Instituto Politécnico de Tomar

Escola Superior de Gestão de Tomar

O impacto das emoções no teletrabalho, na relação laboral e no desempenho contextual

Dissertação de Mestrado

Carolina Dias Lourenço Violante

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Tomar/ outubro/ 2022

O impacto das emoções no teletrabalho, na relação laboral e no desempenho

Instituto Politécnico de Tomar

Escola Superior de Gestão de Tomar

Carolina Dias Lourenço Violante

O impacto das emoções no teletrabalho, na relação laboral e no desempenho contextual

Dissertação de Mestrado

Orientado por:
Prof. Doutora Ana Junça Silva (IPT)
Prof. Doutor Sílvio Brito (IPT)

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos

O impacto das emoções no teletrabalho, na relação laboral e no desempenho

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Professora Doutora Ana Junça Silva, pela sua disponibilidade, tempo dispensado, ajuda e apoio constante neste percurso desafiador, sendo um pilar fundamental durante o longo período de realização desta dissertação e pela excelente profissional que é, com quem adquiri muito conhecimento e competências ao longo da minha licenciatura e mestrado.

Agradeço ao Professor Doutor Sílvio Brito, pela ajuda prestada nas sessões de apoio, pelo tempo e atenção dispensados, e pelo acompanhamento no desenvolvimento deste estudo, revelando ser um admirável profissional com quem adquiri muitos conhecimentos ao longo da minha licenciatura e mestrado.

Ao Joel, agradeço por ser o meu porto seguro, pelo amor, auxílio e motivação constante ao longo destes anos, por acreditar sempre em mim e nunca duvidar das minhas capacidades. Sem ele este percurso tão desafiante não seria possível.

Aos meus pais, agradeço todo o amor e os valores que me passaram, pela persistente que sempre me transmitiram e pela resiliência da minha mãe em nunca me deixar desistir dos meus sonhos. Agradeço também, por todos os esforços e dedicação para que nunca me faltasse o fundamental para ser feliz.

Agradeço à minha irmã Ana Muriel e à sua linda família pelo apoio e força ao longo deste percurso.

Agradeço à minha avó Filomena, avó Alfredo, tio Nuno e tia Albertina, por sempre acreditarem em mim, pelo apoio, coragem e carinho que me deram ao longo deste percurso.

Aos meus sogros, por me incentivarem e apoiarem neste percurso, à minha sogra Albertina por ter sido um apoio, porque sem a sua ajuda, carinho e tempo dispensado nada disto seria possível.

À minha colega Bárbara Alexandre, pela amizade e companheirismo ao longo deste percurso académico, por estar sempre ao meu lado e demonstrar sempre confiança em mim. À minha família, amigos e colegas agradeço toda a compreensão, coragem, confiança e amizade ao longo deste percurso.

Obrigada de coração a todos, sem vocês este percurso não seria possível!

RESUMO

A evolução das tecnologias de informação e comunicação transformou os processos e as relações de trabalho, dando origem ao teletrabalho. Devido à pandemia do COVID-19, as organizações adotaram o teletrabalho como forma de assegurar a sua produtividade e minimizar o contágio do vírus. Apesar do teletrabalho ser um fenómeno que já existe há alguns anos, pouco se sabe sobre como e quando este regime de trabalho influencia o desempenho. Com base na teoria da conservação de recursos e na *broaden-and-build theory* desenvolvemos um modelo concetual no qual identificámos o rácio de afeto experienciado em teletrabalho como um mecanismo explicativo da relação entre o teletrabalho e o desempenho. Mais ainda, consideraram-se condições individuais (inteligência emocional) e contextuais (autonomia no trabalho) como moderadores desta relação. Como tal, este estudo teve como objetivo (1) analisar a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio de afeto, e (2) testar o papel moderador de fatores individuais (inteligência emocional) e contextuais (autonomia) na relação indireta entre o teletrabalho e o desempenho através do rácio do afeto. De forma a dar resposta aos objetivos utilizou-se uma metodologia quantitativa, por meio de um questionário *online* aplicado a indivíduos que estivessem em regime de teletrabalho (N=190). Os resultados mostraram que (1) o teletrabalho influenciou, positiva e significativamente, o rácio de afeto e este por sua vez o desempenho contextual; (2) a inteligência emocional e a autonomia de métodos influenciaram, positiva e significativamente, o desempenho contextual; (3) o efeito indireto do teletrabalho sobre o desempenho contextual através do rácio do afeto foi moderado pela inteligência emocional e pela autonomia, de tal forma, que a relação indireta tornou-se mais forte quando os indivíduos apresentavam níveis mais altos de inteligência emocional (versus mais baixos) e autonomia (versus mais baixos). Estes resultados revelam-se fundamentais para uma melhor compreensão do como e quando o teletrabalho pode gerar um desempenho contextual maior.

Palavras-chave: Teletrabalho; Rácio do Afeto; Inteligência Emocional; Autonomia; Desempenho.

ABSTRACT

The evolution of information and communication technologies has transformed work processes and relationships, giving rise to teleworking. Due to the COVID-19 pandemic, organizations have adopted teleworking as a way to ensure their productivity and minimize the spread of the virus. Despite teleworking being a phenomenon that has been around for a few years, little is known about how and when this work regime influences performance. Based on resource conservation theory and broaden-and-build theory we developed a conceptual model in which we identified the affect ratio experienced in telework as an explanatory mechanism of the relationship between telework and performance. Furthermore, individual conditions (emotional intelligence) and contextual conditions (work autonomy) were considered as moderators of this relationship. As such, this study aimed to (1) analyze the relationship between telework and contextual performance through the affect ratio, and (2) test the moderating role of individual (emotional intelligence) and contextual (autonomy) factors in the indirect relationship. between telework and performance through the affect ratio. In order to respond to the objectives, a quantitative methodology was used, through an online questionnaire applied to individuals who were teleworking (N=190). The results showed that (1) telework influenced, positively and significantly, the affect ratio and this in turn, the contextual performance; (2) emotional intelligence and autonomy of methods positively and significantly influenced contextual performance; (3) the indirect effect of telework on contextual performance through the affect ratio was moderated by emotional intelligence and autonomy, such that the indirect relationship became stronger when individuals had higher levels of emotional intelligence (versus lower) and autonomy (versus lower). These results prove to be fundamental for a better understanding of how and when telework can generate greater contextual performance.

Keywords: Telework; Affection Ratio; Emotional intelligence; Autonomy; Performance.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS V

RESUMO VII

ABSTRACT IX

ÍNDICE DE FIGURAS XIII

ÍNDICE DE TABELAS XV

INTRODUÇÃO 17

Capítulo I. Enquadramento Teórico 20

1. Teletrabalho 20
   1.1. Conceito e definições 20
   1.2. Modelos de teletrabalho 22
   1.3. Efeitos do Teletrabalho 23
   1.4. A relação entre teletrabalho e o afeto 25
   1.5. A relação entre o afeto e o desempenho 28
2. O papel moderador das características individuais e do trabalho 32
   2.1. Inteligência Emocional 32
3. Características do trabalho: Autonomia 43

Capítulo II. Método 46

1. Amostra 46
2. Procedimento 46
3. Instrumentos de medida 47
   3.1. Teletrabalho 47
   3.2. Afeto 47
   3.3. Inteligência Emocional 48
   3.4. Desempenho Contextual 48
4. Análise de dados 48

Capítulo III. Resultados 50

1. Análise da normalidade das variáveis 50
2. Estatística descritiva 50
3. Teste de Hipóteses 51
   3.1. Hipótese 1 51

3.2. Hipótese 2 52
3.3. Hipótese 3 52
3.4. Hipóteses 4 e 5 54
Capítulo IV. Discussão de Resultados 58
Limitações e Investigações Futuras 64
Implicações Práticas 65
Referências Bibliográficas 67
ANEXOS 90
ANEXO A 90
Estatísticas descritivas para averiguar a normalidade das variáveis do estudo 90
ANEXO B 90
Questionário 90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo dos Quatro Ramos de Mayer & Salovery (1997) 38
Figura 2: Modelo de Mediação Moderada 45
Figura 3: Modelo de mediação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio do afeto 53
Figura 4: Mediação moderada. 56
Figura 5: Relação entre o rácio do afeto e o desempenho contextual moderado pela IE. 56

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela I. As quatros dimensões do desempenho (Sonnentag & Frese, 2012)..... 29
Tabela II: Modelo 5 dimensões Bar-On Fatores Gerais- Inventário EQ-i de Bar-On (Bar-On, 2006)..... 37
Tabela III: Médias, Desvios-Padrão, Correlações e Consistência Interna das Variáveis 50

INTRODUÇÃO

De acordo com a meta-análise desenvolvida por (MacCann et al., 2019), a inteligência emocional (IE) além de ser relevante para um diverso número de *outcomes* (e.g., bem-estar), parece ser uma condição facilitadora do desempenho, já que indivíduos com maior inteligência emocional tendem a demonstrar melhor desempenho.

