibliográfica inicial, apresentada no Apêndice A, que demonstrou a escassez de aspectos do teletrabalho nos instrumentos destinados à avaliação de satisfação no trabalho, optou-se por construir um instrumento destinado especificamente aos teletrabalhadores. Decidiu-se, também, que o instrumento deveria abordar aspectos gerais do trabalho, presentes também em modalidades convencionais, além daqueles considerados específicos da modalidade de teletrabalho.

3.3.2.2 Construção dos itens, dimensões e escala de resposta

Nessa etapa foi realizada a construção dos itens, a partir dos seguintes recursos: revisão bibliográfica, instrumentos correlatos já existentes, relatos do público-alvo e opinião de especialistas. A respeito da quantidade de itens, Pasquali (1998) recomenda que o instrumento contenha em torno de 20 itens, fazendo a ressalva de que a maioria dos instrumentos possivelmente conterá mais do que isso. O mesmo autor vai de encontro ao método utilizado pela chamada psicometria tradicional positivista, pelo qual o instrumento deveria conter o triplo de itens na versão inicial, em relação ao que se deseja no final de todas as etapas. No método positivista, os itens são construídos a partir do que é chamado de “pool de itens”, ou seja, uma série de itens que são selecionados por aparentarem medir o que se deseja. Utilizando-se o método explorado por Pasquali (1998), porém, não é necessário que o instrumento inicial contenha mais do que 10% de itens a mais do que a quantidade que se deseja no final, pois os itens incluídos apresentam validade teórica real, sendo

selecionados criteriosamente a partir de revisões bibliográficas, instrumentos já existentes, relatos da população-alvo e opinião de especialistas.

Inicialmente, foram realizadas entrevistas com profissionais da área de Psicologia Organizacional, com o objetivo de levantar aspectos do teletrabalho que, podendo influenciar a satisfação, devessem ser contemplados pelo instrumento construído. Os três profissionais entrevistados trabalham em contato direto com teletrabalhadores, dois em órgãos públicos, sendo um federal e outro estadual, e um em organização privada. As entrevistas foram realizadas no mês de junho de 2018, duas presencialmente e uma por vídeo. Tiveram como base o modelo sociotécnico de aspectos influenciadores da satisfação de teletrabalhadores, apresentado no Capítulo 2. O formato das entrevistas foi definido de modo a valorizar as experiências e considerações dos entrevistados. Em decorrência disso, a apresentação do modelo sociotécnico deu-se após os relatos, buscando evitar uma possível condução da entrevista.

Os três entrevistados levantaram a questão do isolamento do trabalhador, tanto em relação à falta de convívio com os colegas, como no âmbito profissional. Relataram, inclusive, preocupações com o alinhamento dos teletrabalhadores à cultura da organização e com a visibilidade desses, a partir da máxima “quem não é visto, não é lembrado”. A questão do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal também foi discutida e um dos entrevistados reiterou a contradição que envolve o tema, já trazida no Capítulo 2, quando foram levantadas as implicações do teletrabalho. Afirmou que, ao mesmo tempo que o teletrabalho permite conciliar as duas esferas, pessoal e profissional, o trabalho acaba invadindo a vida pessoal. Os entrevistados levantaram também questões sobre a equipe de trabalho, a importância da comunicação e um possível descontentamento dos trabalhadores presenciais em relação aos teletrabalhadores. O excesso de trabalho também foi mencionado nas entrevistas, como um risco ao qual se deve atentar ao aderir ao teletrabalho. Os entrevistados destacaram a importância de um espaço físico adequado ao trabalho, seja em termos de tecnologias (velocidade da Internet, por exemplo), ou de ergonomia do ambiente e do posto de trabalho. Foi unânime entre as opiniões, também, a importância de uma relação de confiança entre o trabalhador e o gestor para que se tenha sucesso na implantação do teletrabalho. A partir das considerações dos entrevistados, o modelo foi adaptado e sua versão final está apresentada na Figura 7.

Figura 7 - Modelo sociotécnico de aspectos influenciadores da satisfação profissional dos teletrabalhadores



Fonte: A autora (2019).

Com base no modelo sociotécnico final, construído por meio de revisão bibliográfica e entrevistas com profissionais, foram sintetizados domínios e aspectos, ainda não caracterizados como dimensões ou itens, que pudessem servir de base à construção do instrumento desejado. A partir desse levantamento, apresentado no Quadro 8, foram realizadas novas entrevistas, dessa vez com teletrabalhadores, de forma a confirmar ou refutar os aspectos apresentados. As cinco entrevistas foram realizadas em setembro e outubro de 2018, duas delas presencialmente e três por vídeo-chamada, por se tratar de profissionais de outras localidades e que trabalham em ambiente residencial, estando dois deles, inclusive, em viagem. O isolamento social foi um tema que levantou discussões entre os entrevistados e três deles relataram estratégias adotadas para contornar esse aspecto. Um dos entrevistados mencionou o que chama de “dificuldade moral” no teletrabalho, existente principalmente, segundo ele, quando há um intervalo de tempo entre o fim de um trabalho e o início de outro. Esse aspecto pode ser complementado por comentários

de dois entrevistados a respeito de uma certa visão negativa das outras pessoas em relação ao teletrabalho. Eles relataram que alguns, tanto familiares como outras pessoas do círculo de convivência, tendem a considerar que o teletrabalhador, por estar em casa, não estaria trabalhando. Dessa percepção, também, vem uma preocupação desses entrevistados em “educar” os familiares a respeito da não disponibilidade do teletrabalhador nos horários de trabalho, apesar de estar fisicamente presente. Questões como um possível excesso de trabalho e contatos em horários inoportunos, provenientes principalmente do chefe, também apareceram nos relatos. De forma geral, os entrevistados concordaram com os aspectos levantados, endossando alguns que consideraram mais importantes e apontando outros que não se aplicavam à situação específica de cada um. Considerou-se esta etapa, entrevistas com teletrabalhadores, um apoio à construção dos itens, a partir dos comentários dos entrevistados, não resultando na retirada de nenhum aspecto.

Quadro 8 - Domínios e aspectos para a construção do instrumento

(continua)

Natureza do trabalho	Equipe de trabalho	Supervisão/gestão	Carreira e oportunidades	Pagamento e benefícios	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Espaço físico e custos
Variedade de tarefas	Relacionamento com os colegas de trabalho	Sentir-se incluído nas decisões que afetam o seu trabalho	Oportunidades de promoção	Salário	Interferência da família no trabalho	Condições físicas do trabalho
Carga/volume de trabalho	Confiança nas pessoas da equipe	Relacionamento com chefia imediata	Influência do teletrabalho nas possibilidades de promoção	Salário justo pelo trabalho que realiza	Isolamento social	Suporte da empresa em relação a equipamentos
Quantidade de horas trabalhadas	Qualidade do trabalho desempenhado pela equipe	Informações que recebe da gerência sobre o que acontece na empresa	Realização profissional	Benefícios além do salário	Interferência do trabalho nas relações pessoais ou familiares	Suporte da empresa em relação a espaço físico
Autonomia na organização do trabalho	Colaboração na equipe	Qualidade do trabalho da chefia imediata	Vontade de continuar no trabalho atual		Isolamento profissional	Custos do teletrabalho em relação à modalidade presencial

(continuação)

Natureza do trabalho	Equipe de trabalho	Supervisão/gestão			Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	
Flexibilidade de horários	Comunicação entre membros da equipe	Suporte emocional			Realização pessoal	
Trabalho em si	Visão dos colegas presenciais sobre o teletrabalho	Comunicação com chefia imediata				
Informações necessárias para desempenhar o trabalho		Controle do teletrabalho				
		Reconhecimento pelo trabalho realizado				

Fonte: A autora (2019).

Após as entrevistas com profissionais e teletrabalhadores, prosseguiu-se a uma análise mais detalhada dos itens presentes nos instrumentos já existentes. Como a RBS, apresentada no Capítulo 2, teve o objetivo de levantar apenas instrumentos utilizados em pesquisas destinadas a teletrabalhadores, notou-se a necessidade de complementá-la com outros instrumentos de avaliação de satisfação no trabalho já consolidados. Os instrumentos utilizados foram, então, o *Job Satisfaction Survey – JSS* (SPECTOR, 1985), o *Job Diagnostic Survey – JDS* (HACKMAN; OLDHAM, 1976), a versão curta do *Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ* (Minnesota, 1977), a Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015) e os instrumentos de Schneider et al. (2003) e Warr, Cook e Wall (1979). Os itens e dimensões dos instrumentos incluídos nesta etapa encontram-se no Apêndice D. A escolha dos instrumentos se deu pelo fato de serem escalas consolidadas e de grande relevância na avaliação de satisfação no trabalho, optando-se também por incluir um instrumento desenvolvido no Brasil, a Escala de Satisfação no Trabalho – EST de Siqueira (2015), construída e validada pela autora. Os itens dos instrumentos levantados foram analisados individualmente e, caso julgados adequados, incluídos no instrumento desenvolvido, agrupados pelos domínios já mencionados, de modo a facilitar a análise. Após o levantamento dos itens presentes nos instrumentos já existentes, procedeu-se a uma segunda análise do conteúdo das entrevistas com profissionais e teletrabalhadores, buscando a correspondência dos itens já listados, além de itens específicos do teletrabalho que não estariam contemplados até então.

Nessa etapa também foi definida a escala a ser utilizada, entre os diferentes tipos existentes, como as visuais analógicas, as adjetivas, as de face e as escalas do tipo Likert. As escalas Likert, em especial, são comumente utilizadas em instrumentos de avaliação em geral e, também, nos questionários de satisfação no trabalho. Quando se utilizam escalas Likert, os itens geralmente são apresentados como sentenças, seguidas de opções de respostas, que variam entre dois polos e indicam diferentes graus de concordância (DEVELLIS, 2017). A literatura traz constantes discussões acerca do número ideal de categorias, chamadas de pontos, de uma escala Likert. Revilla, Saris e Krosnick (2014), a partir de estudo comparativo entre escalas “concordo-discordo” com cinco e com mais pontos, sugerem que se utilizem no máximo cinco pontos, afirmando que com mais pontos não se percebem ganhos, podendo ocorrer, inclusive, uma diminuição na qualidade dos dados. Portanto, a exemplo da maioria dos instrumentos verificados na RBS, apresentada no Capítulo 2 (Quadro 15), optou-se por uma escala Likert de cinco pontos, com as seguintes categorias: “discordo totalmente”, “discordo”, “não concordo nem discordo”, “concordo” e “concordo totalmente”. O cálculo dos escores a partir da escala Likert é feito atribuindo-se valores de um (1) a cinco (5) aos pontos da escala. Dessa forma, “discordo totalmente” equivale ao valor um (1), “discordo” equivale a dois (2), “não concordo nem discordo” a três (3), “concordo” a quatro (4) e “concordo totalmente” a cinco (5). No caso dos itens reversos, que possuem caráter negativo, a escala é invertida, portanto, “discordo totalmente” passa a valer cinco (5) e “concordo totalmente” passa a valer um (1).

3.3.2.3 Seleção e organização dos itens e estruturação do instrumento

Após o levantamento de itens presentes nos instrumentos já existentes e do conteúdo das entrevistas, obteve-se um conjunto com 54 itens. Com o objetivo de verificar a relevância dos itens construídos até então, esses foram analisados em relação ao conteúdo e à correspondência com as fontes buscadas, conforme apresentado no Apêndice E. Os itens também tiveram a sua escrita adaptada. A adaptação e a seleção dos itens foram guiadas pelos critérios de construção indicados por Pasquali (1998), sintetizados no Quadro 9.

Quadro 9 - Critérios para a construção dos itens

Critério comportamental	Os itens devem expressar comportamentos claros, não podendo ser abstratos.
Critério da objetividade	Os itens devem expressar sentimentos ou preferências e o participante irá opinar se tal comportamento convém ou não para ele.
Critério da simplicidade	Um item deve expressar uma única ideia, evitando introduzir explicações ou justificativas àquilo.
Critério da clareza	O item deve ser inteligível para todos os estratos do público-alvo, devendo ser utilizadas frases curtas e simples. Quando se utilizam frases negativas, deve-se afirmar a negatividade e não negar uma afirmação. Fala-se, por exemplo, "eu me sinto infeliz" ao invés de "eu não me sinto feliz".
Critério da relevância	O item deve ser consistente com o construto definido e com os outros itens, o que será verificado também na análise fatorial.
Critério da precisão	Um item deve ter uma posição definida no instrumento, diferenciando-se dos demais.
Critério da variedade	Deve-se variar a linguagem utilizada nos itens, de modo a não confundir e nem aborrecer o participante. Recomenda-se também utilizar uma porção de itens negativos.
Critério da modalidade	Evitar utilizar intensificadores na redação dos itens, pois a sua utilização pode influenciar a resposta do participante e, além disso, a intensidade já é dada pela escala da resposta.
Critério da tipicidade	Utilizar afirmações condizentes com o atributo medido.
Critério da credibilidade (face validity)	O item não deve parecer ridículo, infantil ou sem propósito para o instrumento. Isso poderia contribuir para uma atitude negativa do participante, influenciando em sua resposta. Este critério é chamado também de validade aparente.

Fonte: Adaptado de Pasquali (1998)

Ao final da etapa de construção do instrumento, este contava com 34 itens, cuja seleção pode ser conferida no Apêndice F. Visando consolidar as etapas anteriores, a estruturação do instrumento contou com a proposição de dimensões, a partir dos domínios relatados anteriormente, além da definição de aspectos como formato, título, instruções, questões relativas à identificação do indivíduo e plataforma a ser utilizada na aplicação ao público-alvo, visto que se optou por aplicá-lo virtualmente (*online*).

3.3.2.4 Validade de conteúdo – Análise de juízes

O processo de validação de conteúdo consiste em avaliar subjetivamente a relação do conteúdo dos itens com o construto que se pretende medir (HAIR *et al.*, 2009), no caso a satisfação no trabalho. Na primeira etapa de validação de conteúdo, a análise de juízes, é realizada uma avaliação por aproximadamente seis juízes ou especialistas na área do instrumento, podendo envolver procedimentos qualitativos e quantitativos (COLUCI; ALEXANDRE; MILANI, 2015; PASQUALI, 2013). Os juízes devem avaliar cada item individualmente e cada uma das dimensões, de acordo com

os critérios de clareza e pertinência. A clareza indica se a redação do item ou dimensão pode ser facilmente compreendida e se expressa adequadamente o que busca medir. Já a pertinência, ou representatividade, avalia a relevância daquele item ou dimensão para o construto em questão, analisando se há relação entre esses e se o item ou a dimensão avaliada atinge o objetivo proposto (COLUCI; ALEXANDRE; MILANI, 2015). Pasquali (2013) recomenda que nesta etapa cada item também seja avaliado quanto à sua correspondência às dimensões propostas, devendo inicialmente ser apresentadas as definições das dimensões e do construto a ser medido. Para essa avaliação, os itens foram apresentados de forma aleatória e reunidos, sem agrupá-los em dimensões, conforme as recomendações de Pasquali (2013).

Nesta etapa, o instrumento completo também foi avaliado quanto à sua abrangência, ou seja, se o construto foi adequadamente coberto pelo conjunto de itens e dimensões (COLUCI; ALEXANDRE; MILANI, 2015). Para realizar as análises, cada juiz convidado recebeu um documento (APÊNDICE G), virtual ou impresso, contendo uma breve apresentação da pesquisa, instruções para o preenchimento e os quadros por meio dos quais deveria realizar as avaliações. Todos os quadros contaram com espaços para observações. Para participar desta etapa, foram buscados especialistas que tivessem conhecimentos relacionados ao trabalho, de forma geral, como já definido no início deste capítulo. Informações, fornecidas pelos juízes, acerca de sua formação e ocupação estão apresentadas no Quadro 10.

Quadro 10 - Identificação dos juízes participantes

Juiz	Área/Especialização	Ocupação
1	Bacharel em Design Industrial, mestre e doutor em Engenharia de Produção	Professor universitário
2	Bacharel em Psicologia	Servidora pública federal*
3	Bacharel em Educação Artística/Hab. Desenho, mestre em Ergonomia e doutora em Engenharia de Produção e Gestão	Professora universitária aposentada
4	Mestre em Administração	Administrador e professor universitário
5	Doutor em Administração	Empresário e professor universitário
6	Bacharel em Psicologia	Servidora pública estadual*

*Participantes com experiência direta com teletrabalhadores

Fonte: A autora (2019).

Para a análise de juízes, optou-se pela utilização de uma escala Likert de 4 pontos, conforme recomendações de Lynn (1986), Polit e Beck (2006) e Coluci,

Alexandre e Milani (2015). Para avaliar a clareza de cada item e dimensão, os juízes deveriam escolher entre as seguintes respostas: “1 - não claro”; “2 - pouco claro”; “3 - bastante claro”; “4 - muito claro”. Para avaliar a pertinência as opções apresentadas foram: “1 - não pertinente”; “2 - pouco pertinente”; “3 - bastante pertinente”; “4 - muito pertinente”. Os itens também foram avaliados quanto à sua adequação a alguma das dimensões apresentadas, e o instrumento completo foi avaliado quanto à sua abrangência, a partir das seguintes respostas: “1 - não abrangente”; “2 - necessita de grande revisão para ser abrangente”; “3 - necessita de pouca revisão para ser abrangente”; “4 - abrangente”.

O cálculo das análises de clareza (dos itens e dimensões), pertinência/representatividade (dos itens e dimensões) e abrangência (do instrumento) foi baseado no Índice de Validade de Conteúdo - IVC (COLUCI; ALEXANDRE; MILANI, 2015; LYNN, 1986; POLIT; BECK, 2006), que mede a concordância dos juízes em relação aos aspectos mencionados. O cálculo é feito a partir da somatória do número de respostas três (3) ou quatro (4) que cada item ou dimensão recebeu nas avaliações dos juízes, dividindo esse número pelo número total de respostas recebidas, como demonstrado a seguir.

$$\text{IVC} = \frac{\text{Número de respostas "3" ou "4"}}{\text{Número total de respostas}}$$

Recomenda-se que os itens que tenham recebido pontuação um (1) ou dois (2) nas avaliações supracitadas sejam revisados ou eliminados. Determinou-se um IVC mínimo de 0,78 para a aceitação de um item ou dimensão sem grandes revisões, considerando apenas as observações realizadas pelos juízes (COLUCI; ALEXANDRE; MILANI, 2015; LYNN, 1986; POLIT; BECK, 2006).

O cálculo de concordância dos juízes em relação à alocação dos itens nas dimensões foi realizado de acordo com recomendação de Pasquali (2013), como demonstrado a seguir. O autor recomenda que seja aceita uma concordância de pelo menos 80% para que um item seja considerado pertinente à dimensão em questão.

$$\text{Concordância} = \frac{\text{Número de participantes que concordam}}{\text{Número total de participantes}} \times 100$$

3.3.2.5 Validez de conteúdo - Análise semântica dos itens

A segunda etapa do processo de validade de conteúdo, a análise semântica dos itens, visa verificar se os itens são compreensíveis para os membros da população-alvo. Essa etapa foi realizada com uma amostra de nove indivíduos pertencentes ao público-alvo, definida por conveniência, de acordo com a disponibilidade dos participantes.

O instrumento foi aplicado por meio da plataforma SurveyGizmo (SURVEYGIZMO, 2019). Inicialmente, era apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), constante no Apêndice I, que o respondente deveria aceitar para que pudesse proceder às questões. Na segunda página, constava uma breve apresentação, além de instruções para o preenchimento do instrumento e questões relativas à identificação dos respondentes. Optou-se, também, por incluir uma definição e sinônimos do termo “teletrabalho”, já que a sua utilização não é unânime. As informações constantes na segunda página do instrumento, da forma como foram apresentadas aos participantes, encontram-se no Quadro 11.

Quadro 11 - Informações da segunda página do instrumento

(continua)

Apresentação	<p>Prezado participante,</p> <p>Este questionário tem o objetivo de avaliar a satisfação de trabalhadores que desempenhem o teletrabalho, também conhecido como trabalho a distância ou trabalho remoto, para que possam ser analisadas suas condições de trabalho, gerando possíveis melhorias no futuro.</p> <p>Agradecemos a sua participação. Sua contribuição é muito importante para esta pesquisa e para os estudos sobre o teletrabalho no Brasil.</p>
Instruções	<ul style="list-style-type: none"> - Por favor, responda este questionário em um computador/notebook ou tablet; - Inicialmente, assinale a resposta correspondente ou complete os dados solicitados nesta página; - Em seguida, serão apresentadas algumas sentenças sobre diversos aspectos do trabalho. Assinale a resposta correspondente (discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, concordo ou concordo totalmente); - Teletrabalho: Trabalho à distância auxiliado pelo uso de tecnologias. Também conhecido como trabalho remoto, ou <i>home-office</i> (quando desempenhado no ambiente residencial).

(continuação)

Questões	<p>Nome completo: Idade: Sexo: Escolaridade: Profissão: Organização/empresa: Tipo de contratação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carteira assinada (CLT) - 30h/semana ou mais - Carteira assinada (CLT) - Menos de 30h/semana - Pessoa Jurídica - Funcionário público (concursado ou cargo em comissão) <p>Local predominante de teletrabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casa (ambiente residencial) - Escritório disponibilizado pela empresa (fora das dependências da empresa) - Coworking ou similar - Remoto (local variável) <p>Horário de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixo - Flexível - Outro: <p>Com que frequência você realiza o teletrabalho?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 ou mais dias por semana - 3 ou 4 dias por semana - Menos de 3 dias por semana - Menos de 1 dia por semana <p>Há quanto tempo você realiza o teletrabalho?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menos de 6 meses - De 6 meses a 1 ano - De 1 ano a 2 anos - Mais de 2 anos
-----------------	---

Fonte: A autora (2019).

