



Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém

Mestrado em Gestão de Empresas

Dissertação

Implementação de Teletrabalho em Gabinetes de Contabilidade

Fase Covid - 19

Helena Ferreira

Santarém

2022



Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém

Mestrado em Gestão de Empresas

Dissertação

Implementação de Teletrabalho em Gabinetes de Contabilidade

Fase Covid - 19

Helena Ferreira

Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos do grau de Mestre em Gestão de Empresas sob a orientação do Professor Doutor João Pedro da Cruz Fernandes Thomaz.

Santarém

2022

AGRADECIMENTOS

Gosto sempre de pensar que a vida é um projeto inacabado, que ano após ano lhe vamos incluindo novos desafios.

O mestrado foi mais um projeto e agora que esta fase se conclui chegou o momento de fazer os devidos agradecimentos.

Ao meu orientador Prof. Doutor João Fernandes Thomaz pelas palavras sempre acertadas e por ter aceitado ser o meu ponto de orientação neste desafio a que me propus.

Aos meus pais, mas principalmente à minha mãe que me “acordou” há cerca de 20 anos atrás com o desafio de ser contabilista certificada fazendo eu mesma o exame para a ordem.

Depois há duas pessoas a quem não poderia deixar o meu agradecimento. A minha colaboradora Ana Filipa que uma e outra vez esteve sempre disponível e à minha irmã de coração Susana. Companheira de todas as aventuras e presente em cada um dos momentos mais importantes.

Por fim, ao meu marido Rafael que tem sido o meu ponto seguro e que sempre me apoiou e incentivou quando num ou outro momento desmoralizava e não acreditava conseguir.

“Se não puder voar, corra. Se não puder correr, ande. Se não puder andar, rasteje, mas continue em frente de qualquer jeito.”

Martin Luther King

RESUMO

As realidades e ambientes a que as nossas Micro e Pequenas Empresas estão sujeitas no seu dia-a-dia sofreram grandes alterações. Procuram-se cada vez mais metodologias e técnicas de trabalho que permitam melhorar competitividade e índices de produtividade.

Nesta sequência o teletrabalho aparece hoje no nosso setor empresarial como um elemento cada vez mais frequente e foi acolhido com algum entusiasmo pelos colaboradores das empresas. Aparecia revestido de flexibilidade de horários e procedimentos e isso conferia-lhe quase em simultâneo uma aparente melhoria da qualidade de vida.

O objetivo deste trabalho consiste em analisar a implementação do teletrabalho em gabinetes de multicontabilidades em período de Covid – 19 e quais os seus impactos.

A metodologia adotada é quantitativa e consiste na análise estatística de um questionário remetido a vários gabinetes num total de 100 questionários e com os quais pretendemos obter respostas a estas questões.

Verificamos como resultado obtido na investigação que quase na sua totalidade o teletrabalho foi desenvolvido no domicílio dos trabalhadores e em alguns casos foram fornecidos elementos que o permitiam desenvolver de forma mais plena como sendo, empréstimo de material informático ou incentivos financeiros para colmatar «deficiências na internet» e melhorar a sua rapidez de processamento.

As principais vantagens que constatamos centram-se na redução de custos para os colaboradores e para as empresas e numa redução dos efeitos poluentes tendo em conta menores e mais escassas deslocações. As desvantagens colocam-se ao nível do isolamento social, das dificuldades de conciliação da realidade pessoal com a profissional e nos custos associados ao investimento em equipamentos.

Como principais impactos do teletrabalho mencionamos o grau de produtividade e empenho de quem o desenvolve e num maior comprometimento para com as linhas diretivas definidas pelas chefias.

Com as imposições governamentais para a contenção da propagação do vírus e consequente impedimento da livre circulação consideramos ter sido este um elemento fundamental para a análise deste tema.

A título de conclusão pareceu-nos que os resultados obtidos pelas micro e pequenas empresas foram muito favoráveis e provavelmente esta será uma forma de trabalho a considerar e manter em termos futuros.

Palavras-chave: Teletrabalho; COVID-19; Organização; Mudança.

ABSTRACT

The realities and environments to which our Micro and Small Companies are subject in their day-to-day have undergone major changes. More and more work methodologies and techniques are being sought to improve competitiveness and productivity indices.

In this sequence, teleworking appears today in our business sector as an increasingly frequent element and was welcomed with some enthusiasm by company employees. He appeared dressed in flexible schedules and procedures and this almost simultaneously gave him an apparent improvement in his quality of life.

The objective of this work is to analyze the implementation of telework in multi-accounting offices in the Covid-19 period and what its impacts are.

The methodology adopted is quantitative and consists of the statistical analysis of a questionnaire sent to several offices in a total of 100 questionnaires and with which we intend to obtain answers to these questions.

As a result, obtained in the investigation, we verified that almost all teleworking was carried out at the workers' homes and in some cases, elements were provided that allowed it to be developed more fully, such as loaning computer material or financial incentives to overcome "deficiencies on the internet". » and improve your processing speed.

The main advantages that we have seen are centered on the reduction of costs for employees and companies, a reduction associated with polluting effects, considering fewer and fewer trips.

The disadvantages are related to social isolation, difficulties in reconciling personal and professional reality and the costs associated with investing in equipment.

As the main impacts of teleworking, we mention the degree of productivity and commitment of those who develop it and a greater commitment to the guidelines defined by the managers.

With government impositions to contain the spread of the virus and consequent impediment to free movement, we consider this to have been a fundamental element for the analysis of this topic.

In conclusion, it seemed to us that the results obtained by micro and small companies were very favorable and this will probably be a way of working to consider and maintain in future terms.

Keywords: Telework; COVID-19; Organization; Change.

ÍNDICE

ÍNDICE

Agradecimentos	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABELAS	ix
1 – INTRODUÇÃO	1
2 – REVISÃO DA LITERATURA	7
2.1 – COVID-19	7
2.1.1 – Realidade Portuguesa	8
2.2- Definição e evolução o conceito de teletrabalho	10
2.3. Impacto do Teletrabalho	13
2.3.1. COVID-19 – Impacto entre vida pessoal e profissional.....	14
2.3.2. Teletrabalho – Vantagens e Desafios	15
2.3.3 – COVID-19 – Consequências da obrigatoriedade do Teletrabalho	19
2.4. Relação Vida/Trabalho	19
2.5. Progressão de Carreira	21
2.6 – Impacto Macrossocial	22
2.7 – Teletrabalho e o seu impacto nas PME’s	23

2.8 – Resumo do Capítulo.....	25
3 – MÉTODO	29
4 – QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO / MODELOS DE ANÁLISE.....	33
4.1. Objetivo	33
4.1.1. Modelo de Análise	34
5 – ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	37
5.1 Amostra	37
5.2. Análise Fatorial da Amostra.....	42
5.3. Análise de Construtos.....	43
5.3.1. Construto Percepção do Trabalho	43
5.3.2. Construto balanço vida/trabalho.....	43
5.3.3. Construto Progressão na Carreira	44
6 – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	47
6.1 Ótica dos Empregadores.....	47
6.2 Ótica dos trabalhadores.....	48
7 – CONCLUSÕES.....	51
BIBLIOGRAFIA	53
Apêndices	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de Análise	34
------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. <i>Nível Organizacional - Vantagens e Desafios</i>	17
Tabela 2. - <i>Nível Individual e Pessoal - Vantagens e Desafios</i>	17
Tabela 3. <i>Impacto Social – Vantagens e Desafios</i>	18
Tabela 4. <i>Elementos Sociodemográficos</i>	38
Tabela 5. <i>Elementos Sociodemográficos – Idade</i>	38
Tabela 6. <i>Antiguidade</i>	39
Tabela 7. <i>Teletrabalho / Grau de Satisfação</i>	40
Tabela 8. <i>Anos Função / Evolução Profissional</i>	41
Tabela 9. <i>Anos Função / Equilíbrio Pessoal – Profissional</i>	41
Tabela 10. <i>Amostra</i>	42
Tabela 11. <i>Percepção do teletrabalho através de Indicadores KMO</i>	43
Tabela 12. <i>Vida Pessoal / Profissional</i>	44
Tabela 13. <i>Progressão na Carreira</i>	45

1 – INTRODUÇÃO

A nossa economia encontra-se numa constante evolução e a globalização tornou-se uma realidade cada vez mais evidente, tornando necessária a procura por padrões de excelência que até então não eram muito considerados e as organizações procuram desta forma diferenciar-se e ao mesmo tempo tornarem-se mais competitivas.

Esta competitividade aparece muitas vezes refletida numa redução de custos com os seus recursos humanos, mas em que ao mesmo tempo não se esquecem os padrões de qualidade e de eficiência que são quase sempre sinónimo de lucros e dividendos para os gestores ou acionistas das Pequenas e Médias Empresas (PME).

O progresso associado ao avanço das tecnologias de informação e comunicação, bem como as alterações constantes que a vida em sociedade tem sofrido levaram à necessidade quase inevitável de flexibilização de processos.

Tornar a “máquina de trabalho mais leve e bem oleada” foi uma forma de as PME’s se diferenciarem e tornarem competitivas.

O teletrabalho surge como um desses elementos de flexibilização (Barros, & Silva, 2010).

O tema desta dissertação irá focar-se na implementação do teletrabalho em escritórios multicontabilidades numa fase muito exigente do período de pandemia do vírus COVID-19.

Todo o impacto provocado pelo aparecimento deste vírus e pela situação extrema vivida no nosso país. Durante esta fase sentiu-se a necessidade de analisar o impacto da implantação do teletrabalho.

A pergunta de investigação que define esta dissertação foi: ***Qual o impacto da implantação do teletrabalho em gabinetes de multicontabilidades em período de COVID-19?***

Definiram-se objetivos com os quais se pretendeu obter resposta a esta questão, considerando: (i) Quais as modalidades de teletrabalho implementadas nas PME’s; (ii) Quais os trabalhadores abrangidos e consequentes vantagens e desvantagens para os mesmos; (iii) Considerar quais as expectativas e pontos de vista por parte das chefias e dos trabalhadores; e (iv) Analisar o impacto desta implementação e quais as perspetivas futuras em relação ao mesmo.

Temos em conta uma metodologia quantitativa que tem por base um questionário que foi distribuído por diferentes escritórios de contabilidade multicontabilidades em que não existe um departamento específico de contabilidade por empresa.

Nestes espaços são elaboradas as demonstrações financeiras e feito o lançamento contabilístico dos documentos de várias empresas de diferentes sectores de atividade e prestação de serviços.

Pretende-se compreender quais as expectativas de cada profissional no que se refere ao teletrabalho e quais os desafios que lhes são colocados.

Em suma, analisar se as “mudanças” que tanto se publicitam trazem benefícios ou se os desafios que se colocam são demasiado grandes e inviabilizam o seu sucesso.

Ao longo dos tempos o teletrabalho tem sido um elemento de euforia para os trabalhadores, talvez porque a ideia de flexibilização de processos e procedimentos que lhe esta subjacente seja algo de muito tentador (Dutra, 2013).

Toda a crise sanitária a que temos assistido e que envolve todo o mundo no combate à COVID-19 tem levantado muitas questões, muitas inseguranças pessoais e profissionais e levou a que cada um de nós e cada PME procurasse novas formas de adaptação.

Já em 2014 Coenem e Kok (2014) mencionam que a adaptação dos espaços e das formas de procedimento tornavam as realidades das empresas menos estáticas e rígidas.

No início de 2020 o país despertava para a realidade de um vírus denominado COVID-19, doença provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 que está associada a sintomas como dificuldades respiratórias, cansaço e perda de sensações como o olfato ou paladar.

Sendo um vírus de rápida propagação que num curto espaço de tempo infetou milhões de pessoas a nível mundial, foi necessário criar medidas de confinamento e até de isolamento, onde se destaca o teletrabalho, pois o país não podia simplesmente parar e havia todo um conjunto de necessidades mais ou menos básicas que era necessário assegurar.

Quando em 1993, no livro branco ‘Crescimento, Competitividade e Emprego’ da Comissão das Comunidades Europeias, se identificou o teletrabalho como sendo um pilar prioritário para o desenvolvimento das redes de informação estava-se num período muito longínquo de toda esta realidade que agora se viria a revelar.

Já nesta data se referia a importância que estas redes de informação desempenhavam na definição de procedimentos. Mas, agora decorridos quase 30 anos sem qualquer dúvida que as mesmas assumem papel de extrema relevância.

A pandemia criou a necessidade de colocar em prática todo um conjunto de medidas que permitissem inverter a tendência de contágios.

Muitos foram os colaboradores “convidados” a trabalhar a partir de suas casas e muitas também foram as PME’s a providenciar a cada um deles instrumentos de trabalho para poderem desempenhar as suas funções (Di Domenico, Pullano, Coletti, Hens, & Coliza, 2020).

Relançou-se uma realidade, o teletrabalho, que já existia, mas que poucas empresas praticavam. Deslocalizam-se os recursos humanos para o seu seio familiar e ao mesmo tempo reduzem-se os contactos.

Nem todas as PME’s foram obrigadas a entrar em processos de *lay-off*, mas em muitos casos com esta ferramenta de trabalho evitaram-se despedimentos. As realidades foram fragmentadas e os processos simplificados ou agilizados.

Mesmo por parte da administração tributaria ou da segurança social existiu uma simplificação de procedimentos e o online funcionou para quase todas elas.

Ao longo dos tempos muitos e variados desafios foram colocados aos profissionais desta área em que as tecnologias de informação e as novas ferramentas de trabalho foram apenas o início.

Foi preciso “agitar” as realidades e mudar mentalidades e o teletrabalho permitiu que fosse possível colocá-las em prática. Muitas foram as modificações: (i) Conteúdos e conceitos de trabalho; (ii) Flexibilização de horários e procedimentos; (iii) Condições de realização de tarefas e (iv) Análise de carreiras remuneratórias.

Tudo foi colocado em perspetiva e tudo em maior ou menor escala sofreu alterações.

Não sendo esta uma realidade nova não é de estranhar que ao longo dos anos muitos estudos foram realizados sobre o tema teletrabalho, mas poucos são os que abordam fases tão exigentes como a que vivemos.

Toffler (1980) aquando da publicação do seu livro ‘A terceira vaga’ mencionava a evolução associada a este novo conceito de trabalho e de procedimentos e os impactos que provocavam em termos socioeconómicos e até ambientais.

A implementação do teletrabalho está intimamente associada à evolução das tecnologias de informação e, numa segunda perspetiva, na preocupação que as empresas cada vez mais demonstram na preservação ambiental.

Os EUA foram pioneiros nesta tentativa de “obrigar” as empresas a pensar no impacto ambiental que provocavam e em 1990 com “*Clean Air Act*” tentaram, por exemplo, aumentar em 25% a percentagem de passageiros por viatura.

Na sequência de todos estes estudos pensou-se com esta dissertação colocar em perspectiva o teletrabalho em gabinetes de contabilidade, mostrando as implicações e os impactos da sua implementação e utilização por parte das PME's.

Restringimos o estudo ao setor privado pois este reúne um conjunto de elementos e pressupostos que o diferenciam do setor público.

Já em 2014 se mencionava a alteração e evolução de realidades e se chamava à atenção para o facto de cada vez mais os 'trabalhadores' serem chamados de 'colaboradores' e existirem esforços conjuntos por parte de todos os elementos de uma organização para se procurarem soluções integradas para um objetivo que se pretende comum (Meneses, 2014).

Assiste-se a uma globalização crescente tanto do comércio como dos investimentos em que se espera que a flexibilização acompanhe a mudança.

A satisfação dos clientes encontra-se no topo das prioridades e quando alcançado é motivo de maiores dividendos para as empresas e um fator do seu sucesso.