A IE reflete, sobretudo, o estudo das relações entre a emoção e a inteligência, com o primeiro artigo publicado em 1990 por Salovey e Mayer. O conceito de IE era relativamente desconhecido até Goleman, no seu livro "*Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ"*, em 1995, descrever a sua relevância. De acordo com Salovey e Mayer (1990), a IE inclui três dimensões: (1) capacidade de percecionar emoções, ou seja, a capacidade de identificar e decifrar as próprias emoções e as emoções dos outros; (2) capacidade de usar ou assimilar emoções, usufruir destas, e priorizar aquelas que simplificam as atividades cognitivas, como o processamento de informação e a tomada de decisão; (3) gerir as emoções, i.e., a capacidade de compreender as próprias emoções e as dos outros e de gerir o fluxo emocional. Também Goleman (1998) apresentou um modelo de IE no qual agrupou capacidades individuais e a personalidade, de modo a testar e observar os respetivos efeitos no desempenho: (1) autoconsciência; (2) autogestão; (3) consciência Social; e (4) gestão de relações. Segundo Goleman (1998) em cada componente existe um conjunto de competências emocionais.

Apesar de existirem diversos estudos que mostram o papel moderador da IE na relação entre características do trabalho e o desempenho (e.g., MacCann et al., 2019), poucos estudos têm abordado este papel da IE em regimes de trabalho flexíveis como o teletrabalho. O teletrabalho é um regime de trabalho flexível caracterizado por duas dimensões: os colaboradores trabalham fora do local de trabalho comum e tem de haver uma ligação remota entre a casa e o escritório (Rupietta & Beckmann, 2016). Trabalhar a partir de casa tem vindo a ser, cada vez mais, solicitado tanto pelos colaboradores dependentes como independentes (Junça-Silva & Coelho, 2022). Este regime de trabalho apresenta algumas dificuldades, tais como, a ausência de *feedback* e a falta de apoio social (Sardeshmukh et al., 2012). Assim, os recursos tecnológicos atualmente utilizados pelas organizações, tais como os *e-mails*, possibilitam desenvolver estratégias de comunicação e troca de informação idênticas às existentes no ambiente presencial. Contudo, o

teletrabalho apresenta benefícios tanto para o indivíduo (e.g., maior bem-estar), como para a organização; este é um meio cada vez mais usado para reduzir os custos organizacionais (e.g., não obriga a um espaço físico para todos os colaboradores, com custos), permitir aos colaboradores exercer as suas funções em qualquer local, e aumentar a diversidade cultural (Di Martino & Wirth, 1990). Para além disso, este regime evita que o colaborador se desloque até ao local de trabalho, permitindo que utilize esse tempo para outra atividade ou para a família, assim como economiza o custo da deslocação (Stephens & Szajna, 1998). Além disso, exercendo as suas funções fora do escritório consegue controlar melhor as interrupções e usufruir de uma maior flexibilidade de horário e autonomia. A autonomia parece ser uma característica consensualmente atribuída ao teletrabalhador uma vez que este regime estimula a sua autonomia devido à sua flexibilidade e ao controlo necessário para desempenhar o seu trabalho remotamente (Harpaz, 2002). Dubrin (1991) também refere que a autonomia é uma característica crítica do teletrabalho, uma vez que aumenta a sua responsabilidade pela qualidade do seu desempenho. Estas características parecem suportar o incremento nos níveis de bem-estar, afeto positivo e desempenho (e.g., Junça-Silva et al., 2022).

O sucesso do teletrabalho depende de muitos fatores, incluindo o grau em que trabalhar em casa afeta o afeto experienciado pelos trabalhadores (Junça-Silva et al., 2022) e pode também depender de outras condições de organização do trabalho ou características do trabalho que influenciem o efeito que o teletrabalho tem nos indivíduos. Além disso, é possível que o teletrabalho influencie o afeto no trabalho e o desempenho de forma diferente de acordo com características individuais, como a IE; ou seja, o teletrabalho influenciará o desempenho, mas de forma diferente tendo em conta as características individuais (IE) e relacionadas com o trabalho (autonomia). Um fator fundamental para antecipar e prevenir a diminuição de desempenho passa por entender os mecanismos que influenciam o seu estado afetivo no trabalho e, consequentemente, determinam o seu sucesso. Embora exista um corpo de literatura científica sobre o efeito do teletrabalho no afeto (e.g., Junça-Silva et al., 2022) bem como no desempenho (e.g., MacCann et al., 2019), o efeito do primeiro, no contexto de uma pandemia, combinado com uma elevada incerteza decorrente da mesma, merece atenção. Além disso, compreender o papel moderador das características organizacionais e individuais é importante para identificar as condições ideais para implementar o teletrabalho. Além disso, não há conhecimento suficiente sobre o efeito de novas formas de trabalho (por

exemplo, trabalhar em casa) no afeto experienciado pelos teletrabalhadores durante a pandemia de COVID-19. Muito antes do contexto atual surgir, o ex-presidente dos EUA, Barack Obama, mencionou a importância de reter trabalhadores mais produtivos e felizes através de políticas flexíveis no local de trabalho (por exemplo, teletrabalho) (House, 2010).

Desta forma, o objetivo deste estudo é analisar a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio do afeto e testar o papel moderador de fatores individuais (IE) e contextuais (autonomia). A dissertação é dividida em quatro secções: (1) a revisão de literatura e o respetivo enquadramento teórico; (2) a metodologia; (3) os resultados e; (4) a discussão dos resultados e as conclusões.

Capítulo I. Enquadramento Teórico

1. Teletrabalho

1.1. Conceito e definições

O termo "Teletrabalho" deriva da união da palavra grega "*telou*", que significa "longe", e da palavra latina "*tripaliare"* que vem da palavra "trabalhar". Segundo Illegems e Verbeke (2004, p.1), o teletrabalho é o "trabalho remunerado a partir de casa, de um escritório satélite, de um centro de teletrabalho ou de qualquer outro posto de trabalho fora do escritório principal, por pelo menos um dia."

A origem do teletrabalho no meio organizacional teve início no ano de 1857 com a experiência de Edgard Thompson, proprietário da empresa ferroviária *Penn Railroad*, nos Estados Unidos, quando descobriu que poderia aplicar um sistema privado de telégrafo, com o objetivo de controlar o uso dos equipamentos à distância, criando operações descentralizadas (Kugelmass, 1995).

Contudo, o conceito de teletrabalho foi identificado mais tarde por Jack Nilles - criador do conceito "*teleworking*" - "teletrabalhar" - que na década de 70 era Secretário do Comitee de investigação da *Aerospace Corporation*, organização que delineava veículos espaciais para o Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América e para a NASA. Em 1973, Nilles implementou a ideia de teletrabalho com o início das funções remotas na *National Aeronautics and Space Administration* (NASA), com o intuito de dar resposta aos problemas decorrentes da distância física entre membros da mesma equipa, potenciando a rentabilidade destas equipas.

Nilles (1973) sugeriu esta modalidade de trabalho após chegar à conclusão de que ao implementar o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) evitaria problemas de congestionamento no trânsito inerentes às deslocações trabalho-casa-trabalho, reduziria custos nos combustíveis e ainda diminuiria as preocupações ambientais a nível da poluição atmosférica (Almeida, 2019). Ou seja, Nilles propôs levar o trabalho até ao trabalhador, em vez de ser o trabalhador a ir até ao trabalho. Este (1997) questionou "porque precisamos ir ao trabalho, quando a tecnologia permite que a maioria trabalhe em casa?" (p. 17).