A partir da terceira página, os itens do instrumento foram introduzidos, utilizando-se a escala definida anteriormente, Likert de cinco pontos. Os itens e os resultados provenientes desta etapa serão discutidos no próximo capítulo. A análise semântica foi feita por meio de vídeo-chamada, em que o participante acessava o questionário no seu próprio computador enquanto interagia com a entrevistadora. Cada participante, após a leitura do TCLE e o preenchimento dos dados referentes à sua identificação, deveria reproduzir os itens verbalmente um a um, da forma como os entendesse, e respondê-los em seguida, no seu computador. Dessa forma, a análise semântica teve também o papel de pré-teste (Coluci, Alexandre e Milani, 2015). Ao final, os participantes também foram questionados sobre suas impressões a respeito do instrumento em sua totalidade, indicando também sugestões de melhorias.

3.3.3 Aplicação do instrumento ao público-alvo

Após o refinamento do instrumento, promovido pelos resultados da análise semântica, procedeu-se à sua aplicação junto ao público-alvo. A aplicação foi realizada de forma virtual (*online*), visto que é comum que os teletrabalhadores tenham o ambiente residencial como local de trabalho, o que dificultaria a sua aplicação presencialmente, podendo gerar, inclusive, possíveis desconfortos. Pasquali (2013) aponta também algumas vantagens na utilização do computador como aplicador de testes, tais como: a possibilidade de corrigir respostas com rapidez; o fornecimento de medidas exatas sobre o tempo de resposta do participante e o fato de produzir registros precisos e transmiti-los instantaneamente, facilitando a interpretação dos dados.

Nesta etapa, utilizou-se a plataforma SurveyMonkey (SURVEYMONKEY, 2019), que se mostrou mais adequada às demandas da pesquisa. O instrumento foi divulgado, a partir do endereço eletrônico gerado pela plataforma, em diversos meios eletrônicos, como e-mail, redes sociais e aplicativos de conversa. A divulgação também foi realizada por intermédio de empresas e órgãos públicos que contavam com teletrabalhadores.

Ao acessar o instrumento, inicialmente era apresentado ao participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o mesmo utilizado na etapa de análise semântica e apresentado no Apêndice I. Dessa forma, o aceite em participar da pesquisa era dado virtualmente, o que corresponde à assinatura do TCLE. A segunda página continha as instruções e dados de identificação dos participantes, também de forma similar ao instrumento utilizado na análise semântica. Da terceira à quinta página o participante era apresentado aos itens do questionário, aos quais deveria responder assinalando o ponto correspondente da escala (“discordo totalmente”, “discordo”, “não concordo nem discordo”, “concordo”, “concordo totalmente”).

3.3.4 Avaliação do instrumento

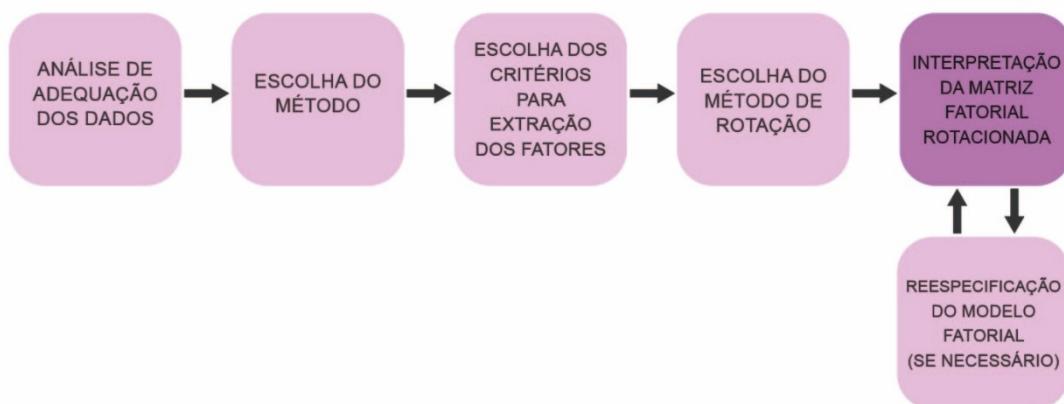
A avaliação do instrumento foi realizada por meio do software R (THE R FOUNDATION, 2018), a partir dos dados gerados na aplicação e disponibilizados pela plataforma utilizada. A escolha do software R deu-se pelo fato de ser um software

livre e gratuito, que permite algumas personalizações consideradas importantes, como a escolha da matriz de correlação, que será detalhada adiante.

3.3.4.1 Análise Fatorial Exploratória

A Análise Fatorial Exploratória (AFE) é uma técnica estatística multivariada que possibilita analisar a estrutura das correlações entre as variáveis, ou itens, identificando conjuntos de variáveis inter-relacionadas, chamados de fatores, que são considerados como dimensões. É realizada a partir da aplicação do questionário a uma amostra da população-alvo de no mínimo cinco vezes, e idealmente dez vezes, o número de itens do instrumento (HAIR et al., 2009). A Figura 8 sintetiza as principais etapas da AFE.

Figura 8 - Etapas da AFE



Fonte: Adaptado de Williams e Brown (2012) e Hair et. al (2009).

Antes de ser executada a análise factorial, deve-se garantir que as variáveis são correlacionadas o suficiente para que possam gerar fatores representativos, o que demonstra a adequação da AFE aos dados coletados. Para tal, foram realizados os seguintes testes:

- Teste de esfericidade de Bartlett: Indica, caso seja rejeitada a hipótese nula (“ $\text{Sig} < 0,05$ ”), que existem correlações entre as variáveis, o que justifica o desempenho da análise factorial (HAIR et al., 2009);
- Medida de Adequação da Amostra (MSA): Também conhecida como teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), é calculada tanto a partir da matriz de correlação, como de cada variável individualmente, levando em consideração as

correlações entre as variáveis naquele conjunto de dados. Varia de zero (0) a um (1), onde o valor um (1) indica que a variável em questão é prevista sem erro pelas demais. Considera-se que, para cada variável analisada, valores de MSA abaixo de 0,5 são inaceitáveis, sendo aqueles iguais a 0,8 ou acima considerados admiráveis, 0,7 ou acima medianos, 0,6 ou acima medíocres e 0,5 ou acima ruins. Para que seja justificado o uso da análise fatorial, o valor de MSA geral deve ser acima de 0,5. Caso o MSA geral fique abaixo de 0,5, devem ser analisados os valores individuais, o que pode justificar uma possível eliminação de variáveis, para que se chegue ao valor geral desejado (HAIR et al., 2009).

O método adotado na análise fatorial foi o método dos fatores comuns, já que teve como objetivo “identificar fatores ou dimensões latentes que refletem o que as variáveis têm em comum” (HAIR et al., 2009, p.112). A AFE foi desempenhada a partir de uma matriz de correlação policórica, por se tratar de dados qualitativos, provenientes de escalas ordinais, nesse caso, Likert de cinco pontos. As correlações policóricas mostram-se mais adequadas a este tipo de conjunto de dados do que as correlações de Pearson, por exemplo, que assumem que as escalas são intervalares, ou seja, contínuas, e não ordinais (PABLO ET AL., 2010; UCLA: STATISTICAL CONSULTING GROUP, 2019).

Para definir a quantidade de fatores a serem extraídos na AFE foram utilizados quatro critérios: o critério da raiz latente, também conhecido como critério de Kaiser, o do gráfico scree, o da variância acumulada e o da análise paralela. O critério da raiz latente segue o raciocínio de que o fator mantido deverá explicar a variância de pelo menos uma variável. Dessa forma, apenas os fatores que têm raízes latentes, também chamados de autovalores, maiores do que um (1) são considerados significantes e mantidos (HAIR et al., 2009). O critério do gráfico scree é feito a partir do gráfico das raízes latentes, ou autovalores, em relação ao número de fatores, na ordem da sua extração, sendo avaliada a forma da curva resultante. O ponto no qual a curva começa a se tornar horizontal determina o número máximo de fatores a serem extraídos (HAIR et al., 2009). O critério da variância acumulada analisa o percentual cumulativo da variância total extraída pelos fatores. Não há um consenso na literatura sobre qual deve ser o valor, podendo ser considerados adequados valores em torno de 50% ou 60% em ciências sociais (HAIR ET AL., 2009; WILLIAMS E BROWN, 2012). O quarto

critério utilizado, a análise paralela, faz uma comparação entre os autovalores obtidos por meio dos dados analisados e autovalores gerados aleatoriamente, retendo-se os fatores cujos autovalores superem os autovalores aleatórios referentes às mesmas variáveis (WILLIAMS; BROWN, 2012).

É comum que os critérios apresentem discrepâncias em relação ao número de fatores, como acontece no critério do gráfico *scree*, que usualmente indica dois ou três fatores a mais em relação ao critério da raiz latente, de acordo com Hair et al. (2009). Em decorrência disso, os resultados dos diferentes critérios são analisados conjuntamente e são realizados testes com diferentes números de fatores, até que se obtenha uma estrutura satisfatória, analisando-se especialmente as cargas fatoriais. Antes de se computar a matriz fatorial, deve-se optar por um método de rotação, buscando-se atingir uma estrutura fatorial mais simples e significativa (HAIR et al., 2009). Para tal, foram testados diferentes métodos, tanto ortogonais quanto oblíquos, dando preferência ao último tipo, já que esse prevê a existência de correlações entre os fatores, não os considerando independentes, como nas rotações ortogonais (HAIR et al., 2009). Antes de proceder à interpretação da matriz fatorial, definiu-se o valor mínimo aceitável para as cargas fatoriais, que são as correlações entre as variáveis e os fatores encontrados na análise. Determinou-se um valor mínimo de 0,35, conforme sugerido por Hair et. al (2009), devido ao tamanho da amostra, acima de 250 indivíduos.

A partir dessas decisões, a matriz fatorial foi gerada e prosseguiu-se à sua interpretação, a partir das seguintes etapas, sugeridas por Hair et. al (2009):

- Exame da matriz fatorial de cargas, ou seja, da carga fatorial de cada variável em cada fator;
- Identificação da(s) carga(s) significante(s) para cada variável: Análise das cargas fatoriais, buscando a maior carga de cada variável em um fator, além de analisar a significância dessa carga em relação ao valor previamente estabelecido (0,35). Quando uma variável apresenta mais de uma carga significante denomina-se carga cruzada e, caso isso ocorra, podem ser testados diferentes métodos de rotação. Se a variável continuar apresentando carga cruzada, ela é passível de eliminação;
- Reespecificação do modelo fatorial (se necessário): Caso a estrutura fatorial não se mostre adequada, especialmente devido a baixas cargas fatoriais ou a cargas cruzadas, pode-se refazer o modelo fatorial, desempenhando algumas

ações, como: alteração no número de fatores; escolha de outro método de rotação; eliminação das variáveis inadequadas, etc.;

- Rotulação dos fatores: Quando se atinge um modelo factorial adequado, deve-se nomear cada um dos fatores, de acordo com suas variáveis correspondentes.

Hair et. al (2009, p.116) ressaltam que o processo de interpretação é “circular por natureza” e reforçam a importância de uma fundamentação conceitual adequada, que irá pautar as decisões subjetivas que deverão ocorrer ao longo das análises.

3.3.4.2 Confiabilidade/Fidedignidade: Consistência interna

A confiabilidade, também chamada de fidedignidade, diz respeito à característica que o teste deve ter de medir sem erros. Isso significa que o mesmo teste deve obter resultados idênticos quando aplicado aos mesmos sujeitos em ocasiões diferentes, ou quando comparado a outro teste equivalente, aplicado aos mesmos sujeitos na mesma ocasião (PASQUALI, 2013). Dessa forma, existem diversas medidas de confiabilidade, porém, na presente pesquisa foi desempenhada apenas a avaliação de consistência interna, ou homogeneidade, que demanda uma amostra de sujeitos, um teste apenas e uma única ocasião. Futuramente, deverão ser desempenhadas as demais medidas, a partir de diferentes delineamentos – um teste aplicado em duas ocasiões diferentes, ou duas formas paralelas do teste aplicadas em uma ocasião (PASQUALI, 2013). O cálculo da consistência interna indica a correlação entre cada item e o restante dos itens ou o total (escore) do teste (PASQUALI, 2013), demonstrando se todos os itens medem o mesmo construto. A confiabilidade foi medida por meio do coeficiente alfa, também conhecido como “alfa de Cronbach”, medida que varia de zero (0) a um (1). Apesar de serem mais bem aceitos valores acima de 0,70 para o coeficiente alfa, Hair et al. (2009) afirmam que esse limite pode diminuir para 0,60 em pesquisas exploratórias.

Alguns autores (DEVELLIS, 2017; SIJTSMA, 2009) fazem ressalvas em relação ao uso do coeficiente alfa como medida de consistência interna. Sijtsma (2009) afirma que o coeficiente alfa, por si só, não pode ser interpretado como uma medida de consistência interna, sendo, porém, um método já consolidado e bastante aceito, o que justifica sua utilização. Devellis (2017) atenta também para o fato de o coeficiente

alfa ter sido desenvolvido para dados contínuos e de seu cálculo ser baseado em correlações de Pearson, o que sugere dados intervalares, não sendo o caso da presente pesquisa, que utiliza dados ordinais. Para esse caso, Gadermann et al. (2012) sugerem a utilização de uma matriz policórica no cálculo do coeficiente alfa, o que foi realizado, a exemplo do cálculo da análise fatorial.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa após cada uma das etapas, desde a primeira versão do instrumento até a versão final e as avaliações realizadas a partir da aplicação desse ao público-alvo.

4.1 CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO

O Quadro 12 mostra a primeira versão do instrumento, apresentando as dimensões definidas inicialmente, os itens e os aspectos aos quais os itens se referem, além das referências que serviram de base à construção de cada item. O instrumento foi denominado Questionário de Satisfação com o Teletrabalho (QSTele).

Quadro 12 - Versão inicial do QSTele

(continua)

Dimensão	Aspecto	Item	Referências
Características do trabalho	Gosto pelo tipo de trabalho em si	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
	Variedade de tarefas	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Warr, Cook e Wall (1979); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Volume de trabalho	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985);
	Condições físicas	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	- Schneider et al. (2003); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Entrevistado 2;
	Autonomia na organização do trabalho	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho. (flexibilidade de horários, etc.)	- <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Entrevistado 3; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison (2007);
	Suficiência das informações recebidas para a realização do trabalho	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);

(continuação)

Dimensão	Aspecto	Item	Referências
Equipe de trabalho	Relacionamento com os colegas de trabalho	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Qualidade do trabalho desempenhado pela equipe	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003);
	Colaboração na equipe	Existe colaboração entre os membros da minha equipe	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Schneider et al. (2003);
	Comunicação entre os membros da equipe	Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Entrevistado 2;
	Percepção dos colegas presenciais sobre o teletrabalho	Meus colegas que não realizam o teletrabalho não me veem com bons olhos.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Relacionamento entre os colegas de trabalho	As pessoas na minha empresa se dão bem.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
Supervisão/gestão	Relacionamento com a chefia imediata	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979); - Gajendran e Harrison (2007b);
	Qualidade de trabalho da chefia imediata	Eu acredito que o meu chefe imediato realiza um bom trabalho.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
	Comunicação com a chefia imediata	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Entrevistado 2; - Entrevistado 3;
	Reconhecimento	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Confiança do chefe para a realização do teletrabalho	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Entrevistado 3;

(continuação)

Dimensão	Aspecto	Item	Referências
Organização	Informações recebidas sobre o que acontece na empresa	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003);
	Sensação de pertencimento/ identificação em relação à empresa	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007);
	Gestão da empresa	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Treinamento recebido	Eu estou satisfeito com o treinamento que eu recebi para realizar o teletrabalho.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);
Carreira e realização profissional	Influência do teletrabalho nas oportunidades de promoção	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de promoção nesta empresa.	- Entrevistado 2; - Entrevistado 3;
	Realização profissional	Eu me sinto realizado profissionalmente.	- Schneider et al. (2003);
	Uso/aproveitamento das habilidades pelo trabalho	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	- Schneider et al. (2003); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Estabilidade no emprego	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977); - Warr, Cook e Wall (1979);
Pagamento e benefícios	Salário em si	Eu estou satisfeito com o meu salário.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - Warr, Cook e Wall (1979);
	Salário em relação ao trabalho realizado	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizei.	- Escala de Satisfação no Trabalho – EST (SIQUEIRA, 2015); - <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Reajustes salariais	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985);
	Benefícios além do salário	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	- <i>Job Satisfaction Survey - JSS</i> (SPECTOR, 1985); - Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976);

(continuação)

Dimensão	Aspecto	Item	Referências
Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Realização pessoal	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	- Schneider et al. (2003); - <i>Job Diagnostic Survey – JDS</i> (HACKMAN; OLDHAM, 1976); - <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire short-form</i> (Minnesota, 1977);
	Interferência negativa da família no trabalho	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho.	- Gajendran e Harrison, (2007b);
	Isolamento social	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.	- Entrevistado 1; - Entrevistado 2; - Costa (2007);
	Interferência negativa do trabalho nas relações pessoais	Eu sinto que o meu trabalho atrapalha as minhas relações pessoais.	- Entrevistado 2; - Costa (2007); - Gajendran e Harrison, (2007b);
	Isolamento profissional	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução profissional.	- Costa (2007);

Fonte: A autora (2019).

4.2 VALIDADE DE CONTEÚDO – ANÁLISE DE JUÍZES

Os resultados da análise de juízes estão apresentados no Apêndice H. O Quadro 13 relata de forma sucinta os resultados da análise de cada um dos itens quanto à adequação a determinada dimensão, e também os resultados decorrentes das avaliações de clareza e pertinência/representatividade. Apenas um dos itens foi retirado nesta etapa, devido à sua avaliação no quesito pertinência/representatividade. Todos os itens que retornaram índices abaixo do aceitável ou notas um (1) ou dois (2) individuais no quesito clareza foram revistos, levando-se em consideração as observações dos juízes. Todas as dimensões retornaram resultados acima do aceitável (0,78) nos dois quesitos, sendo as únicas avaliações que receberam índices abaixo de um (1) a avaliação da dimensão “Organização” nos dois quesitos, e da dimensão “Pagamento e Benefícios” no quesito “clareza”. Porém, a alocação dos itens nas dimensões retornou, em sua maioria, índices de concordância abaixo de 80%, valor mínimo recomendado por Pasquali (2013), como se pode perceber no Apêndice H. Isso sugere uma eventual mudança nas dimensões do instrumento, que serão definidas após análise fatorial.

Quadro 13 - Resultado da análise dos itens pelos juízes

(continua)

Nº	Item	Dimensão/fator predominante	Resultado
1	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	Características do trabalho	Mantido com alterações
2	Eu acredito que o meu chefe imediato realiza um bom trabalho.	Supervisão/gestão	Retirado
3	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.	Carreira e realização profissional	Mantido sem alterações
4	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	Organização	Mantido sem alterações
5	Eu estou satisfeito com o treinamento que eu recebi para realizar o teletrabalho.	Características do trabalho	Mantido sem alterações
6	Eu me sinto realizado profissionalmente.	Carreira e realização profissional	Mantido sem alterações
7	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho.	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Mantido sem alterações
8	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	Equipe de trabalho	Mantido sem alterações
9	Meus colegas que não realizam o teletrabalho não me veem com bons olhos.	Equipe de trabalho	Mantido com alterações
10	As pessoas na minha empresa se dão bem.	Equipe de trabalho	Mantido sem alterações
11	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	Características do trabalho	Mantido com alterações
12	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	Supervisão/gestão	Mantido sem alterações
13	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	Supervisão/gestão	Mantido sem alterações
14	Eu estou satisfeito com o meu salário.	Pagamento e benefícios	Mantido sem alterações
15	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.	Supervisão/gestão	Mantido sem alterações
16	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	Características do trabalho	Mantido sem alterações
17	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.	Supervisão/gestão	Mantido sem alterações
18	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.	Carreira e realização profissional	Mantido sem alterações
19	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	Pagamento e benefícios	Mantido com alterações
20	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	Organização	Mantido sem alterações
21	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de promoção nesta empresa.	Carreira e realização profissional	Mantido com alterações
22	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	Carreira e realização profissional	Mantido com alterações
23	Eu sinto que o meu trabalho atrapalha as minhas relações pessoais.	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Mantido com alterações
24	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.	Pagamento e benefícios	Mantido sem alterações

(continuação)

Nº	Item	Dimensão/fator predominante	Resultado
25	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução profissional.	Carreira e realização profissional	Mantido com alterações
26	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	Características do trabalho	Mantido com alterações
27	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo.	Pagamento e benefícios	Mantido sem alterações
28	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	Organização	Mantido sem alterações
29	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	Supervisão/gestão	Mantido sem alterações
30	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.	Equipe de trabalho	Mantido com alterações
31	Existe colaboração entre os membros da minha equipe.	Equipe de trabalho	Mantido com alterações
32	Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.	Equipe de trabalho	Mantido com alterações
33	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.	Características do trabalho	Mantido sem alterações
34	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	Características do trabalho	Mantido sem alterações

Fonte: A autora (2019).

4.3 VALIDADE DE CONTEÚDO – ANÁLISE SEMÂNTICA

A partir das considerações feitas pelos participantes da análise semântica, tanto em relação a cada item individualmente, como no que concerne ao instrumento de forma geral, foram feitos novos refinamentos. Nenhum item foi retirado nesta etapa, ocorrendo apenas alterações.