Tendo em conta este facto as PME's sentiram necessidade de aprimorar procedimentos e formas de intervenção para que de uma forma mais simples consigam chegar ao cliente e as suas necessidades ou expectativas.

Na nossa realidade em estudo, os gabinetes multicontabilidades os colaboradores passam a ter um papel que vai muitas vezes para além dos procedimentos contabilísticos ou das regras de contabilização de documentos. Esta exigência constante gera muitas as vezes tensões laborais e o colaborador procura também uma certa segurança e estabilidade e nesta situação em específico o teletrabalho tem um papel conciliador tendo em conta a sua flexibilização.

Referimos a segurança que os colaboradores tendem a procurar em termos laborais, pois com toda esta situação pandémica as PME's poderão ter dificuldades acrescidas em manter todos os colaboradores. A gestão destes colaboradores por parte das suas chefias deve ter em linha de conta a missão, valores e objetivos. Assim sendo, existe uma maior envolvimento e com o complicar das realidades este é um profissional que tende a aparecer em cada ação da PME. Conseguir integrar cada um com sucesso nos desafios que vão surgindo é uma mais-valia para a empresa e um fator de realização pessoal para o colaborador. Muitas vezes estes colaboradores são parceiros estratégicos e são eles que fazem com que a empresa tenha sucesso nas tarefas que desenvolve e nas ações que promove (Ulrich, 2010).

Realidades distintas e que também serão analisadas envolvem, por um lado, o colaborador que procura maior segurança e, por outro, a PME que espera alcançar com o teletrabalho uma maior flexibilização e procedimentos menos rígidos.

Alterações nas expectativas dos colaboradores para que com base no alargamento e ampliação de conhecimentos poderão alargar as suas áreas de atuação e ao mesmo tempo permitir à empresa alcançar novos objetivos.

O isolamento que esta crise promove e a alteração das formas de ser e estar leva a que seja importante analisar os impactos nas relações humanas.

As opiniões dos autores divergem em alguns pontos mais ou menos essenciais. Se para uns a autogestão de horários e uma menor interação humana com os colegas diariamente leva a um menor cansaço, reduz conflitos laborais e aumenta a concentração nas atividades a desenvolver (Mello, 1999), para outros, como Anderson, Bricout e West (2001) serão estes os elementos que tornam o teletrabalho um fator concorrente para o isolamento social e motivador do afastamento entre as pessoas.

O teletrabalho reúne todo um conjunto de novas funcionalidades e procedimentos com suporte em ferramentas informáticas, onde se encontram aspetos fundamentais que são mencionados pela generalidade dos autores e que se resumem em dois pontos: (i) Trabalho realizado fora do espaço físico da empresa; e (ii) Recurso a ferramentas informáticas.

Mello (1999) resume da seguinte forma ‘trabalhar em qualquer lado a qualquer hora’.

De acordo com um estudo realizado pela ‘Revista Human Resources’ a pandemia levou a que 70% dos colaboradores desenvolvessem o seu trabalho neste regime e levou a um aumento de cerca de 45% do volume de trabalho (Rebelo, 2020).

Para finalizar, referir que esta dissertação se divide em sete partes.

A primeira em que se apresenta a questão problemática em estudo e quais os objetivos a atingir.

A segunda centra-se no enquadramento teórico, com a revisão da literatura que se inicia com a temática do COVID-19 em Portugal, com a evolução e os vários conceitos de teletrabalho tentando analisar pontos fortes e desafios desta temática para permitir medir o grau de satisfação no trabalho e perspetivas de progressão em termos de carreira.

Na terceira parte é referido qual o método utilizado.

A quarta parte são apresentadas as questões a responder e os modelos de amostra.

Na parte cinco são analisados os resultados.

Na sexta parte são discutidos resultados subdivididos pela ótica do empregador e do trabalhador.

Finalizando, na parte sete apresentam-se as conclusões, as limitações verificadas e as propostas de investigação futura.

2 – REVISÃO DA LITERATURA

A realização deste estudo e de toda esta pesquisa encontrou o seu enquadramento com a situação de pandemia e confinamento vivido no nosso país e no mundo inteiro com o surgimento do COVID-19 e que vai existindo de forma mais ou menos acentuada desde meados do ano de 2020.

Tudo foi repensado e as realidades conhecidas não são mais as mesmas. A adaptação à mudança tem sido cada vez mais necessária e as PME's deixaram em muitas situações a realidade mais rígida e muito centralizada que desde sempre conheceram como sendo a sua.

Tendo em conta o elemento «novidade» no que respeita a esta situação de pandemia ainda não existe muita documentação sobre o assunto.

O estudo foi centrado no relançamento do teletrabalho no antes e durante pandemia, tentando-se perspetivar o após, com base em três conceitos de maior importância: (i) Equilíbrio trabalho/vida pessoal; (ii) Grau de satisfação profissional e (iii) Progressão de carreira.

2.1 – COVID-19

No início de 2020 na província chinesa de Hubei apareceu o primeiro surto viral em Wuhan. Ao vírus foi atribuído o nome coronavírus 2 (SARS-CoV2). Desde esta data o vírus espalhou-se por todo o mundo causando milhões de mortes e infectando em larga escala outros tantos milhões de pessoas.

De acordo com a literatura da área da saúde trata-se uma infeção viral, em que os sintomas são frequentemente mais agressivos nos indivíduos adultos que nas crianças e de acordo com alguns autores também existe um contágio mais agressivo nos indivíduos adultos que nas crianças (Di Nardo et al., 2020).

Aquando do seu aparecimento a OMS (Organização Mundial de Saúde) aconselhou de imediato um conjunto de medidas para evitar a sua propagação.

Sendo um vírus de rápida propagação e contágio e que tem levado a milhões de mortes, organizações e governos de todo o mundo têm-se visto obrigados e implementar medidas, em que uma delas é o distanciamento social. Muitas foram as empresas, escolas e organizações que se viram «forçadas» a encerrar.

Uma das medidas sugeridas pela OMS foi a reintrodução do teletrabalho e visava fazer um «achatamento da curva» sempre crescente de novas infeções que o vírus provocava (Bouziri et al., 2020).

Desta forma criava-se isolamento social e aumentava-se o distanciamento entre pessoas ao mesmo tempo que se pretendia reduzir pressão no SNS (sistema nacional de saúde) que muitas vezes esteve no limite da capacidade e numa eminente rutura.

O teletrabalho era sem qualquer dúvida uma realidade cada vez mais em emergente e a pandemia trouxe-o para a «ribalta» e hoje muitas são as organizações que ponderam continuar esta forma de trabalho mesmo após a pandemia e todos estes confinamentos.

Tendo em conta que as práticas de liderança e organização de trabalho deverão ser revistas e repensadas para que se possam adaptar a todas estas novas condições remotas ou virtuais e ter como resultado sucesso no desempenho (Lambert et al., 2020).

O teletrabalho aparece associado a um mundo de novas possibilidades e a flexibilidade que lhe aparece subjacente parece ser uma enorme mais-valia.

2.1.1 – Realidade Portuguesa

A DGS faz em 14/01/2020 o comunicado dos primeiros casos em Portugal, 59 todos oriundos de elementos associados a um mercado em Wuhan na China. Face à escassez de conhecimentos ou de elementos sobre o vírus, desconhecia-se as suas formas de contágio. Pensou-se poder ser através dos animais depois que poderia ser algo originário do continente asiático tendo em conta que a maioria dos casos era originária dessa zona (Freitas, 2020).

Caso após caso e a uma velocidade alucinante em março de 2020 o Presidente da República declara o primeiro estado de emergência, o governo pretendia controlar o vírus, salvar vidas humanas e ao mesmo tempo garantir os serviços essenciais. Começa oficialmente a partir desta data o isolamento e distanciamento social. Houve nesta fase a necessidade de definir prioridades e separar o necessário e imprescindível do que poderia ser secundário e até supérfluo. Foram definidas diversas medidas e os cidadãos foram agrupados em diferentes grupos de acordo com a sua situação de maior ou menor risco. A circulação de pessoas ficou reduzida a questões essenciais como a aquisição de géneros alimentares, motivos de saúde ou os chamados passeios «higiénicos» de curta duração.

Esta dissertação teve em conta este «isolamento» e a importância assumida pelo teletrabalho nas funções em que era permitido e tornava possível a prossecução das tarefas dos colaboradores.

Numa fase em que nenhum evento público era permitido, nenhuma atividade de grupo podia ser levada a efeito fazia cada vez mais sentido manter as pessoas em casa.

Mas, nem tudo se desenrolou como esperado ou previsto e em março de 2020 as escolas são encerradas e muitas empresas ou PME's passaram por dificuldades. O *lay-off* tornou-se uma realidade e muitas foram as empresas que adotaram este regime como forma de evitar despedimentos e fazer face a uma crise que cada vez maior que se aproximava.

As medidas foram sempre sendo agravadas e em maio de 2020 entramos oficialmente em estado de calamidade, numa fase em que o uso de máscara era mais que obrigatório e as manifestações de afeto estavam mesmo «proibidas».

Em meses de verão algumas restrições foram levantadas para ajudar o setor do turismo e nos meses seguintes a 'fatura' que foi colocada a pagamento um pouco por toda a Europa foi enorme e de acordo com os mapas e números do COVID-19 nos vários organismos oficiais mostram nesta fase números mais elevados de contágio do que os verificados em março quando em pleno pico de pandemia.

O governo adota medidas mais restritivas e em outubro por decisão do conselho de ministros ficam proibidas as deslocações entre concelhos de forma que em período de finados se evitassem as habituais romarias aos cemitérios e conseqüentemente mais e maiores contactos entre pessoas (Agência Lusa, 2020).

Posteriormente as medidas foram alargadas para os meses seguintes de novembro e dezembro. Com todo o período de «festas» que se aproximava houve uma importância crescente em tentar conter em cada uma das suas casas a população do país. Toda a circulação entre concelhos continuou condicionada até ao dia 04/01/2021 (COVID19eastamoson, 2020).

Os estados de emergência foram progressivamente renovados e houve um agravamento nas medidas restritivas à semelhança do que tinha ocorrido em março. Havia nesta fase uma total suspensão das atividades letivas presenciais, um controlo apertado nas fronteiras terrestres e as companhias de transporte suspenderam algumas rotas e em muitos casos era obrigatório o isolamento profilático à chegada. Portugal vivia nesta fase uma das piores crises sanitárias de todos os tempos.

Agora volvidos quase dois anos esta é uma realidade com a qual vivemos a cada dia, com mais ou menos medidas restritivas, mais ou menos isolamento, mais ou menos vacinas e reforços o vírus parece que veio para ficar e cada um de nós e cada uma das organizações e empresas adapta-se da melhor forma que consegue e se torna possível.

2.2- Definição e evolução o conceito de teletrabalho

Desde os tempos mais primitivos que o trabalho fez parte da vida da espécie humana e o teletrabalho aparece como uma vertente dessa realidade.

Teletrabalho tem a sua origem na conjugação da palavra grega «*Telou*» que significa longe e da palavra latina «*Tripaliare*» que significa trabalhar.

Se anteriormente quase o todo o trabalho era desenvolvido de forma manual passou-se numa fase posterior para o uso das tecnologias de informação, as quais são facilitadoras e oferecem vantagens competitivas para as empresas na deslocalização dos recursos humanos e das respetivas TIC (Perez-Perez, Sanchez, & Carnicer, 2002).

O aumento crescente e em grande velocidade destas novas tecnologias tende a fazer com que cada vez mais as pessoas trabalhem a partir de casa e esta nova forma de trabalho tende a reduzir níveis de stress (Y Song, 2010).

O teletrabalho, também designado por trabalho virtual, remoto ou até mesmo trabalho à distância, caracteriza-se em todas as suas vertentes pela distância existente entre os colaboradores e a empresa (Araújo, & Bento, 2002; Chiru, 2017; OIT, 2011; Rebelo, 2004; Sakuda, & Vasconcelos, 2005).

Sendo esta uma nova relação laboral, de acordo com Rebelo (2004) pressupunha-se uma subordinação jurídica entre ambas as partes e que se encontra definida em termos de Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009 no art.º 165º) passando a haver uma nova forma de organização do trabalho bastante diferente da que era tradicional.

Mas nem sempre existe um vínculo laboral e o trabalhador pode ser autónomo ou independente e, segundo Sarsur et al. (2004), nestes casos também se pode falar da modalidade de teletrabalho.

O conceito associado ao teletrabalho torna-o mais alargado ou abrangente e, segundo Araújo e Bento (2002), a troca de informações e elementos entre a entidade empregadora e os seus trabalhadores que anteriormente seriam desempenhadas de forma manual são agora desenvolvidas com o uso de TIC. A internet acaba por ser o veículo de transmissão de todas as informações.

Um outro elemento também associado ao teletrabalho e mencionado por Goulard (2009) centra a sua importância na flexibilidade tanto de horários como no desempenho das funções. Ou seja, em parte quase total é o trabalhador que define horas e dias para desempenhar as tarefas e apresentar resultados no prazo previsto pelo empregador.

Associada a esta questão ainda se verifica uma redução de custos tanto de tempo como de consumíveis. As organizações reduzem custos, tais como, a eletricidade e consumíveis e para o trabalhador há menos dispêndio de tempo em deslocações e menores custos com combustíveis. Até o meio ambiente ganha com menos veículos em circulação e menores libertações de gases para a atmosfera.

Quando se implementa o teletrabalho por vezes poderão surgir dúvidas de a quem compete fornecer as “ferramentas” para a sua prossecução. Mas, cabe à entidade empregadora fazê-lo, considerando que a sua redução de custos é acompanhada por um aumento, em sentido inverso, desses custos no seio familiar do trabalhador. Nesta fase, nem sempre isso foi considerado e alguns trabalhadores para desenvolverem as suas funções tiveram que adaptar pacotes de comunicação ou adquirir melhores equipamentos informáticos.

Existem diversas formas de teletrabalho tais como: (i) Trabalho em casa (*Work at Home*) em que o palco de atuação do trabalhador é o seu domicílio; (ii) Trabalho em escritórios satélite (*Satellite Office Center*) e aqui nesta situação o trabalho é desenvolvido em espaços que se encontram espalhados e são pertença de uma unidade matriz; (iii) Telecentros (*Telecenter*) são espaços comuns a vários trabalhadores de organizações diferentes e com alguma proximidade do seu domicílio; e (iv) Trabalho Misto em que existe um acordo estabelecido com a entidade empregadora e o trabalho é desenvolvido na empresa e no domicílio do trabalhador.

Com a realidade de pandemia vivida no nosso país e por todo o mundo esta foi uma opção cada vez mais colocada em prática nas nossas empresas (Espassadim, 2020).

Mas, cada realidade é um palco de atuação e num gabinete de multicontabilidades esta tende a ter muitas variáveis e nem todas simples de gerir e organizar.

Ao longo dos anos muitos autores centraram os seus estudos nesta questão do espaço de trabalho e do grau de satisfação e produtividade dos trabalhadores e constatou-se que se o trabalhador apresenta um elevado grau de satisfação tende a aumentar os seus níveis de produtividade (Margelyté-Pleskienè, & Vveinhardt, 2019).

Com toda esta situação do COVID-19 outros estudos foram desenvolvidos e Baert et al. (2020) no seu estudo «*COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes*» mostrou nos seus inquiridos que o grau de satisfação destes em relação ao teletrabalho era elevado e lhe reconheciam elementos muito positivos. A autogestão de horários e procedimentos eram elementos apontados por quase cerca de 85% como um elemento positivo e 81% mencionavam que as reuniões on-line eram algo que veio

para ficar. A preocupação destes inquiridos aparecia centrada nas possibilidades de progressão em termos de carreira e nesta situação específica consideravam mais complicado «evoluir» ou até mesmo ser promovidos.