Segundo Goulart (2009), com o aparecimento do teletrabalho muitas mudanças ocorreram, sobretudo mudanças no âmbito organizacional. A implementação desta modalidade de trabalho flexível potenciou renovações na estrutura e cultura organizacional, levando a uma maior confiança entre organização e colaboradores, tornando-se fundamental na confiança, autonomia e no poder de decisão, quer da parte dos colaboradores, quer dos superiores hierárquicos. Este regime de trabalho começou a ser adotado pelas organizações com maior domínio no mercado em que atuavam, promovendo um maior empenho e responsabilidade por parte dos trabalhadores na gestão e organização das tarefas.

A partir dos anos 80, o teletrabalho foi testado por muitas organizações norte-americanas e europeias, oferecendo oportunidade de pequenos investimentos por parte dos governos para novas iniciativas, sobretudo nas grandes cidades urbanas.

Nos finais da década de 1990, o mundo tem vindo a experienciar uma crescente evolução tecnológica, onde novos equipamentos de telecomunicações (computadores, *tablets, laptops, smatphones e softwares)* tornaram-se ferramentas de trabalho fundamentais para o exercício das funções de qualquer trabalhador (Tavares, 2017). O teletrabalho permitiu o desenvolvimento do potencial de cada trabalhador, trazendo novas adaptações, maior qualidade de vida profissional e familiar, maior crescimento profissional e mais felicidade. (Charalampous et al., 2022; Grant et al., 2018).

Em Portugal, o regime jurídico de teletrabalho teve a sua primeira consagração legal na Lei n.º 99/2003, de 27 de agosto. Esta modalidade foi introduzida na legislação laboral portuguesa, que de acordo com o artigo nº 167, do Código de Trabalho de 2009 (Porto Editora, p. 85), o teletrabalho define-se como "sendo uma prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação".

A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2009) instituiu que o teletrabalho deve ser determinado a diferentes níveis, como uma forma de trabalho à distância, com um horário de trabalho e contrato de trabalho estabelecidos, solicitando o uso de equipamentos tecnológicos que assegurem autonomia no desempenho da função e possibilitem a comunicação entre colaborador e a organização.

O Acordo-Quadro Europeu (2002) definiu o teletrabalho como uma forma de organização e de realização do trabalho "utilizando tecnologias de informação no âmbito de um contrato ou vínculo empregatício, no qual o trabalho que também poderia ser

realizado nas dependências da empresa é realizado fora dessas instalações regularmente" (p.132). Este acordo especifica claramente que os teletrabalhadores são aqueles com contratos formais de trabalho, tendo sido recrutados diretamente como teletrabalhadores e/ou que optaram por essa modalidade de trabalho no decorrer da sua trajetória na organização.

Recentemente, o teletrabalho começou a ser percecionado também como uma forma de atrair e reter talentos, uma vez que possibilita uma maior flexibilidade aos trabalhadores. Segundo Feldman e Gainey (1997, citados em Morganson et al., 2010) os indivíduos procuram o teletrabalho para conciliar a vida profissional e familiar; estes sentem vantagens em trabalhar em organizações que oferecem oportunidade de teletrabalho e possivelmente deixam para trás organizações que não o permitem. Esta modalidade de trabalho flexível potenciou uma melhoria na relação entre o trabalho, e a vida extratrabalho dos trabalhadores através da diminuição das limitações provocadas pelo trabalho e da promoção de autonomia na fixação de prioridades e tarefas (Ghislieri, et al., 2021).

No início de 2020, o surgimento da pandemia COVID-19 em Portugal e no mundo, impulsionou a implementação de novas medidas e políticas de trabalho, nomeadamente o teletrabalho. Perante o contexto pandémico, um crescente número de trabalhadores passou a exercer remotamente a sua atividade profissional, não só por questões de redução dos custos fixos, mas também para combater a propagação do vírus. Consequentemente, os trabalhadores satisfeitos com este regime de trabalho passaram a ser mais produtivos, devido ao aumento da qualidade de vida, o que proporcionou um melhor desempenho organizacional (Junça-Silva & Coelho, 2022). O teletrabalho passou a ser visto como um regime de trabalho flexível que permite aos trabalhadores fazerem uma melhor gestão do tempo e da vida familiar (Charalampous et al., 2022).

1.2. Modelos de teletrabalho

Com o objetivo de medir a qualidade de vida em teletrabalho, Grant et al. (2019), desenvolveram um instrumento – a *E-Work Life Scale (EWLS)* que possibilita às organizações e aos investigadores, identificar barreiras à sua eficácia e, também, colocar em prática políticas e hábitos que proporcionem uma cultura organizacional benéfica a este regime (Charalampous et al., 2022). Este instrumento avalia uma série de aspetos relevantes da experiência de *e-working*, entre os quais a eficácia no trabalho, o

relacionamento com a organização, o bem-estar e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Os autores apoiaram-se no trabalho de Grant et al. (2013) e identificaram quatro dimensões do teletrabalho: a produtividade; a confiança organizacional; a flexibilidade; e a intervenção trabalho-vida.

1.3. Efeitos do Teletrabalho

Os estudos sobre o não são consensuais, ou seja, se por um lado, uns advogam a existência de benefícios (e.g., Junça-Silva & Coelho, 2022), outros argumentam que este tem mais contras que prós (e.g., Adamovic, 2022). Neste contexto, a literatura divide-se em duas posições, apresentando vantagens e desvantagens ao nível individual, organizacional e social.

As principais vantagens ao nível individual são: flexibilidade e autonomia na gestão dos horários; motivação, satisfação e bem-estar individual; redução do *stress* ocupacional; redução das distrações comparativamente ao escritório, maior concentração para completar as tarefas; equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (maior equilíbrio para questões extra trabalho); aumento da produtividade e poupança devido à redução dos custos em deslocações; igualdade no acesso ao trabalho (Barber & Santuzzi, 2015; Baruch, 2000; Bentley et al., 2016; Eurofound & ILO, 2017; Fonner & Roloff, 2010; Grant et al., 2013; Grant et al., 2019; Mann & Holdsworth, 2003). De acordo com Morganson et al. (2010), os teletrabalhadores representam "colaboradores centrais privilegiados, desfrutando de alta confiança, autonomia sobre o local e tempo de trabalho" (p.579).

Por exemplo, Man et al. (2000) (citado em Mann e Holdsworth, 2003) mostraram que a flexibilidade permite a liberdade de gerir o próprio tempo. A modalidade de teletrabalho possibilita aos indivíduos a liberdade de optar pelas as horas em que realizam as tarefas e as horas de lazer. Como por exemplo, o teletrabalhador pode optar por trabalhar fora do horário "tradicional" e estabelecer as suas rotinas com base nas suas horas de maior produtividade. A maioria dos indivíduos só consegue gerir a sua vida extratrabalho (e.g., ir ao supermercado, ao ginásio, à farmácia, etc.) quando sai do trabalho. Pelo contrário, em teletrabalho, os teletrabalhadores têm a possibilidade de ir a esses locais nas horas em que a afluência de pessoas é menor, rentabilizando, deste modo, o seu tempo e usando o tempo restante para gerir as suas tarefas.

Contudo, também existem algumas desvantagens para o teletrabalhador como: mais horas de trabalho devido à tendência para trabalhar mais horas fora do horário de trabalho; conflito trabalho-família resultante da dificuldade em estabelecer uma fronteira entre a vida familiar e profissional; aumento do *stress* e ansiedade, o que poderá originar doenças psicológicas (e.g., depressão e ataques de pânico); isolamento social e profissional resultante da falta de interação e comunicação com os colegas de trabalho (Tavares, 2017).

No que diz respeito às organizações, o teletrabalho apresenta-se como uma oportunidade das mesmas se manterem competitivas pois permite que progridam em termos de tecnologias e sejam mais atrativas devido à utilização das novas tecnologias de informação e de telecomunicação (TIC) e, consequentemente, reterem mais talentos (Tavares, 2017).