Todos os itens que continham a palavra “empresa” (itens 3, 9, 11, 18, 19 e 20) foram alterados, passando a constar, no lugar deste termo, “empresa/organização”. Essa alteração foi feita de modo a abranger, sem causar dúvidas aos respondentes, trabalhadores de organizações não classificadas como “empresas”, como, por exemplo, os órgãos públicos. Diante da possibilidade de dois itens (itens 9 e 29) não serem aplicáveis a todos os indivíduos da população, levantada por participantes da análise semântica, incluiu-se na escala desses itens um ponto a mais, com o seguinte texto: “Não se aplica. *Por exemplo, em situações em que o teletrabalhador não tem contato com os colegas”. Todos os itens que compuseram o instrumento na análise semântica, as observações feitas pelos participantes e o resultado encontram-se no Quadro 14.

Quadro 14 - Itens alterados a partir da análise semântica

(continua)

Nº	Item	Comentários/Observações	Resultado
1	Eu gosto do trabalho que desempenho.		Mantido
2	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.		Mantido
3	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Alterado
4	Eu estou satisfeito com o treinamento que eu recebi para realizar o teletrabalho.	Gerou dúvidas em relação à definição de “treinamento” por parte de alguns dos participantes. Alguns deles também ficaram com dúvida por não terem recebido nenhum tipo de treinamento.	Alterado
5	Eu me sinto realizado profissionalmente.		Mantido
6	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho. (R)		Mantido
7	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.		Mantido
8	Meus colegas (ou outras pessoas) que trabalham presencialmente na empresa não me veem com bons olhos. (R)	Gerou dúvidas por conta da redação.	Alterado
9	As pessoas na minha empresa se dão bem.	Gerou dúvidas por um dos participantes, que afirma não conhecer o ambiente de trabalho e não conviver com os colegas. A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Escala alterada
10	Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.		Mantido
11	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Alterado
12	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.		Mantido
13	Eu estou satisfeito com o meu salário.		Mantido
14	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.		Mantido
15	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.		Mantido
16	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.		Mantido
17	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.		Mantido

(continuação)

Nº	Item	Comentários/Observações	Resultado
18	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário. (Ex: vale-alimentação, vale-transporte, etc.)	A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Alterado
19	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Alterado
20	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa. (R)	A palavra “empresa” gerou estranhamento em um participante, trabalhador de órgão público.	Alteado
21	Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal		Mantido
22	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais/familiares. (R)	O termo “pessoais” foi entendido de forma restrita.	Alterado
23	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.		Mantido
24	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional. (R)		Mantido
25	Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.		Mantido
26	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo. (R)		Mantido
27	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.		Mantido
28	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.		Mantido
29	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.	Um dos participantes, por trabalhar de forma individualizada, afirma não conhecer o trabalho dos colegas.	Escala alterada
30	Existe colaboração entre os meus colegas de trabalho.	Causou estranhamento em um dos participantes pela redação não incluir a própria pessoa, a exemplo do item 31 (“entre mim e meus colegas de trabalho”).	Alterado
31	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.		Mantido
32	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho. (R)		Mantido
33	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.		Mantido

Fonte: A autora (2019).

4.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO AO PÚBLICO-ALVO

4.4.1 Instrumento

O Quadro 15 elenca os itens da versão final do QSTele, utilizada na aplicação do instrumento ao público-alvo e posterior avaliação. O Apêndice J traz o instrumento da forma como foi apresentado na plataforma utilizada.

Quadro 15 - Itens da versão final do QSTele

Referência	Item
Item 1	Eu gosto do trabalho que desempenho.
Item 2	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.
Item 3	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa/organização.
Item 4	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho. (R)
Item 5	Eu me sinto realizado profissionalmente.
Item 6	Eu estou satisfeito com a preparação que tive na empresa/organização para realizar o teletrabalho.
Item 7	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.
Item 8	Meus colegas que trabalham presencialmente não me veem com bons olhos enquanto teletrabalhador. (R)
Item 9	As pessoas na minha empresa/organização se dão bem.
Item 10	Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.
Item 11	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa/organização é gerenciada.
Item 12	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.
Item 13	Eu estou satisfeito com o meu salário.
Item 14	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.
Item 15	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.
Item 16	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.
Item 17	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa/organização oferece, além do salário. (Ex: vale-alimentação, vale-transporte, etc.)
Item 18	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.
Item 19	Eu me sinto parte da empresa/organização em que trabalho.
Item 20	Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal
Item 21	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa/organização. (R)
Item 22	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais. (R)
Item 23	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.
Item 24	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional. (R)
Item 25	Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.
Item 26	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo. (R)
Item 27	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.
Item 28	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.
Item 29	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.
Item 30	Existe colaboração entre mim e os meus colegas de trabalho.
Item 31	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.
Item 32	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho. (R)
Item 33	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.

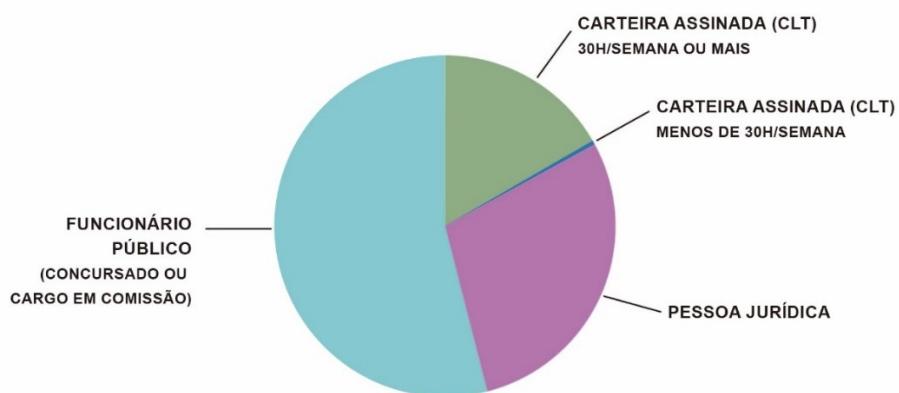
Fonte: A autora (2019).

4.4.2 Perfil da amostra

A etapa de aplicação do instrumento ao público-alvo contou com uma amostra de 252 indivíduos, sendo 140, ou aproximadamente 56%, do sexo feminino e 112, ou 44%, do sexo masculino. Em relação à escolaridade, quase 87% dos participantes afirmaram ter ensino superior completo, o que corresponde a 219 pessoas. Outros 27 indivíduos, ou aproximadamente 11%, têm ensino superior incompleto, além de quatro com ensino médio completo e dois com ensino médio incompleto. Quanto à frequência, foram aceitos apenas indivíduos que realizassem o teletrabalho ao menos três dias na semana, sendo 36, ou aproximadamente 14%, os que o fazem durante três ou quatro dias na semana e 216, aproximadamente 86%, os que desempenham o teletrabalho durante cinco ou mais dias na semana.

A Figura 9 apresenta os resultados quanto ao tipo de contratação, sendo quase 54% dos participantes provenientes da esfera pública e o restante, da esfera privada, com diferentes tipos de contratação. Percebe-se um número significativo de participantes contratados na modalidade “pessoa jurídica”, ainda que trabalhem regularmente para uma organização específica, como requisitado na pesquisa.

Figura 9 - Resultados do tipo de contratação

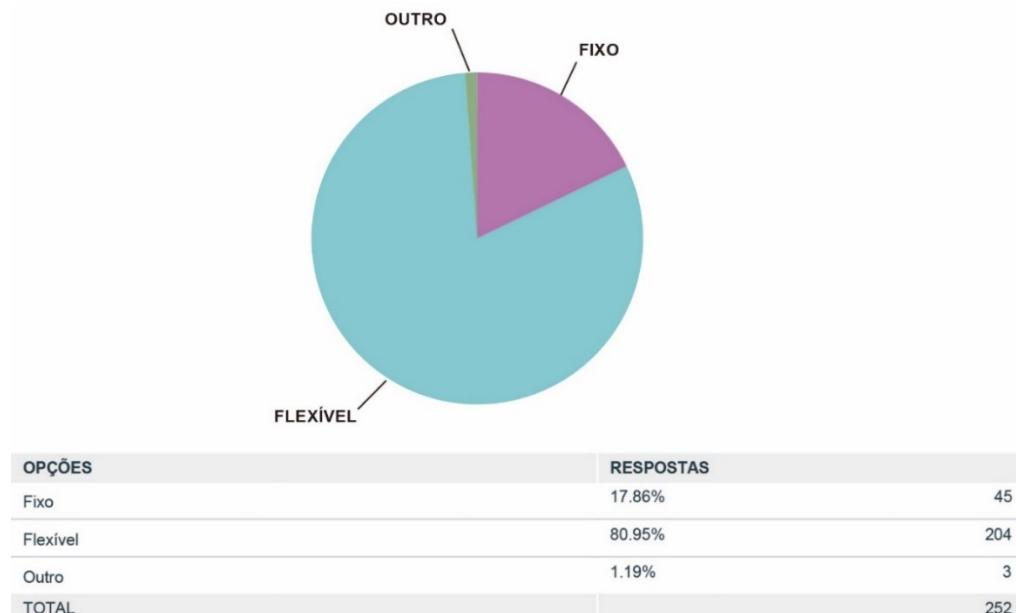


OPÇÕES	RESPOSTAS
Carteira assinada (CLT) – 30h/semana ou mais	16.67% 42
Carteira assinada (CLT) – menos de 30h/semana	0.40% 1
Pessoa jurídica	28.97% 73
Funcionário público (concurso ou cargo em comissão)	53.97% 136
TOTAL	252

Fonte: SurveyMonkey (2019).

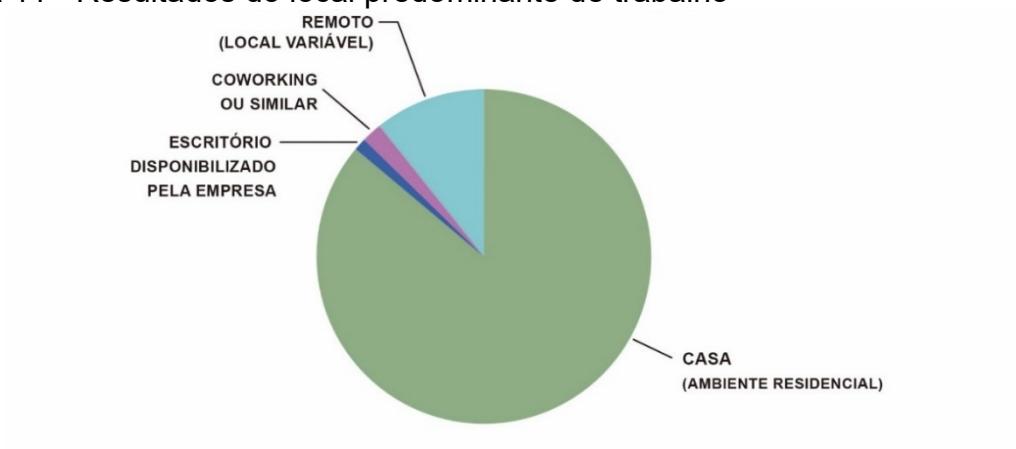
Em relação ao horário de trabalho, como pode-se verificar na Figura 10, a maioria dos participantes (80,95%) desempenha o teletrabalho com horários flexíveis. O ambiente residencial é também maioria entre os teletrabalhadores da pesquisa, sendo utilizado por cerca de 86% dos participantes, seguido pelo trabalho de forma remota, ou local variável, como demonstra a Figura 11.

Figura 10 - Resultados do horário de trabalho



Fonte: SurveyMonkey (2019).

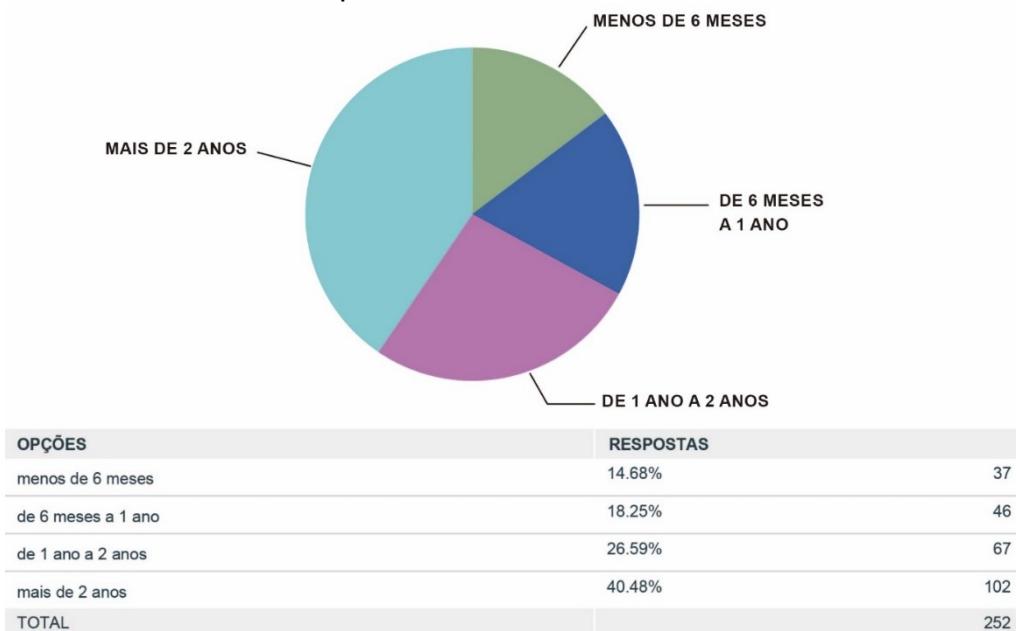
Figura 11 - Resultados do local predominante de trabalho



Fonte: SurveyMonkey (2019).

A questão sobre a experiência com o teletrabalho, ou tempo de teletrabalho, apresenta proporções razoavelmente equilibradas, sendo cerca de 40% dos teletrabalhadores mais experientes, ou seja, com mais de dois anos de teletrabalho, como se vê na Figura 12. Percebe-se também um número expressivo de teletrabalhadores com menos experiência, menor do que seis meses, representando quase 15% da amostra.

Figura 12 - Resultados do tempo de teletrabalho



Fonte: SurveyMonkey (2019).

4.5 AVALIAÇÃO DO INSTRUMENTO – ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA

Ainda que o número de participantes do estudo esteja no intervalo sugerido por Hair et al. (2009), representando cerca de sete vezes o número de itens do instrumento, buscou-se analisar a adequação dos dados à análise fatorial. O teste de esfericidade de Bartlett rejeitou a hipótese nula, indicando que há correlação entre as variáveis. O valor da Medida de Adequação da Amostra (MSA) geral, aplicado à matriz de correlação, foi de 0,91, considerado admirável. O Quadro 16 apresenta os valores de MSA para cada variável. Percebe-se que nenhuma delas resultou em valor inaceitável neste quesito e apenas duas, Item 26 e Item 32 (destacados), apresentaram valores medíocres. Todos os demais itens tiveram valores acima de 0,8, considerados admiráveis.

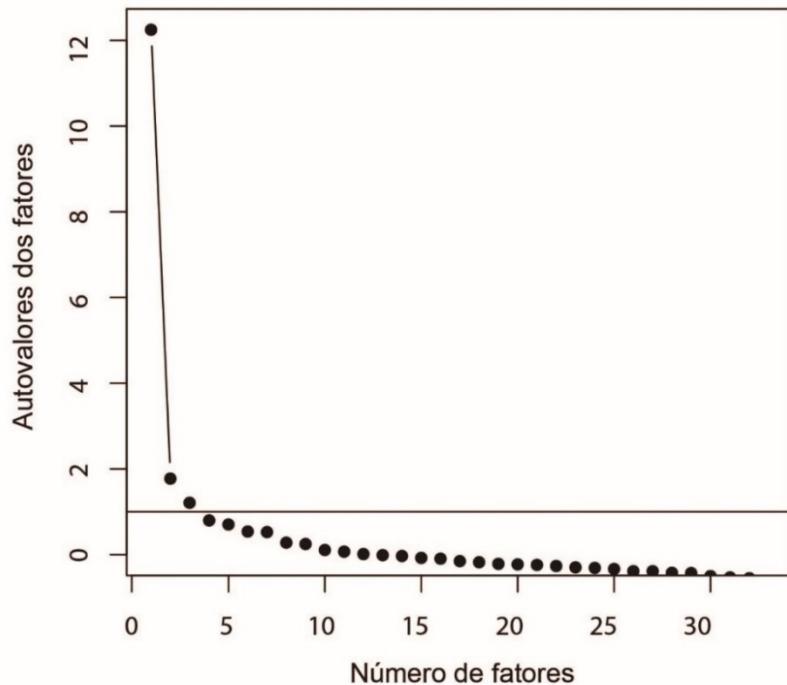
Tabela 1 - Resultados de MSA

Item 1	0,93
Item 2	0,87
Item 3	0,95
Item 4	0,81
Item 5	0,93
Item 6	0,94
Item 7	0,91
Item 8	0,86
Item 9	0,94
Item 10	0,91
Item 11	0,95
Item 12	0,94
Item 13	0,82
Item 14	0,91
Item 15	0,94
Item 16	0,92
Item 17	0,85
Item 18	0,93
Item 19	0,91
Item 20	0,93
Item 21	0,84
Item 22	0,84
Item 23	0,89
Item 24	0,88
Item 25	0,92
Item 26	0,62
Item 27	0,95
Item 28	0,92
Item 29	0,90
Item 30	0,89
Item 31	0,92
Item 32	0,62
Item 33	0,94

Fonte: The R Foundation (2019).

Após verificar a adequação da amostra à AFE, partiu-se para a definição da quantidade de fatores a serem extraídos, a partir dos critérios estabelecidos. A Figura 13 traz o gráfico *scree*, a partir do qual também é possível verificar o critério da raiz latente, que considera os fatores, representados por pontos, com autovalores maiores do que um, delimitados pela linha horizontal. O gráfico *scree* indica que quatro fatores podem ser apropriados, enquanto pelo critério da raiz latente três fatores seriam suficientes.

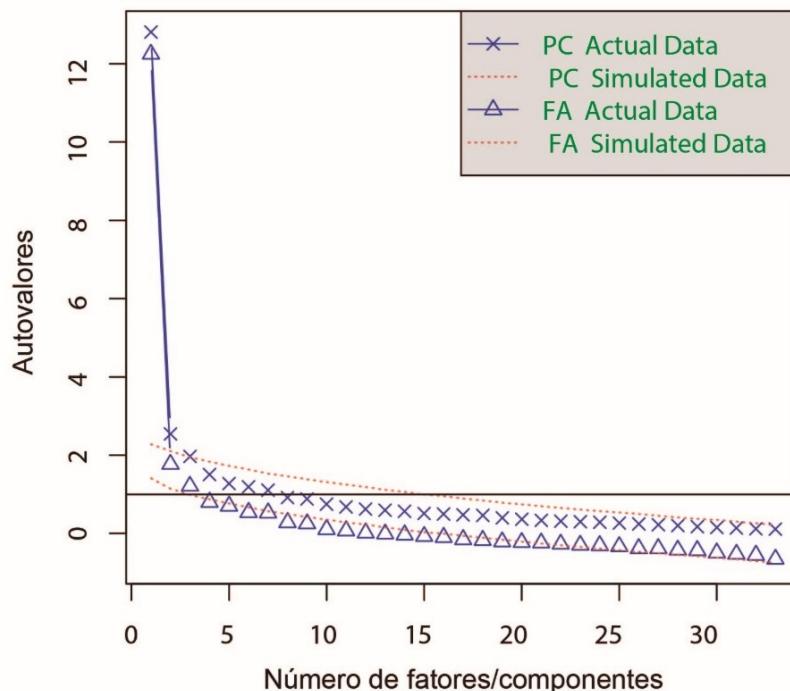
Figura 13 - Gráfico scree



Fonte: The R Foundation (2019).

O critério da análise paralela, assim como o do gráfico scree, sugere a extração de três fatores, como pode ser verificado na Figura 14.

Figura 14 – Gráfico da análise paralela



Fonte: The R Foundation (2019).

Tendo em vista que os critérios utilizados até então apontaram para a extração de três ou quatro fatores, foram realizados testes com ambos, variando-se os métodos de rotação utilizados, entre diversos métodos oblíquos e ortogonais, de modo que se chegasse a um resultado adequado. Os resultados das análises com quatro fatores não se mostraram satisfatórios, visto que um dos fatores restou com apenas dois itens, o que, de acordo com Hair et al. (2009), não seria adequado, indicando uma possível eliminação do fator e respectivos itens. Atentou-se também, nesse caso, ao critério da raiz latente, que Hair et al. (2009) consideram confiável para escalas com 20 a 50 variáveis ou itens. Dessa forma, optou-se pela extração de três fatores, o que resultou em uma variância acumulada de 48%.

A Tabela 2 apresenta os resultados da primeira AFE, desempenhada com três fatores e utilizando o método de rotação oblíquo *oblimin*. Percebe-se, pela tabela, que o Item 2, o Item 4 e o Item 21 apresentam cargas (em destaque) abaixo do valor definido como mínimo (0,35), e o Item 1 demonstra cargas cruzadas, com cargas altas em dois fatores, o Fator 1 e o Fator 3. Em um primeiro momento, atentou-se para as cargas fatoriais de cada item, procedendo à eliminação, um a um, daqueles que não atingissem o valor mínimo.