Um gabinete que se ocupa, responsabiliza e processa a contabilidade de várias empresas conjuga em si um volume enorme de informação, de procedimentos e de material de apoio e suporte. Sendo certo que existe a possibilidade de fragmentar procedimentos e dividir por vários colaboradores uma mesma contabilidade de forma que cada um deles se ocupe em específico de uma área tal situação não se traduz em algo simples de colocar em prática.

Na maioria dos casos o Contabilista Certificado processa na íntegra uma contabilidade. Este processo começa com a organização da documentação, pelo lançamento contabilístico desses documentos e numa fase mais final pelo apuramento de impostos. Parece todo um processo simples, mas muitas são as vezes que se consultam documentos já arquivados, se fazem conferências de saldos através de documentação contabilizada em períodos anteriores e já arquivada em pastas em toda uma sala de arquivo.

Quando falamos em gabinetes multicontabilidades diferenciamos um campo de atuação muito diferente se nos centrássemos apenas numa empresa e no seu gabinete de contabilidade. Neste segundo cenário, flexibilizar procedimentos seria algo menos complicado, pois cada elemento do departamento por regra desempenha ações específicas. Em gabinetes multicontabilidades a logística associada à deslocalização do trabalho para a casa de cada um dos colaboradores seria enorme. Mais que apenas uma questão tecnológica seria na maioria dos casos um enorme volume de documentação.

Park (2011) refere um elemento importante em todo este processo, quando se deslocaliza o trabalho para casa cria-se isolamento dos colaboradores ao mesmo tempo que a chamada «vida privada» fica invadida pelo trabalho. A linha muito ténue que separa as duas realidades na maioria dos casos acaba por desaparecer e o colaborador não raras vezes «rouba» ao seu descanso horas para resolver questões dos seus clientes. Refere ainda que estes colaboradores muitas vezes procuram mentalmente formas de resolver questões e solucionar problemas e que o seu cérebro não separa o trabalho da vertente pessoal.

Ser contabilista certificado é cada vez mais um trabalho a tempo inteiro e em muitas áreas de atuação.

Segundo Park (2011) a cada colaborador é solicitado um pouco de conhecimento em vários domínios que em muitos casos vão muito para além apenas da contabilidade.

Outros autores como Johns (2011) define que trabalhar em casa vai muito para além dos conhecimentos ou acesso a tecnologias ou da flexibilização de procedimentos.

Tal como referimos, a dificuldade em deslocalizar toda a documentação necessária a trabalhar em pleno noutro local que não o escritório poderia impedir em alguns casos a realização correta de cada uma das tarefas. Quando este estudo foi pensado o seu principal enquadramento seriam escritórios de pequenas dimensões no que respeita ao número de colaboradores, aqueles que de uma forma ou outra apresentam relações de maior proximidade com os seus clientes. Em que o escritório de contabilidade serve muitas vezes de apoio a todo um conjunto de outras tarefas. Falamos de uma área de trabalho em que muitos dos profissionais em consequência das crescentes exigências fiscais, neste momento atravessa uma fase de alguma desmotivação e até desalento. Trabalham muitas horas e em muitos casos por vezes a remuneração não acompanha o volume crescente de trabalho.

2.3. Impacto do Teletrabalho

A nova realidade passou a ser a realidade atual de muitas empresas. O novo «normal» no que se refere ao processo de trabalhar. Falar de teletrabalho poderia ser uma forma de «aliviar» esta carga muito pesada. Haveria flexibilização de horários, menor absentismo e em alguns casos até uma maior produtividade (Filardi, Castro, & Zanini, 2020).

Cada colaborador geriria o seu tempo e desenvolveria as suas tarefas num ritmo por si definido, mas a realidade vai para além destas vantagens.

Um estudo realizado pela EconStor (2020) revela que o grau de satisfação dos trabalhadores com esta nova realidade é de cerca de 65.7%. O mesmo estudo revela que 64.6% dos trabalhadores encontra com esta nova forma de trabalho um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

A flexibilização de horário leva a um maior número de horas de trabalho e conseqüente redução do período de descanso, a falta de descanso poderá em muitas situações influenciar a produtividade e, a não deslocação para o local de trabalho leva a que cada profissional esteja mais isolado e tenha menos contacto com os colegas (Mello, 2000).

São estas as questões mais centrais do teletrabalho nesta realidade que analisamos e onde efetuaremos um estudo de caso, com os profissionais da área a quem direcionamos os questionários que serão a nossa amostra de estudo.

O teletrabalho aparece conceptualizado num quadro de mudança em termos de gestão e associado a mercados em constante evolução. Mas, o trabalho é mais que o aquilo que se produz, mais que os outputs gerados é toda realidade social que lhe está subjacente.

Este pretende ser um estudo que permita avaliar de forma clara e concreta qual o grau de motivação ou desmotivação dos profissionais desta área e de que forma estas novas formas de trabalho são passíveis de implementação. Trabalhar na área da contabilidade e em organizações que prestam serviços mediante pagamento de avença a várias empresas ou empresários faz com que os profissionais se vejam «obrigados» a estar em constante formação e atualização de conhecimentos. Se por um lado o acesso ao meio on-line permite toda uma imensa pesquisa e volume de informação por outro, o excesso de horas de trabalho reduz a possibilidade de o profissional de dedicar mais tempo a estas necessárias atualizações.

Segundo Rammer (2012) existe todo um desenrolar de competências e aptidões que cada profissional deve procurar adquirir com o intuito de alargar a sua área de intervenção e ser um elemento mais bem preparado para os desafios que lhe vão sendo apresentados.

2.3.1. COVID-19 – Impacto entre vida pessoal e profissional

Toda esta situação de pandemia vivida a nível mundial alterou procedimentos e realidades, se numa primeira fase estas mudanças foram vistas como algo invulgar neste momento, e após todos estes meses de «estranho normal» existem muitos procedimentos que vieram para ficar (ILO, 2020).

O isolamento e a distância que a pandemia trouxe ainda aparecem refletidos em muitas das práticas contabilísticas. As dificuldades na obtenção do chamado ‘atendimento presencial’ levaram a que muitos profissionais da área sentissem uma necessidade crescente de uma evolução em termos tecnológicos.

De acordo com Baert et al. (2020) o grau de satisfação dos trabalhadores com esta nova forma de trabalho e este novo «normal» é de 65.9%.

Muitas das ações que eram efetuadas nos serviços de atendimento público passaram a ser feitas pelos profissionais nos seus gabinetes e na tranquilidade dos seus escritórios.

O teletrabalho nestas situações apresenta vantagens pois reduz tempos de deslocação, permite maior produtividade e ao mesmo tempo contribui para aumentar o nível de conhecimentos dos profissionais. Os trabalhadores consideram haver muitos benefícios em todas estas questões, designadamente na maior concentração para o desenvolvimento das

suas funções ou redução de níveis de stress faz antever que esta poderá continuar a ser uma realidade em muitas empresas (Barros, & Silva, 2010; Kobal et al., 2009).

De acordo com Carlsson-Szlezak (2020) existe a necessidade de nos mantermos otimistas no que se refere ao crescimento da economia ainda que com o impacto do COVID-19 possa haver um abrandamento do investimento e um conseqüente ataque à economia.

Para o Contabilista Certificado este é um desafio que se lhe apresenta, a sua capacidade de prestar um serviço mais completo e abrangente a todas as áreas de atuação das empresas com quem trabalha.

2.3.2. Teletrabalho – Vantagens e Desafios

Ao longo dos tempos muitos têm sido os autores que se dedicaram a desenvolver estudos sobre este ponto específico, mas poucos são os existentes em fase de pandemia ou isolamento como tem sido esta fase.

Sem dúvida que o teletrabalho trouxe muitas mudanças e para Goulard (2009) essas mudanças muitas das vezes deveriam mesmo ocorrer em termos estruturais, organizacionais e culturais nas empresas. Torna-se imprescindível haver uma relação de confiança entre colaboradores e empresas pois existe uma delegação cada vez maior de tarefas e procedimentos.

Muitos autores referem que esta nova forma de trabalho poderá levar à redução dos níveis de absentismo e a um aumento da produtividade por parte dos colaboradores. Colaboradores satisfeitos, produzem mais e melhor (Barros, & Silva, 2010).

Mas, como em todos os processos não existem apenas vantagens. E uma das limitações do teletrabalho nesta área que analisamos, são que muitas vezes os profissionais se deslocam às empresas, falam com os seus gestores e analisam em conjunto as ideias de negócio.

O apoio prestado pelos profissionais da contabilidade na maioria das vezes é muito mais que o processamento contabilístico dos documentos há quase sempre um aconselhamento personalizado por empresa e um apoio quase permanente às decisões tomadas pelos gestores. Falamos de gabinetes com poucos colaboradores em que muitas vezes o profissional trabalha apenas com um colaborador ou em alguns casos sozinho.

Aqui não se coloca a questão do isolamento que surge associado ao teletrabalho porque o profissional interage com colegas da área na troca e partilha de informações e, em alguns casos, a contabilidade é processada nas próprias empresas e é o profissional que se desloca para desempenhar essas funções (Barros, & Silva, 2010).

Nestas situações toda a documentação está centralizada na empresa/cliente e o profissional desloca-se a cada uma destas instalações para desenvolver as suas funções. Como mencionamos na primeira parte deste estudo, cada caso é um caso e são estas especificações, por vezes quase individuais e de cada caso, que tornam a situação do teletrabalho complexa e de difícil logística nesta área.

Associado a este fator existe ainda a resistência à mudança. Como mencionamos na introdução a mudança provoca medo e assusta quem por ela tem de passar (Golden, & Veiga, 2005).

Para Mello (2000) até que as pessoas se sintam confortáveis com estas novas formas de trabalho aumentam os níveis de stress e de trabalho, pois até ser conseguida a automação desejada há todo um processo de adaptação.

Existem protocolos e procedimentos que ao longo dos anos quase não têm sofrido alterações, mas no que respeita à contabilidade tem sido um mundo em constante transformação. Com a entrada do SNC (Sistema de Normalização Contabilística) e a substituição do POC (Plano Oficial de Contabilidade) ocorreram muitas e grandes alterações. Poderia pensar-se que os processos seriam agilizados e a realidade subjacente à contabilidade das empresas algo de menos complexo. Foi um período de elevadas e significativas alterações que obrigou a que os profissionais da contabilidade se adaptassem e adquirissem competências para os novos desafios que daí advieram.

Houve uma uniformização de procedimentos de forma que na UE (União Europeia) as contabilidades pudessem ser comparáveis. Mais uma vez, na realidade que consideramos neste estudo este facto levou a que o contabilista certificado esteja apto a trabalhar com diferentes normativos contabilísticos, de acordo com a área da empresa a quem presta serviços. Constata-se que a centralização destes elementos num único espaço simplifica processos e permite respostas em muitos casos mais céleres.

De salientar que em todo este processo de implementação de teletrabalho muitas são as situações em que os resultados de sucesso que o gabinete obtém passam por elevados constrangimentos familiares por parte destes profissionais. E, em muitos outros casos, existem todo um conjunto de razões sociais que levam os profissionais a optarem por esta forma de trabalho como analisaremos numa situação futura.

Pretende-se com este estudo chegar ao entendimento do que os contabilistas certificados retiram do teletrabalho e de que forma este poderá ser considerado uma vantagem ou um desafio. E saber em que medida esta nova forma de trabalho poderá trazer

ou não benefícios para si, para os que o rodeiam e para a sua realização pessoal e profissional que pode ser sintetizado na tabela seguinte.

Tabela 1. *Nível Organizacional - Vantagens e Desafios.*

• Diminuição de Custos	• Acompanhamento do desempenho
• Menor absentismo	• Desenvolvimento de competências
• Maior grau de produção	• Evolução em termos tecnológicos

Fonte: Elaboração Própria.

Um outro elemento que se pretende também analisar é de que forma o teletrabalho contribui ou não para a diminuição de conflitos entre colegas e com as respetivas chefias. E em que medida contribui ou não para um maior isolamento ou distanciamento entre colegas, e entre os profissionais e os seus clientes. Estes sentimentos de isolamento ou de realização profissional aparecem muitas vezes esbatidos quando o profissional consegue relações sociais articuladas e perfeitamente distintas da área profissional, tal como refere Garcia (1997) quando existe competência para uma satisfação, através de outros meios que não seja apenas o profissional.

Muitos autores apontam vantagens ao teletrabalho e quase todas elas de cariz pessoal, como sendo a flexibilidade de horários, menos stress motivado pela ausência de deslocações, uma maior produtividade e uma maior e melhor qualidade de vida, pois existe maior concentração para o desempenho das funções e menos interrupções (Kraut, 1989; Di Martino, 1990).

Quando falamos em desvantagens as que aparecem mencionadas com maior frequência passa pelo isolamento e pela ausência de convívio com os colegas (Kraut, 1989; Young, 1991). As desvantagens associadas aos conflitos familiares relacionados com a gestão de carreira, discriminação com base no sexo, as remunerações ou benefícios sociais são elementos também apontados (Newman, 1989; Olson, & Primps, 1984; Risan, & Tomaskovic-Devey, 1989).

Na Tabela seguinte mostram-se as vantagens e desafios a nível individual e pessoal.

Tabela 2. *- Nível Individual e Pessoal - Vantagens e Desafios.*

• Menos deslocações	• Menores Custos
• Menos Stress	• Maior isolamento social
• Equilíbrio entre vida pessoal e profissional	• Maior número de horas de trabalho
• Maior autonomia	• Menor relacionamento com colegas

Fonte: Elaboração Própria.

Para alguns autores, a comunicação com os teletrabalhadores será o veículo para se ultrapassarem as barreiras associadas a uma não partilha de espaço em simultâneo e para uma boa capacidade de liderança assente na forma de comunicar (Pratt, 1997).

Mas, na realidade específica deste estudo de organizações com poucos elementos, a comunicação mais evidente é feita entre o profissional da contabilidade e os seus clientes e cabe ao primeiro passar a sua mensagem da forma mais correta. Nesta profissão costuma-se dizer que «errar custa sempre muitos euros» e a pressão a que cada profissional está sujeito é muito grande.

Quando uma organização define a introdução do teletrabalho nas suas formas de trabalhar terá de ter sempre em conta a estratégia que pretende definir porque nos dias de hoje esta implementação não acarreta grandes dificuldades em termos tecnológicos ou de recursos humanos (Clegg et al., 1996).

Neste estudo há todo um contexto social, económico e estratégico que deverá ser considerado de forma que se possa verificar o seu impacto.

Tabela 3. *Impacto Social – Vantagens e Desafios.*

• Redução da poluição e de trânsito	• Maior isolamento e capacidade de interagir com os outros
-------------------------------------	--

Fonte: Elaboração Própria.

O teletrabalho por si só não deverá ser visto como um elemento de mudança e os seus contributos também se poderão verificar num fortalecimento das relações profissionais e dos valores culturais sem que para isso tenham ocorrido medidas estruturais muito significativas. Como já mencionado a mudança traz receios e causa medos, mas destes receios poderão surgir elementos com maiores vantagens e melhores possibilidades (Ruiler et al., 2019).

Reinventar e Reaprender talvez sejam mesmo as opções para um futuro muito próximo, esta nova realidade em muitas questões veio mesmo para ficar e o que antes era adquirido como certo hoje está em constante mutação. A regra não será o isolamento e a não comunicação, mas provavelmente estas novas formas de trabalho que conquistaram um espaço e um lugar na sociedade que conhecíamos e cada profissional terá que ter a capacidade de se adaptar e inovar junto dos seus clientes (Golden, & Veiga, 2005).