Das vantagens relacionadas com o teletrabalho para as organizações, evidencia-se a redução dos custos das instalações, pelo facto de não ser necessário um espaço fixo de trabalho e este poder ser distribuído para áreas com custos imobiliários mais baixos. A diminuição dos trabalhadores na organização diminui os custos relacionados com a eletricidade, água, manutenção de aparelhos de ar condicionado, material de limpeza, segurança, entre outros (Kurland & Bailey, 1999; Pérez, 2002; Verbeke et al., 2008).

Bloom et al. (2015) mostrou ainda que as organizações optam pelo regime de teletrabalho devido ao aumento da sua presença em diferentes partes do território nacional e a retenção de talentos com experiência pois permite oferecer condições flexíveis que permitam conciliar a sua vida profissional e extratrabalho garantindo a sua satisfação, produtividade e a qualidade da produção.

No que diz respeito às desvantagens sentidas pelas organizações que adotam o regime de teletrabalho pode mencionar-se a dificuldade em monitorizar e controlar os teletrabalhadores e manter a sua lealdade perante os valores e cultura da organização (Tavares, 2017). A falta de presença física e auxílio presencial torna mais difícil acompanhar a evolução da equipa e controlar a mesma. A gestão dos teletrabalhadores não é igual ao regime tradicional pois é fundamental existir coerência, *feedback*, reuniões mensais e comunicação entre o teletrabalhador e a chefia, relembrando-os da missão, objetivos e valores da organização e ainda incentivar a comunicação entre a equipa. A modalidade de teletrabalho não possibilita que as chefias avaliem tanto o processo de trabalho, mas sim o resultado que lhes é apresentado num determinado período de tempo.

Contudo, a base para o progresso é a confiança que as chefias devem ter face aos seus teletrabalhadores (Illegems & Verbeke, 2001).

No que respeita às vantagens sociais, o teletrabalho auxilia nas questões ambientais pois com a redução das deslocações, existe uma diminuição nos níveis de poluição. Também houve o aumento da possibilidade de integrar, no mercado de trabalho, aqueles que não residem em cidades (e.g., os que vivem em áreas rurais) e de indivíduos que, por determinadas razões, estão impossibilitados de sair de casa para trabalhar (e.g., portadores de deficiência). Contudo, a falta de interação com outros indivíduos, proporciona um maior isolamento social dos trabalhadores, sendo indicada como uma das desvantagens para a sociedade (Bailey & Kurland, 2002; Gajendran & Harrison, 2007; Mann et al., 2000).

1.4. A relação entre teletrabalho e o afeto

Do ponto de vista da psicologia positiva, os termos "afeto" e "emoção" (*affect*, *emotion*) e, ainda, "humor" (*mood*) surgem como sinônimos, não deixando a definição concetual tão objetiva (Lyubomirsky et al., 2005; Pressman & Cohen, 2005).

O afeto é um aspeto indissociável do trabalho presencial e do teletrabalho. Os teletrabalhadores ao longo do seu dia de trabalho experienciam um conjunto de emoções diversas, como por exemplo entusiasmo ou tristeza (e.g., Junça-Silva et al., 2022).

O afeto é a capacidade de experienciar emoções. Segundo Valle (2005) o afeto é um termo universal utilizado para exprimir os fenómenos da afetividade (e.g., amor, desejo e dor) presentes no dia a dia sobre a forma de sentimentos, humor e emoções (e.g., tristeza). Uma grande parte das experiências afetivas dos indivíduos são vivenciadas no trabalho pois este é um contexto afetivo (Ashkanasy & Dorris, 2017). Ou seja, os indivíduos ao longo do seu dia de trabalho experienciam um conjunto de emoções que traduzem o afeto experienciado naquele dia (Junça-Silva et al., 2022). Algumas características do afeto foram classificadas por Brief e Weiss (2002) e compreendem o humor, emoções, satisfação no trabalho, inveja e rivalidade. Para Miller e Tesser (1992) o afeto no trabalho pode ser analisado como um indicador.

Diener, Suh, Lucas e Smith (1997) definiram bem-estar subjetivo (BES) como vários acontecimentos que despoletam reações emocionais, e influenciam a satisfação com a vida. O afeto positivo e negativo constitui a dimensão afetiva do bem-estar subjetivo (BES) - um tema bastante estudado pela psicologia positiva. O afeto positivo

refere-se à frequência de emoções positivas (e.g., entusiasmo, satisfação). O afeto negativo é formado por emoções negativas como raiva, culpa e medo (Watson et al., 1988).

O afeto para além dos mecanismos fisiológicos, compreende componentes cognitivos, expressões comportamentais e variáveis sociais e culturais. Deste modo, níveis elevados de afeto positivo indicam emoções de alegria, entusiasmo, confiança, e empenho no cumprimento de tarefas, enquanto níveis altos de afeto negativo revelam emoções de tristeza, desânimo e preocupação (Snyder & Lopez, 2009).

Até há cerca de duas décadas atrás, o afeto positivo era genericamente indiferenciado do afeto negativo, sendo mencionados apenas como afeto ou emoções (Fredrickson, 1998). As emoções negativas, como o medo, eram o centro das discussões por levarem a ações e comportamentos específicos de preservação (e.g., defesa ou fuga). As emoções positivas, por outro lado, eram pouco investigadas por serem relacionadas com a falta de propósito (Fredrickson, 2000).

Para Frijda (1986) a emoção é a experiência que surge sob a forma de resposta biológica a estímulos ambientais, resultando em mudanças físicas e psicológicas e, na subsequente prontidão para a ação. Como tal, as emoções são um mecanismo de sinalização para os organismos adaptarem o comportamento para atender às condições ambientais (Schwarz & Clore 1983).

De acordo com a *Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions*, a forma e a função das emoções positivas e negativas são distintas e complementares (Fredrickson, 2000). O modelo enfatiza que as emoções positivas ampliam o repertório de pensamentos e ações dos indivíduos aumentando a diversidade de pensamentos e comportamentos. Por exemplo, as emoções positivas, como a alegria e o contentamento, estimulam a criatividade e a conquista de novos limites, promovendo a evolução cerebral e fomentando não apenas o comportamento social e físico, mas também intelectual e artístico (Fredrickson, 2004). Importa salientar que, por um lado, as emoções negativas demonstram ser adaptativas por trazerem benefícios diretos em posições que ponham em causa a sobrevivência do indivíduo, mas, por outro lado, as emoções positivas influenciam os indivíduos na descoberta de novas linhas de pensamento e ação, consequentes da amplificação desse reportório, conduzindo ao desenvolvimento de recursos pessoais duradouros e adaptativos.

Complementarmente, a teoria da Conservação dos Recursos de Hobfoll (1989, 2002) sugere que os recursos valorizados são aqueles que trazem valor e benefícios para o indivíduo (e.g., IE), ou que representem um meio para alcançar um determinado fim considerado importante para o indivíduo (e.g., autonomia) (Hobfoll et al., 2018). Os recursos podem ser características pessoais (e.g., afeto positivo) ou condições contextuais importantes para os indivíduos (e.g., flexibilidade) (Van Steenbergen et al., 2014). Os recursos possuem um valor instrumental e simbólico que ajudam os indivíduos a a alcançarem resultados (Hobfoll, 1989). Os indivíduos que têm um "reservatório mais sólido de recursos têm maiores probabilidades de promoverem e manterem o seu bem-estar e a sua saúde" (Hobfoll, 2002, p. 311). Adicionalmente, Hobfoll (2002) sugeriu que os indivíduos com mais recursos "são vistos pelos outros e vêem-se a si próprios mais positivamente" (p. 319) e conseguem alcançar melhor desempenho (Hobfoll et al., 2018).

Desta forma, os indivíduos resilientes não apenas despertam a existência de emoções positivas neles próprios, mas possuem também a capacidade de estimular a vivência de emoções positivas nos outros, o que beneficia, por si só o contexto social de suporte, que facilita o confronto com a adversidade (Fredrickson, 2004).