Tabela 2 - Resultados da primeira AFE

(continua)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 1	0,47	0,06	0,38
Item 2	0,33	0,12	0,24
Item 3	0,62	0,14	0,05
Item 4	0,26	-0,15	0,34
Item 5	0,46	0,28	0,24
Item 6	0,56	0,05	0,13
Item 7	0,84	-0,15	-0,07
Item 8	0,48	-0,01	-0,03
Item 9	0,73	0,02	-0,14
Item 10	0,24	0,06	0,45
Item 11	0,66	0,22	-0,09
Item 12	0,73	0,06	0,06
Item 13	0,11	0,84	0,01
Item 14	0,64	0,27	0,00
Item 15	0,30	0,41	0,19
Item 16	0,58	0,11	0,09
Item 17	0,21	0,53	-0,02
Item 18	0,50	0,11	0,18
Item 19	0,77	0,06	-0,09
Item 20	0,52	0,28	0,19
Item 21	0,25	0,04	0,32
Item 22	0,12	-0,13	0,64
Item 23	0,04	0,77	-0,01

(continuação)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 24	0,27	-0,04	0,51
Item 25	0,55	0,10	0,23
Item 26	-0,22	0,76	-0,08
Item 27	0,60	0,13	0,17
Item 28	0,73	0,01	0,11
Item 29	0,64	-0,05	-0,01
Item 30	0,81	-0,21	-0,06
Item 31	0,74	-0,10	0,01
Item 32	-0,35	0,04	0,65
Item 33	0,48	0,06	0,27

Fonte: The R Foundation (2019).

Após uma série de testes com o objetivo de minimizar a retirada de itens, optou-se pela retirada inicial do Item 2 (“Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego”). Em seguida, foi realizada uma nova AFE, sem o Item 2, cujos resultados encontram-se na Tabela 3. A partir da tabela, percebe-se que apenas o Item 4 (“Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho) continuou apresentando carga fatorial baixa, o que motivou a decisão de sua eliminação. Os demais itens, que na AFE anterior demonstraram-se inadequados, agora estão de acordo com os critérios estabelecidos para as cargas fatoriais.

Tabela 3 - Resultados da segunda AFE

(continua)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 1	0,48	0,06	0,36
Item 3	0,63	0,13	0,03
Item 4	0,28	0,14	0,32
Item 5	0,47	0,28	0,22
Item 6	0,57	0,04	0,11
Item 7	0,84	0,15	0,07
Item 8	0,47	0,01	0,01
Item 9	0,73	0,02	0,12
Item 10	0,26	0,06	0,42
Item 11	0,66	0,22	0,09
Item 12	0,74	0,06	0,04
Item 13	0,12	0,83	0,00
Item 14	0,64	0,26	0,01
Item 15	0,30	0,42	0,20
Item 16	0,59	0,10	0,08
Item 17	0,23	0,52	0,05
Item 18	0,50	0,11	0,18
Item 19	0,78	0,05	0,10
Item 20	0,53	0,28	0,19
Item 21	0,23	0,05	0,36
Item 22	0,11	0,13	0,65

(continuação)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 23	0,04	0,77	0,00
Item 24	0,26	0,04	0,54
Item 25	0,55	0,10	0,23
Item 26	0,22	0,76	0,07
Item 27	0,61	0,13	0,16
Item 28	0,74	0,00	0,10
Item 29	0,64	0,05	0,01
Item 30	0,80	0,21	0,04
Item 31	0,74	0,10	0,02
Item 32	0,34	0,04	0,65
Item 33	0,48	0,06	0,26

Fonte: The R Foundation (2019).

A terceira AFE, cujos resultados encontram-se na Tabela 4, resultou em dois itens com cargas cruzadas, o Item 1 e o Item 32. Em relação ao Item 32, com cargas altas nos fatores 1 e 3, não se cogitou a sua eliminação, devido a uma das cargas ter se destacado, com uma diferença de 0,26, considerada alta, em relação à outra. O Item 1 apresentou cargas altas no Fator 1 e no Fator 3, com uma diferença de 0,9 entre elas. Hair et al. (2009, p. 123) afirmam que as variáveis com cargas cruzadas são candidatas à eliminação, “a menos que sejam teoricamente justificadas”. Por se tratar de uma análise exploratória, optou-se por manter o item em questão, “Eu gosto do trabalho que desempenho”, que é considerado importante para o instrumento construído, além de ser um item frequentemente encontrado em outros instrumentos correlatos. Em todas as AFEs optou-se pelo método de rotação *oblimin*, que demonstrou ser o mais adequado, após testes comparativos com outros métodos.

Tabela 4 - Resultados da terceira AFE

(continua)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 1	0,46	0,06	0,37
Item 3	0,62	0,14	0,03
Item 5	0,45	0,28	0,23
Item 6	0,57	0,05	0,10
Item 7	0,85	-0,14	-0,08
Item 8	0,47	0,00	0,00
Item 9	0,72	0,02	-0,09
Item 10	0,25	0,08	0,37
Item 11	0,65	0,21	-0,05
Item 12	0,74	0,07	0,02
Item 13	0,12	0,84	-0,01
Item 14	0,64	0,26	0,01

(continuação)

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Item 15	0,28	0,41	0,22
Item 16	0,58	0,10	0,09
Item 17	0,23	0,54	-0,07
Item 18	0,49	0,11	0,19
Item 19	0,77	0,05	-0,07
Item 20	0,50	0,27	0,22
Item 21	0,18	0,02	0,45
Item 22	0,08	-0,13	0,64
Item 23	0,03	0,75	0,04
Item 24	0,20	-0,06	0,62
Item 25	0,52	0,08	0,28
Item 26	-0,22	0,78	-0,09
Item 27	0,59	0,13	0,17
Item 28	0,73	0,01	0,10
Item 29	0,63	-0,05	0,03
Item 30	0,80	-0,21	-0,04
Item 31	0,74	-0,10	0,02
Item 32	-0,36	0,04	0,62
Item 33	0,46	0,05	0,29

Fonte: The R Foundation (2019).

Após a retirada, já relatada, dos dois itens, foram refeitos os testes de adequação da amostra à análise fatorial, obtendo-se resultados similares. O teste de esfericidade de Bartlett continuou indicando correlações entre as variáveis e os resultados de MSA para cada variável, demonstrados na Tabela 5, indicaram novamente os mesmos dois itens (destacados) com valores medíocres e os demais com valores considerados admiráveis. Os dois itens que apresentaram valores medíocres são os seguintes: “Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo”; “Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho”. O valor de MSA geral continuou o mesmo, 0,91, considerado admirável. Como os valores de MSA, tanto para variáveis específicas como geral, não retornaram nenhum valor considerado ruim, os dados continuam sendo adequados à análise fatorial.

Tabela 5 - Resultados finais de MSA

(continua)

Item 1	0,93
Item 3	0,96
Item 5	0,93
Item 6	0,95
Item 7	0,90
Item 8	0,91
Item 9	0,95

(continuação)

Item 10	0,89
Item 11	0,96
Item 12	0,93
Item 13	0,81
Item 14	0,93
Item 15	0,95
Item 16	0,92
Item 17	0,85
Item 18	0,92
Item 19	0,92
Item 20	0,93
Item 21	0,85
Item 22	0,84
Item 23	0,90
Item 24	0,89
Item 25	0,93
Item 26	0,63
Item 27	0,95
Item 28	0,92
Item 29	0,89
Item 30	0,89
Item 31	0,92
Item 32	0,60
Item 33	0,94

Fonte: The R Foundation (2019).

A avaliação de consistência interna do instrumento retornou um valor de 0,94, considerado satisfatório, uma vez que se encontra perto do valor um (1). Porém, como a análise factorial sugere que o instrumento é multidimensional, é necessário proceder ao cálculo do coeficiente alfa para cada uma das dimensões encontradas. Para o Fator 1 o valor de alfa foi de 0,95, para o Fator 2 de 0,83 e para o Fator 3 foi de 0,71. Percebe-se que os valores do coeficiente alfa foram satisfatórios para os três fatores, encontrando-se acima do limite usualmente aceito (0,60 ou 0,70). Como Sijtsma (2009) e Hair et al. (2009) afirmam que o coeficiente alfa tende a aumentar com uma maior quantidade de itens, pode-se atribuir a isso a diferença encontrada entre os três fatores, já que o Fator 1 apresenta uma quantidade maior de itens do que os demais.

4.5.1 Interpretação

Após o final da etapa de Análise Fatorial Exploratória, o instrumento restou com 31 itens, devido à retirada dos seguintes: “Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego” e “Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho”. Nenhum dos itens mencionados obteve o valor mínimo estabelecido para a

carga fatorial, o que indica que não há correlação suficiente entre esses e os fatores encontrados e, consequentemente, o conjunto de itens. A estabilidade, encontrada também como "segurança" ou "segurança no emprego", em tradução literal, aparece no instrumento de Schneider et al. (2003), no JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976), na versão curta do MSQ (Minnesota, 1977), e no instrumento de Warr, Cook e Wall (1979). Entre esses, apenas o instrumento de Schneider et al (2003) e o JDS (HACKMAN; OLDHAM, 1976) são considerados multidimensionais, e em ambos o aspecto em questão aparece como uma dimensão, comportando mais de um item. A exemplo desses dois instrumentos, é possível que o item "Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego" não tenha encontrado correspondência suficiente com os fatores identificados, restando como um item isolado. O segundo item, que trata da interferência da família no trabalho, pode estar relacionado mais à vida pessoal e familiar do indivíduo do que aos aspectos laborais, presentes na avaliação de satisfação no trabalho, o que também justificaria sua retirada. Em trabalho futuro, poderão ser estudadas as relações pessoais e familiares desses trabalhadores no âmbito do teletrabalho, também de forma empírica.

O Quadro 16 apresenta o resultado final das AFEs, demonstrando o agrupamento dos itens nos três fatores, de acordo com as cargas fatorais, mantendo, porém, a distribuição aleatória desses. Os itens reversos, ou negativos, estão sinalizados com "(R)". Percebe-se uma quantidade substancialmente maior de itens no Fator 1, 21 itens, enquanto os Fatores 2 e 3 contam com cinco itens cada. Essa diferença já poderia ser prevista pela análise do gráfico scree, apresentado anteriormente (Figura 14) e também pela variância acumulada. A variância acumulada após a extração dos três fatores foi de 48%, sendo de 30% a variância explicada apenas pelo Fator 1, o que demonstra a sua importância para o modelo. Enquanto o Fator 1 comprehende itens referentes a aspectos diversos do trabalho, o Fator 2 e o Fator 3 parecem avaliar um aspecto específico cada. Resultado similar ocorreu com o instrumento testado por Staples, Hulland e Higgins (1999), já mencionado, que resultou em duas dimensões, uma relacionada à satisfação com a gestão e outra com os demais aspectos. O Fator 3 agrupou itens específicos sobre o teletrabalho, a respeito da estrutura física disponível, influência do teletrabalho nas relações pessoais e na evolução profissional e crescimento na empresa, e falta do convívio com os colegas. O Fator 2 também pode ser atribuído a um aspecto específico, agrupando itens referentes a pagamento e benefícios. Destaca-se a presença do item relacionado

ao volume de trabalho no Fator 2, cujos demais itens referem-se a questões relacionadas ao salário e benefícios oferecidos. É possível que isso tenha ocorrido devido a uma associação, pelos participantes, do volume de trabalho ao salário, apesar de a redação do item não ter sido feita com este fim. Essa relação se dá de forma discriminada no instrumento MSQ (Apêndice D), que conta com o seguinte item: “Meu salário e a quantidade de trabalho que realizo”. Enquanto os fatores 2 e 3 parecem abordar um aspecto específico cada, o Fator 1 engloba questões referentes a aspectos diversos, como organização do trabalho, relacionamento com os colegas, relacionamento com o chefe e realização pessoal e profissional. A partir dos resultados da AFE, os fatores foram rotulados e, então, chamados de dimensões.

Quadro 16 - Resultado final da AFE

Fator 1	Eu gosto do trabalho que desempenho.
	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa/organização.
	Eu me sinto realizado profissionalmente.
	Eu estou satisfeito com a preparação que tive na empresa/organização para realizar o teletrabalho.
	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.
	Meus colegas que trabalham presencialmente não me veem com bons olhos enquanto teletrabalhador. (R)
	As pessoas na minha empresa/organização se dão bem.
	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa/organização é gerenciada.
	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.
	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.
	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.
	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.
	Eu me sinto parte da empresa/organização em que trabalho.
	Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal
	Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.
	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.
	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.
	Existe colaboração entre mim e os meus colegas de trabalho.
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.
	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.
Fator 2	Eu estou satisfeito com o meu salário.
	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.
	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa/organização oferece, além do salário. (Ex: vale-alimentação, vale-transporte, etc.)
	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.
Fator 3	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo. (R)
	Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.
	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa/organização. (R)
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais. (R)
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional. (R)
	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho. (R)

Fonte: A autora (2019).

4.6 ANÁLISE DESCRIPTIVA DOS DADOS

Com o propósito de complementar a avaliação dos itens e das dimensões definidas, optou-se também por realizar uma análise descritiva dos dados obtidos, conforme sugerido por Pasquali (2013). A Tabela 6 apresenta os valores de mediana, média, desvio padrão e moda resultantes da aplicação do instrumento, para cada um dos itens, com base nos escores obtidos. Percebe-se, analisando a tabela, que, em geral, os itens apontam para a satisfação, sendo que na maioria dos itens o valor da moda foi “5” ou “4”, que são os indicadores mais altos de satisfação. Apenas três itens, dois pertencentes à dimensão Pagamento e Benefícios e um à dimensão Teletrabalho, apresentam o valor “3” para moda, sendo este o valor neutro da escala. Consequentemente, as médias também indicam valores altos, sendo a maior delas a do item “Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho”. A autonomia figura entre as principais características do teletrabalho apontadas pela literatura (COSTA, 2007; GAJENDRAN, HARRISON, 2007), aparecendo também em uma das entrevistas e em instrumentos correlatos (HACKMAN; OLDHAM, 1976; MINNESOTA, 1977; WARR, COOK, WALL, 1979). Por ser considerada usualmente uma vantagem do teletrabalho e mesmo uma motivação para a adoção da modalidade é compreensível que tenha retornado valores altos de satisfação. O item que apresentou valor de média mais baixo foi o item reverso “Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo”, da dimensão Pagamento e Benefícios, sendo esse o único abaixo de 3, considerado o valor neutro. Os valores de desvio-padrão de cada item variaram entre 0,59, para o item “Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho” e 1,22, para o item reverso “Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho”. Este último, que também apresentou o valor de moda neutro (3), refere-se ao isolamento social do teletrabalhador, sendo uma questão frequentemente discutida pela literatura, como já levantado no início do presente capítulo, além de ter aparecido em duas das entrevistas realizadas com profissionais, conforme se verifica no Apêndice E.

Tabela 6 - Estatísticas descritivas dos itens

(continua)

	Item	Mediana	Média	Desvio Padrão	Moda
Características do Trabalho	Eu gosto do trabalho que desempenho.	5	4,58	0,61	5
	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa/organização.	4	3,91	1,04	4
	Eu me sinto realizado profissionalmente.	4	4,03	0,92	4
	Eu estou satisfeito com a preparação que tive na minha empresa/organização para realizar o teletrabalho.	4	3,82	1,04	4
	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	5	4,46	0,63	5
	Meus colegas que trabalham presencialmente não me veem com bons olhos enquanto teletrabalhador. (R)	4	3,83	1,06	5
	As pessoas na minha empresa/organização se dão bem.	4	4,26	0,72	4
	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa/organização é gerenciada.	4	3,79	0,98	4
	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	5	4,35	0,82	5
	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.	4	4,06	0,99	4
	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.	5	4,55	0,59	5
	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.	5	4,60	0,63	5
	Eu me sinto parte da empresa/organização em que trabalho.	4	4,26	0,85	5
	Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal.	4	4,18	0,84	4
	Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.	4	4,03	1,08	4
	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	4	4,00	0,91	4
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	4	4,19	0,93	5
Pagamento e Benefícios	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.	4	3,96	0,90	4
	Existe colaboração entre mim e os meus colegas de trabalho.	4	4,22	0,73	4
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.	4	4,12	0,77	4
	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	4	3,98	0,90	4
	Eu estou satisfeito com o meu salário.	4	3,65	1,06	4
	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	4	3,70	1,01	4
	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa/organização oferece, além do salário. (Ex: vale-alimentação, vale-transporte, etc.)	4	3,57	1,16	4
	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.	3	3,02	1,16	3
	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo. (R)	2	2,48	0,99	3

(continuação)

	Item	Mediana	Média	Desvio Padrão	Moda
Teletrabalho	Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.	4	4,27	0,80	4
	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa/organização. (R)	4	3,83	1,15	5
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais. (R)	4	4,04	0,99	5
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional. (R)	4	4,13	0,99	5
	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho. (R)	3	3,10	1,22	3

Fonte: A autora (2019).

Com base no cálculo dos escores médios, a Tabela 7 traz os valores de mediana, média e desvio padrão para o instrumento, bem como para cada uma das dimensões. Percebe-se, ao observar a tabela, que a dimensão Pagamento e Benefícios apresentou o maior valor de desvio-padrão, 0,82, seguido pela dimensão Teletrabalho. As médias e medianas dos escores das dimensões, bem como do instrumento, ficaram acima do valor neutro, 3, sendo os menores valores, em destaque, os da dimensão Pagamento e Benefícios.

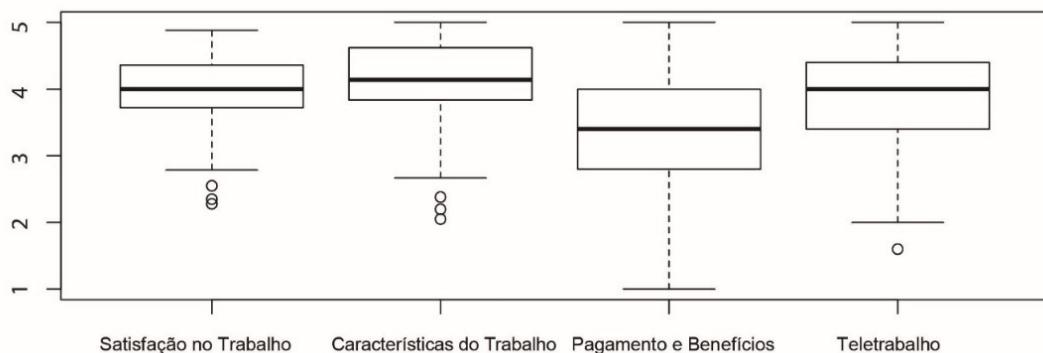
Tabela 7 - Estatísticas descritivas das dimensões

	Médiana	Média	Desvio Padrão
Questionário de Satisfação com o Teletrabalho (QSTele)	4,00	3,98	0,50
Características do Trabalho	4,14	4,15	0,56
Pagamento e Benefícios	3,40	3,28	0,82
Teletrabalho	4,00	3,87	0,66

Fonte: A autora (2019).

A Figura 15 apresenta os resultados constantes na Tabela 7 por meio de um gráfico do tipo *boxplot*, que permite verificar as variações dos escores médios para o instrumento e para as dimensões. Observando os gráficos, percebe-se que os resultados apontam para os valores mais altos, trazendo alguns pontos discrepantes, tanto no instrumento geral como nas dimensões Características do Trabalho e Teletrabalho. A dimensão Pagamento e Benefícios apresenta a maior amplitude de valores, tendo resultados para todos os pontos da escala, de um (1) a cinco (5), enquanto nas demais dimensões predominaram os valores mais altos, conforme análise dos itens, apresentada anteriormente.

Figura 15 - Gráficos boxplot do instrumento e das dimensões



Fonte: The R Foundation (2019).

4.7 INSTRUMENTO FINAL

O instrumento final desenvolvido está representado pela Figura 16. A dimensão 2 foi denominada “Pagamento e Benefícios” e a dimensão 3 “Teletrabalho”, devido ao conteúdo dos itens que cada uma abarcou. A dimensão Pagamento e Benefícios é reconhecida como uma dimensão já consolidada entre os instrumentos multidimensionais destinados à avaliação de satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2015; STAPLES, HIGGINS, 1998), recebendo denominações como “Satisfação com o salário” no EST (SIQUEIRA, 2015), “Satisfação com compensação” no JDS (HACKMAN, OLDMAN, 1976, tradução nossa) e "Itens de satisfação com recompensas" no JSS (SPECTOR, 1985). A dimensão denominada Teletrabalho agrupou itens que mencionam expressamente o teletrabalho, como “Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho”, além de um item relacionado ao isolamento social, “Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho”, considerado frequentemente uma implicação da modalidade pela literatura (BÉLANGER, WATSON-MANHEIM, SWAN, 2013; COSTA, 2007; TREMBLAY E THOMSIN, 2012).

Apesar de não haver diferenciação estatística que justificasse a separação dos itens presentes na dimensão 1, denominada Características do Trabalho, buscou-se agrupá-los em aspectos, chamados aqui de domínios, apresentados à direita da Figura 16. Os domínios foram definidos a partir da literatura e dos instrumentos levantados, resultando nos seguintes: equipe de trabalho, supervisão, trabalho em si, realização e pertencimento e suporte organizacional. Ainda que a redação de alguns

seja diversa, os domínios definidos estão compreendidos naquelas mencionadas por Staples e Higgins (1998) como as dimensões mais utilizadas nos instrumentos destinados à avaliação de satisfação no trabalho, já apresentadas no Capítulo 2. Além disso, em conjunto com a dimensão denominada Pagamento e Benefícios, os domínios definidos assemelham-se às dimensões apontadas por Siqueira (2015) como já consolidadas na avaliação de satisfação no trabalho, que são: satisfação com o salário, com colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Verifica-se, dessa forma, uma correspondência do instrumento construído com os aspectos gerais do trabalho a serem avaliados, somados aos aspectos específicos, presentes na dimensão Teletrabalho.