Talvez a própria contabilidade e as suas muitas normas também se procurem adaptar e visualizam-se hoje procedimentos muito mais simplificados e regras menos complexas.

Existem sentimentos e formas de ver todas estas alterações diferenciadas se, por um lado os sindicatos e as associações de trabalhadores em grande medida encaram estas

alterações como sendo uma perda de benefícios para os trabalhadores, os segundos dividem-se entre os que consideram que a sua vida privada se confunde com a profissional e aqueles que com estas novas formas de trabalho ganharam flexibilidade e maior qualidade de vida social.

2.3.3 – COVID-19 – Consequências da obrigatoriedade do Teletrabalho

Com o galopar do aumento de casos associado ao COVID-19 o teletrabalho foi uma realidade cada vez mais imposta aos colaboradores. De acordo com os boletins do INE (2021) constatou-se mesmo um elevado aumento de empresas que o adotaram e que mesmo após o levantamento da imposição de ficar em casa muitas empresas ainda o continuam a utilizar.

A implementação do teletrabalho por parte das empresas tem alterações significativas na sua estrutura e abarca custos elevados para aquisição de ferramentas de trabalho, contudo também não são raros os casos em que é o trabalhador a suportar estes encargos e a empresa deverá apostar em minimizar estes elementos com a atribuição de uma remuneração extra (Barros, & Silva, 2010; Whittle, & Mueller, 2009).

De acordo com a publicação do Decreto-Lei n. 94-A/2020 ficou definido que os direitos dos trabalhadores não deveriam ser subtraídos com as alterações que seriam necessárias em termos de execução ou deslocalização das suas tarefas pelo que muitas empresas acordaram formas de ajuda suplementar aos seus colaboradores.

Para que esta experiência de teletrabalho possa ser encarada como algo de positivo a empresa não deve descurar a formação dos seus colaboradores e as chefias devem direcionar os seus esforços para o cumprimento de metas e objetivos e menos para o controlo (Barros, & Silva, 2010).

De acordo Solis (2017) e Basile e Beauregard (2016), as chefias devem demonstrar a sua confiança nos colaboradores, pois isso fará com que sejam mais autónomos e proactivos.

2.4. Relação Vida/Trabalho

Em termos gerais o teletrabalho tem efeitos positivos na relação pessoal/trabalho, mas em Portugal quando a pandemia levou ao encerramento de escolas e ao confinamento das crianças em casa, este torna-se um elemento discutível, face à dificuldade em conciliar tudo, sendo uma das estratégias a definição de horários de lazer e de trabalho e, desta forma, o estabelecer de limites (Basile, & Beauregard, 2016).

Esta pandemia e este vírus sem qualquer dúvida que alteraram padrões e modificaram um pouco cada um dos sectores da economia. Ser contabilista certificado também é ser um pouco inventor e criativo e fazer das manobras contabilísticas verdadeiras obras de engenharia.

Encontrar o reconhecimento pessoal e profissional é o que qualquer trabalhador procura e de acordo com Sanfilippo (2020) quando existe um equilíbrio harmonioso entre trabalho e vida melhora o bem-estar social, físico e mental. Muitas são as manobras que se desenvolvem para essa procura e que pretendem fazer avançar as empresas a empreender uma retoma económica numa sociedade que em muitos setores estagnou e em outros parou mesmo.

Estando desde sempre na linha da frente no que toca a orientar empresas e gestores cabe ao contabilista certificado o papel extremamente importante de tornar cada vez mais sólidas as bases de uma economia muito frágil nesta altura. Talvez tenha chegado o momento de analisar cada um destes elementos e com este estudo pretendemos isso mesmo, saber em que medida e em que dimensões de atuação o teletrabalho pode ser implementado e poderá ser considerado uma mais-valia geradora de valor para ambas as partes.

O teletrabalho na sua mais vasta aplicação, por vezes, origina conflitos com a vida familiar e são muitas vezes consequência da pressão que se associa a ambos os papéis. Ser um trabalhador «competente», mas também ser o «melhor e mais competente» pai/mãe de uma família (Barros, & Silva, 2010; Fiolhais, 2007; Golden, & Veiga, 2005).

Russo e Buonocore (2013) referem que cada pessoa tem recursos de energia e tempo numa quantidade fixa que deve gerir como despende. Com o teletrabalho muitas vezes as realidades cruzam-se e a linha que separa o pessoal do profissional tende a esbater-se e, por vezes, até desaparecer.

As principais razões dos conflitos entre trabalho/família, segundo Greenhaus e Powell (2006) assentam em três variáveis: (i) *tensão* – Conflitos baseados na tensão porque muitas vezes as pessoas com o seu trabalho são levadas a uma exaustão emocional, cruzando-se com estados de fadiga e de ansiedade; (ii) *tempo* – Conflitos com base no tempo em que despende demasiado com algo não permite fazer o mesmo em outra direção; e (iii) *comportamento* – Conflitos baseados nos comportamentos porque ser um ótimo colaborador não faz da pessoa em questão um ótimo membro de uma qualquer família.

Quando surgem cada um destes conflitos vários autores afirmam que os mesmos afetam a produtividade, as capacidades de concentração, as possibilidades de progressão em termos de carreira e em fase mais final o compromisso para com a empresa e clientes.

Em suma, o equilíbrio entre trabalho e vida é quando se consegue que ambas tenham igualdade nas prioridades com Responsabilidades da vida profissional e responsabilidades da vida pessoal.

Sanfilippo (2020) enumera algumas componentes que poderão atenuar e até mesmo dissipar esses conflitos, pois ter consciência destes elementos deve ser uma prioridade para as empresas para ajudar os seus trabalhadores: (i) Admitir que este é «falso equilíbrio»; (ii) Fazer algo de que se gosta; (iii) Permitir-se «desligar» sem sentimentos de culpa; (iv) Estabelecer limites, tanto de trabalho como de horas; (v) Determinar prioridades; e (vi) Permitir-se a férias.

Assim foram propostas cinco linhas orientadoras para as empresas, publicadas na Business News Daily (2020): 1) Estabelecimento de um horário e adequado e cumprimento do mesmo; 2) Usando convenientemente as ferramentas tecnológicas de forma a haver um «online» e «offline» perfeitamente definidos; 3) Fazer pausas; 4) Ter planos no pós-laboral; e 5) Ter uma zona ou divisão perfeitamente definidos enquanto espaço de trabalho.

A eficiência e a responsabilidade do trabalho que cada um desenvolve a partir de casa deve estar perfeitamente definido e ter em igual medida a consciência que ao alterarem-se os locais não significa trabalhar menos horas ou pelo contrário trabalhar muitas horas a mais. O grau de responsabilidade e exigência deverá ser o mesmo.

2.5. Progressão de Carreira

De acordo com Locke (1969) o momento emocional ou o grau de satisfação de um trabalhador poderão influenciar os comportamentos e o desempenho. Maior satisfação levará a maior produtividade e maior empenho.

A questão do reforço positivo sempre que um colaborador executa de forma correta e profissional as suas tarefas. A satisfação no trabalho pode ser de origem afetiva ou cognitiva, visto que foi sendo adquirida e alcançada com as questões vividas no seio profissional (Siqueira, 2014).

Para cada trabalhador criar laços com o seu trabalho deve perspetivar a importância do mesmo e haver um bom funcionamento ou articulação com a empresa. Bons ambientes organizacionais tendem a aumentar o grau de compromisso dos colaboradores com a empresa e a melhorar a produtividade e criatividade.

Para Murad et al. (2013) para um bom ambiente organizacional deverá haver um conjunto de elementos que se conjugam, boas chefias e relações com colegas, natureza do trabalho e progressão de carreiras e também o valor salarial associado às funções.

Teletrabalho acarreta para as chefias graus de «stress» acrescidos. Ter cada colaborador a trabalhar em separado em termos de locais faz com que seja ainda mais importante o foco no objetivo comum.

Deverá haver um diálogo constante, um aprimorar quase diário de funções e tarefas e ter consciência se os objetivos finais estão bem definidos.

Tem vindo a ser atribuído ao tema das carreiras uma importância acrescida e o seu conceito inicial tem sofrido constantes alterações. A carreira é vista como um processo evolutivo de tarefas e procedimentos com uma conseqüente acumulação de conhecimentos e experiências. A progressão de carreiras tem assumido uma importância elevada e assiste-se por parte das empresas a uma preocupação com a sua correta gestão.

Baruch (2004) refere a progressão de carreira como um momento evolutivo de um indivíduo, podendo haver alteração das funções que desempenha e ser acompanhado de um aumento salarial.

As progressões de carreira para os trabalhadores em teletrabalho deve ser um elemento a não descuidar e serem considerados de igual forma em relação aos demais trabalhadores (Kraut, 1989; Newman, 1989).

Para Gray et al. (1996) uma boa gestão de carreira em teletrabalho começa com a proximidade da liderança, ainda que possa ser virtual, com uma eficaz avaliação de desempenho, com a existência de um sistema informático otimizado e por reuniões frequentes com os restantes colegas.

Pode-se falar da gestão de carreiras como uma transação entre empresa e colaborador para que ambos atinjam os seus objetivos (Colin, & Young, 2000).

Mas, tem sido referido por vários trabalhadores em teletrabalho haver uma redução em termos de alguns benefícios e as oportunidades de progressão nas carreiras também serem mais diminutas.

2.6 – Impacto Macrossocial

A implementação do teletrabalho também desenvolve um conjunto de benefícios e vantagens para a vida em sociedade em geral, pois permite diminuir possíveis desequilíbrios

regionais com a criação de maior número de postos de trabalho (Fiolhais, 2007; Nohara et al., 2010).

De salientar, que o teletrabalho promove uma elevada redução das viaturas em circulação, há um menor consumo de combustíveis e conseqüentemente uma melhoria do ar que todos respiramos, pelo que se pode pensar no teletrabalho como um instrumento de política social, pois permite integrar elementos que de outra forma estariam fora do mercado de trabalho, como sendo o caso dos reformados ou de pessoas com deficiência.

Trabalhar a partir de casa, num ambiente gerido por si mesmo permitir-lhe-á estar e ser mais ativo, mas, nem tudo são vantagens e este isolamento leva a uma conseqüente desfragmentação das realidades anteriormente conhecidas, em que tendem a desaparecer os espaços de convivência laboral e haverá uma maior precariedade dos mercados de trabalho (Fiolhais, 2007).

2.7 – Teletrabalho e o seu impacto nas PME's

O teletrabalho será sempre uma nova forma de desenvolver as mesmas tarefas e conduz a um novo tipo de relações laborais. E aqui a principal ênfase coloca-se na produtividade, pois é este sempre o elemento fundamental para a sobrevivência das organizações.

Mas até esta fase as empresas recorriam pouco a esta forma de trabalho. Agora com a redução dos tempos de deslocação e com o correto uso das TIC verificaram-se aumentos de produtividade significativos, vantagens referidas por alguns autores em anos bastante anteriores (Aboelmaged, & Subbaugh, 2012; Lupton, & Haynes, 2000).

Para os teletrabalhadores esta nova forma de trabalho é vista como positiva, mas de salientar que este “positivo” é medido pelo equilíbrio entre pessoal e profissional (Gajedran, & Harrison, 2007; Rasmussen, & Corbet, 2008).

Os aumentos de produtividade também referidos como vantagens são conseqüência direta da flexibilização de horários e de tarefas, o que implica gerir a vida profissional em consonância com a pessoal e desta forma cumprir prazos e objetivos (Chiru, 2017; Mills, Wong-Ellison, Werner, & Clay, 2001).

A produtividade, segundo Martin e McDonnell (2012), pode ser analisada pelo aumento ou redução da produção efetiva de uma economia com a utilização dos mesmos recursos.

Mas, neste caso o maior obstáculo coloca-se na incapacidade de medir a produtividade associada ao conhecimento, o conhecimento como produto intangível dirigido para a prossecução de tarefas mais ou menos complexas e que apresentam diferentes maneiras de ser realizadas (Bosch-Sijtsema, Ruchomaki, & Vartiainem, 2009).

Também ao longo destes últimos anos se tem verificado nas empresas a sua intenção e necessidade de reter os seus ativos mais valiosos, aqueles que lhes permitem diferenciar os seus serviços dos demais concorrentes. Segundo Martin e MacDonell (2012) a ferramenta teletrabalho permite reduzir taxas de rotatividade, o que leva a crer que colaboradores “felizes” ou realizados profissionalmente tendem a permanecer na empresa. Existem fatores associados a esta menor rotatividade: (i) A deslocação e menor pois muitas vezes o colaborador presta trabalho a partir de sua casa; (ii) Contratar um colaborador de outra organização permite recolocá-lo sem necessidade de ajustar esses custos; e (iii) Permite equilibrar vida pessoal e profissional.

Mas, este último ponto em alguns casos também funciona com efeito inverso e em certas funções a não separação destas óticas poderá levar a que o colaborador se veja “obrigado” a definir prioridades e opte por procurar alternativas de trabalho que em certa medida sejam menos exigentes (Mello, 2007; Tinsal, & Awais, 2016).

Para Barros e Silva (2010) as maiores vantagens do teletrabalho colocam-se ao nível da flexibilidade que permite, seja de horários ou seja de processos que concorre para um aumento de compromisso para com a empresa.

De acordo com um estudo de Taborini, Strukan, Postin, Konjikusic e Nikolic (2020) o nível de satisfação é mais elevado nos colaboradores que adotam o teletrabalho do que nos restantes.

Porém não podemos deixar de salientar que esta vertente mais desfragmentada da organização e este maior isolamento entre colaboradores leva a uma quebra de elos entre ambos e, como tal, deve a empresa fomentar esses laços, de modo a aumentar a filiação com os seus colaboradores (Wiesenfeld, Raghuram, & Garud, 2001).

O teletrabalho tende a desenvolver colaboradores mais independentes e proactivos, mais conscientes das suas responsabilidades e obrigações, obrigando-os a planificar de forma mais eficiente (Aderaldo, Aderaldo, & Lima, 2017; Amabile, Hadley, & Kramer, 2002; Raghuran, Wiesenfeld, & Garud, 2003).

Um melhor desempenho dos colaboradores leva a um melhor desempenho da empresa, maiores lucros e melhor qualidade no que respeita a relações laborais (Anderson & Kaplan, 2015; Sanchez, Pérez-Pérez, Canicer, & Jimenez, 2007).

Existe ainda um longo caminho a ser percorrido e muitas são as vezes que se fala em teletrabalho em ambientes ditos normais, mas numa fase de pandemia e confinamento existem todo um conjunto de fatores e variáveis que devem ser consideradas.

Esta foi uma situação nova e de evolução muito rápida não tendo havido período de adaptação e em que cada uma das partes foi fazendo o melhor que podia e até mesmo que sabia.

Muitos foram os desafios que se colocaram, mas a capacidade de adaptação tem sido muito grande e, passo a passo, as empresas e os seus colaboradores têm conseguido.

2.8 – Resumo do Capítulo

Em conclusão mencionar que numa fase de muitas e variadas modificações laborais as empresas e os seus colaboradores foram encontrando formas mais ou menos eficientes de se adaptar.

Conciliar ambas as vertentes (pessoal/profissional) nem sempre foi simples e desenvolver as tarefas que sempre se tinham desempenhado nem sempre foi algo simples.

A pandemia atingiu todos os setores e levou à exaustão de muitos, perderam-se muitas vidas e foi necessário reestruturar muitas empresas e muitos espaços.

A vida em muitos casos como que ficou em suspenso aguardando o desenrolar de todo este processo.

O governo foi ajustando medidas, foi definindo apoios e foi estabelecendo prioridades.