Como tal, o afeto positivo – ou o conjunto de emoções positivas – é um recurso com valor próprio. Brief e Weiss (2002) mostraram que as condições de trabalho, o estilo de liderança e as características da equipa promovem a experiência de afeto no trabalho e que este pode influenciar o desempenho. Cifre e Salanova (2012) investigaram a adaptação de um modelo teórico de saúde psicossocial em contexto de teletrabalho (recursos-emoções; experiências-ações) e mostraram que o teletrabalho é uma atividade positiva para o afeto dos teletrabalhadores. De acordo com os autores, os diversos recursos do trabalho (e.g., autonomia) afetam a forma como o teletrabalhador se sente (Cifre & Salanova, 2012). Grant et al. (2019) mostraram que a perceção positiva do teletrabalho influenciava o afeto, e a produtividade em teletrabalho. Similarmente, Junça-Silva et al. (2021) demonstrou que os micro-eventos diários experienciados em teletrabalho predizia o rácio de afeto (proporção de afeto positivo sobre o negativo) e, por conseguinte, o desempenho dos teletrabalhadores. Em 2022, Junça-Silva et al. mostraram que o teletrabalho influenciava o rácio de afeto e o desempenho de tarefa e adaptativo. Com base na literatura exposta, definiu-se a seguinte hipótese.

- **H1.** O teletrabalho está positivamente relacionado com o rácio de afeto.

1.5. A relação entre o afeto e o desempenho

Quando os colaboradores experienciam afeto positivo durante o trabalho é expectável que tenham maior comprometimento e melhor desempenho (Cesário & Chambel, 2017; Chen & Francesco, 2003; Kaplan & Kaplan, 2018; Zefeiti & Noor, 2017). Segundo Bendassolli (2012) o desempenho é relevante a nível prático e teórico. A nível prático, afirma-se que é um criador de valor para os indivíduos e para a organização; assim como o bem-estar e a satisfação, o desempenho adquire importância equivalente, sendo considerado uma das dimensões mais notáveis nos Recursos Humanos. Relativamente ao nível teórico, a sua relevância deve-se ao facto de ser uma categoria comportamental que agrega diversas dimensões psicossociais (interpessoal, individual e situacional) num processo de ação.

De acordo com Motta (2001) o conceito de desempenho é considerado uma ação concreta exercida num determinado contexto e delimita a relação real entre o indivíduo e a organização. Deste modo, considera-se que o desempenho engloba um conjunto alargado de ações.

A definição de desempenho, à semelhança do que acontece com outras variáveis, ainda conduz a alguma discussão. O seu desenvolvimento teórico e empírico era reduzido até ao início dos anos 90. Com a multiplicidade de estudos realizados nas últimas décadas, foi sendo abandonada a visão restrita e limitada do desempenho, sendo possível o abandono de uma visão mais limitada do mesmo, e levando ao reconhecimento da sua multidimensionalidade (Borman & Motowidlo, 1997). Para Borman e Motowildo (1997) existem alguns pressupostos a ter em conta. Primeiro, o desempenho é um construto comportamental, isto é, uma ação ou um conjunto de ações executadas pelo indivíduo que permitem o alcance de objetivos organizacionais (Motowidlo et al. 1997). Outro pressuposto é o seu carater multidimensional, pela sua relação com várias dimensões psicológicas e interpessoais que envolvem uma interação complexa com a realidade. O desempenho apresenta uma variabilidade de princípios relacionados com a ação dirigida para o comportamento do indivíduo, e a ação direcionada para os recursos presentes no ambiente, para a tarefa e para a organização (Bendassolli, 2012).

Na literatura são evidenciadas frequentemente duas dimensões do desempenho, o desempenho de tarefa (e.g., completar as tarefas formalmente atribuídas) que se refere às ações que transformam materiais ou informação em bens e/ou serviços e o desempenho contextual que se refere às ações que suportam as atividades nucleares da organização,

comportamentos ilimitados que melhoram a eficácia da organização ao favorecerem o contexto social e organizacional do trabalho (e.g., ajudar um colega) (Koopmans et al., 2013). Mais recentemente, tem sido sugerido incluir comportamentos de mudança, direcionados para o futuro, representados como desempenho adaptativo e desempenho proativo (Borman & Motowidlo, 1993; Griffin, Neal & Parker, 2007; Sonnentag & Frese, 2012). A Tabela I identifica os quatro componentes, as respetivas definições e autores.

Tabela I. As quatros dimensões do desempenho (Sonnentag & Frese, 2012)

Conceito	Definição	Diferenciação de outros construtos	Operacionalização Principal	Autores
Desempenho de Tarefa	Atividades que transformam materiais ou informação em bens ou serviços; Atividades que suportam diretamente as atividades principais da organização	"Executar bem o trabalho" é a primeira necessidade	Classificações do Supervisor Hierárquico	Murphy & Cleveland (1995)
Desempenho Contextual ou comportamentos de cidadania	Comportamentos discretos que acrescentam eficiência à organização através da melhoria do funcionamento do contexto social e organizacional do trabalho (altruísmo, conformidade, cortesia, desportivismo, civismo)	Orientação no apoio aos outros no seu trabalho, apoio nas funções sociais da organização	Questionários preenchidos por colegas ou supervisores	Borman e Motowildo (1993); Motowildo & Van Scotter (1994); Organ (1998)
Adaptação	Lidar e apoiar a mudança organizacional, adaptando-se às	Lida com a dinâmica do trabalho e mudança	Questionário (e abordagem experimental)	Joung, Hesketh & Neal (2006); Ployhart & Bliese (2006);

	condições de trabalho e requisitos			Pulakos et al. (2000); Smith, Ford & Kozlowski (1997)
Desempenho Proativo	Iniciativa, proatividade e persistência para superar as dificuldades	Aparece nas tarefas, contexto do desempenho e adaptação	Questionário de autoavaliação e dos pares, entrevista, teste julgamento situacional	Frese & Fay (2001); Grant & Ashford (2008); Griffin et al. (2007); Morrison & Phelps (1999); Van Dyne & LePine (1998)

O desempenho de tarefa e o contextual são as dimensões mais referenciadas nos artigos sobre o desempenho (e.g., Koopmans et al., 2013). O desempenho de tarefa compreende, por exemplo, a eficácia e a eficiência no trabalho realizado, assim como o conhecimento do indivíduo no desempenho das suas funções. O desempenho contextual abrange, por exemplo, os comportamentos que vão além do que é formalmente requerido para o desempenho das funções, como a demonstração de iniciativa, a cortesia, o civismo e o auxílio em situações ocasionais no trabalho (Koopmans et al., 2013).

As últimas dimensões compreendem o desempenho adaptativo e o desempenho proativo. O desempenho adaptativo é o grau em que um indivíduo consegue adaptar-se às mudanças no trabalho e à estrutura organizacional (e.g., reagir bem a mudanças organizacionais, a adaptabilidade, flexibilidade e abertura para novas ideias e inovações). O desempenho proativo refere-se à iniciativa, proatividade e persistência perante as dificuldades (Koopmans et al., 2012).

Neste estudo iremos focar o desempenho contextual pois este parece ser uma consequência do afeto experienciado no trabalho (Koopmans et al., 2013). Para além do afeto, os estudos têm mostrado que a personalidade ou características individuais, motivação, cultura ou contexto organizacional influenciam o desempenho contextual (Campbell et al., 1996; Carpini et al., 2017; Reilly & Aronson, 2012). Outros estudos têm evidenciado que as características individuais (motivação, personalidade, conhecimento,

experiência), do trabalho (interdependência de tarefas, multiplicidade de funções, incerteza no trabalho), da equipa (apoio de pares e supervisores, trabalho em equipa, liderança) e organizacionais (visão clara, clima de inovação, aprendizagem, suporte organizacional) são antecedentes do desempenho contextual (Park & Park, 2019).

Para Sonnentag e Frese (2002) é importante explorar as diferenças inter-individuais no desempenho para identificar os fatores contextuais e individuais subjacentes a essas diferenças, como por exemplo, as reações face ao teletrabalho, ou o rácio do afeto.