Destaca-se que, embora não presentes na dimensão relacionada ao teletrabalho, itens referentes à comunicação com os colegas e chefia, ao volume de trabalho e à autonomia são considerados primordiais na avaliação do teletrabalho. A comunicação é um aspecto importante para minimizar possíveis efeitos negativos da distância, característica do teletrabalho. Já o volume de trabalho pode auxiliar na identificação de um possível excesso de trabalho, característica frequentemente levantada como consequência negativa do teletrabalho. A autonomia também figura como um aspecto importante do teletrabalho, apontada como uma das principais vantagens da modalidade (COSTA, 2007; GAJENDRAN, HARRISON, 2007).

Figura 16 - Instrumento final

Questionário de Satisfação com o Teletrabalho (QSTele)	
CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.
	Existe colaboração entre mim e os meus colegas de trabalho.
	As pessoas na minha empresa/organização se dão bem.
	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.
	Meus colegas que trabalham presencialmente não veem com bons olhos enquanto teletrabalhador. (R)
	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.
	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.
	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.
	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.
	Eu gosto do trabalho que desempenho.
	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.
	Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.
	Eu me sinto realizado profissionalmente.
	Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal
PAGAMENTO E BENEFÍCIOS	Eu me sinto parte da empresa/organização em que trabalho.
	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa/organização.
	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.
	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.
	Eu estou satisfeito com a preparação que tive na empresa/organização para realizar o teletrabalho.
	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa/organização é gerenciada.
	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.
	Eu estou satisfeito com o meu salário.
	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo. (R)
	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.
TELETRABALHO	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa/organização oferece, além do salário.
	Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.
	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa/organização. (R)
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional. (R)
	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais. (R)
	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho. (R)

Fonte: A autora (2019).

Para o cálculo do escore geral do QSTele, optou-se pela soma dos escores de cada item, sem diferenciação de valores, ou pesos, para cada dimensão. Wanous e Lawler (1972) afirmam que, em geral, os instrumentos de satisfação facetados (multidimensionais) nos quais foram atribuídos pesos às facetas não se mostraram melhores, mas sim, por vezes, piores do que as versões sem pesos atribuídos. Segundo o mesmo caminho, Staples e Higgins (1998) apoiam-se nas definições de satisfação no trabalho apresentadas no Capítulo 2 para justificar a não utilização de pesos diferentes para os fatores no cálculo dos escores. Como a própria avaliação de satisfação no trabalho pressupõe um julgamento entre a expectativa do indivíduo e o que ele recebe, a atribuição de importância aos aspectos avaliados estaria implícita

nesse processo. Portanto, segundo os autores, seria redundante e desnecessário atribuir pesos diferentes aos fatores na avaliação de satisfação no trabalho.

Com o propósito de facilitar a análise dos resultados do questionário, pode-se calcular o escore médio das respostas (HAIR *et al.*, 2009; SIQUEIRA, 2015), tanto para o construto, satisfação no trabalho, como para cada uma das suas dimensões. Para tal, são somados os valores referentes à resposta dada a todos os itens por um determinado respondente, sendo esse valor dividido pelo número de itens, ou então faz-se o mesmo para cada dimensão, dividindo a soma dos valores daquela dimensão pelo número de itens que ela engloba. O valor ficará entre um (1) e cinco (5), devido ao número de categorias da escala (cinco), sendo os valores mais próximos de cinco, indicadores de satisfação, e os mais próximos de um, indicadores de insatisfação (SIQUEIRA, 2015). A Tabela 8 demonstra o cálculo dos escores totais e dos escores médios para os dez primeiros participantes da presente pesquisa. O cálculo pode ser feito coletiva ou individualmente, de forma que seja possível também uma análise da satisfação de cada teletrabalhador, buscando identificar possíveis fontes de insatisfação e ocasionar melhorias no sistema de trabalho.

Tabela 8 - Exemplo de cálculo dos escores por participante

	Escore total de Satisfação no Trabalho	Escore médio de Satisfação no Trabalho	Escore total de Características do Trabalho	Escore médio de Características do Trabalho	Escore total de Pagamento e Benefícios	Escore médio de Pagamento e Benefícios	Escore total de Teletrabalho	Escore médio de Teletrabalho
P1	133	4,03	95	4,52	10	2,00	18	3,60
P2	142	4,30	95	4,52	20	4,00	17	3,40
P3	125	3,79	82	3,90	14	2,80	20	4,00
P4	130	3,94	84	4,00	18	3,60	20	4,00
P5	137	4,15	94	4,48	15	3,00	18	3,60
P6	103	3,12	73	3,48	14	2,80	8	1,60
P7	154	4,67	104	4,95	17	3,40	23	4,60
P8	138	4,18	90	4,29	20	4,00	19	3,80
P9	127	3,85	81	3,86	17	3,40	20	4,00
P10	99	3,19	59	3,11	13	2,60	17	3,40

Fonte: A autora (2019).

5 CONCLUSÃO

A disseminação do teletrabalho como uma alternativa às modalidades convencionais vem levantando uma série de questões acerca de suas implicações, vantagens e desvantagens. É comum que se associe o teletrabalho à satisfação, porém, observa-se que os instrumentos utilizados para avaliar esse construto mostram-se, por vezes, inadequados à modalidade. Tem-se a necessidade, portanto, de um instrumento que avalie a satisfação no teletrabalho de forma efetiva, considerando suas especificidades. Partindo desse contexto, o objetivo da pesquisa foi construir um instrumento para avaliação da satisfação no trabalho destinado aos teletrabalhadores, o QSTele. Para tal, a pesquisa contou com alguns passos. A fundamentação teórica buscou a elucidação dos principais temas compreendidos no estudo, além da análise dos instrumentos utilizados na literatura para avaliar a satisfação no teletrabalho. Essa etapa, aliada a entrevistas realizadas com especialistas, foi responsável pela identificação de possíveis aspectos influenciadores da satisfação no teletrabalho. Os aspectos levantados foram complementados por entrevistas com teletrabalhadores e instrumentos correlatos já existentes, resultando na criação dos itens presentes na primeira versão do instrumento. Além da construção dos itens, foram definidos nesta etapa a escala utilizada, Likert de cinco pontos, e as instruções e demais dados a serem coletados.

Após a criação dos itens, partiu-se para a validação de conteúdo do instrumento, a partir de análise de juízes (especialistas) e de análise semântica, que teve a função também de pré-teste. Em seguida, foi desempenhada a aplicação do instrumento ao público-alvo, em meio virtual. A partir da aplicação, extraíram-se, além dos dados referentes ao perfil da amostra, os escores dos participantes, que serviram de base à avaliação do instrumento, feita por meio de análise fatorial e consistência interna. A etapa de Análise Fatorial Exploratória resultou na retirada de dois itens, devido a baixas cargas fatoriais, restando o instrumento final com 31 itens. A avaliação de adequação da amostra à análise fatorial mostrou-se satisfatória, bem como a avaliação de consistência interna, feita a partir do coeficiente alfa. A AFE final indicou um instrumento com três fatores, demonstrando uma separação entre os itens referentes especificamente ao teletrabalho, os relacionados a pagamento e benefícios e os demais, que compreenderam aspectos diversos do trabalho. Optou-se por calcular os escores gerais e médios do instrumento sem diferenciação de pesos para

as dimensões. Em geral, os itens apresentaram valores de médias altos, tendo apenas um, presente na dimensão Pagamento e Benefícios, retornado valor de média e mediana abaixo do valor neutro, três (3). As médias e medianas das dimensões e do instrumento também ficaram acima do valor neutro. A dimensão Pagamento e Benefícios apresentou os menores valores, bem como a maior amplitude de respostas, com resultados compreendendo todos os pontos da escala, ao contrário das demais dimensões.

A construção do instrumento seguiu um protocolo cuidadoso, estando embasada tanto na teoria quanto na experiência prática do público-alvo, bem como no conhecimento de especialistas. Os resultados da etapa de AFE foram considerados positivos, já que resultou na retirada de apenas dois itens. O carregamento dos itens nos fatores, porém, retornou um resultado não esperado, agrupando em um mesmo fator aspectos que, nas etapas anteriores, foram considerados como fatores (ou dimensões). Os outros dois fatores foram considerados mais específicos, sendo um relacionado ao teletrabalho e outro a pagamento e benefícios. Buscou-se construir um instrumento que se destine a avaliar a satisfação de teletrabalhadores de forma abrangente, compreendendo não apenas aspectos específicos da modalidade, como também aspectos comuns aos trabalhadores presenciais. Dessa forma, pode-se avaliar a satisfação desses trabalhadores por meio deste instrumento, sem a necessidade de complementá-lo com outro, podendo ser realizadas, inclusive, comparações entre teletrabalhadores e trabalhadores presenciais.

A pesquisa contou com algumas limitações e dificuldades, sendo uma delas referente ao recrutamento de participantes. Enquanto na esfera pública os responsáveis pelos órgãos contactados mostraram-se solícitos, na esfera privada, em geral, os gestores não se mostraram inclinados à aplicação do instrumento aos teletrabalhadores das organizações. Ainda que a amostra tenha sido equilibrada entre teletrabalhadores da esfera pública e privada, isso se deu por conta de um trabalho exaustivo de captação de participantes de forma individual. Em relação à forma do instrumento, na plataforma utilizada para a sua aplicação, quando o instrumento é aberto em um smartphone, a escala utilizada (escala Likert de cinco pontos) é adaptada, sendo mostrada na vertical, com os itens um sobre o outro. Apesar de o questionário contar com um aviso solicitando que fosse respondido por meio de um computador, notebook ou tablet, o fato de se tratar de um instrumento aplicado

virtualmente faz com que não seja possível um controle dessa recomendação. Essa pode, então, ser considerada uma limitação da pesquisa, que será corrigida no futuro, quando o instrumento deverá contar com uma plataforma desenvolvida especificamente para ele, buscando manter o padrão da escala utilizada.

Este pretende ser o ponto de partida para uma avaliação mais criteriosa da satisfação no teletrabalho. Em trabalhos futuros deverá ser feita a análise fatorial, agora sob uma perspectiva confirmatória, buscando verificar o resultado da análise exploratória. Também deve-se submeter o instrumento a outras medidas de confiabilidade, com diferentes delineamentos, como aplicando-se o instrumento em duas ocasiões diferentes, ou comparando-o com outro instrumento. Após essas análises, poderão os itens do instrumento ser avaliados a partir da Teoria da Resposta ao Item. É desejável, também, que o instrumento seja aplicado de maneira comparativa a teletrabalhadores e trabalhadores presenciais, de forma adaptada a esses últimos, buscando analisar possíveis diferenças na satisfação e em cada um dos aspectos levantados. À parte dos estudos estatísticos do instrumento, deverão ser estudadas também, em pesquisa futura, as relações pessoais e familiares dos trabalhadores adeptos ao teletrabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABERGO. **O que é Ergonomia.** Disponível em:
http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia. Acesso em: 18 ago. 2017.

ABDULLAH, H.; ISMAIL, N. Quality of work and life balance in teleworking. **International Business Management**, v. 6, n. 2, p. 119–130, 2012.
BAKER, E.; AVERY, G. C.; CRAWFORD, J. Home alone: The role of technology in telecommuting. **Information Resources Management Journal**, v. 19, n. 4, p. 1–22, 2006.

BÉLANGER, F. Workers' propensity to telecommute: An empirical study. **INFORMATION & MANAGEMENT**, v. 35, n. 3, p. 139–153, mar. 1999.
BELANGER, F.; COLLINS, R. W.; CHENEY, P. H. Technology Requirements and Work Group Communication for Telecommuters. **Information Systems Research**, v. 12, n. 2, 2001.

BELANGER, F.; WATSON-MANHEIM, M. B.; SWAN, B. R. A multi-level socio-technical systems telecommuting framework. **Behaviour and Information Technology**, v. 32, n. 12, p. 1257–1279, 2013.

BENTLEY, T. A. A. *et al.* The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. **Applied Ergonomics**, v. 52, p. 207–215, jan. 2016.

CAILLIER, J. G. Are Teleworkers Less Likely to Report Leave Intentions in the United States Federal Government Than Non-teleworkers Are? **AMERICAN REVIEW OF PUBLIC ADMINISTRATION**, v. 43, n. 1, p. 72–88, jan. 2013.

CAILLIER, J. G. Do Role Clarity and Job Satisfaction Mediate the Relationship between Telework and Work Effort? **International Journal of Public Administration**, v. 37, n. 4, 2014.

CAILLIER, J. G. J. G. Do Work-Life Benefits Enhance the Work Attitudes of Employees? Findings from a Panel Study. **Public Organization Review**, v. 17, n. 3, p. 393–408, 2017.

CAMPBELL, J. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In: HOUGH, L. M.; DUNNETTE, M. D. (Eds.). **Handbook of industrial and organizational psychology**. 2. ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1990. .

CAMPBELL, J.; HEALES, J. Factor Structure of Individual Consequences for Teleworking Professionals. **AUSTRALASIAN JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS**, v. 20, p. 1–23, 2016.

CHURCHILL, G. A.; FORD, N. M.; WALKER, O. C. Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesmen. **Journal of Marketing Research**, v. 11, n. 3, p. 254, 1974.
COLUCI, M. Z. O.; ALEXANDRE, N. M. C.; MILANI, D. Construção de instrumentos

de medida na área da saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 3, p. 925–936, 2015.

COSTA, I. DE S. A. DA. Poder/Saber e Subjetividade na Construção do Sentido do Teletrabalho. [s.l]: s.n.].

_____. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 1, p. 19, 2007.

DEVELLIS, R. F. Scale Development: Theory and Applications. 4. ed. Los Angeles: Sage Publications, Inc., 2017.

ELSEVIER. Mendeley. Disponível em:
[<https://www.mendeley.com/?interaction_required=true>](https://www.mendeley.com/?interaction_required=true). Acesso em: 10 maio. 2018.

FAY, M. J. M. J.; KLINE, S. L. S. L. Coworker relationships and informal communication in high-intensity telecommuting. **Journal of Applied Communication Research**, v. 39, n. 2, p. 144–163, 2011.

GADERMANN, A. M. et al. Estimating ordinal reliability for Likert-type and ordinal item response data : A conceptual , empirical , and practical guide. **Practical Assessment, Research & Evaluation**, v. 17, n. 3, 2012.

GAJENDRAN, R. S.; HARRISON, D. A. The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. **Journal of Applied Psychology**, v. 92, n. 6, p. 1524–1541, 2007.

GAMAL ABOELMAGED, M.; MOHAMED EL SUBBAUGH, S. Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: an empirical study. **Measuring Business Excellence**, v. 16, n. 2, p. 3–22, 2012.

HAIR, J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HARTMAN, R. I. R. I.; STONER, C. R. C. R.; ARORA, R. An investigation of selected variables affecting telecommuting productivity and satisfaction. **Journal of Business and Psychology**, v. 6, n. 2, p. 207–225, 1991.

HENDRICK, H. W.; KLEINER, B. M. Macroergonomics: Theory, Methods, and Applications. London: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 2002.

HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. B. **Motivação para Trabalhar**. 2. ed. Nova Iorque, Londres, Sydney: John Wiley&Filhos, Inc., 1959.

IGBARIA, M.; GUIMARAES, T. Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and Its Determinants among Telecommuters and Non-Telecommuters. **Journal of Management Information Systems**, v. 16, n. 1, 1999.

ILLEGEMS, V.; VERBEKE, A. Telework: What does it mean for management? **Long Range Planning**, v. 37, n. 4, p. 319–334, 2004.

ILOZOR, D. B.; ILOZOR, B. D.; CARR, J. Management communication strategies determine job satisfaction in telecommuting. **Journal of Management Development**, v. 20, n. 6, 2001.

KELLIHER, C.; ANDERSON, D. For better or for worse? An analysis of how flexible working practices influence employees' perceptions of job quality. **International Journal of Human Resource Management**, v. 19, n. 3, p. 419–431, mar. 2008.

LOCKE, E. A. What is Job Satisfaction? **Organizational Behavior and Human Performance**, v. 336, n. 4, p. 309–336, 1969.

LYNN, M. R. Determination and Quantification of Content Validity. **Nursing Research**, v. 35, n. 6, 1986.

MAHLER, J. The Telework Divide: Managerial and Personnel Challenges of Telework. **Review of Public Personnel Administration**, v. 32, n. 4, p. 407–418, 2012.

MARSHALL, G. W.; MICHAELS, C. E.; MULKI, J. P. Workplace isolation: Exploring the construct and its measurement. **PSYCHOLOGY & MARKETING**, v. 24, n. 3, p. 195–223, mar. 2007.

MINNESOTA, U. OF. **(MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire - Portuguese short form**. Disponível em: <<http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>>. Acesso em: 18 maio. 2018.

MOKHTARIAN, P. L.; BAGLEY, M. N. Modeling employees' perceptions and proportional preferences of work locations: The regular workplace and telecommuting alternatives. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, v. 34, n. 4, 2000.

MORGANSON, V. J. *et al.* Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. **Journal of Managerial Psychology**, v. 25, n. 6, p. 25, 2010.

MSPB. TELEWORK: Weighing the Information, Determining an Appropriate Approach. Disponível em: <<https://www.mspb.gov/mspbsearch/viewdocs.aspx?docnumber=657767&version=659729&application=ACROBAT>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

OPM. 2014 Annual Employee Survey Results U.S. Office of Personnel Management (OPM). Disponível em: <<https://www.opm.gov/policy-data-oversight/data-analysis-documentation/employee-surveys/results/2014-employee-survey-results/>>.

PABLO, F. *et al.* Polychoric versus Pearson correlations in exploratory and confirmatory factor analysis of ordinal variables. **Qual quant**, v. 44, p. 153–166, 2010.

PASQUALI, L. Princípios de Elaboração de Escalas Psicológicas. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 25, n. 5, p. 206–213, 1998.

_____. **Psicometria: Teoria dos testes na psicologia e na educação**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. The Content Validity Index: Are You Sure You Know What's Being Reported? Critique and Recommendations. **Research in Nursing & Health**, v. 29, p. 489–497, 2006.

REVILLA, M. A.; SARIS, W. E.; KROSNICK, J. A. Choosing the Number of Categories in Agree – Disagree Scales. **Sociological Methods & Research**, v. 43, n. 1, p. 73–97, 2014.

SERPRO. **Serpro terá cerca de 140 teletrabalhadores**. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/serpro-tera-cerca-de-140-teletrabalhadores>>. Acesso em: 28 nov. 2018.

SIJTSMA, K. On the use, the misuse, and the very limited usefulness of cronbach's alpha. **Psychometrika**, v. 7, n. 1, p. 107–120, 2009.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M.; TAMAYO, Á.; AL., E. (Eds.). **Medidas do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Artmed, 2015. p. 265–274.

STAPLES, D. S.; HIGGINS, C. A. A study of the impact of factor importance weightings on job satisfaction measures. **Journal of Business and Psychology**, v. 13, n. 2, p. 211–232, 1998.

STAPLES, D. S.; HULLAND, J. S.; HIGGINS, C. A. A Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations A Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations. **Organization Science**, v. 10, n. May 2015, p. 758–776, 1999.

SUH, A.; LEE, J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. **Internet Research**, v. 27, n. 1, p. 140–159, 2017.

SURVEYGIZMO. **SurveyGizmo - Enterprise Online Survey Software & Tools**. Disponível em: <<https://www.surveygizmo.com/>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

SURVEYMONKEY. **SurveyMonkey: A ferramenta de questionários online mais popular do mundo**. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/>>. Acesso em: 10 mar. 2019.

THE R FOUNDATION. **The R Project for Statistical Computing**. Disponível em: <<https://www.r-project.org/>>. Acesso em: 6 dez. 2018.

TREMBLAY, D.-G.; THOMSIN, L. Telework and mobile working: Analysis of its benefits and drawbacks. **International Journal of Work Innovation**, v. 1, n. 1, p. 100–113, 2012.

TROUP, C.; ROSE, J. Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes? **Community, Work and Family**, v. 15, n. 4, p. 471–486, 2012.

UCLA: STATISTICAL CONSULTING GROUP. **How can I perform a factor analysis with categorical (or categorical and continuous) variables?** Disponível em: <<https://stats.idre.ucla.edu/stata/faq/how-can-i-perform-a-factor-analysis-with-categorical-or-categorical-and-continuous-variables/>>. Acesso em: 18 maio. 2019.

WANOUS, J. P.; LAWLER, E. E. MEASUREMENT AND MEANING OF JOB SATISFACTION. **Journal of Applied Psychology**, v. 56, n. 2, p. 95–105, 1972.

WARR, P.; COOK, J.; WALL, T. Scale for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. **Journal of Occupational Psychology**, v. 52, n. 2, p. 129–148, 1979.

WILLIAMS, B.; BROWN, T. Exploratory factor analysis : A five-step guide for novices. **Australasian Journal of Paramedicine**, v. 8, n. 3, 2012.

APÊNDICE A – ANÁLISE DE ADEQUAÇÃO DE INSTRUMENTOS DESTINADOS À AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE TELETRABALHADORES QUANTO A ASPECTOS ESPECÍFICOS DA MODALIDADE DE TELETRABALHO

Com o objetivo de realizar uma primeira análise do estado da arte da avaliação de satisfação de teletrabalhadores, fez-se uma revisão bibliográfica sistemática, buscando levantar publicações empíricas sobre o tema. A partir de vantagens, desvantagens e implicações do teletrabalho levantados pela literatura, inicialmente foram compilados aspectos específicos do teletrabalho que, podendo influenciar a satisfação desses trabalhadores, são considerados importantes em uma avaliação deste construto. Os principais autores que serviram de base à definição desses aspectos foram Campbell e Heales (2016), Tremblay e Thomsin (2012), Hartman, Stoner e Arora (1991) e Pinsonneault e Boisvert (2001). Os itens compilados (Quadro A-1), que guiaram a revisão bibliográfica, demonstram aspectos específicos da modalidade de teletrabalho. Os aspectos foram agrupados em domínios, para uma melhor organização e compreensão desses.