As empresas redefiniram procedimentos e prioridades e em muitos casos os colaboradores ficaram com as suas carreiras estagnadas e as suas tarefas foram deslocalizadas para o seu seio familiar.

Foi necessário em esforço suplementar para se continuar a produzir e ser eficiente, o país não podia simplesmente parar.

Estado de emergência após estado de emergência íamos avançando passo a passo.

Tal como definido por alguns autores como sendo YoungAh Park (2011) criou-se isolamento com este processo, tornaram-se mais individuais cada processo e mentalmente muitas pessoas sentiram-se afetadas.

Ainda que a flexibilidade mencionada por alguns autores como Filardi, Castro & Zanini pudesse representar uma melhoria tanto na produtividade como no grau de

concentração muitos foram os colaboradores que trabalharam mais horas e os níveis de cansaço aumentaram em muito.

Ainda que tenha sido conseguido na maioria dos casos um equilíbrio entre vida pessoal/profissional houve modificações e as realidades não mais foram as mesmas.

E na fase de encerramento das escolas esta tarefa ainda conheceu dificuldades acrescidas e foi necessário um esforço ainda maior para ser profissional, pai/mãe e cônjuge.

Considerando vantagens e desafios alguns autores como sendo o caso de Barros & Silva, 2010 mencionava-se que colaboradores felizes produzem mais.

Tal facto é uma realidade, mas acrescentando um número elevado de horas de trabalho resulta numa taxa de cansaço grande e a motivação nem sempre conhece os seus melhores momentos.

A uniformização de procedimentos contabilísticos em termos europeus originou uma simplificação dos mesmos e no estudo que se realizou constatou-se que permitiu desenvolver de forma mais eficiente a implementação do teletrabalho.

Para as empresas trouxe redução de custos e de níveis de absentismo e um desafio acrescido no acompanhamento dos processos.

Para os colaboradores permitiu menores deslocações, mais autonomia e menos stress ainda que desenvolvesse um maior isolamento social e mais horas de trabalho.

O teletrabalho aparece assim como uma forma de conter no seu familiar cada um dos elementos e permitiu em grande medida diminuir contágios, mas para ser eficiente na obtenção de resultados organizacionais constatou-se que a sua orientação deve ser mais em prol dos objectivo e menos do controlo.

Dar autonomia e flexibilidade ao trabalhador para desenvolver as suas funções, inculcar-lhe a responsabilidade das suas acções.

Tendo em conta que esta foi uma fase de estagnação de progressão de carreiras este foi um elemento importante para que houvesse motivação dos colaboradores.

Apoiado num diálogo constante permite fazer o acompanhamento necessário e o trabalhador sente apoio para desenvolver as suas tarefas.

Mais uma vez alguns autores como Martin & MacDonell (2012) referem que se um colaborador estiver feliz tende a ficar mais tempo na empresa.

Tal como referido anteriormente, pandemia e confinamento tornaram a realidade do teletrabalho diferente.

Foi sendo sempre um processo de ajustamento entre partes e as arestas foram sendo limadas de acordo com cada desafio que ia sendo colocado.

Trabalhou-se a partir de casa sempre que foi possível, colocaram-se desafios às empresas e aos colaboradores que antes nunca tinham sido imaginados e aprimoraram-se procedimentos que melhoraram em muito a atividade.

Os organismos públicos apostaram em muito no online e ao agilizarem procedimentos em parte simplificaram a vida destas empresas e dos seus colaboradores.

É um processo que se faz caminhando e passo a passo vão sendo alcançados os objetivos definidos.

3 – MÉTODO

A escolha da pesquisa e a opção por um estudo de caso deveu-se à existência de três condições referidas por Yin (1994): a) A existência de um acontecimento único (Covid-19) cuja data de fim não está ainda determinada; b) A não intervenção no processo da implementação; e c) o interesse subjacente à tentativa de compreensão dos fenómenos comportamentais associados à implementação do teletrabalho.

A ideia associada a este estudo surgiu numa fase de confinamento e nas dificuldades inerentes às deslocações neste período.

De acordo com as ideias de autores mencionados anteriormente a implementação do teletrabalho seria uma mais-valia, mas nesta realidade específica verificaram-se dificuldades acrescidas.

Mesmo considerando toda a flexibilização de horários e o acesso a todas as tecnologias informáticas necessárias constatou-se que as multicontabilidades associadas a multiempresas tornava este um processo de implementação muito complicado. Pretendia-se com este estudo uma análise mais global do impacto causado pela implementação do teletrabalho neste setor de serviços, no âmbito de um período de pandemia de COVID-19.

A recolha da informação também se irá centrar em métodos quantitativos, baseados em um questionário onde todas as variáveis poderão ser verificadas estatisticamente e traduzidas em elementos numéricos.

Citando Silverman (1994, p. 29) «... *what can be measured, what can be sampled*» devendo a opção ser centrada nos objetivos teóricos que o investigador pretende alcançar e não apenas nas características técnicas do problema de investigação.

Serão mencionadas as alterações que surgiram nas relações colaborador/empregador motivadas por esta implementação, as implicações em termos familiares para os colaboradores bem como as alterações que o espaço físico das organizações veio a sofrer.

O recurso a questionários é na maioria destes estudos a fonte preferencial de recolha de informação porque permite ao investigador adquirir um maior número de elementos e será a opção a considerar neste estudo que vai ser levado a efeito.

Pretende-se junto de profissionais da área e com esta forma de atuação recolher informação para que posteriormente a informação recolhida seja analisada e tratada de forma a obter indicações tanto para os colaboradores como para as suas chefias.

Com este tipo de questionário as respostas obtidas poderão ser mensuradas e obtidos valores concretos que posteriormente serão tratados e analisados.

Tal como definido por Yin (1994) e Tellis (1997) a unidade de análise poderá ser um conjunto de ações, de pessoas ou uma pessoa e os grupos poderão ser pequenos grupos.

A amostra será definida num mínimo de 35 e um máximo de 150 profissionais a trabalhar em gabinetes de contabilidade multicontabilidades, esta unidade de análise irá permitir a delimitação do universo em estudo, permitindo desta forma reter informação considerada pertinente.

O processo de investigação será revestido de várias fases, assim: (i) os questionários serão remetidos via e-mail para os gabinetes definidos e selecionados, (ii) após a organização a informação será estruturada de forma a serem obtidas respostas às questões de investigação inicialmente definidas e, (iii) finalmente, serão apresentados os resultados obtidos com este estudo.

Como mencionamos anteriormente este estudo sobre teletrabalho em gabinetes de multicontabilidades será centrado mais que na deslocalização ou vertente informática, mas sim, na logística associada à sua implementação e alteração de procedimentos.

Pretende-se analisar se nesta situação específica: (i) o impacto que a implementação do teletrabalho teve nestes espaços com o grau de satisfação dos colaboradores; (ii) o impacto da crise sanitária em termos pessoais e profissionais; e (iii) as alterações trazidas pelo teletrabalho com as reuniões online e perspetivas de futuro.

Para Salaff e Hoski (1997) existem motivos para acreditar que teletrabalhadores são elementos mais eficazes na gestão das relações interpessoais e ao mesmo tempo se tornam mais conscientes das suas necessidades de evolução e aquisição de conhecimentos. Criam canais de comunicação mais eficazes, mas também existe a necessidade de um espaço formal onde durante um determinado período fixo estes se possam encontrar e trocar ideias.

Neste estudo pretendemos considerar também este aspeto e apurar se nos gabinetes com maior número de colaboradores estes consideram importante esta reunião mais fixa e se consideram que as mesmas poderão trazer benefícios para o desenvolvimento das suas práticas contabilísticas.

Não havendo conhecimento de outros estudos nesta área específica torna-se importante a análise a efetuar e a recolha e tratamento das informações obtidas para que, em situações futuras, organizações semelhantes possam ter em conta quais as dificuldades que se apresentam e quais as vantagens que se poderão retirar.

Para tal dever-se-á analisar: (i) em que medida os profissionais sentem uma maior ou menor pressão em apresentar soluções para os problemas com que se deparam quando em situações de teletrabalho e que relação existe de diferenciação com os que mantêm no espaço físico da empresa e (ii) se o sentido de responsabilidade e compromisso se intensifica e de que forma há uma maior menor identificação com os objetivos definidos pela empresa.

A metodologia utilizada será com o intuito de obter ideias mais definidas e concretas sobre vantagens e desvantagens da implementação do teletrabalho neste tipo de organizações e considerando este contexto de confinamento ou de impossibilidade de deslocação sem restrições saber se é possível desenvolver convenientemente as ações contabilísticas e prestar aos clientes um serviço concreto e estruturado.

4 – QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO / MODELOS DE ANÁLISE

Uma investigação é um processo de situações sucessivas orientado para obter uma verdade em termos sociais (Quivy, & Campenhoudt, 1995). Neste caso poderemos definir como a nossa «verdade» e obter elementos quantificáveis sobre o impacto da implementação do teletrabalho e grau de satisfação dos trabalhadores.

Nesta fase de pandemia em que vivemos havendo, de acordo com os dados da OMS, mais de 230 milhões de pessoas que já foram infetadas e tiveram COVID-19 e com os estados de emergência que foram sendo decretados pelo governo, pensou-se na pertinência de elaborar este estudo, pois o teletrabalho assumiu nesta fase uma importância primordial.

O teletrabalho permitia manter nas suas casas os trabalhadores e ao mesmo tempo estes continuavam a desenvolver as suas funções.

Aumentou níveis de concentração e produtividade e permitiu conter a pandemia ou pelo menos reduzir taxas de contágio.

4.1. Objetivo

Pretende-se analisar os desafios que as empresas enfrentaram e enfrentam nesta fase de pandemia e confinamento, mais ou menos acentuado, de um modo mais geral e, posteriormente, evidenciando de um modo mais particular a realidade vivida por cada um dos contabilistas em cada uma das fases de emergência e isolamento, enquanto se pretende avaliar a produtividade e o impacto na vida familiar e social de cada um.

Em Portugal o teletrabalho aparece definido nos art.º 165º a 171º do Código do Trabalho, define a sua noção, instrumentos de trabalho a utilizar no teletrabalho pelo trabalhador, a forma de tratamento destas situações e a privacidade do próprio trabalhador bem como a sua representação coletiva (Lei n.º 7/2009).

Em outubro de 2020 muitos foram os trabalhadores que voltaram aos seus postos de trabalho, pois existiu por parte do governo um desagravamento das medidas restritivas, mas com o número galopante de novos casos em fevereiro de 2021 tudo retrocedeu e novamente as pessoas foram «convidadas» a permanecerem nas suas casas.

Através do decreto-lei n.º 14-B/2021 ficam estabelecidas medidas de apoio excecional as famílias que em regime de teletrabalho têm a seu cargo os filhos em virtude do encerramento de todas as atividades presenciais letivas e não letivas.

Parecia num primeiro momento que este facto levaria a quebras de produção para as empresas pois o trabalhador não exerceria as suas funções a 100%, tendo em conta que também teria que despende tempo com os filhos, mas analisando esta medida de apoio da segurança social muitas empresas beneficiaram pois se num primeiro momento eram elas a suportar os custos remuneratórios dos seus funcionários nesta situação esse custo seria suportado na íntegra por este organismo.

Pode-se questionar: «*Quais os efeitos que o COVID-19 provocou nas empresas?*».

De acordo com dados do Banco de Portugal (2020/2021) e do Instituto Nacional de Estatística (2020/2021) cerca de 74.2% da população ativa exerceu as suas funções na íntegra a partir de casa utilizando tecnologias de informação.

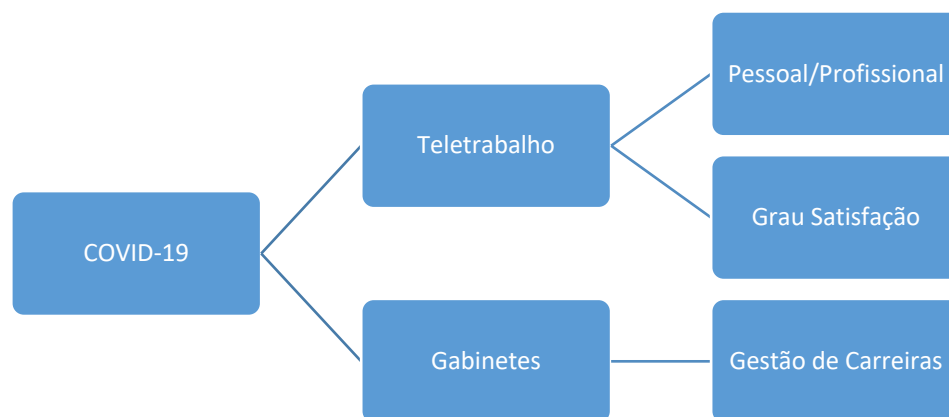
Podemos assim concluir que muitas empresas optaram pelo teletrabalho para não reduzirem produtividade, diminuírem efetivos e manterem as suas atividades. Tendo em conta os custos por vezes avultados que acontecem associados ao fornecimento de instrumentos de trabalho provavelmente esta será uma realidade que as empresas poderão continuar a utilizar mesmo que o não seja em vertente totalmente exclusiva do 100% fora do ambiente laboral.

Analisando a experiência do teletrabalho como a mais positiva possível, pois permite gerir os RH com garantia dessa experiência (Barros, & Silva, 2010).

4.1.1. Modelo de Análise

O modelo de análise abaixo apresentado contextualiza-se nesta fase de pandemia que o país está a viver e no conseqüente isolamento que as empresas tiveram que implementar nos seus espaços para que fosse possível controlar e minimizar os efeitos de contágio por parte do vírus.

Figura 1. Modelo de Análise.



Fonte: Elaboração Própria.

Pretende-se obter elementos sobre o grau de satisfação por parte dos contabilistas e a forma como o teletrabalho alterou ou colocou em perspetiva as suas aspirações de progressão de carreira.

Aos supervisores caberá alterar a sua gestão, anteriormente focada no controlo, para uma que se posiciona no cumprimento de metas e objetivos não descuidando a qualidade (Barros, & Silva, 2010).

4.2. Recolha de Elementos/Dados

De acordo com Malhotra (2019) o objetivo da pesquisa quantitativa é quantificar os dados e universalizar os resultados de uma amostra para uma população alvo. A recolha foi caracterizada por uma recolha exaustiva e minuciosa de elementos que permitam ser quantificados, sendo acontecimentos que ocorrem de forma independente do investigador.

Optou-se por este método por ser mais preciso e possibilitar-nos efetuar a análise dos elementos que se pretendem investigar e equiparar ou até mesmo generalizar em situações que sejam semelhantes.

Baseia-se em dados estatísticos com recurso a técnicas matemáticas, uma análise «descritiva», pois permite a verificação das várias hipóteses e descrever a relação entre as várias variáveis (Diehl, & Tatim, 2004).

As hipóteses serão consideradas na relação dos anos de função com a grau de satisfação em referência à implementação do teletrabalho, uma segunda hipótese conjuga os anos de função com o grau de evolução profissional e a terceira os anos de função com o equilíbrio entre vida pessoal/profissional.

O questionário elaborado será remetido a um conjunto de indivíduos e permitir-nos-á recolher informação sobre a temática que nos propusemos analisar.

Para Fachim (2005) é essencial que seja feita uma verificação de onde e como poderemos recolher os elementos. Tratando-se um questionário este irá permitir organizar e controlar os elementos recolhidos e será essencial ao investigador procurar outros questionários de forma a aproveitar a experiência e poder comparar resultados.

Os questionários serão remetidos online para um universo definido e pretende-se saber no contexto dos contabilistas como cada um tem conseguido fazer a conciliação entre trabalho e vida familiar em prol do equilíbrio debatido anteriormente.