Recentemente, e com a pandemia da Covid-19, alguns estudos deram um contributo importante para a compreensão das implicações do teletrabalho. Por exemplo, Beauregard, Basile e Canónico (2019) mostraram que o teletrabalho conduz ao aumento do desempenho e da produtividade do teletrabalhador devido à falta de elementos distratores. Nakrošiene, Buciuniene e Goštautaite (2020) mostraram que o teletrabalho conduziu a um aumento da produtividade e do desempenho através da redução de tempo de comunicação com os colegas, e do tempo na ausência das viagens para o trabalho. Lippe e Lippényi (2019) realçaram que o teletrabalho reduz o número interrupções, o que beneficia a produtividade. Os autores referiram ainda que os teletrabalhadores não são condicionados pelo ambiente da organização, existindo uma maior autogestão por parte do teletrabalhador e mais autonomia no desempenho das suas tarefas, onde este pode escolher os momentos onde é mais produtivo. Junça-Silva et al., em 2022, mostrou que o teletrabalho aumentava o rácio positivo do afeto e este conduzia a um melhor desempenho de tarefa. Similarmente, em 2021, Junça-Silva et al. mostraram que o rácio de afeto mediava a relação entre o teletrabalho, o bem-estar e o desempenho.

Com base na literatura empírica, hipotetiza-se que o teletrabalho gere um rácio positivo de afeto, ou seja, faça as pessoas experienciarem mais emoções positivas do que negativas (Junça-Silva et al., 2021; 2022) e por sua vez, conduza a um melhor desempenho. Teoricamente, esta relação é suportada pela *broaden-and-build theory* (as emoções positivas ampliam a capacidade de pensamento e originam melhores comportamentos, através do desenvolvimento de recursos (Fredrickson, 2001) e pela *COR* (os recursos são elementos essenciais ao funcionamento ótimo do individuo e promovem o seu desempenho; Hobfoll, 1998). Assim, espera-se que:

- **H2.** (a) A proporção de afeto, (b) teletrabalho, (c) características individuais e (d) características organizacionais estão positivamente relacionadas ao desempenho contextual.
- **H3.** A proporção de afeto medeia a relação positiva entre teletrabalho e o desempenho contextual.

2. O papel moderador das características individuais e do trabalho

2.1. Inteligência Emocional

Thorndike (1920) - um psicólogo especializado na área da inteligência - mencionou que o ser humano possui vários tipos de inteligência, sendo uma delas a inteligência social que se caracteriza pela capacidade do indivíduo gerir e compreender as suas emoções e as dos outros, como forma de estabelecer relações interpessoais saudáveis, assim como descodificar as mensagens percecionadas do contexto social e desenvolver estratégias comportamentais eficazes para estabelecer boas relações com os outros (Siqueira, et al., 1999). Conforme a literatura refere, terá sido Thorndike que ao investigar outros tipos de inteligência, abriu o caminho para os atuais especialistas na área da inteligência emocional (IE) aprofundar este conceito (Mayer, 1999 citado por Stys & Brown, 2004).

Do ponto de vista científico, o termo IE foi definido originalmente por Salovey e Mayer na década de 90. Inicialmente, os autores propuseram a IE como uma habilidade mental, ou uma subforma de inteligência social, que abrangia a capacidade de controlar as emoções próprias e dos outros (Mayer & Salovery, 1997). Mais tarde, a IE foi definida como “a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar emoções quando estas facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual." (Mayer et al., 2004).

Segundo Salovey (1990), os indivíduos possuem maior certeza sobre as suas emoções e maior segurança nas suas vidas se usarem a IE para agir com confiança na tomada de decisões. Para o autor, quem não consegue gerir as suas emoções luta

diariamente contra uma sensação de tristeza e dificulta a recuperação do indivíduo em situações e problemas que surgem na vida.

Gardner foi um dos teóricos mais influentes no estudo da inteligência, ao distinguir a capacidade intelectual da capacidade emocional, a que chamamos de inteligência múltipla. Gardner (1983), sugeriu uma teoria onde defendia a existência de sete tipos de inteligências. Para este, a inteligência compreendia não só as capacidades verbais e matemáticas, como também a aptidão social e o conhecimento do mundo interior. Para Gardner (1995) "a inteligência deve ser capaz de ser agrupada num conjunto de símbolos e significados estabelecidos culturalmente que transmitem formas importantes de informação. A língua, a pintura e a matemática são símbolos quase universais necessários à sobrevivência e à produtividade humana. A inteligência relaciona-se com um conjunto de símbolos e significados não por acidente, mas por ser um ato espontâneo de manifestação." Surgiu mais tarde a definição de inteligências pessoais: a interpessoal e a intrapessoal de Gardner. O primeiro conceito define-se como a "capacidade de compreender as outras pessoas, entender as intenções, motivações e vontades dos outros e, consequentemente, cooperar com os mesmos. Os professores, vendedores, políticos, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos terão tendência para ser pessoas de um elevado nível de inteligência interpessoal." (p. 43). O segundo conceito refere-se à "capacidade correlativa voltada para dentro (...) a capacidade de criarmos um modelo correto e verídico de nós mesmos, de criar um modelo correto e funcional de nós mesmos, e de usar esse modelo de forma benéfica e eficaz na vida." (Howard, 1998, p.43). Este conceito de múltiplas inteligências proporcionou uma base aos investigadores para compreender e investigar a IE.

Para Goleman (1995), Gardner deu maior importância ao pensamento sobre as próprias emoções, ignorando o seu papel como parte essencial da vida interior do ser humano. Deste modo, Goleman realçou que Gardner não explorou corretamente se haveria inteligências nas emoções ou se seria exequível trazer inteligência às emoções.

Em 1995, Goleman definiu a IE como "a capacidade de reconhecer as nossas emoções e as dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações" (p.323). O autor ao inspirar-se na investigação de Mayer e Salovey, lançou uma investigação na área da IE, surgindo o seu primeiro livro nesta matéria "*Emotional intelligence*", em 1995. Este teve uma divulgação crescente do conceito de IE, e originou uma "mudança" na sua definição (em particular nos meios de comunicação

e na literatura), que desde então passou a incluir aspetos de personalidade. Embora a IE tenha sido concebida como uma competência que compreendia o processo cognitivo da informação afetiva e emocional, esta também foi definida como uma competência de entender, compreender e gerir as emoções de várias situações diárias (Stys & Brown, 2004; Woycieskoski & Hutz, 2009).

Todavia, foi com a obra de Goleman (1995) que o conceito de IE foi organizado em cinco capacidades específicas: três a nível intrapessoal (a autoconsciência, a gestão de emoções e a automotivação) e duas a nível interpessoal (a empatia e a gestão de emoções em grupos). Nas intrapessoais situam-se (1) a autoconsciência: reconhecimento das emoções quando estas ocorrem; (2) a gestão de emoções: capacidade de saber lidar com as próprias emoções, ajustando-as a cada situação vivenciada; (3) a automotivação: conduzir as emoções de acordo com os objetivos pessoais. No que diz respeito às capacidades interpessoais está a empatia (reconhecimento das emoções em outras pessoas), a gestão de emoções em grupos, habilidade em relacionamentos interpessoais, através da utilização das próprias competências sociais. Estas dimensões estão diretamente relacionadas com os indivíduos, dado que as competências fazem parte do nível de desenvolvimento de inteligência.

Mayer e Salovery (1997) foram mais explícitos quando descreveram a IE, avaliando a manifestação, o controlo e a utilização da emoção na resolução de problemas. No ano de 2007, Mayer e Salovey descreveram a IE como a capacidade que permite compreender e resolver problemas: uma gestão eficaz das respostas emocionais; a perceção das emoções e os seus significados; a avaliação das emoções para simplificar o raciocínio; o reconhecimento das emoções nas expressões, nas vocalizações, na maneira de estar e em outras situações do quotidiano.

2.1.1. Evolução do Conceito de IE

A IE tornou-se um tópico de interesse desde a publicação da primeira obra de Goleman "*Emotional intelligence*", em 1995. Apesar do interesse no conceito na última década, os autores têm investigando o conceito durante a maior parte do século XX. As raízes históricas da IE podem ser investigadas até ao século XIX. Os primeiros estudos começaram a aparecer no século XX com o trabalho de Thorndike sobre inteligência social em 1920. Muitos desses primeiros estudos focaram-se em descrever, definir e avaliar o comportamento social dos indivíduos (Thorndike, 1920).