Quadro A-1: Aspectos específicos do teletrabalho que influenciam na satisfação
(continua)

1. Carga de trabalho e organizaç ão	2. Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/fa mília	3. Relacionam ento com a equipe	4. Comunica ção e controle	5. Isolamento social/ profission al	6. Visibilida d e e sentiment o de participaç ão	7. Custos e espaço físico fora da organizaç ão
1.A Número de horas trabalhadas em teletrabalho	2.A Tempo para família e amigos	3.A Como os colegas o veem	4.A Nível de controle gerencial sobre o trabalho	5.A Sentimento de isolamento social	6.A Visibilidade profissional	7.A Custos relacionados ao trabalho
1.B Flexibilidade e de horários/jornada de trabalho	2.B Tempo de lazer/tempo para si próprio	3.B Relacionamento com os colegas	4.B Tipo de controle	5.B Sentimento de isolamento profissional	6.B Sentimento de participação nas decisões da equipe/orga nização	7.B Qualidade de espaço físico fora da organização

(continuação)

1. Carga de trabalho e organização	2. Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/família	3. Relacionamento com a equipe	4. Comunicação e controle	5. Isolamento social/profissional	6. Visibilidade e sentimento de participação	7. Custos e espaço físico fora da organização
1.C Autonomia na definição de horários/jornada de trabalho	2.C Número de interrupções provenientes da família	3.C Colaboração e trabalho em equipe	4.C Pressão proveniente do supervisor		6.C Sentimento de estar informado a respeito do que ocorre na organização	7.C Suporte técnico/equipamento de trabalho
1.D Organização de tempo de trabalho			4.D Frequência de comunicação com a organização			
1.E Percepção de eficiência e disciplina			4.E Formas de comunicação com a organização			

Fonte: A autora (2019).

Após a definição dos aspectos a serem analisados, foram realizadas buscas em duas bases de dados, a base Scopus e a Web of Science, a partir dos argumentos de busca. Fez-se uma busca experimental na base Scielo, mas essa não retornou resultados significativos para a pesquisa. Foram buscados, em artigos de periódicos, publicações onde se encontrassem, ao mesmo tempo, os termos “satisfação” e “teletrabalho”, buscando-se também seus sinônimos. A busca foi feita em língua inglesa, buscando abranger um maior número de publicações. Como o interesse da pesquisa é analisar os itens contidos nos instrumentos quanto à adequação aos aspectos do teletrabalho elencados, foram incluídas apenas as publicações que utilizaram instrumentos com escalas multidimensionais ou globais de itens múltiplos, sendo excluídas da análise aquelas que traziam escalas globais de item único.

O Quadro A-2 elenca as publicações analisadas e informações a respeito dessas, como a data da publicação e local de origem, o objetivo da publicação, o instrumento utilizado e o objetivo desse instrumento.

Quadro A-2 – Publicações analisadas

(continua)

Publicação/Origem	Objetivo da Publicação	Instrumento utilizado	Objetivo do instrumento
Caillier (2017)/EUA	Analizar os efeitos dos programas vida-trabalho nas atitudes profissionais dos funcionários em agências do governo americano	Federal Employee Viewpoint Survey - FEVS 2011-2014	Reunir informações sobre as percepções dos funcionários e identificar maneiras de gerir o desempenho da agência e melhorar satisfação do empregado
Mahler (2012)/EUA	Examinar resultados de pesquisas para comparar praticantes e não praticantes do teletrabalho com a ideia de que diferenças em satisfação podem ser explicadas pela percepção de desigualdade entre os não praticantes do teletrabalho	Merit Systems Protection Board – MSPB 2010	Analizar as experiências e percepções de empregados, supervisores e executivos a respeito do teletrabalho
Suh e Lee (2017)/Coréia do Sul	Desenvolver e testar um modelo teórico que prenuncie a satisfação de um teletrabalhador	Rutherford et al. (2009), adaptado de Churchill, Ford e Walker (1974)	Avaliar a satisfação no trabalho de vendedores
Bentley et al. (2016)/Nova Zelândia	Examinar o papel do suporte social organizacional e do suporte específico para trabalho na influência do bem-estar do teletrabalhador, o papel mediador do isolamento social e possíveis diferenças nesses relacionamentos entre teletrabalhadores de baixa intensidade e híbridos.	Warr, Cook e Wall (1979) - Reduzido	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores
Troup e Rose (2012)/Austrália	Analizar o quanto arranjos de teletrabalho formais e informais impactam na satisfação no trabalho, no tempo gasto no cuidado de crianças e na satisfação com a distribuição de tarefas relacionadas ao cuidado de crianças, em relação a empregados do setor público	Warr, Cook e Wall (1979) - Completo	Avaliar a qualidade de vida profissional de trabalhadores
Abdullah e Ismail (2012)/Malásia	Examinar a relação entre a eficácia da implementação de teletrabalho e os resultados na qualidade de vida, qualidade da vida profissional, e satisfação do trabalhador na organização	Método próprio (adaptado de diversos estudos)	Avaliar, entre outros elementos, a satisfação de teletrabalhadores
Tremblay e Thomsin (2012)/Bélgica	Avaliar as vantagens e desvantagens do chamado "trabalho móvel" para os indivíduos em uma grande empresa multinacional na Bélgica	Não apresentam o instrumento, apenas o resultado	Avaliar as fontes de satisfação e insatisfação dos teletrabalhadores

(continuação)

Publicação/Origem	Objetivo da Publicação	Instrumento utilizado	Objetivo do instrumento
Fay e Kline (2011)/ EUA	Examinar o papel de relacionamentos entre colegas de trabalho e comunicação informal no contexto do teletrabalho de alta intensidade	Job Descriptive Index – JDI – de Smith, Kendall, & Hulin, 1969)	Avaliar a satisfação no trabalho através de "facetas", aspectos do trabalho divididos em tópicos
Belanger, Collins e Cheney (2001)/ EUA	Investigar três variáveis que se acredita impactar em resultados do teletrabalho: disponibilidade de tecnologia de sistemas de informação; disponibilidade de tecnologias de comunicação e padrões de comunicação de teletrabalhadores	Venkatesh e Vitalari (1992)	Avaliação de aspectos relacionados ao trabalho suplementar
Kelliher e Anderson (2008)/ Reino Unido	Examinar a relação entre práticas de trabalho flexíveis e a percepção dos empregados de qualidade do trabalho	Schneider et al. (2003)	Avaliar a satisfação no trabalho, de forma global e multidimensional
Marshall, Michaels e Mulki (2007)/ EUA	Desenvolver e validar uma escala de auto relato para avaliar duas facetas do isolamento no local de trabalho	Job Satisfaction Survey JSS – de Spector (1985)	Avaliação de satisfação no trabalho, especificamente destinada a organizações de serviço social, públicas e sem fins lucrativos
		Churchill, Ford e Walker (1974)	Destinado à avaliação de satisfação de vendedores
Illegems e Verbeke (2004)/ Bélgica	Desenvolver uma análise dos impactos do teletrabalho em grandes organizações, baseada nos recursos humanos	Illegems e Verbeke (2004)	Levantar os efeitos do teletrabalho em cinco componentes da satisfação no trabalho: oportunidades de promoção; equipamento de trabalho e suporte; supervisão e avaliação de desempenho; interação social e interação profissional.
Ilozor, Ilozor e Carr (2001)/ Austrália	Examinar as relações entre várias estratégias de comunicação de gestão e a satisfação profissional de teletrabalhadores	Ilozor, Ilozor e Carr (2001)	Avaliação de satisfação de teletrabalhadores
Mokhtarian e Bagley (2000)/ EUA	Desenvolver escalas de percepção de trabalho e local de trabalho e examinar a importância dessas e de outras escalas	Mokhtarian e Bagley (2000) – Baseado nos componentes de Locke (1976)	Avaliar os fatores que levam à satisfação no trabalho
Bélanger (1999)/ EUA	Investigar se fatores individuais, como idade, habilidades, identificação com a organização ou categoria de trabalho influenciam na decisão desses indivíduos de aderir ao teletrabalho ou não	Método próprio - adaptado de Venkatesh e Vilari (1992) e Watson-Fritz et al. (1996)	Analizar a satisfação com o ambiente de trabalho
Hartman, Stoner e Arora (1991)/ EUA	Determinar o efeito de variáveis selecionadas na produtividade e satisfação relacionadas ao teletrabalho	Hartman, Stoner e Arora (1991)	Avaliar a satisfação de teletrabalhadores em relação a diversos constructos

Fonte: A autora (2019).

As publicações foram, então, analisadas quanto aos instrumentos utilizados e à adequação desses aos aspectos elencados. A pesquisa possibilitou uma análise do panorama atual dos instrumentos utilizados para a avaliação de satisfação de teletrabalhadores, gerando um quadro (Quadro A-3), que sistematiza a existência de cada um dos aspectos levantados nos instrumentos em questão.

Quadro A-3 – Análise dos instrumentos

Instrumento	1. Carga de trabalho e organização					2. Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar			3. Relacionamento com a equipe			4. Comunicação e controle				5. Isolamento social/profissional		6. Visibilidade e sentimento de participação			7. Custos e espaço físico fora da organização			% %	
	1A	1B	1C	1D	1E	2A	2B	2C	3A	3B	3C	4A	4B	4C	4D	4E	5A	5B	6A	6B	6C	7A	7B	7C	
FEVS (OPM, 2017)																									12, 5
MSPB (2011)	■																								12, 5
Rutherford et al. (2009)																									12,5
Warr, Cook e Wall (1979)	■		■																						16
Abdullah e Ismail (2012)																									33
Tremblay e Thomsin (2012) ⁵																									58
JDI (2006)																									12, 5
Venkatesh e Vitalari (1992)																									8,5
Schneider et al. (2003)																									12, 5
Churchill, Ford e Walker (1974)																									12, 5
JSS - Spector (1985)																									16, 5
Illegems e Verbeke (2004)																									21
Ilozor, Ilozor e Carr (2001)																									4
Mokhtarian e Bagley (2000)																									8,5
Bélanger (1999) ⁴																									8,5
Hartman, Stoner e Arora (1991)	■					■																			21

Fonte: A autora (2019).

A pesquisa retornou uma série de instrumentos variados, alguns voltados à satisfação no trabalho de modo geral, e poucos destinados ao teletrabalho. Através da verificação dos itens de cada um dos instrumentos, percebeu-se que a maioria dos instrumentos utilizados não analisam aspectos considerados determinantes por alguns autores. Mesmo entre os que trazem instrumentos voltados aos teletrabalhadores, geralmente desenvolvidos para o estudo específico, percebe-se uma baixa adequação aos aspectos levantados ou pouca atenção, relatada nos artigos, à construção e validação do próprio instrumento. Nenhum dos instrumentos contempla itens sobre a comunicação, por exemplo, que é um dos fatores determinantes, já que as tecnologias móveis acabam por aumentar a frequência de comunicação, o que pode diminuir a satisfação dos teletrabalhadores, além da sua importância para o desempenho do trabalho a distância. A análise demonstrou a necessidade de adequação dos instrumentos utilizados para avaliar a satisfação no trabalho às especificidades do teletrabalho, de forma a aumentar a confiabilidade dos estudos.

APÊNDICE B – ITENS DOS INSTRUMENTOS COM ESCALAS GLOBAIS DE ITENS MÚLTIPLOS

(continua)

Instrumento	Abdullah e Ismail (2012)	Bélanger (1999), adaptado de Venkatesh e Vilari (1992) e Watson-Fritz et al. (1996)	Warr, Cook e Wall (1979)	Federal Employee Viewpoint Survey (OPM, 2010)	Adaptado de Belanger (1999) e Watson-Fritz et al., 1996)
Publicação	Abdullah e Ismail (2012)	(Bélanger) (1999)	Bentley et al. (2016)	Caillier (2017, 2014, 2013)	Gamal Aboelmaged e Mohamed El Subbaugh (2012)
			Staples et al. (1999)		
			Troup e Rose (2012)		
Itens	<ul style="list-style-type: none"> - Eu estou satisfeito com as condições de trabalho atuais nessa empresa - Eu tenho a chance de impulsionar meu avanço na carreira - Eu recebo reconhecimento por tarefas realizadas - Eu tenho controle e liberdade para tomar decisões sobre o meu trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> - Eu estou satisfeito com o meu ambiente de trabalho - Meu ambiente de trabalho me possibilita ter ajuda dos meus colegas de trabalho quando eu preciso - Meu ambiente de trabalho me possibilita ter ajuda do meu supervisor quando eu preciso - Meu ambiente de trabalho me possibilita sentir que eu pertenço à equipe do escritório 	<ul style="list-style-type: none"> - As condições físicas de trabalho - Suas chances de promoção - O reconhecimento que você recebe por um bom trabalho - A liberdade de escolher o seu próprio método de trabalho - A atenção dada às sugestões que você faz - A maneira como sua empresa é gerenciada - Seu chefe imediato - A oportunidade de usar suas habilidades - Seu pagamento - A quantidade de responsabilidade que você recebe - Seus colegas de trabalho - Relações industriais entre a gerência e os trabalhadores em sua empresa - Suas horas de trabalho - A quantidade de variedade no seu trabalho - Sua segurança no trabalho - Agora, levando tudo em consideração, como você se sente em relação ao seu trabalho como um todo? 	<ul style="list-style-type: none"> - Quão satisfeito (a) você está com sua oportunidade de conseguir um emprego melhor em sua organização? - Quão satisfeito (a) você está com o reconhecimento que você recebe por fazer um bom trabalho? - Quão satisfeito (a) você está com as políticas e práticas de seus líderes seniores? - Quão satisfeito (a) você está com o seu envolvimento nas decisões que afetam o seu trabalho? - Quão satisfeito (a) você está com as informações que você recebe da gerência sobre o que está acontecendo em sua organização? - Considerando tudo, quão satisfeito você está com o seu trabalho? - Considerando tudo, quão satisfeito você está com a sua organização? - Considerando tudo, quão satisfeito você está com o seu pagamento? - Quão satisfeito (a) você está com o teletrabalho? - Quão satisfeito (a) você está com o treinamento que você recebe para o seu trabalho atual? 	<ul style="list-style-type: none"> - Estou satisfeito com o meu trabalho - Meus colegas de trabalho me apoiam no meu trabalho - Meu supervisor me apoia no meu trabalho - Eu sinto que pertenço à equipe do escritório no meu trabalho

(continuação)

Instrumento	Illegems e Verbeke (2004)	Ilozor, Ilozor e Carr (2001)	Mokhtarian e Bagley (2000), baseado nos componentes de Locke (1976)	Morganson et al. (2010)	Tremblay e Thomsin (2012) - Escala de satisfação	Tremblay e Thomsin (2012) - Escala de Insatisfação
Publicação	Illegems e Verbeke (2004)	Ilozor, Ilozor e Carr (2001)	Mokhtarian e Bagley (2000)	Morganson et al. (2010)	Tremblay e Thomsin (2012)	Tremblay e Thomsin (2012)*
Itens	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidades de promoção reduzidas - Disponibilidade reduzida do equipamento necessário para o trabalho - Mais problemas com o supervisor direto - Maior isolamento social - Impacto negativo na interação profissional 	<ul style="list-style-type: none"> - Teletrabalhadores não saem da empresa, mesmo se oferecerem um salário um pouco maior em outro lugar - Preferência por teletrabalho ao invés de um horário convencional de escritório - Prontidão para realizar teletrabalho até a aposentadoria - Sentimento de que o trabalho é excitante - Percepção do resultado como sendo de alta qualidade - Resultados aparentando aumentar progressivamente - Resultados justificando as entradas - Redução do stress no trabalho - Diminuição de gastos relacionados ao trabalho - Economia de tempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhar onde eu trabalho me traz um sentimento de realização - Em geral, eu estou satisfeito com o meu trabalho - É provável que eu procure um novo emprego em um futuro próximo - Meu trabalho é entediante e chato - Meu supervisor não aprecia meu esforço de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> - Em geral, estou satisfeito com o meu trabalho - Estou satisfeito com o meu horário de trabalho atual - Eu recomendaria minha empresa para outros como uma boa empresa para se trabalhar 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidade de combinar viagens profissionais e paradas por motivos pessoais - Novo estilo de vida - Conhecer colegas até agora desconhecidos - Novas habilidades de comunicação com colegas - Sentimento de realização em vários papéis sociais - Nova qualidade de vida - Redução nos custos profissionais - Flexibilidade no horário de trabalho - Mais tempo para fazer o que me agrada - Lealdade mais forte em relação à empresa - Mais receptivo aos colegas que têm dificuldades - Estímulo, ativação do trabalho em equipe - Desenvolvimento pessoal - Crescimento profissional, aprimoramento - Menor deslocamento ao trabalho - Mais tempo para amigos - Melhor organização de viagens profissionais - Melhor organização do tempo de trabalho - Eficiência profissional - Redução da perda de tempo no deslocamento - Redução do estresse - Interferência reduzida dos colegas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mais viagens profissionais - Perda de espírito de equipe - Mais cansado no final do dia - Custo para desenvolver escritório/espaco de trabalho em casa - Novas despesas profissionais - Mais pressão - Mais trabalho - Perda de lealdade em relação à empresa - Barreiras ao trabalho em equipe - Teve que se mudar a fim de criar um escritório em casa - Isolamento social - Deve confiar em si mesmo para resolver problemas profissionais - Conflitos com o gerente - Ausência de visibilidade aos olhos da gerência - Confusão entre a vida profissional e familiar

Fonte: A autora (2019).

APÊNDICE C – ITENS DOS INSTRUMENTOS COM ESCALAS MULTIDIMENSIONAIS

(continua)

Instrumento	Staples, Hulland e Higgins (1999), adaptado de Warr, Cook e Wall (1979)	Job Descriptive Index – JDI – de Smith, Kendall e Hulin (1969)	Hartman, Stoner e Arora (1991)	Schneider et al. (2003)
Publicações	Baker, Avery e Crawford (2006) Staples, Hulland e Higgins (1999)	Fay e Kline (2011)	Hartman, Stoner e Arora (1991)	Kelliher e Anderson (2008)
Itens	<p>Satisfação com a gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> - O reconhecimento que você recebe por um bom trabalho - Seu chefe imediato - Relações industriais entre gerência e trabalhadores em sua empresa. - A maneira como você é gerenciado - A atenção dada às sugestões que você faz <p>Satisfação com outros fatores de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - As condições físicas de trabalho - Sua taxa de pagamento - Suas horas de trabalho - A quantidade de variedade no seu trabalho - Sua segurança no trabalho 	<p>Trabalhar no trabalho atual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fascinante - Rotina - Satisfatório - Chato - Criativo - Respeitado - Agradável - Útil - Irritante - Desafiador - Frustrante - Simples - Dá sentido de realização - Uma fonte de prazer - Maçante - Interessante - Terrível - Importante <p>Salário atual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renda adequada para despesas normais - Mal vive com a renda - Ruim - Inseguro - Menos do que eu mereço - Mal pago - Bem pago - Injusto - Suficiente para o que eu preciso <p>Oportunidades de promoção</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boas oportunidades de promoção - Oportunidades um pouco limitadas - Promoção por habilidade - Trabalho sem saída - Boas chances de promoção 	<p>Satisfação com o teletrabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerando tudo, quão satisfeito você está com o seu teletrabalho? <p>Satisfação com avaliação de desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quão satisfeito está com o sistema de avaliação de seu desempenho, em relação ao trabalho que realiza em casa? <p>Supporte emocional/técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quão satisfeito você está com o suporte técnico que recebe quando está em casa? <p>Insatisfação familiar e perturbação familiar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minha família não gosta do quanto eu me preocupo com o trabalho enquanto estou em casa. 	<p>Satisfação com o empoderamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quão satisfeito (a) você está com o seu envolvimento nas decisões que afetam o seu trabalho? - É feito um esforço suficiente para obter as opiniões e pensamentos das pessoas que trabalham aqui - Quão satisfeito (a) você está com as informações que você recebe da gerência sobre o que está acontecendo nesta empresa? - Quão satisfeito (a) você está com a oportunidade de conseguir um emprego melhor nesta empresa? - Eu tenho uma oportunidade real de melhorar minhas habilidades nesta empresa - Sinto-me encorajado a pensar em maneiras novas e melhores de fazer as coisas - De modo geral, quão bom é o trabalho que você sente estar sendo feito por seu supervisor/gerente imediato? <p>Satisfação com a realização profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eu gosto do tipo de trabalho que faço - Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal - Meu trabalho faz bom uso de minhas habilidades <p>Satisfação com pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em comparação a pessoas em empregos semelhantes em outras empresas meu pagamento é:

(continuação)