Pretendeu-se um questionário simples, de forma que cada inquirido não tivesse de despender muito tempo com as respostas. Salientou-se o âmbito da recolha de elementos do questionário bem como a confidencialidade do mesmo.

O questionário (Anexo 1) está dividido em 5 partes distintas: Parte 1 – Impacto do teletrabalho – Avaliação de elementos positivos e negativos referentes à implementação; Parte 2 – O impacto do teletrabalho associado à pandemia COVID-19; Parte 3 – Reuniões online, teletrabalho e COVID-19; Parte 4 – Mudanças e alterações profissionais; e Parte 5 – Dados sociodemográficos.

A análise dos vários blocos é elaborada de forma diferenciada, ou seja, constituído por 30 perguntas de resposta fechada e de acordo com uma escala tipo Likert de 5 níveis, com 1 que representa «muito reduzido» e 5 «muito elevado».

O questionário foi remetido via mail para diferentes gabinetes de contabilidade que se enquadravam na amostra em estudo num total de 100 inquiridos.

Tendo em conta a análise quantitativa que pretendemos desenvolver consideramos três fases: pré-análise, exploração do material ou a sua codificação e tratamento de resultados. Assim sendo e após a receção dos questionários respondidos foram elaborados diversos quadros de forma a agrupar respostas e analisar resultados.

5 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo procederemos à análise dos resultados obtidos, de acordo com a metodologia definida e com o recurso ao programa estatístico *SPSS- Versão 26 (Statistical Package for Social Sciences)*.

Com as hipóteses anteriormente definidas far-se-á a relação de: (i) anos de função com a grau de satisfação em referência à implementação do teletrabalho; (ii) anos de função com o grau de evolução profissional; e (iii) anos de função com o equilíbrio entre vida pessoal/profissional.

Este programa permite-nos analisar os resultados obtidos com a nossa amostra de inquiridos e de acordo com os seus elementos sociodemográficos.

5.1 Amostra

A nossa amostra foi constituída por 100 inquiridos onde os femininos representam 48% e os masculinos 52%. Os participantes encontram-se distribuídos por diferentes escalões etários em que a maior representatividade aparece evidenciada no escalão 30-45 anos e a menor nos 18-25.

Todos os profissionais inquiridos desenvolvem a sua atividade na zona de Lisboa e Médio Tejo e em gabinetes de multicontabilidades apenas do setor privado.

Em qualquer um dos espaços inquiridos existiu a implementação da vertente teletrabalho, de uma forma mais ou menos completa e em versão mais ou menos plena.

Em alguns dos espaços o teletrabalho foi implementado em versão 50/50 ou seja, alternavam por dois períodos de trabalho (manhã ou tarde) e o restante horário era desenvolvido em casa. Outros houve, em que apenas havia a obrigatoriedade de um dia de trabalho no escritório e o restante seria desenvolvido de forma deslocalizada deste espaço.

As empresas na maioria as situações disponibilizaram material informático e em outras situações atribuíram um valor suplementar em termos de remuneração, de forma que os colaboradores pudessem fazer face a custos extras no que respeita ao ajuste de pacotes de telecomunicações ou acréscimos de eletricidade ou outros consumíveis.

Em termos sociodemográficos ainda se considerou pertinente a questão colocada sobre os anos na atividade e verificou-se alguma homogeneidade no período que delimita dos 5 aos 15 anos no exercício destas funções.

De acordo com uma análise descritiva elaboramos a tabela seguinte e que de uma forma mais detalhada demonstra os elementos anteriormente referidos.

Tabela 4. Elementos Sociodemográficos.

Frequências

		Estatísticas		
		Sexo	Idade	Anos na Função
N	Válido	100	100	100
	Omisso	0	0	0

Tabela de Frequências

		Sexo			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Masculino	52	52,0	52,0	52,0
	Feminino	48	48,0	48,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria.

Tal como referimos anteriormente, nesta tabela retirada do SPSS verificamos a divisão de percentagens entre ambos os géneros.

Aqui aparece evidenciada a evolução associada a esta profissão e onde ao longo dos últimos anos muitas foram as mulheres a aceder à ordem e a fazer o seu exame de admissão.

De acordo com elementos consultados junto da OCC (ordem dos contabilistas certificados) nos últimos 5 anos a percentagem de mulheres que se inscreveu e fez exame era superior à masculina em cerca de 15%.

Tabela 5. Elementos Sociodemográficos – Idade.

		Idade			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	25	1	1,0	1,0	1,0
	26	1	1,0	1,0	2,0
	29	2	2,0	2,0	4,0
	31	1	1,0	1,0	5,0
	32	7	7,0	7,0	12,0
	33	5	5,0	5,0	17,0
	35	6	6,0	6,0	23,0
	36	7	7,0	7,0	30,0
	37	2	2,0	2,0	32,0
	38	6	6,0	6,0	38,0
	39	8	8,0	8,0	46,0
	40	3	3,0	3,0	49,0
	41	7	7,0	7,0	56,0
	42	5	5,0	5,0	61,0
	44	6	6,0	6,0	67,0
	45	8	8,0	8,0	75,0
	46	1	1,0	1,0	76,0
	47	4	4,0	4,0	80,0
	48	6	6,0	6,0	86,0
		49	1	1,0	1,0
	50	2	2,0	2,0	89,0
	51	3	3,0	3,0	92,0
	52	3	3,0	3,0	95,0
	53	1	1,0	1,0	96,0
	54	1	1,0	1,0	97,0
	55	1	1,0	1,0	98,0
	62	1	1,0	1,0	99,0
	65	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria.

Em termos etários a nossa amostra contempla profissionais dos 25 aos 65 anos. A nossa base de partida em termos de idade seriam os 18 anos, mas constatou-se que nos vários espaços onde o questionário foi remetido não existirem ou não estarem ao serviço elementos neste escalão etário.

Tratando-se de gabinetes de dimensão mais reduzida deparamo-nos com uma realidade de poucos funcionários por espaço e de elementos com um elevado número de anos na função. Elementos mais jovens apenas são considerados em situações mais pontuais de acréscimo de trabalho e em termos de trabalho temporário enquadradas por exemplo em períodos de férias escolares.

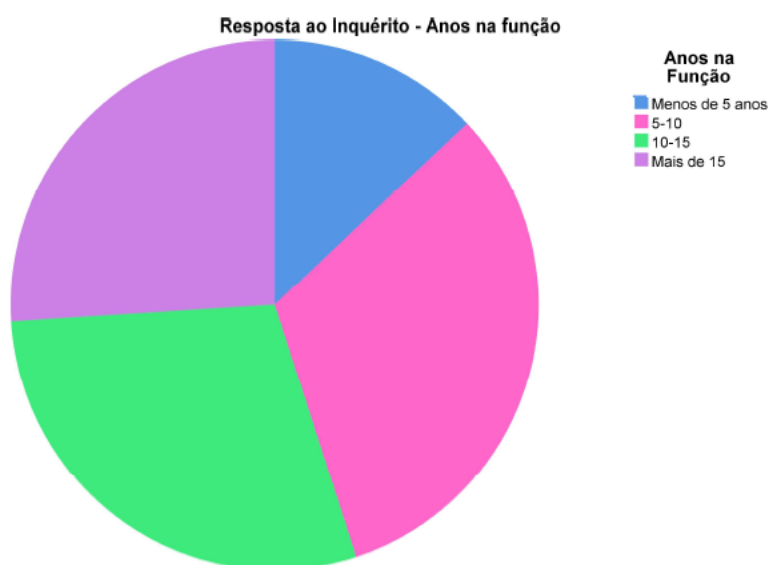
Sendo uma função muito exigente na maioria das situações são contratados profissionais habilitados pela OCC e cuja faixa etária já é mais elevada.

A experiência associada aos anos de serviço é um elemento muito considerado.

Apesar do acesso de novos elementos esta é uma classe a caminhar em parte para um envelhecimento e conjugando as idades com os anos de profissão muitos são os profissionais com mais de 15 anos de exercício de funções, conforme se pode observar de seguida.

Tabela 6. Antiguidade.

		Anos na Função			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Menos de 5 anos	13	13,0	13,0	13,0
	5-10	32	32,0	32,0	45,0
	10-15	29	29,0	29,0	74,0
	Mais de 15	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Fonte: Elaboração Própria.

De acordo com a tabela anterior e com o gráfico apresentado o período mais de 5 anos até o mais de 15 representa a quase totalidade da amostra.

Denota-se que o profissional ingressou nesta área e foi mantendo a sua atividade. Sendo uma área em constante mudança e evolução não será elemento estranho esta permanência e continuidade.

Dai ter sido considerado pertinente neste estudo analisar o grau de satisfação que existiria entre a variável anos na função e a satisfação com a implementação do teletrabalho.

Tabela 7. Teletrabalho / Grau de Satisfação.

Tabulação cruzada Anos na Função * O seu grau de satisfação em referência à implementação do teletrabalho

Contagem

		O seu grau de satisfação em referência à implementação do ...			
		Muito reduzido	Reduzido	Moderado	Elevado
Anos na Função	Menos de 5 anos	0	1	5	1
	5-10	0	6	8	7
	10-15	1	11	8	8
	Mais de 15	4	8	11	3
Total		5	26	32	19

Tabulação cruzada Anos na Função * O seu grau de satisfação em referência à implementação do teletrabalho

Contagem

		O seu grau de ...	
		Muito elevado	Total
Anos na Função	Menos de 5 anos	6	13
	5-10	11	32
	10-15	1	29
	Mais de 15	0	26
Total		18	100

Fonte: Elaboração Própria.

Ao analisarmos os resultados constatamos algo de muito interessante. Sendo esta uma profissão em constante mudança e evolução denota-se alguma resistência por parte das faixas etárias mais elevadas em fazer a adesão ou a referirem como vantagem o teletrabalho.

Seja pelas limitações que o “fora do escritório” pode representar seja pelo “não muito à vontade” com as novas tecnologias muitos foram os profissionais que não demonstraram muito entusiasmo nesta versão de trabalho.

Ainda que, na faixa dos 5 aos 10 anos de exercício de função existe um muito elevado grau de satisfação, nos escalões seguintes verifica-se exatamente o oposto, podendo referir-se alguma resistência a exercer funções neste formato de trabalho.

Tabela 8. Anos Função / Evolução Profissional.

Tabulação cruzada Anos na Função * O seu grau de evolução profissional

Contagem

		O seu grau de evolução profissional			Total
		Muito reduzido	Reduzido	Moderado	
Anos na Função	Menos de 5 anos	9	2	2	13
	5-10	9	15	8	32
	10-15	10	17	2	29
	Mais de 15	6	9	11	26
Total		34	43	23	100

Fonte: Elaboração Própria.

Numa fase seguinte do inquérito analisamos os mesmos anos de serviço com a perspetiva de evolução profissional. Voltamos a constatar que a maioria dos profissionais sente que estagnou, por um lado poderemos referir alguma estabilidade profissional, mas por outro lado, alguma falta de motivação para inovar ou procurar novas formas de desenvolver as funções que desempenham.

Existe um aspeto de rotina muito acentuado. Como que uma acomodação às situações. O teletrabalho talvez tenha vindo ‘agitar’ um pouco e fazer sair da zona de conforto alguns profissionais. Ficamos com a ideia de que estas mudanças em boa medida talvez não tivessem sido recebidas da melhor forma porque tudo o que é novidade tende a causar medo. Foi como se a parte estável de cada um de repente tivesse outra perspetiva e outro formato. E tudo o que não se conhece devidamente é um desafio.

Nesta mudança também a vertente pessoal de cada um dos profissionais sofreu alterações e consideramos neste estudo incluir esta questão.

Tabela 9. Anos Função / Equilíbrio Pessoal – Profissional.

Tabulação cruzada Anos na Função * Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

Contagem

		Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal			Total
		Moderado	Elevado	Muito elevado	
Anos na Função	Menos de 5 anos	2	11	0	13
	5-10	19	13	0	32
	10-15	10	18	1	29
	Mais de 15	10	14	2	26
Total		41	56	3	100

Fonte: Elaboração Própria.

Ao fazermos o cruzamento dos anos de função com o equilíbrio da vida pessoal constatamos que na grande maioria os profissionais inquiridos conseguiram esse equilíbrio.

As respostas centram a sua maior frequência entre moderado e elevado. Sendo uma área de atividade exigente e com muitos prazos associados verificou-se que cada um foi sabendo fazer o ajuste devido e conseguiu conciliar ambas as áreas.

Foram minimizados os conflitos que poderiam decorrer deste confinamento profissional ao seio familiar de cada um e o trabalho pôde ser realizado.

5.2. Análise Fatorial da Amostra

O teste *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* é uma medida estatística que permite fazer a verificação da adequabilidade da amostra à análise fatorial, permitindo medir cada variável e o modelo no seu todo. Quanto maior a proporcionalidade maior o *KMO* e maior o grau de adequação da amostra para a referida análise. Kaiser propôs que $KMO > 0.9$ seria excelente, $KMO = 0.8$ seria bom, 0.6 seria aceitável e abaixo destes valores seria medíocre ou até mesmo inaceitável para análise. Através dos valores obtidos pelo *KMO* pode-se verificar a adequabilidade do tamanho da amostra e a interpretação dos valores indica que quando se centram entre 0.7 e 0.8 são considerados bons. Quando inferiores a estes valores são considerados medíocres e demonstram que as amostras consideradas não são adequadas.

O teste de *Bartlett* permite verificar a «normalidade» da amostra pois é sensível a desvios da referida normalidade e é usado para construir a hipótese nula e alternativa.

Na tabela seguinte e de acordo com os valores obtidos com o teste *KMO* e *Bartlett* e que foram retirados do programa SPSS permite-nos verificar o grau de ajuste dos referidos dados à sua análise fatorial.

Tabela 10. Amostra.

Teste de <i>KMO</i> e <i>Bartlett</i>		
Medida <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> de adequação de amostragem.		,854
Teste de esfericidade de	Aprox. Qui-quadrado	1406,492
<i>Bartlett</i>	gl	153
	Sig.	,000

Fonte: Elaboração Própria.

De acordo com a tabela o nosso *KMO* é de 0.854 sendo considerado excelente e *Bartlett* revela um valor muito baixo o que demonstra ser a análise fatorial adequada a este estudo.

5.3. Análise de Construtos

5.3.1. Construto Percepção do Trabalho

De acordo com a tabela apresentada mais uma vez se verifica estarem reunidas as devidas condições para uma análise fatorial e a amostra ser adequada ao estudo.

Tabela 11. Percepção do teletrabalho através de Indicadores KMO.

Teste de KMO e Bartlett						
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.						,832
Teste de esfericidade de		Aprox. Qui-quadrado			544,264	
Bartlett		gl			36	
Sig.						,000

Variância total explicada						
Componente	Autovalores iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,058	45,091	45,091	4,058	45,091	45,091
2	1,262	14,022	59,112	1,262	14,022	59,112
3	,895	9,940	69,052			
4	,769	8,543	77,596			
5	,589	6,548	84,144			
6	,538	5,973	90,117			
7	,371	4,125	94,242			
8	,294	3,267	97,509			
9	,224	2,491	100,000			

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Fonte: Elaboração Própria.

De acordo com a análise fatorial estas duas variáveis apresentam 59.11% da variância total dos dados o que a torna aceitável e que demonstram a perspectiva positiva e a negativa no que se refere ao teletrabalho.

5.3.2. Construto balanço vida/trabalho

Na tabela seguinte as duas componentes que se consideraram representam aproximadamente 58.20% da variância total de dados e desta forma poderemos considerá-la como sendo aceitável e as duas componentes referem existir equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.