Os investigadores, ao longo dos anos, começaram a mudar a sua atenção na descrição e avaliação da inteligência social para a compreensão do propósito do comportamento interpessoal e do papel que este desempenha na adaptabilidade efetiva (Zirkel, 2000). Essa linha de investigação ajudou a definir a eficácia humana a partir da perspetiva social, bem como reforçou um aspeto importante da definição de inteligência geral de Wechsler "A capacidade do indivíduo de agir com propósito", (1958, p. 7). Este princípio ajudou a posicionar a inteligência social como parte da inteligência geral.

As primeiras definições de inteligência social influenciaram a forma como a inteligência emocional foi posteriormente concetualizada. Alguns investigadores como Salovey e Mayer (1990) viam a IE como parte da inteligência social, levando à ideia de que ambos os conceitos estariam relacionados e poderiam, com toda a probabilidade, representar componentes inter-relacionados do mesmo conceito.

Nesta mesma época, os investigadores começaram a explorar várias maneiras de descrever, definir e avaliar a inteligência social, a investigação nessa área começou a focar-se em torno da alexitimia (MacLean, 1949; Ruesch, 1948), que representa a essência da inteligência emocional-social, e que se foca na incapacidade de identificar, compreender e descrever as emoções. Ao longo do tempo, vários estudos exploraram os circuitos neurais que administram a consciência emocional (Lane, 2000), bem como aspetos emocionais e sociais adicionais desse conceito (Bar-On et al., 2003; Bechara & Bar-On, 2004; Bechara et al., 2000; Damásio, 1994; Lane & McRae, 2004; LeDoux, 1996). A literatura revela várias tentativas de combinar os componentes emocionais e sociais desse conceito. Por exemplo, Gardner (1983) explicou que o seu conceito de inteligências pessoais é baseado na inteligência intrapessoal (emocional) e na inteligência interpessoal (social). Além disso, Saarni (1990) descreveu a competência emocional através de oito habilidades emocionais e sociais inter-relacionadas. Deste modo, a IE é composta por uma sucessão de competências, capacidades e moderadores intrapessoais e interpessoais que se combinam para determinar o comportamento humano eficaz.

Desde a época de Thorndike (1920), surgiram vários conceitos distintos de IE, que originaram diversidade, controvérsia e oportunidade em relação à melhor abordagem para definir e medir a IE. Para cooperar e elucidar esta multiplicidade de abordagens a "*Encyclopedia of Applied Psychology*" (Spielberger, 2004) publicou que existem três modelos concetuais válidos: (1) **Modelo da Inteligência Emocional de Bar-On (1980)**, que descreve uma secção transversal de competências, habilidades e amplificadores

emocionais e sociais inter-relacionados, identificando cinco áreas amplificadas de funcionamento fundamentais para o sucesso: capacidades intrapessoais, capacidades interpessoais, adaptabilidade, gestão do stress e humor geral (Bar-On & Handley, 1997); (2) **Modelo de Habilidades de Mayer & Salovey (1997)**: define IE como a capacidade de compreender, resolver, gerir e usar as emoções, tendo a capacidade de controlar as suas reações, gerir e resolver conflitos, dando usufruto às suas habilidades (Mayer et al., 2002); (3) **Modelo das Competências Emocionais de Goleman (1998):** IE consiste na aprendizagem de aptidões, nomeadamente: autoconsciência, manutenção do otimismo, perseverança, empatia, cooperação e motivação (Boyatzis, 2006; Boyatzis, Goleman, & HayGroup, 2001).

Modelo da Inteligência Emocional de Bar-On

Em 1997, Bar-On afirmava que a IE é um conjunto de capacidades e competências que apresentam um conjunto de conhecimentos essenciais para o indivíduo lidar com as situações diárias, com as exigências e pressões contextuais, referindo-se este conceito como a "Inteligência Social Emocional" (Gonçalves, 2006). De acordo com este modelo, a "Inteligência Social Emocional" é um corte transversal de competências emocionais e sociais inter-relacionadas, competências e facilitadores que determinam a eficácia com que nos entendemos e nos expressamos, como entendemos os outros e nos relacionamos com eles e lidamos com as situações diárias.

Neste modelo, ser emocional e socialmente inteligente é compreender e expressar de forma eficaz, relacionarmo-nos eficazmente com os outros, enfrentar com sucesso as exigências, desafios e pressões do dia-a-dia. Isto baseia-se na capacidade intrapessoal de estarmos conscientes de nós mesmos, de compreendermos as nossas forças e fraquezas, de expressarmos as nossas emoções e pensamentos de forma não destrutiva. A nível interpessoal, ser emocional e socialmente inteligente abrange a capacidade de estarmos cientes das nossas emoções e necessidades dos outros, estabelecendo relacionamentos cooperativos, construtivos e saudáveis (Bar-On, 2006).

Este modelo procura compreender o porquê de alguns indivíduos serem mais bem-sucedidos na vida do que outros, identificando cinco dimensões significativas para a aquisição do sucesso: capacidades intrapessoais; capacidades interpessoais; gestão do stress; adaptabilidade; e o humor geral (Bar-On, 2006). Este é considerado um modelo misto, devido a estabelecer uma ligação entre estas dimensões e as capacidades mentais.

O grande contributo deste modelo assenta em construtos não cognitivos, atribuindo à IE um conjunto de competências que influenciam a adaptação do individuo às pressões e exigências do ambiente e na sua relação com os outros, permitindo explorar quais os elementos de caráter social e emocional que levam a um maior bem-estar (Bar-On, 2006). A Tabela II reúne as cinco dimensões significativas para o sucesso.

Tabela II: Modelo 5 dimensões Bar-On Fatores Gerais- Inventário EQ-i de Bar-On (Bar-On, 2006)

Fatores	Competências
Intrapessoal	Autoestima, Autoconsciência Emocional, Assertividade, Independência, Respeito e Auto-atualização;
Interpessoal	Empatia, Responsabilidade Social e Relacionamentos Interpessoais;
Gestão do *Stress*	Tolerância ao Stress e Controlo dos Impulsos;
Adaptabilidade	Resolução de Problemas, Flexibilidade e Teste à Realidade e Adaptação;
Humor Geral	Expressar Emoções Positivas, Felicidade e Otimismo;

Para o autor, a IE pode desenvolver-se ao longo da vida do indivíduo, podendo ser aperfeiçoada com a ajuda de terapias e programas de treino especializado (Bar-On, 2006). A investigação demonstra também a imparcialidade nas diferenças entre géneros, pois enquanto os homens revelam resultados superiores nos domínios da adaptabilidade, gestão de stress e intrapessoal, as mulheres demonstram maior habilidade no domínio interpessoal. Contudo, estas podem ser desenvolvidas e treinadas ao longo do tempo.

Em suma, Bar-On (2006) defende que a "Inteligência Social Emocional" é um cruzamento de competências e capacidades sociais e emocionais inter-relacionadas e permitem gerir eficazmente as mudanças pessoais, sociais e ambientais, de forma realista e flexível com as situações do dia-a-dia, procurando resolver os problemas e tomar decisões assertivas.

Modelo de Habilidades de Mayer & Salovey

Salovey e Mayer, em 1990, definiram IE como a capacidade de controlar e compreender as próprias emoções e as dos outros, tendo a capacidade de controlar as reações, gerir e resolver conflitos (Stys & Brown, 2004). Os indivíduos que detêm deste tipo de inteligência são vistos como emocionalmente ajustados e competentes e terão

maior compreensão das suas emoções e das dos outros, deste modo regularão o humor e as emoções para motivar comportamentos considerados adaptativos (Salovey & Mayer, 1990).