	<ul style="list-style-type: none"> - Promoções não frequentes - Promoções regulares - Razoavelmente boas chances de promoção - Fácil chegar à frente <p>Supervisão do trabalho atual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difícil de agradar - Indelicado - Exalta o bom trabalho - Diplomático - Atualizado - Irritável - Diz-me onde estou - Irritante - Teimoso - Conhece bem o trabalho - Mau - Inteligente - Por perto quando necessário - Preguiçoso - Interfere no meu trabalho - Dá instruções confusas - Sabe como supervisionar - Não é confiável <p>Pessoas no seu trabalho atual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimulantes - Chatos - Lentos - Ambiciosos - Estúpidos - Responsáveis - Inteligentes - Fácil de fazer inimigos - Falam demais - Espertos - Preguiçosos - Desagradáveis - Ativos - Interesses estreitos - Leal - Trabalham bem juntos - Me incomodam - Desperdício de tempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Como você avalia o valor do pagamento que recebe em seu trabalho? <p>Satisfação com a equipe de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como você avaliaria a qualidade geral do trabalho realizado em sua equipe de trabalho? - As pessoas com quem trabalho colaboram para realizar o trabalho. <p>Satisfação com segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como você avalia essa empresa sobre fornecer segurança no emprego para pessoas como você? - Como você avalia seu programa de benefícios totais? <p>Satisfação com a facilitação do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minha empresa está fazendo as mudanças necessárias para competir de forma eficaz - Quão satisfeito (a) você está com o treinamento que você recebeu para o seu trabalho atual? - Eu tenho informações suficientes para fazer bem o meu trabalho - As condições no meu trabalho permitem-me ser o mais produtivo possível - Quão satisfeito (a) você está com suas condições físicas de trabalho? <p>Satisfação geral com o trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerando tudo, quão satisfeito você está com o seu trabalho? - Como você classificaria essa empresa como uma empresa para se trabalhar em comparação a outras? - Considerando tudo, como você avalia sua satisfação geral com sua empresa no momento atual?
--	---	--

(continuação)

Instrumento	Merit Systems Protection Board – MSPB 2010 - Survey on Federal Telework	Job Satisfaction Survey JSS – de Spector (1985)	INDSALES, de Churchill, Ford e Walker (1974)	Versão reduzida do INDSALES, adaptada por Comer, Machleit e Lagace (1989)
Publicações	Mahler (2012)	Marshall, Michaels e Mulki (2007)	Marshall, Michaels e Mulki (2007)	Suh e Lee (2017)
	<p>Satisfação com a liderança</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em geral, estou satisfeito com meu supervisor - Em geral, estou satisfeito com os gerentes acima do meu supervisor imediato <p>Satisfação com o reconhecimento recebido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento e recompensas são baseados no desempenho, em minha unidade de trabalho - Estou satisfeito com o reconhecimento e recompensas que recebo pelo meu trabalho - Prospecção de futuro pessoal e crescimento profissional - Eu tenho uma oportunidade real para melhorar minhas habilidades em minha organização 	<p>Itens de satisfação com o pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinto que estou recebendo uma quantia justa pelo trabalho que faço - Os aumentos são poucos e esparsos - Eu não sou apreciado pela organização, quando penso no que eles me pagam - Sinto-me satisfeito com as minhas chances de aumento salarial <p>Itens de satisfação de promoção</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há muito pouca chance de promoção no meu trabalho - Aqueles que se saem bem no trabalho têm uma boa chance de serem promovidos - As pessoas avançam tão rápido aqui quanto em outros lugares - Eu estou satisfeito com minhas chances de promoção <p>Itens de satisfação com supervisão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu supervisor é bastante competente em fazer seu trabalho - Meu supervisor é injusto comigo - Meu supervisor mostra muito pouco interesse nos sentimentos dos subordinados - Eu gosto do meu supervisor <p>Itens de satisfação com os benefícios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não estou satisfeito com os benefícios que recebo - Os benefícios que recebemos são tão bons quanto os que a maioria das outras organizações oferecem - O pacote de benefícios que temos é equitativo - Há benefícios que não temos e que deveríamos ter <p>Itens de satisfação com recompensas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quando faço um bom trabalho, recebo o reconhecimento de que deveria receber - Não sinto que o trabalho que faço seja apreciado 	<p>O trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu trabalho é desafiador. - Meu trabalho é muitas vezes chato e monótono - Meu trabalho me dá uma sensação de realização - Meu trabalho é empolgante <p>Colégas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - As pessoas com quem trabalho se dão bem juntas - Meus companheiros de trabalho são egoístas - Meus companheiros de trabalho são inteligentes - Meus colegas de trabalho são responsáveis <p>Supervisão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu gerente de vendas é diplomático - Meu gerente de vendas realmente tenta obter nossas ideias sobre as coisas - Meu gerente de vendas não parece se esforçar muito para levar nossos problemas para a gerência - Meu gerente de vendas vê que temos as coisas que precisamos para fazer nossos trabalhos <p>Política da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparado com outras empresas, os benefícios de apoio aos empregados aqui são bons - Às vezes, quando eu aprendo sobre os planos da gerência eu me pergunto se eles conhecem a situação do território. 	<p>Satisfação com a supervisão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu gerente de vendas sempre foi justo comigo - Meu gerente de vendas nos dá crédito e elogios pelo trabalho bem feito - Meu gerente de vendas cumpre suas promessas <p>Satisfação com o trabalho global</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu trabalho me dá uma sensação de realização - Meu trabalho é emocionante - Meu trabalho é gratificante - Estou realmente fazendo algo que vale a pena no meu trabalho <p>Satisfação com a política e suporte da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - A gestão é progressiva - A alta direção realmente sabe o seu trabalho <p>Satisfação com promoção e avanço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minhas oportunidades de progresso são limitadas - Há muitos bons empregos aqui para aqueles que querem progredir - Eu tenho uma boa chance de promoção <p>Satisfação com pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu pagamento é baixo em comparação com o que os outros recebem para trabalhos semelhantes em outras empresas - Na minha opinião, o pagamento aqui é menor do que em outras empresas

(continuação)

		<ul style="list-style-type: none"> - Há poucas recompensas para quem trabalha aqui - Não sinto que meus esforços sejam recompensados como deveriam <p>Itens de satisfação com o procedimento operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muitas de nossas regras e procedimentos dificultam a realização de um bom trabalho - Os meus esforços para fazer um bom trabalho raramente são bloqueados pela burocracia - Tenho muito o que fazer no trabalho - Tenho muita papelada <p>Itens de satisfação de colegas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eu gosto das pessoas com quem trabalho - Acho que tenho que trabalhar mais no meu trabalho do que deveria devido à incompetência das pessoas com quem trabalho - Eu gosto de meus colegas de trabalho - Há muitas brigas e disputas no trabalho <p>Itens de satisfação com o trabalho em si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eu às vezes sinto que meu trabalho não tem sentido - Eu gosto de fazer as coisas que faço no trabalho - Eu sinto orgulho em fazer o meu trabalho - Meu trabalho é agradável <p>Itens de satisfação com a comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - As comunicações parecem boas dentro desta organização - Os objetivos desta organização não são claros para mim - Muitas vezes sinto que não sei o que está acontecendo com a organização - As atribuições de trabalho geralmente não são totalmente explicadas 	<ul style="list-style-type: none"> - O treinamento de vendas da empresa não é realizado em um programa bem planejado - A empresa é altamente agressiva em seus esforços promocionais de vendas - A gestão é progressiva <p>Pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meu pagamento é alto em comparação com o que os outros recebem para trabalhos semelhantes em outras empresas. - Meu pagamento não me dá muito incentivo para aumentar minhas vendas - Minha capacidade de venda determina, em grande parte, meus ganhos nesta empresa. - Minha renda provê luxos <p>Promoção e avanço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minhas oportunidades de progresso são limitadas - A promoção aqui é baseada em habilidades - Eu tenho uma boa chance de promoção - Promoções regulares são a regra nesta empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Minha renda é adequada para despesas normais <p>Satisfação com colegas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meus companheiros de trabalho são agradáveis - As pessoas com quem trabalho são muito amigáveis - As pessoas com quem trabalho ajudam uns aos outros quando alguém fica para trás ou em situação delicada
--	--	---	--	---

Fonte: A autora (2019).

APÊNDICE D – ITENS DOS INSTRUMENTOS INCLUÍDOS APÓS RBS

EST - Siqueira (2015)	JDS - Hackman e Oldham (1976, tradução nossa)	Versão reduzida do MSQ - Weiss et al. (1967) - Traduzida para o português de Portugal por Hirschfeld (2000)
<p>Satisfação com os colegas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho - Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim - Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho - Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho - Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho <p>Satisfação com o salário</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho - Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional - Com o meu salário comparado ao custo de vida - Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês - Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho <p>Satisfação com a chefia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor - Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho - Com o entendimento entre eu (sic) e meu chefe - Com a maneira como meu chefe me trata - Com a capacidade profissional do meu chefe <p>Satisfação com a natureza do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam - Com a capacidade de meu trabalho absorver-me - Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço - Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho - Com a variedade de tarefas que realizo <p>Satisfação com as promoções</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa - Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido - Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal - Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa - Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa 	<p>Itens de satisfação geral</p> <ul style="list-style-type: none"> - De um modo geral, estou muito satisfeito com este trabalho - Estou geralmente satisfeito com o tipo de trabalho que faço neste trabalho - Eu frequentemente penso em desistir deste trabalho - A maioria das pessoas nesse trabalho está muito satisfeita com o trabalho - As pessoas que trabalham nesse trabalho geralmente pensam em desistir <p>Itens de motivação intrínsecos do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minha opinião sobre mim melhora quando eu faço bem este trabalho - Sinto uma grande sensação de satisfação pessoal quando faço bem este trabalho - Sinto-me mal e infeliz quando descubro que me saí mal neste trabalho - Meus próprios sentimentos geralmente não são afetados de uma forma ou de outra por quão bem eu faço neste trabalho - A maioria das pessoas neste trabalho sente uma grande sensação de satisfação pessoal quando faz o trabalho bem - A maioria das pessoas neste trabalho se sentem mal ou infelizes quando descobrem que realizaram mal o trabalho <p>Itens de satisfação com o crescimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - A quantidade de crescimento pessoal e desenvolvimento que eu tenho em fazer o meu trabalho - O sentimento de realização que eu recebo fazendo o meu trabalho - A quantidade de pensamentos e ações independentes que posso exercer no meu trabalho - A quantidade de desafio no meu trabalho <p>Itens de satisfação com as facetas:</p> <p>Satisfação com a segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> - A quantidade de segurança no emprego que tenho - Como as coisas me parecem seguras no futuro nesta organização <p>Satisfação com compensação (pagamento)</p> <ul style="list-style-type: none"> - O montante da remuneração e os benefícios que eu recebo - O grau em que sou pago pelo que contribuo para essa organização <p>Satisfação "social"</p> <ul style="list-style-type: none"> - As pessoas com quem falo e trabalho no meu trabalho - A chance de conhecer outras pessoas durante o trabalho - A chance de ajudar outras pessoas enquanto no trabalho <p>Satisfação "supervisória"</p> <ul style="list-style-type: none"> - O grau de respeito e tratamento justo que recebo do meu chefe - A quantidade de apoio e orientação que recebo do meu supervisor - A qualidade geral da supervisão que recebo no meu trabalho 	<p>No meu atual trabalho esta é a forma como eu me sinto sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de me manter ocupado durante todo o tempo - Possibilidade de trabalhar de modo independente no meu cargo - Oportunidade de fazer coisas diferentes de tempos a tempos - Oportunidade de "ser alguém na vida" - Modo como o meu superior lida com os seus subordinados - Competência do meu supervisor na tomada de decisões - Possibilidade de fazer coisas que não vão contra a minha consciência/valores - Segurança/estabilidade que o meu emprego fornece - Possibilidade de ajudar outras pessoas - Possibilidade de dizer às pessoas o que fazer - Possibilidade de fazer algo que faça uso das minhas competências - Forma como as políticas da instituição são implementadas - Meu salário e a quantidade de trabalho que realizei - Possibilidade de progressão profissional - Possibilidade de tomada de decisões por mim próprio (a) - Possibilidade de utilização dos meus próprios métodos para a realização do meu trabalho - Condições de trabalho - Modo como os meus colegas se relacionam entre si - Reconhecimento por fazer um bom trabalho - Sentimento de realização pessoal que obtenho no trabalho

Fonte: A autora (2019).

APÊNDICE E – LEVANTAMENTO DOS ITENS E DOMÍNIOS

(continua)

	Domínios/itens	Conteúdo	Questionários				Entrevistas			Literatura
			EST - Siqueira (2015)	JSS - Spector (1985)	Schneider et al. (2003)	JDS - Hackman e Oldham (1976)	MSQ - Weiss et al. (1967)	Warr, Cook e Wall (1979)	Entrevistado 1	Costa, 2007
N	Domínio: Natureza do trabalho									Gajendran e Harrison (2007)
N1	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	Variedade de tarefas	X				X	X	Entrevistado 2	
N2	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	Volume/carga de trabalho		X					Entrevistado 3	
N3	Eu estou satisfeito com a quantidade de horas que eu trabalho.	Quantidade de horas trabalhadas						X		X
N4	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.	Autonomia na organização do trabalho			X	X	X		X	X
N5	Eu estou satisfeito com a flexibilidade de horários no meu trabalho.	Flexibilidade de horários							X	X
N6	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	Gosto pelo tipo de trabalho em si	X	X	X	X				
N7	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	Qualidade/suficiência/adequação das informações recebidas para a realização do trabalho		X	X	X				
N8	Eu estou satisfeito com o treinamento/capacitação que eu recebi para realizar o teletrabalho.	Treinamento/capacitação recebido			X	X				
N9	A burocracia dificulta o meu trabalho.	Influência da burocracia no teletrabalho		X						
N10	A minha empresa me dá abertura para trabalhar de forma criativa.	Abertura para criatividade/inovação			X					
N11	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	Uso das habilidades pelo trabalho			X		X	X		
N12	Meu trabalho é estimulante/desafiador.	Estímulo com relação a desafios no trabalho				X				

(continuação)

(continuação)

O3	Eu me sinto incluído nas decisões que afetam o meu trabalho.	Participação nas decisões que afetam o trabalho		X							
O4	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	Sensação de pertencimento/identificação em relação à empresa						X	X		X
O5	Eu sei quais são os objetivos da minha empresa.	Qualidade/suficiência/adequação das informações recebidas sobre os objetivos/metas estabelecidas pela empresa	X								
O6	Eu estou satisfeito com a empresa em que trabalho.	Satisfação com a imagem da empresa									
O7	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	Satisfação com a gestão da empresa			X	X					
C	Domínio: Carreira e oportunidades										
C1	Eu estou satisfeito com as oportunidades de promoção que tenho nessa empresa.	Oportunidades de promoção enquanto teletrabalhador	X	X	X		X	X			
C2	Eu sinto que o teletrabalho afeta as minhas possibilidades de promoção.	Visibilidade/influência do teletrabalho nas oportunidades de promoção							X	X	
C3	Eu me sinto realizado profissionalmente.	Realização/oportunidades de crescimento profissional			X						
C4	Eu tenho vontade de continuar no meu trabalho atual.										
C5	Eu acho que as promoções são justas na empresa.	Justiça nas promoções na empresa		X							
P	Domínio: Pagamento e benefícios										
P1	Eu estou satisfeito com o meu salário.	Salário em si	X		X	X		X			
P2	Eu acho que o salário que eu recebo é justo pelo trabalho que realizo.	Salário em relação ao trabalho realizado	X	X		X	X				
P3	Os aumentos de salário na minha empresa são raros.	Reajustes salariais		X							
P4	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	Benefícios		X	X	X					
P5	Eu me sinto reconhecido quando penso no meu salário.	Salário como reconhecimento		X							
P6	Eu estou satisfeito com o meu salário em relação a outras pessoas que realizam o mesmo trabalho	Salário em relação a outras pessoas			X						

(continuação)

P7	Eu estou satisfeito com a segurança no meu emprego.	Segurança/estabilidade no emprego			X	X	X	X			
V	Domínio: Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar										
V1	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	Realização pessoal		X	X	X					
V2	Eu sinto que a minha família interfere no meu trabalho.	Interferência da família na realização do trabalho									X
V3	Eu me sinto socialmente isolado.	Isolamento social					X	X		X	
V4	Eu sinto que o meu trabalho interfere nas minhas relações pessoais.	Interferência do trabalho nas relações pessoais					X		X	X	
V5	Eu me sinto profissionalmente isolado.	Isolamento profissional*								X	
F	Domínio: Espaço físico e custos										
F1	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	Condições físicas do trabalho		X		X	X				
F2	Eu estou satisfeito com o suporte que a minha empresa dá em relação a equipamentos e materiais para trabalho.	Suporte da empresa em relação a equipamentos e materiais de consumo									
F3	Eu estou satisfeito com o suporte que a minha empresa dá em relação à adequação do meu espaço físico de trabalho.	Suporte da empresa para adequação do espaço físico									
F4	O teletrabalho gera mais custos para mim em relação ao trabalho presencial.	Custos para a realização do teletrabalho em relação ao trabalho presencial									X

Fonte: A autora (2019).

APÊNDICE F – SELEÇÃO DOS ITENS

(continua)

N	Domínios/itens	Inclusão	Justificativa
N	Domínio: Natureza do trabalho		
N1	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	Sim	
N2	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	Sim	
N3	Eu estou satisfeito com a quantidade de horas que eu trabalho.	Não	Está incluso em N2 e depende do regime.
N4	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.	Sim	
N5	Eu estou satisfeito com a flexibilidade de horários no meu trabalho.	Sim	
N6	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	Sim	
N7	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	Sim	
N8	Eu estou satisfeito com o treinamento/capacitação que eu recebi para realizar o teletrabalho.	Sim	
N9	A burocracia dificulta o meu trabalho.	Não	Pouca correspondência.
N10	A minha empresa me dá abertura para trabalhar de forma criativa.	Não	Pouca correspondência.
N11	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	Sim	
N12	Meu trabalho é estimulante/desafiador.	Não	Pouca correspondência.
E	Domínio: Equipe de trabalho		
E1	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	Sim	
E2	Eu sinto que posso confiar nas pessoas da minha equipe.	Não	Pouca correspondência.
E3	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.	Sim	
E4	Existe colaboração entre os membros da minha equipe	Sim	
E5	Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.	Sim	
E6	Meus colegas que não realizam o teletrabalho não me veem com bons olhos.	Sim	
E7	As pessoas que trabalham na minha empresa não se dão bem.	Não	
S	Domínio: Supervisão/gestão		
S1	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	Sim	
S2	Eu acredito que o meu chefe imediato realiza um bom trabalho.	Sim	
S3	Meu chefe imediato é justo comigo.	Sim	
S4	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	Sim	
S5	Eu estou satisfeito com a forma de controle do teletrabalho que realizo.	Não*	Pouca correspondência.
S6	Eu me sinto reconhecido pelo trabalho que desempenho.	Sim	
S7	Eu sinto que o meu supervisor direto confia em mim para realizar o teletrabalho	Sim	
O	Domínio: Organização		
O1	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	Sim	

(continuação)

O2	Eu recebo suporte emocional da minha empresa.	Não*	Pouca correspondência.
O3	Eu me sinto incluído nas decisões que afetam o meu trabalho.	Não*	Pouca correspondência.
O4	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho./Eu me identifico com a empresa em que trabalho.	Sim	
O5	Eu sei quais são os objetivos da minha empresa.	Não	Pouca correspondência.
O6	Eu estou satisfeito com a empresa em que trabalho.	Não	Pouca correspondência.
O7	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	Sim	
C	Domínio: Carreira e oportunidades		
C1	Eu estou satisfeito com as oportunidades de promoção que tenho nessa empresa.	Sim	
C2	Eu sinto que o teletrabalho afeta as minhas possibilidades de promoção.	Não	Será incluído no item C1.
C3	Eu me sinto realizado profissionalmente.	Sim	Apesar de ter pouca correspondência.
C4	Eu tenho vontade de continuar no meu trabalho atual.	Não	Pouca correspondência.
C5	Eu acho que as promoções são justas na empresa.	Não	Está incluso em C1.
P	Domínio: Pagamento e benefícios		
P1	Eu estou satisfeito com o meu salário.	Sim	
P2	Eu acho que o salário que eu recebo é justo pelo trabalho que realizo.	Não*	
P3	Os aumentos de salário na minha empresa são raros.	Sim	Apesar de ter pouca correspondência.
P4	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	Sim	
P5	Eu me sinto reconhecido quando penso no meu salário.	Não	Pouca correspondência/Incluso em P1.
P6	Eu estou satisfeito com o meu salário em relação a outras pessoas que realizam o mesmo trabalho	Não	Pouca correspondência/Incluso em P1.
P7	Eu estou satisfeito com a segurança no meu emprego.	Sim	
V	Domínio: Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar		
V1	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	Sim	
V2	Eu sinto que a minha família interfere no meu trabalho.	Sim	
V3	Eu me sinto socialmente isolado.	Sim	
V4	Eu sinto que o meu trabalho interfere nas minhas relações pessoais.	Sim	
V5	Eu me sinto profissionalmente isolado.	Sim	
F	Domínio: Espaço físico e custos		
F1	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	Sim	
F2	Eu estou satisfeito com o suporte que a minha empresa dá em relação a equipamentos e materiais para trabalho.	Não*	Poderá ser incluído como item preliminar.
F3	Eu estou satisfeito com o suporte que a minha empresa dá em relação à adequação do meu espaço físico de trabalho.	Não*	Poderá ser incluído como item preliminar.
F4	O teletrabalho gera mais custos para mim em relação ao trabalho presencial.	Não*	Pouca correspondência.

Fonte: A autora (2019).

APÊNDICE G – ANÁLISE DE JUÍZES

Você está sendo convidado a participar da avaliação de conteúdo do instrumento “Questionário de Avaliação de Satisfação no Teletrabalho”. A seguir, será apresentado um resumo sobre a pesquisa e as instruções para avaliação do instrumento.