Tal como tínhamos referido anteriormente a maioria dos profissionais conseguiu encontrar ou estabelecer um ponto de equilíbrio nestas duas vertentes.

Tendo em conta as condições muito exigentes que se verificaram durante estes meses de confinamento e pandemia houve por parte destes profissionais um esforço extra no sentido de delimitarem convenientemente estas duas vertentes da sua vida. A pessoal e a profissional.

Tabela 12. Vida Pessoal / Profissional.

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,844
Teste de esfericidade de	Aprox. Qui-quadrado	690,327
Bartlett	gl	45
	Sig.	,000

Variância total explicada

Componente	Autovalores iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,752	47,521	47,521	4,752	47,521	47,521
2	1,068	10,681	58,202	1,068	10,681	58,202
3	,976	9,758	67,960			
4	,791	7,908	75,867			
5	,694	6,936	82,803			
6	,484	4,843	87,646			
7	,432	4,317	91,963			
8	,343	3,433	95,396			
9	,245	2,452	97,848			
10	,215	2,152	100,000			

Fonte: Elaboração Própria.

5.3.3. Construto Progressão na Carreira

Conforme a tabela seguinte a adequabilidade dos dados considera-se razoável ou aceitável tendo em conta o valor obtido de 0.668 e o teste de *Bartlett* tal como mencionado no quadro anterior é muito baixo conferindo-lhe uma significância muito baixa.

Tabela 13. Progressão na Carreira.

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,668
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	285,025
	gl	28
	Sig.	,000

Variância total explicada

Componete	Autovalores iniciais			Sommas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,386	29,827	29,827	2,386	29,827	29,827
2	1,900	23,750	53,577	1,900	23,750	53,577
3	1,013	12,658	66,235	1,013	12,658	66,235
4	,886	11,074	77,309			
5	,615	7,687	84,996			
6	,476	5,945	90,940			
7	,419	5,238	96,179			
8	,306	3,821	100,000			

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Fonte: Elaboração Própria.

As componentes que se apresentam uma variância de 66.235% sendo considerada aceitável e as componentes consideradas foram o impacto positivo ou negativo que o teletrabalho teve no que se refere à sua progressão de carreira.

6 – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1 Ótica dos Empregadores

Com este estudo constatamos elementos que consideramos importantes. O teletrabalho para a maioria das entidades patronais foi visto como uma vantagem.

A redução de custos e o aumento de produtividade dos seus colaboradores foram as vantagens mais evidentes que se verificaram.

A empresa conseguiu desenvolver a sua atividade e ainda que em algumas situações tivesse havido um ajustamento financeiro de forma a auxiliar o trabalhador nestas mudanças no seu conjunto o resultado final foi de uma redução de custos.

Custos associados a consumíveis, a eletricidade e a água e ao mesmo tempo com a redução do tempo associado às deslocações conseguia que o trabalhador melhorasse os seus níveis de produtividade e de concentração no trabalho.

Deslocalizou funções e se numa fase inicial esse foi um elemento de constrangimentos posteriormente após todos os ajustes foi uma engrenagem que funcionou quase na perfeição.

O novo normal tornou-se habitual e o online funcionava para quase todas as questões.

Foi sem qualquer dúvida uma forma eficaz de travar contágios e reduziu em muito os contatos pessoais. Esta quase ausência de contatos foi um elemento importante para aumentar índices de concentração e produtividade, havendo menos focos de distração o trabalhador estava quase na totalidade focado no trabalho.

Havia flexibilidade de horários e de desempenho das tarefas, mas às empresas foi pedido que desenvolvessem estratégias para uma melhor orientação dos seus colaboradores e o acompanhamento fosse sendo feito com a orientação para os objetivos e menos para o controlo. Muitos autores referiam que o importante não era o controlo, mas a devida orientação para os objetivos definidos. Da variada bibliografia consultada este aparecia como um fator constante, menos controlo e maior coordenação e apoio. Se o colaborador se sentisse apoiado e devidamente orientado para o que se pretendia dele mais facilmente teria a perceção correta do que lhe estava a ser solicitado.

As desvantagens para a empresa aparecem ao nível da deslocalização dos processos e da documentação e foi necessário um trabalho suplementar mais acentuado por parte das chefias com o objetivo de não colocar em risco informação sensível e dados mais ou menos confidenciais ao mesmo tempo que se estruturavam novos procedimentos e funções.

6.2 Ótica dos trabalhadores

Analisando estes elementos considerando a perspectiva do trabalhador poderemos mencionar que as principais vantagens estão centralizadas no menor tempo associado a deslocações, na flexibilidade de horários e procedimentos e na maior autogestão das tarefas.

Maior concentração e maior produtividade são também elementos mencionados como positivos. O trabalhador faz a gestão de praticamente todo o processo havendo por parte das chefias um foco mais centrado na orientação para os objetivos e menor no controlo.

Pelo inquérito apresentado também se constatou que na sua maioria os profissionais conseguiram estabelecer um equilíbrio entre vida pessoal e profissional e que foram sabendo adaptar-se as “inovações”.

Salientando este como um ponto de maior vantagem, pois perdia-se menos tempo com deslocações e como tal reduziam-se custos e ao mesmo tempo a partir de casa e no seu conforto familiar desenvolviam as tarefas.

Houve alterações de procedimentos e no que respeita aos dois organismos com os quais os contabilistas certificados mais trabalham que são a Autoridade Tributária e a Segurança Social um agilizar de questões que permitiu em fase de isolamento e de confinamento resolver muitas das situações.

De referir que uma vantagem associada a este processo também se verifica com a emissão de gases poluentes para a atmosfera com a redução das deslocações e com a capacidade de adaptação de cada um em situações de crise.

As desvantagens colocam-se ao nível do isolamento social e mesmo sendo esta uma profissão algo solitária o facto de nesta fase cada um estar no seu seio familiar e não no espaço físico do escritório criou distanciamentos e afastou colegas. As redes sociais e as ferramentas online atenuaram um pouco, mas a verdade é que faltava contacto humano.

Uma outra desvantagem coloca-se ao nível do aumento das despesas familiares como sendo água, luz ou internet. Nem todas as empresas acautelaram estes custos junto dos seus colaboradores e foram eles que fizeram os ajustamentos necessários de forma a cumprir tarefas.

Outra desvantagem que se verificou centrou-se na progressão de carreiras e muitos foram os casos em que se estagnou não havendo qualquer progressão ou aumento salarial.

Nem todos os trabalhadores se sentiram “acompanhados” por parte das suas chefias e houve por parte destes uma maior capacidade de ajuste o que em muitas situações se traduziu num maior número de horas de trabalho de forma a cumprir prazos e tarefas.

Denota-se que o controlo inicial passou a ser de coordenação numa fase mais posterior e da troca de opiniões entre colegas muitas vezes se referia que as chefias reconheciam o trabalho desempenhado e os esforços desenvolvidos para cumprir dia após dia o que era proposto.

Nos vários grupos online onde estivemos inseridos verificava-se que por parte dos profissionais desta área houve uma grande capacidade de ajustamento e um comprometimento muito sério com os objetivos ou tarefas distribuídas. Havia subjacente um apurado sentido de responsabilidade e uma preocupação acrescida em cumprir com o que estava a ser solicitado. Estes foram sendo os canais onde continuou a haver contacto com os colegas, se trocavam impressões e pedia-se opinião.

Muitas profissionais nesta fase ficaram privados das habituais formações e os conhecimentos que se adquiriam eram em grande medida de uma forma autodidata.

O trabalhar “em casa” foi quase na totalidade das opiniões algo de positivo.

7 – CONCLUSÕES

Como balanço final e de acordo com as respostas obtidas a maioria das opiniões destes profissionais coloca o teletrabalho como algo de positivo e que mesmo em termos futuros poderá ser adotado pelas empresas. Consideram que seria mais eficaz se não fosse estabelecido em pleno em casa e fosse alternado com dias ou semanas no escritório.

De acordo com as opiniões partilhadas isso permitiria manter um vínculo com os colegas e a informação em transito seria mais reduzida.

E se no início de todo estes processos existiram algumas dificuldades em conciliar tudo rapidamente se adaptaram, mas muitas vezes era referido nas nossas conversas online fazer falta o escritório e elementos que estavam presentes nesse espaço como sendo por exemplo o arquivo.

Podemos concluir que o teletrabalho é uma ferramenta de trabalho muito eficaz e que associada à estratégia da empresa poderá ser um elemento muito importante trazendo benefícios a ambas as partes e até mesmo para a sociedade.

De acordo com dados do INE em 2021 a percentagem de trabalhadores que estiveram em teletrabalho rondava os 63,91%. Teria sido efetivamente uma medida muito adotada pelas empresas.

A pergunta que foi a base para o ponto de partida desta dissertação fica respondida quase na sua plenitude.

O teletrabalho é uma excelente ferramenta de trabalho e permite organizar eficazmente as tarefas.

Os profissionais tomaram conhecimento da sua capacidade de conciliar a vida pessoal com a profissional e mesmo em fases mais exigentes foi sendo possível desenvolver tarefas e para as empresas ficou patente que deslocalizar processos e procedimentos permitia de igual forma atingir objetivos.

Mas, também se constatou que o facto de haver esta separação por vezes se perdia identidade organizacional e ao mesmo tempo poderia levar a alguma precariedade das condições de trabalho associada ao “medo” da perda da estabilidade profissional.

As carreiras tendem a estagnar em termos de progressão e os aumentos salariais não teriam grande expressão.

Deu-se uma importância mais elevada ao “online”, controlou-se menos e orientou-se mais.

Alguns dos nossos inquiridos trabalham sozinhos o que tornava esta autogestão um elemento muito importante. A capacidade de cada um se disciplinar e estabelecer rotinas assumiu um papel muito importante.

Como limitações a este estudo salienta-se tratar-se de uma área em que os profissionais não são muito propensos a revelar informações e mesmo sendo os inquiridos anónimos e confidenciais casos houve, em que existiu alguma relutância no envio das respostas.

Foi um estudo de caso que se restringiu ao setor privado e à região de Lisboa e Médio Tejo, mas que com as respostas obtidas permitiu enumerar mais desvantagens e vantagens associadas ao teletrabalho e desta forma completar as informações anteriormente obtidas em 2010 por Barros e Silva em que se referiam apenas como vantagens a autonomia e a melhoria da qualidade de vida e como desvantagens a ausência de limites entre pessoal e profissional levando a dificuldades na conciliação destas duas áreas.

O facto de todo este processo ter ocorrido numa fase atípica de pandemia e confinamento associada ao COVID-19 obrigou as empresas a adaptarem-se rapidamente e a fazer desta realidade uma imposição.

Assim sendo, como investigações futuras podem-se considerar quais os impactos do teletrabalho após a pandemia e como seria encarada esta realidade num contexto diferente, analisando como as empresas e colaboradores estariam ou não recetivos a manter ou não este “novo normal”. Em simultâneo poder-se-ia alargar a área de estudo a setores diferentes dos da prestação de serviços.

Qualquer mudança pressupõe tempo de adaptação, mas nesta fase foi uma feita de forma abrupta e a maioria das empresas e colaboradores ou se adaptou ou adaptou.

Não houve alternativas nem planos ou estratégias suplentes e a questão de saúde associada tornou estas medidas de extrema importância.

Nada era certo e nada se definia por muito tempo, interessa, pois agora para tempos futuros analisar estes elementos e verificar se os resultados obtidos em fase de menor pressão social e profissional seriam idênticos.

BIBLIOGRAFIA

- Aderaldo, I. L., Aderaldo, C. V. L., & Lima, A. C. (2017). Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. *Cadernos EBAPE. Br*, 15, 511-533.
- Amabile, TM, Hadley, CN, & Kramer, SJ (2002). Criatividade sob a arma. *Harvard business review*, 80, 52-63.
- Anderson, J., Bricout, J., & West, M. (2001). Telecommuting: Meeting the needs of businesses and employees with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16, 97-104.
- Angelo, L. F. (2014). *Gestão de carreira esportiva: uma história a ser contada no futebol* (Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo).
- Antunes, E. D., & Fischer, F. M. (2020). A justiça não pode parar?! Os impactos da COVID-19 na trajetória da política de teletrabalho do Judiciário Federal. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45.
- Apgar IV, M. (1998). The Alternative Workplace: Changing Where and How People Work. *Harvard Business Review*, 76(3), 121-136.
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020): The COVID-19 Crisis and Telework: A Research Survey on Experiences, Expectations and Hopes. *IZA Discussion Papers*, No. 13229. Bonn: Institute of Labor Economics (IZA).
- Balassiano, M., & Costa, I. d. (2016). *Gestão De Carreiras: Dilemas E Perspetivas*. São Paulo, SP: Atlas.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). Uma revisão da pesquisa de teletrabalho: descobertas, novas direções e lições para o estudo do trabalho moderno. *Jornal Internacional de Psicologia e Comportamento Industrial, Ocupacional e Organizacional*, 23(4), 383-400.
- Barros, A. M., & Silva, J. R. G. D. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. *CADERNOS Ebape.BR*, 8, 71-91.
- Baruch, Y. (2001). O status da pesquisa sobre teletrabalho e uma agenda para pesquisas futuras. *Jornal Internacional de Revisões de Gestão*, 3(2), 113-129.
- Beine, M., Bertoli, S., Chen, S., D'Ambrosio, C., Docquier, F., Dupuy, A., Fusco, A., Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teletrabalho no Contexto da Crise Covid-19. *Sustentabilidade*, 12(9), 36-62.

- Bennis, W. (2009). *On becoming a leader*. New York, NY: Basic Books.
- Beão, M. (2018). Trabalhando No Mundo Virtual - Uma Abordagem Ao 'Home Office' Análise Do Modelo De Negócio. *Ad Alta: Jornal de Pesquisa Interdisciplinar*, 8(1).
- Bianca, A. C. G., Sander, P. V., Michael, C., & Neeke, W. (2018). Managing flexible work arrangements: Teleworking and output. *European Management Journal*, 36(6), 727-735.
- Boonen, E. (2002). As várias faces do teletrabalho. *E&G – Economia e Gestão*, 2(4), 106-113.
- Bouziri, H., Smith, D., Descatha, A., Dab, W., & Jean, K. (2020). Working from home in the time of COVID-19: how to best preserve occupational health? *Occupational and environmental medicine*, 77(7), 509-510.
- Brites, R. (2013). *Análise de dados com IBM SPSS - Mix essencial para relatórios e teses académicas*. Lisboa: CIES/ISCTE-IUL-Centro de Investigação e Estudos de Sociologia.
- Brodeur, A., Gray, D., Islam, A., & Bhuiyan, S. (2020). A Literature Review of the Economics of COVID-19. *GLO Discussion Paper*, No. 601. Essen: Global Labor Organization.
- Carlsson-Szlezak, P., Reeves, M., & Swartz, P. (2020). O que o coronavírus pode significar para a economia global. *Harvard Business Review*, 3(10), 1-10.
- Coenen, M., & Kok, R. A. W. (2014). Workplace flexibility and new product development performance: the role of telework and flexible work schedules. *European Management Journal*, 32(4), 564-576.
- Collin, A., & Young, R. (2000). *The Future of Career*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Collins, CJ, & Smith, KG (2006). Troca e combinação de conhecimento: O papel das práticas de recursos humanos no desempenho de empresas de alta tecnologia. *Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560.
- Costa, A. F. (1989). A pesquisa de terreno em sociologia. In A. S. Silva, & J. M. Pinto (Eds.), *Metodologia das Ciências Sociais* (pp. 129-148). Porto: Edições Afrontamento.
- Costa, I. D. S. A. D. (2007). Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. *Revista de Administração Pública*, 41(1), 105-124.
- de Abreu, I. M. M. P. (2020). A Importância dos Dispositivos Médicos na Prevenção e Combate ao SARS-CoV-2. *Revista Portuguesa De Farmacoterapia*, 12(1-2), 39-47.

- De Kock, J. H., Latham, H. A., Leslie, S. J., Grindle, M., Munoz, S. A., Ellis, L., ... & O'Malley, C. M. (2021). Uma rápida revisão do impacto do COVID-19 na saúde mental dos profissionais de saúde: implicações para apoiar o bem-estar psicológico. *BMC saúde pública*, 21(1), 1-18.
- de Macêdo, T. A. M., Cabral, E. L. D. S., Silva Castro, W. R., de Souza Junior, C. C., da Costa Junior, J. F., Pedrosa, F. M., ... & Másculo, F. S. (2020). Ergonomia e teletrabalho: uma revisão sistemática. *Trabalho*, 66(4), 777-788.
- de Oliveira, M. R. G., Mill, D., & Ribeiro, L. (2010). A tutoria como formação docente na modalidade de Educação a Distância. *Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques*, 75.
- Delecta, P. (2011). Work Life Balance. *International Journal of Current Research*, 3, 186-189.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: a new way of working and living. *International Labour Review*, 129(5), 529-554.
- Di Nardo, M., Leeuwen, G., Loreti, A., Barbieri, M., Guner, Y., Locatelli, F., & Ranieri, V. (2020). A literature review of 2019 novel coronavirus (SARS-CoV2) infection in neonates and children. *Pediatric Research*, 89(5), 1101-1108.
- Diehl, A., & Tatim, D. (2004). *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo, SP: Prentice Hall.
- Direção-Geral da Saúde – DGS (2021). *COVID-19. Ponto de Situação Atual em Portugal*. Lisboa: DGS.
- Dublin, T. (1979). *Mulheres no trabalho: A transformação do trabalho e da comunidade em Lowell, Massachusetts, 1826-1860*. Imprensa da Universidade de Columbia.
- Drucker, P. (2013). *Pessoas e desempenho*. Routledge.
- Dutra, J. S. (2013). *Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna* (4ª. ed.). São Paulo, SP: Atlas.
- Europeia, C. (2006). *A nova definição de PME: Guia do utilizador e modelo de declaração*. Bruxelas: CE.
- Fachin, O. (2005). *Fundamentos de Metodologia* (5ª. ed.). São Paulo, SP: Saraiva.
- Fernandez, A. B. (1999). *El teletrabajo*. Madrid: Ágata.
- Filardi, F., Castro, R. M. P., & Zanini, M. T. F. (2020). Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. *Cadernos Ebape.BR*, 18, 28-46.
- Fortin, M. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.

- Fortin, M. F. (2009). *O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização* (5ª. ed.). Loures: Lusociência.
- Freixo, M. J. (2013). *Metodologia Científica: Fundamentos, métodos e técnicas* (4ª. ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Figueiredo, E., Ribeiro, C., Pereira, P., & Passos, C. (2021). Teletrabalho: Contributos e desafios para as organizações. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(2), 1427-1438.
- Gbezo, B. (1995). Travailler autrement: la révolution du télétravail. *Travail – Bureau International du Travail*, 14, 4-7.
- Goulart, J. O. (2009). *Teletrabalho-alternativa de trabalho flexível*. Rio de Janeiro, RJ: Senac.
- Greenhaus, J., & Powell, G. (2006). When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Superando os desafios do teletrabalho: resultados de estratégias bem-sucedidas de teletrabalho. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87.
- Harwit, E. (2004). Spreading telecommunications to developing areas in China: Telephones, the Internet and the digital divide. *The China Quarterly*, 1, 1010-1030.
- Hau, F., & Todescat, M. (2018). O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso. *Navus: Revista de Gestão e Tecnologia*, 8(3), 37-52.
- Herman, A. M., & Windle, S. (2000). *Telework: The New Workplace of the 21st Century*. Washington, DC: Department of Labor.
- Henriques, J. P. V. (2021). *O impacto da pandemia COVID-19 no desempenho das PMEs portuguesas* (Tese de Doutoramento, Universidade de Coimbra).
- Horbach, J., Rammer, C., & Rennings, K. (2012). Determinants of eco-innovations by type of environmental impact: The role of regulatory push/pull, technology push and market pull. *Ecological economics*, 78, 112-122.
- Huws, U., Korte, W. B., & Robinson, S. (1990). *Telework: Towards the elusive office*. Chichester: Wiley.

- Jasperson, J., Carter, P. E., & Zmud, R. W. (2005). Uma conceituação abrangente de comportamentos pós-adotivos associados a sistemas de trabalho habilitados pela tecnologia da informação. *MIS trimestral*, 525-557.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of organizational behavior*, 31(4), 519-542.
- Kraut, R. (1989). Telecommuting: The Trade-offs of Home Work. *Journal of Communication*, 39(3), 19-47.
- Kurkland, N., & Bailey, D. (1999). The advantages and challenges of working here, there anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53-68.
- Lakatos, E., & Marconi, M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo, SP: Atlas.
- Lambert, A., Cayouette-Remblière, J., Guéraud, É., Le Roux, G., Bonvalet, C., Girard, V., & Langlois, L. (2020). How the COVID-19 epidemic changed working conditions in France. *Population & Societies*, 579(6), 1-4.
- Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro. Código de Trabalho.
- Leite, N. P., Leite, F. P., & Albuquerque, L. G. (2013). A gestão de pessoas e as estratégias de atração, desenvolvimento e retenção de profissionais: o caso Petrobrás. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, 12(4), 91-122.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Losekann, R. G. C. B., & Mourão, H. C. (2020). Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o home vira office. *Caderno de Administração*, 28, 71-75.
- Malhotra, N. K. (2019). *Pesquisa de Marketing* (7ª ed.). São Paulo, SP: Bookman.
- Mello, A. (2000). *Teletrabalho. Telework: O trabalho em qualquer lugar e qualquer hora*. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark.
- Meneses, P. P. M. et al. (2014). A produção científica brasileira sobre a gestão de recursos humanos de 2001 e 2010. *Revista de Administração Mackenzie*, 15(4), 111-134.
- Mintzberg, H. (2004). *Estrutura e dinâmica das organizações* (3ª. ed.). Lisboa: Dom Quixote.
- Murad, M., Zayed, N., & Mukul, A. (2013). A Study on Job Satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 5(17), 14-20.
- Newman, S. (1989). Telecommuters bring the office home. *Management Review*, 78(12), 40-45.
- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade*. São Paulo, SP: Futura.

- Olson, M. H., & Primps, S. B. (1984). Working at Home with Computers: Work and Nonwork Issues. *Journal of Social Issues*, 40(3), 97-112.
- Olson, M. (1983). Remote office work: changing work patterns in space and time. *Communications of the ACM*, 26(3), 182-187.
- Ordem dos Contabilistas Certificados – OCC (2021). *Notícias. Funcionamento dos Gabinetes*. Lisboa: OCC.
- Pantoja, M. J., Andrade, L. L. S., & Oliveira, M. A. M. (2020). Qualidade de vida no teletrabalho compulsório: percepções de trabalhadores de uma organização pública brasileira. *Revista da Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém*, 8(4), 80-94.
- Pardal, L., & Soares L. E. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto: Areal.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2011). Relationships between work-home segmentation and psychological detachment from work: the role of communication technology use at home. *Journal of occupational health psychology*, 16(4), 457-460.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4ª ed.). Gradiva: Lisboa.
- Rabelo, A. (2002). Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho e das organizações virtuais na era da informação?. *Revista de Administração FACES Journal*.
- Rasmussen, E., & Corbett, G. (2008). Por que o teletrabalho não funciona? *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(2), 20-32.
- Reis, F. L. (2010). *Como Elaborar uma Dissertação de Mestrado*. Lisboa: Pactor.
- Risman, B. J., & Tomaskovic, D. D. (1989). The social construction of technology. Microcomputers and the information of work. *Business Horizons*, 32(3), 71-75.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2012). *Management*. New Jersey, NJ: Pearson.
- Rocha, C. T., & Amador, F. S. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 152-162.
- Rohm, R. H. D., & Lopes, N. F. (2015). O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(2), 332-345.
- Rosenfield, C. L., & Alves, D. A. D. (2011). Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Dados*, 54(1), 207-233.
- Russo, M., & Buonocore, F. (2013). Reducing the effects of work–family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters. *Human Resource Management Journal*, 23(1), 91-108.
- Salaff, J. W. (2002). Onde a casa é o escritório. *A internet na vida cotidiana*, 464-495.

- Sanfilippo, M. (2020, Março 03). How to Improve Your Work-Life Balance Today. *Business News Daily*.
- Schermerhorn, J. R. (2012). *Management* (12^a. ed.). New York, NY: John Wiley and Sons.
- Silverman, D. (1994). *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications.
- Siqueira, M., Martins, M., Orengo, V., & Souza, W. (2014). *Novas medidas do comportamento organizacional*. São Paulo, SP: Artmed.
- Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M. (2019). Traduzindo o impacto dos processos de gestão do conhecimento em inovação baseada no conhecimento: o papel negligenciado e mediador da produtividade do trabalhador do conhecimento. *Journal of Business Research*, 94, 442-450.
- Tellis, W. (1997). Introduction to Case Study. *The Qualitative Report*, 3(2), 45-58.
- Tenikue, K. T. M., Theloudis, A., Van Kerm, P., Verheyden, B., & Vergnat, V. (2020). *Economic effects of Covid-19 in Luxembourg. First RECOVid working note with preliminary estimates*, Luxembourg: Research Luxembourg.
- Tremblay, D. G. (2002). Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 42, 54-65.
- Ulrich, D. (2020). *Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH*. São Paulo, SP: Futura.
- Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M., & Haythornthwaite, C. (1996). Computer networks as social networks: collaborative work, telework, and virtual community. *Annual Review of Sociology*, 22, 213-238.
- Zedeck, S., & Mosier, K. L. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychologist*, 45(2), 240-251.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Conceitos de Teletrabalho

«O teletrabalho como a modalidade de trabalho prestada por um trabalhador fora das instalações da empresa, mediante o recurso a tecnologia de informação, sendo as suas características principais, conseqüentemente a distância do trabalhador em relação à sede social e instalações principais da empresa, por um lado, e o recurso a meios informáticos e/ou telemáticos por outro lado»

Dray, 2001:266

« (...) Teletrabalho (telecommuting/Telework): é o processo de levar o trabalho aos colaboradores; atividades realizadas fora da empresa um ou mais dias da semana. É a substituição total ou parcial das viagens diárias para o trabalho por tecnologia de informação e telecomunicações (...).»

Goulard, 2009: 24-26

«Considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através de recurso a tecnologias de informação e de comunicação».

Lei n. °7/2009 – art.º 165

«O teletrabalho é uma modalidade de trabalho realizada pelo trabalhador (autónimo ou empregado) em local distinto da empresa. Mudam as conceções de espaço (desterritorialização) e de tempo (desprendido do aqui e agora)».

Sarsur et al., 2004:4

«O teletrabalho é o uso de computadores e telecomunicações para mudar a geografia do trabalho já consolidado, e que envolve diversos aspectos (económico, social, cultural, organizacional, tecnológico, ambiental, legal e outros)».

Sakuda e Vasconcelos, 2005:9

«O teletrabalho consiste numa nova forma de organizar o trabalho, cuja característica principal é a de estabelecer entre duas partes (uma entidade empregadora e um trabalhador) um conjunto de relações laborais à distancia asseguradas por instrumentos informáticos e/ou instrumentos de telecomunicações».

Rebelo, 2010:3

Apêndice 2 – Questionário

O questionário apresentado no âmbito da dissertação de Mestrado de Gestão de Empresas do ISLA Santarém pretende analisar o impacto da implementação do Teletrabalho em gabinetes de contabilidade durante a pandemia e a crise gerada pelo COVID-19.

O tempo necessário para resposta será de cerca de 10 minutos e agradece-se desde já a vossa participação.

Garantimos desde já a confidencialidade dos dados e o anonimato nas respostas. Grata pelo vosso contributo agradeço a vossa colaboração.

A – Impacto do teletrabalho

Avaliação dos elementos positivos ou negativos à implementação do teletrabalho

Classifique

1-O seu grau de satisfação em referência à implementação do teletrabalho

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

2– As suas possibilidades de progressão na carreira

- Muito reduzidas
- Reduzidas
- Moderadas
- Elevadas
- Muito elevadas

3– O seu grau de evolução profissional

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

4- A sua eficiência na execução de tarefas

- Muito reduzida
- Reduzida
- Moderada
- Elevada
- Muito elevada

5- As alterações na relação com as chefias

- Muito reduzidas
- Reduzidas
- Moderadas
- Elevadas
- Muito elevadas

6- Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

7- O impacto do teletrabalho na relação com os colegas

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

8- Qual o nível de stress associado ao teletrabalho

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

9- Qual o nível associado ao cansaço psicológico em regime de teletrabalho

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

10- Qual o seu grau de concentração para a execução das suas tarefas

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

Parte II

Impacto do teletrabalho associado à pandemia COVID-19

Classifique

1- Nível de satisfação por estar a trabalhar em casa

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

2- Nível de conflitos familiares devido ao teletrabalho

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

3- Nível de conflitos com colegas ou chefias

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

4- Nível de concentração na execução das tarefas

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

5- Nível das dificuldades no uso das tecnologias (ZOOM, TEAMS, Etc)

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

6- Nível de orientação para as tarefas por parte das chefias

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

7- Nível de eficiência na execução das tarefas

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

8- Nível de equilíbrio entre profissional e pessoal

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

9- Nível de ligação na relação com os colegas

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

10- Nível de cansaço devido à pandemia COVID-19 e o regime de teletrabalho

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

Parte III – Reuniões Online, Teletrabalho e COVID-19

Classifique

- 1- As possibilidades de continuar em regime de teletrabalho
 - Muito reduzidas
 - Reduzidas
 - Moderadas
 - Elevadas
 - Muito elevadas

- 2- Em período de COVID-19 considera as vantagens na implementação do teletrabalho
 - Muito reduzidas
 - Reduzidas
 - Moderadas
 - Elevadas
 - Muito elevadas

- 3- Quais as possibilidades de mais empresas proporem teletrabalho os seus colaboradores
 - Muito reduzidas
 - Reduzidas
 - Moderadas
 - Elevadas
 - Muito elevadas

- 4- Considero ter havido uma alteração da minha opinião em relação às reuniões online
 - Muito reduzida
 - Reduzida
 - Moderada
 - Elevada
 - Muito elevada

5- Considero que a pandemia introduziu alterações aos formatos de reunião

- Muito reduzidas
- Reduzidas
- Moderadas
- Elevadas
- Muito elevadas

Parte IV – Mudanças e alterações Profissionais

1- Qual a frequência com que pensa em mudar de trabalho

- Muito reduzida
- Reduzida
- Moderada
- Elevada
- Muito elevada

2- Qual a possibilidade de fazer essa mudança nos próximos 12 meses

- Muito reduzida
- Reduzida
- Moderada
- Elevada
- Muito elevada

3- Quais as possibilidades de num período de 12 meses concretizar os seus objetivos profissionais

- Muito reduzidas
- Reduzidas
- Moderadas
- Elevadas
- Muito elevadas

4- A mudança associada à pandemia e a implementação do teletrabalho trouxe melhorias Profissionais

- Muito reduzidas
- Reduzidas
- Moderadas
- Elevadas
- Muito elevadas

5- Considero ter havido um empenho profissional neste período

- Muito reduzido
- Reduzido
- Moderado
- Elevado
- Muito elevado

Parte V

Idade - -----

Número de Filhos - -----

Sexo - -----

Estado Civil - -----

Anos na Profissão - -----