SOBRE A PESQUISA

O instrumento em desenvolvimento é parte da pesquisa de mestrado da aluna Lígia de Godoy no Programa de Pós-Graduação em Design da UDESC, sob orientação do professor Marcelo Gitirana Gomes Ferreira. A demanda pela criação do instrumento surgiu a partir da carência de instrumentos que levem em consideração aspectos próprios do teletrabalho ao analisar a satisfação dos trabalhadores adeptos a essa modalidade. Dessa forma, a pesquisa busca prover uma forma de avaliar a satisfação dos teletrabalhadores, a partir da criação de um instrumento que leve em consideração tanto aspectos gerais do trabalho, como aqueles específicos da modalidade em questão.

INSTRUÇÕES PARA AVALIAÇÃO DO INSTRUMENTO

- Para avaliar o conteúdo do instrumento, pedimos que analise, através deste documento, cada item individualmente e cada um dos

fatores/dimensões de acordo com os critérios de clareza e pertinência/representatividade, descritos a seguir:

a) Clareza: avalia a redação e verifica se esta pode ser facilmente compreendida e se expressa adequadamente o que se deseja medir;

b) Pertinência/representatividade: avalia a relevância daquele item (ou dimensão/fator) para o construto que se pretende medir (satisfação no trabalho), se há relação entre estes e se atinge o objetivo proposto.

- Cada item também deve ser avaliado quanto à sua correspondência com os fatores/dimensões discriminados. Deve-se assinalar o fator/dimensão ao qual acredita-se que aquele item pertence.

- O instrumento completo deverá também ser avaliado quanto à sua abrangência, ou seja, se o construto em questão (satisfação no trabalho) foi adequadamente coberto pelo conjunto de itens e fatores/dimensões.

*Inicialmente, preencha os campos destinados à sua identificação.

**Em seguida, proceda à avaliação a partir dos critérios mencionados, assinalando um X no campo correspondente, utilizando a escala de 1 a 4, ou os fatores/dimensões, dependendo do que se está avaliando. Em cada uma das avaliações, existe um campo aberto caso deseje fazer algum comentário ou sugestão.

- Nome:
- Formação Acadêmica/Especialidade:
- Ocupação:

- A tabela a seguir apresenta brevemente as definições utilizadas na presente pesquisa.

Construto	Definição
Satisfação no trabalho	Medida na qual as expectativas que um indivíduo traz em relação a um trabalho encontram o que ele, de fato, recebe deste (CAMPBELL, 1990).
Dimensão/fator	Definição
Características do trabalho	Compreende características intrínsecas do trabalho e aquelas relacionadas à organização, condições de trabalho e facilitação.
Equipe de trabalho	Questões relacionadas à equipe de trabalho, referentes ao relacionamento, ao trabalho realizado, à comunicação e colaboração entre os colegas.
Supervisão/gestão	Questões relacionadas à supervisão, ou chefia imediata, como a qualidade do seu trabalho, relacionamento, comunicação, reconhecimento e confiança.
Organização	Aspectos da organização ou empresa e sua gestão, sob a ótica do trabalhador, além de questões relacionadas ao pertencimento e à participação do trabalhador na empresa.
Carreira e realização profissional	Aspectos relacionados à realização profissional do trabalhador, bem como à sua percepção sobre carreira, estabilidade e crescimento profissional na organização/empresa.
Pagamento e benefícios	Questões referentes ao salário, tanto de forma geral quanto em relação ao trabalho desempenhado, e aos benefícios concedidos pela organização/empresa.
Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	Questões relacionadas à interferência do teletrabalho na realização pessoal, no isolamento pessoal e profissional e nas relações pessoais ou familiares, além da interferência da família no teletrabalho.

CONTINUAÇÃO - Análise dos itens do instrumento

CONTINUAÇÃO - Análise dos itens do instrumento											
Itens	Clareza				Pertinência/ Representatividade			Dimensões/Fatores			Observação
	1 = não claro	2 = pouco claro	3 = bastante claro	4 = muito claro	1 = não pertinente	2 = pouco pertinente	3 = bastante pertinente	4 = muito pertinente	Características do trabalho	Equipe de trabalho	Supervisão/gest ão
Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.											
Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução profissional.											
Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.											
Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo.											
Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.											
Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.											
Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.											
Existe colaboração entre os membros da minha equipe.											
Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.											
Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.											
Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.											

Análise das dimensões/fatores			
	Clareza	Pertinência/representatividade	Observação

Análise geral do instrumento

	Abrangência				Observações
	1 = não abrangente	2 = necessita de grande	3 = necessita de pouca	4 = abrangente	
Instrumento completo					

APÊNDICE H – RESULTADO DA ANÁLISE DE JUÍZES

(continua)

Nº	Item	IVC Clareza	IVC Pertinência/ representatividade	Dimensão/fator	Concordância dimensão/fator (%)	Resultado
1	Eu gosto do tipo de trabalho que eu desempenho.	1	1	Características do trabalho	50,00	Mantido com alterações
2	Eu acredito que o meu chefe imediato realiza um bom trabalho.	0,8333	0,5	Supervisão/gestão	1,00	Retirado
3	Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.	1	0,8333	Carreira e realização profissional	0,83	Mantido sem alterações
4	Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa.	1	1	Organização	0,50	Mantido sem alterações
5	Eu estou satisfeito com o treinamento que eu recebi para realizar o teletrabalho.	1	1	Características do trabalho	0,33	Mantido sem alterações
6	Eu me sinto realizado profissionalmente.	1	1	Carreira e realização profissional	1,00	Mantido sem alterações
7	Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho.	0,8333	0,8333	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	0,67	Mantido sem alterações
8	Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	1	1	Equipe de trabalho	1,00	Mantido sem alterações
9	Meus colegas que não realizam o teletrabalho não me veem com bons olhos.	0,6667	0,8333	Equipe de trabalho	0,67	Mantido com alterações
10	As pessoas na minha empresa se dão bem.	1	0,8333	Equipe de trabalho	0,67	Mantido sem alterações
11	Eu estou satisfeito com as minhas condições físicas de trabalho.	0,8333	1	Características do trabalho	0,67	Mantido com alterações
12	Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa é gerenciada.	1	1	Supervisão/gestão	0,83	Mantido sem alterações
13	Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.	1	1	Supervisão/gestão	1,00	Mantido sem alterações

(continuação)

14	Eu estou satisfeito com o meu salário.	0,8333	1	Pagamento e benefícios	1,00	Mantido sem alterações
15	Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.	0,8333	0,8333	Supervisão/gestão	0,67	Mantido sem alterações
16	Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.	1	1	Características do trabalho	0,67	Mantido sem alterações
17	Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.	1	1	Supervisão/gestão	0,67	Mantido sem alterações
18	Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.	1	1	Carreira e realização profissional	0,50	Mantido sem alterações
19	Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa oferece, além do salário.	0,8333	1	Pagamento e benefícios	0,83	Mantido com alterações
20	Eu me sinto parte da empresa em que trabalho.	1	1	Organização	0,50	Mantido sem alterações
21	O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de promoção nesta empresa.	1	1	Carreira e realização profissional	0,67	Mantido com alterações
22	Meu trabalho me dá uma sensação de realização pessoal.	1	0,8333	Carreira e realização profissional	1,00	Mantido com alterações
23	Eu sinto que o meu trabalho atrapalha as minhas relações pessoais.	0,6667	1	Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar	1,00	Mantido com alterações
24	Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.	1	1	Pagamento e benefícios	1,00	Mantido sem alterações
25	Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução profissional.	0,8333	1	Carreira e realização profissional	1,00	Mantido com alterações
26	Meu trabalho faz bom uso das minhas habilidades.	0,6667	0,8333	Características do trabalho	0,67	Mantido com alterações
27	Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo.	0,8333	0,8333	Pagamento e benefícios	1,00	Mantido sem alterações
28	Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.	1	1	Organização	0,33	Mantido sem alterações

(continuação)

29	Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.	1	1	Supervisão/gestão	0,83	Mantido sem alterações
----	---	---	---	-------------------	------	------------------------

30	Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pela minha equipe.	1	0,8333	Equipe de trabalho	1,00	Mantido com alterações
31	Existe colaboração entre os membros da minha equipe.	1	1	Equipe de trabalho	1,00	Mantido com alterações
32	Eu estou satisfeito com a comunicação entre os membros da minha equipe.	1	1	Equipe de trabalho	1,00	Mantido com alterações
33	Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.	1	1	Características do trabalho	0,50	Mantido sem alterações
34	Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.	1	1	Características do trabalho	0,67	Mantido sem alterações

Fonte: A Autora (2019).

APÊNDICE I – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado intitulada “Teletrabalho e satisfação profissional: Instrumento para avaliação da satisfação profissional de teletrabalhadores”, que fará a aplicação de um questionário, tendo como objetivo construir um instrumento de avaliação de satisfação profissional destinado aos teletrabalhadores, considerando itens específicos dessa modalidade de trabalho. A pesquisa será realizada virtualmente, por meio de questionário respondido em formulário eletrônico. O questionário poderá ser respondido em qualquer lugar, a julgar pelo(a) senhor(a), desde que tenha acesso a computador com Internet.

O(a) senhor(a), ao aceitar participar da pesquisa, deverá, virtualmente e no momento de responder ao questionário, consentir com a participação ao clicar no botão "Iniciar Pesquisa", o que corresponderá à assinatura do TCLE, o qual poderá ser impresso se assim o desejar.

Caso os questionamentos gerem qualquer tipo de constrangimento ou desconforto, o(a) senhor(a) pode optar por não responder o questionário. O(a) Senhor(a) não terão despesas e nem será remunerado pela participação na pesquisa. Caso haja eventuais despesas decorrentes de sua participação, essas serão resarcidas. Em caso de danos, decorrentes da pesquisa, será garantida a indenização.

Os riscos decorrentes desta pesquisa são mínimos, uma vez que utiliza técnicas não invasivas (questionários), aplicadas à distância (*online*), em ambiente familiar para o participante, que pode ser escolhido por este. A sua identidade será preservada, pois cada indivíduo será identificado por números para a análise dos dados. É importante ressaltar que os participantes serão recrutados sem o intermédio das organizações em que trabalham, e que os resultados da pesquisa somente serão divulgados às organizações caso haja interesse por parte destas. Nesse último caso, os dados serão divulgados de forma anônima, como ocorrerá durante toda a pesquisa, preservando a identidade dos indivíduos e das organizações.

Não existe benefício ou vantagem direta em participar deste estudo. O desenvolvimento da pesquisa trará benefícios indiretos futuros aos teletrabalhadores

em geral, a partir do desenvolvimento e validação parcial de um instrumento de avaliação de satisfação profissional destinado aos adeptos da modalidade de trabalho em questão. O instrumento gerado contemplará características inerentes ao teletrabalho, podendo servir ao diagnóstico organizacional e eventuais melhorias no sistema de trabalho, a partir dos aspectos elencados pelos próprios teletrabalhadores. Tem-se, dessa forma, um benefício para a sociedade, uma vez que as condições de trabalho dos teletrabalhadores poderão ser aperfeiçoadas.

As pessoas que estarão acompanhando os procedimentos serão os pesquisadores: estudante de mestrado Lígia de Godoy e professor responsável Prof. Dr. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não-identificação do seu nome.

Caso solicitado, este termo de consentimento livre e esclarecido poderá ser impresso em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

NOME DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL PARA CONTATO: Lígia de Godoy

NÚMERO DO TELEFONE: (48) 996585767

ENDEREÇO: Rua Celso Bayma, 398, apto 102, Jardim Atlântico, Florianópolis

ASSINATURA DO PESQUISADOR:

Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – CEPSPH/UDESC

Av. Madre Benvenuta, 2007 – Itacorubi – Florianópolis – SC -88035-901

Fone/Fax: (48) 3664-8084 / (48) 3664-7881 - E-mail: cepsp.reitoria@udesc.br / cepsp.udesc@gmail.com

CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

SRTV 701, Via W 5 Norte – lote D - Edifício PO 700, 3º andar – Asa Norte - Brasília-DF - 70719-040

Fone: (61) 3315-5878/ 5879 – E-mail: coneep@saude.gov.br

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e, que recebi de forma clara e objetiva todas as explicações pertinentes ao projeto e, que todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu comprehendo que neste estudo, as medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim, e que fui informado que posso me retirar do estudo a qualquer momento.

Nome _____ por _____ extenso _____

Assinatura _____ Local: _____ Data:
____ / ____ / ____

APÊNDICE J – INSTRUMENTO APLICADO AO PÚBLICO-ALVO

Satisfação Profissional no Teletrabalho (Trabalho remoto, Home-office)

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado intitulada "Teletrabalho e satisfação profissional: Instrumento para avaliação da satisfação profissional de teletrabalhadores", que fará a aplicação de um questionário, tendo como objetivo construir um instrumento de avaliação de satisfação profissional destinado aos teletrabalhadores, considerando itens específicos dessa modalidade de trabalho. A pesquisa será realizada virtualmente, por meio de questionário respondido em formulário eletrônico. O questionário poderá ser respondido em qualquer lugar, a julgar pelo(a) senhor(a), desde que tenha acesso a computador com internet.

O(a) senhor(a), ao aceitar participar da pesquisa, deverá, virtualmente e no momento de responder ao questionário, consentir com a participação ao clicar no botão "Próximo" e seguir para a próxima página, o que corresponderá à assinatura do TCLE, o qual poderá ser impresso se assim o desejar. Caso os questionamentos gerem qualquer tipo de constrangimento ou desconforto, o(a) senhor(a) pode optar por não responder o questionário. O(a) Senhor(a) não terão despesas e nem será remunerado pela participação na pesquisa. Caso haja eventuais despesas decorrentes de sua participação, essas serão resarcidas. Em caso de danos, decorrentes da pesquisa, será garantida a indenização. Os riscos decorrentes desta pesquisa são mínimos, uma vez que utiliza técnicas não invasivas (questionários), aplicadas à distância (*online*), em ambiente familiar para o participante, que pode ser escolhido por este. A sua identidade será preservada, pois cada indivíduo será identificado por números para a análise dos dados. É importante ressaltar que os participantes serão recrutados sem o intermédio das organizações em que trabalham, e que os resultados da pesquisa somente serão divulgados às organizações caso haja interesse por parte destas. Nesse último caso, os dados serão divulgados de forma anônima, como ocorrerá durante toda a pesquisa, preservando a identidade dos indivíduos e das organizações. Não existe benefício ou vantagem direta em participar deste estudo. O desenvolvimento da pesquisa trará benefícios indiretos futuros aos teletrabalhadores em geral, a partir do desenvolvimento e validação parcial de um instrumento de avaliação de satisfação profissional destinado aos adeptos da modalidade de trabalho em questão. O instrumento gerado contemplará características inerentes ao teletrabalho, podendo servir ao diagnóstico organizacional e eventuais melhorias no sistema de trabalho, a partir dos aspectos elencados pelos próprios teletrabalhadores. Tem-se, dessa forma, um benefício para a sociedade, uma vez que as condições de trabalho dos teletrabalhadores poderão ser aperfeiçoadas.

As pessoas que estarão acompanhando os procedimentos serão os pesquisadores: estudante de mestrado Lígia de Godoy e professor responsável Prof. Dr. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não-identificação do seu nome. Caso solicitado, este termo de consentimento livre e esclarecido poderá ser impresso em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

NOME DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL PARA CONTATO: Lígia de Godoy
NÚMERO DO TELEFONE: (48) 996585767
E-MAIL: ligiadegodoy@gmail.com

1 / 5  20%

[Próximo](#)

Powered by
 SurveyMonkey

Fonte: SurveyMonkey (2019).

Satisfação Profissional no Teletrabalho (Trabalho remoto, Home-office)

Prezado participante,

Este questionário tem o objetivo de avaliar a satisfação profissional de pessoas que realizam o teletrabalho, também conhecido como trabalho a distância ou trabalho remoto, para que possam ser analisadas suas condições de trabalho.

Agradecemos a sua participação. Sua contribuição é muito importante para esta pesquisa e para os estudos sobre o teletrabalho no Brasil.

Instruções:

- Por favor, responda a este questionário em um computador/*notebook* ou *tablet*;
- Inicialmente, assinale a resposta correspondente ou complete os dados solicitados nesta página;
- Em seguida, serão apresentadas algumas sentenças sobre diversos aspectos do trabalho. Assinale a resposta correspondente (discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, concordo ou concordo totalmente).

Teletrabalho: Trabalho à distância auxiliado pelo uso de tecnologias. Também conhecido como trabalho remoto, ou home-office (quando desempenhado no ambiente residencial).

* Nome completo

*Essa informação será utilizada apenas para fins de controle e não será divulgada em hipótese alguma.

* Idade

* Sexo

Feminino

Masculino

Outro

* Escolaridade

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

* Profissão

Fonte: SurveyMonkey (2019).

Organização/Empresa

*Para responder a esse questionário, você deve ter algum tipo de contrato regular de trabalho com uma organização ou empresa. Suas informações não serão divulgadas.

*** Tipo de contratação**

- Carteira assinada (CLT) – 30h/semana ou mais
- Carteira assinada (CLT) – menos de 30h/semana
- Pessoa jurídica
- Funcionário público (concursado ou cargo em comissão)

*** Local predominante de teletrabalho**

- Casa (ambiente residencial)
- Escritório disponibilizado pela empresa (fora das dependências da empresa)
- Coworking ou similar
- Remoto (local variável)

*** Horário de trabalho**

- Fixo
- Flexível
- Outro

*** Com que frequência você realiza o teletrabalho?**

*Teletrabalho: Trabalho à distância auxiliado pelo uso de tecnologias. Também conhecido como trabalho remoto, ou home-office (quando desempenhado no ambiente residencial).

- 5 ou mais dias por semana
- 3 ou 4 dias por semana
- Menos de 3 dias por semana
- Menos de 1 dia por semana

*** Há quanto tempo você realiza o teletrabalho?**

*Teletrabalho: Trabalho à distância auxiliado pelo uso de tecnologias. Também conhecido como trabalho remoto, ou home-office (quando desempenhado no ambiente residencial).

- menos de 6 meses
- de 6 meses a 1 ano
- de 1 ano a 2 anos
- mais de 2 anos

2 / 5 40%

[Anterior](#) [Próximo](#)

Fonte: SurveyMonkey (2019).

Satisfação Profissional no Teletrabalho (Trabalho remoto, Home-office)

* Eu gosto do trabalho que desempenho.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu estou satisfeito com a estabilidade no meu emprego.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu estou satisfeito com as informações que eu recebo sobre o que está acontecendo na empresa/organização.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu sinto que a minha família interfere negativamente no meu trabalho.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu me sinto realizado profissionalmente.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu estou satisfeito com a preparação que tive na minha empresa/organização para realizar o teletrabalho.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Meus colegas que trabalham presencialmente não me veem com bons olhos enquanto teletrabalhador.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* As pessoas na minha empresa/organização se dão bem.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Não se aplica. *Por exemplo, em situações em que o teletrabalhador não tem contato com os colegas.

* Eu estou satisfeito com a estrutura física de que disponho para realizar o teletrabalho.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Eu estou satisfeito com a forma como a minha empresa/organização é gerenciada.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 / 5 60%

[Anterior](#) [Próximo](#)

Fonte: SurveyMonkey (2019).

Satisfação Profissional no Teletrabalho (Trabalho remoto, Home-office)

* Eu estou satisfeito com o relacionamento que tenho com o meu chefe imediato.



* Eu estou satisfeito com o meu salário.



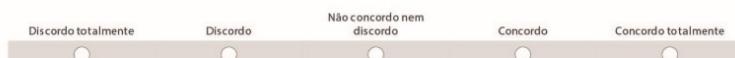
* Eu me sinto reconhecido pelo meu chefe imediato.



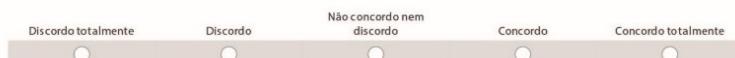
* Eu estou satisfeito com o volume de trabalho que eu tenho.



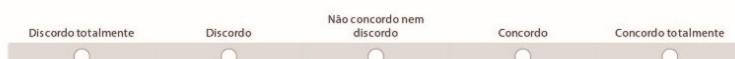
* Eu sinto que o meu chefe imediato confia em mim para realizar o teletrabalho.



* Eu estou satisfeito com os benefícios que a minha empresa/organização oferece, além do salário. (Ex: vale-alimentação, vale-transporte, etc.)



* Eu estou satisfeito com a autonomia que eu tenho para organizar o meu próprio trabalho.



* Eu me sinto parte da empresa/organização em que trabalho.



* Meu trabalho me traz uma sensação de realização pessoal.



* O teletrabalho atrapalha as minhas possibilidades de crescimento nesta empresa/organização.



* Eu sinto que o teletrabalho atrapalha as minhas relações pessoais.



4 / 5 80%

[Anterior](#) [Próximo](#)

Fonte: SurveyMonkey (2019).

Satisfação Profissional no Teletrabalho (Trabalho remoto, Home-office)

* Estou satisfeito com os últimos reajustes salariais que recebi.



* Eu sinto que o teletrabalho atrapalha a minha evolução enquanto profissional.



* Minhas habilidades são bem aproveitadas no meu trabalho.



* Eu acho que deveria ganhar mais, pelo trabalho que realizo.



* Eu recebo informações suficientes para realizar bem o meu trabalho.



* Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e meu chefe imediato.



* Eu estou satisfeito com a qualidade do trabalho desempenhado pelos meus colegas.



* Existe colaboração entre mim e os meus colegas de trabalho.



* Eu estou satisfeito com a comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho.



* Eu sinto falta do convívio com os colegas de trabalho.



* Eu estou satisfeito com a variedade nas tarefas do meu trabalho.



Obrigado pela participação. Caso deseje receber o resultado da pesquisa, insira seu e-mail.