O modelo destes autores é designado por *Mayer Salovey Caruso Emotion Intelligence Test* (Brackett, et al., 2004) e inclui duas áreas: a "IE Experimental" e as "Estratégias da IE", cada uma destas subdivide-se em duas subáreas. Deste modo, a "IE Experimental" refere-se ao conhecimento das próprias emoções e ao controlo das mesmas (Brackett & Salovey, 2006), enquanto as "Estratégias da IE" dizem respeito ao reconhecimento das emoções nos outros e ao controlo das relações sociais (Salovey et al., 2002). Deste modo, Mayer e Salovery (1997) sugeriram um modelo que compreende a IE como tendo duas áreas, uma experimental (a capacidade de percecionar, responder e manipular informação emocional sem obrigatoriamente compreender a mesma) e uma estratégica (a capacidade para entender e gerir emoções sem obrigatoriamente percecionar as mesmas ou experienciá-las por inteiro). Podemos observar na Figura 1.

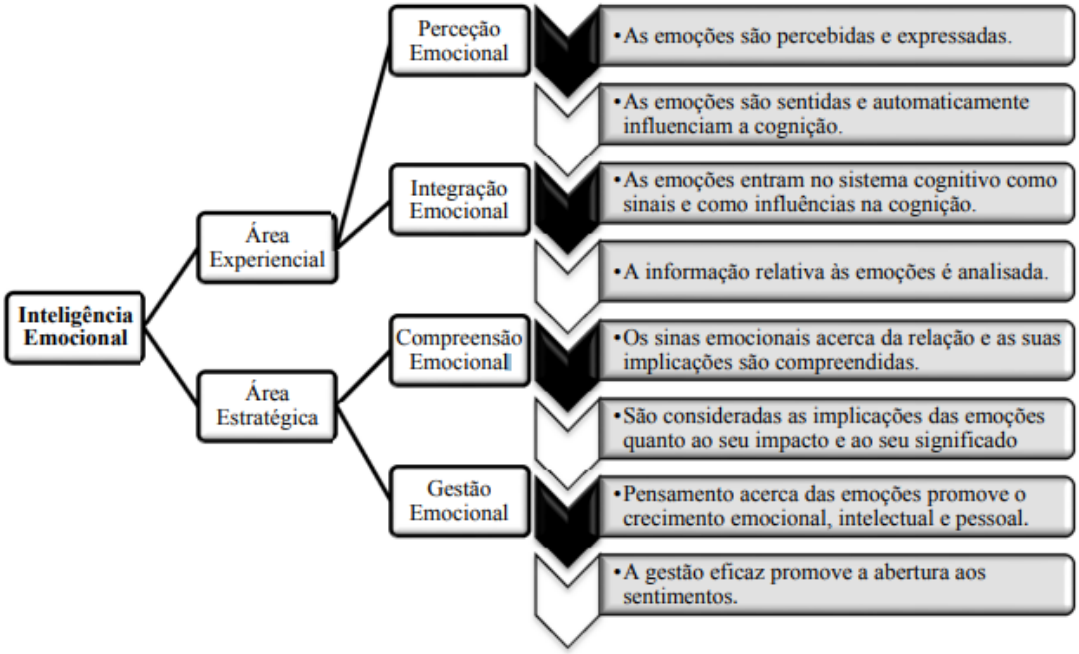

Figura 1: Modelo dos Quatro Ramos de Mayer & Salovery (1997)

Os dois autores afirmaram que cada uma das áreas acima descritas subdividem-se em duas subáreas/competências, onde a área experimental divide-se em perceção e inteligência emocional, e a área estratégica divide-se na compreensão e gestão emocional. Deste modo, englobam tanto os processos psicológicos mais básicos, como os mais complexos, integrando a emoção e a cognição. As quatro competências são: (1) **Perceção**

Emocional: Capacidade de ser autoconsciente não só das suas emoções, e das dos outros; (2) **Integração Emocional:** Competência para conseguir identificar as diferentes emoções e usá-las para conseguir transmitir algo, e conseguir reconhecer aquelas que estão a influenciar os seus processos cognitivos; (3) **Compreensão Emocional:** refere-se à aptidão de conseguir identificar diferenças entre as distintas emoções que se sentem, de maneira a compreender o seu significado; (4) **Regulação/Gestão Emocional:** Capacidade de monitorizar e regular as próprias emoções e a dos outros, usá-las de forma apropriada às circunstâncias do meio envolvente, com o objetivo de promover um maior entendimento entre os pares e o autodesenvolvimento pessoal.

Para os autores estes quatro domínios são hierarquizados, i.e., a perceção emocional encontra-se no nível mais básico, e a regulação/gestão emocional encontra-se num nível mais complexo (Mayer e Salovery,1997).

De acordo com Rego e Fernandes (2005), estes quatro domínios compreendem-se como a capacidade de percecionar, avaliar e expressar emoções, a capacidade de as direcionar para simplificar os processos cognitivos, a capacidade de compreensão e análise da informação emocional para pôr o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoções e promover o desenvolvimento e o bem-estar emocional e intelectual.

Mayer e Salovey permitiram compreender a definição do conceito de IE, assegurando que o reconhecimento das emoções nos outros foca-se em dar importância à linguagem não verbal dos outros e o controlo das relações sociais, em conseguir obter eficácia nas relações interpessoais através das capacidades mentais e do desenvolvimento das competências emocionais (Salovey et al., 2002).

Modelo das Competências Emocionais de Goleman

Este modelo foi criado por Goleman, em 1995, e define IE como a capacidade de um indivíduo reconhecer as próprias emoções, e as dos outros, de modo a controlar os seus impulsos, se motivar e gerir as emoções nas relações interpessoais. Para ele, a IE baseia-se na aprendizagem de capacidades como: a autoconsciência, a manutenção do otimismo, a perseverança, a empatia, a cooperação e a motivação. Goleman dividiu a IE em cinco fatores (o reconhecimento das próprias emoções; a gestão das próprias emoções; a auto motivação; o reconhecimento das emoções dos outros; a gestão de relacionamentos) (Goleman, 1995).

Após algumas críticas, Goleman (1998), atualizou o seu modelo com o intuito de ser testado nas organizações, no qual ajustou e redefiniu alguns conceitos, embora mantivesse os cinco fatores agora identificados como: (1) autoconsciência; (2) autorregulação; (3) auto motivação; (4) empatia; (5) competências sociais (Goleman, 1998).

Atualmente, o modelo de Goleman apresenta quatro dimensões, que resultam da interação de dois eixos (reconhecimento/autorregulação e competências pessoais/sociais) subdivididos em 20 competências (Boyatzis et al., 2000; Goleman, 2001): (1) **autoconsciência** (reconhecimento + competências pessoais): consiste em compreender as próprias emoções, reconhecer o seu impacto, de forma a utilizar as emoções para determinar as decisões, subdividindo-se em: autoconsciência emocional; autoavaliação; autoconfiança; **(2) consciência social** (reconhecimento + competências sociais) refere-se à competência de sensibilidade, compreensão e ação consoante as emoções dos outros, procurando compreender o seu ponto de vista de uma forma mais empática subdividindo-se em: empatia; orientação para o outro; consciência organizacional; (3) a**utogestão** (autorregulação + competências pessoais): define-se pela competência de controlar as próprias emoções e impulsos de modo a proporcionar uma melhor adaptação ao meio envolvente e subdividindo-se em autorregulação, confiança, consciencialização, adaptabilidade, ambição e iniciativa; (4) g**estão das relações** (autorregulação + competências sociais) relaciona-se com a competência de inspirar, influenciar e desenvolver relações com os outros, de forma a gerir as relações interpessoais e os conflitos que possam surgir, subdividindo-se em relações interpessoais, influência, comunicação, gestão de conflitos, liderança, promover a mudança, desenvolver relações, trabalho em equipa e cooperação.

O autor pretendeu encontrar uma ligação entre emoções e as ações plausíveis e racionais, de forma a identificar e estabelecer uma perceção das emoções próprias e assim agir de acordo com as mesmas (Pavão, 2003). Para o autor, ser emocionalmente inteligente consiste na capacidade de reconhecer emoções, automotivar-se e persistir perante frustrações, controlar impulsos e adiar a recompensa, regular o próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjugue a faculdade de pensar, sentir empatia e esperança (Goleman, 2001).

O papel moderador da IE face ao desempenho

A IE corresponde a um conjunto de habilidades que contribuem para a avaliação e expressão precisas das emoções em si mesmo e nos outros, a regulação efetiva das emoções e o uso das mesmas para motivar, planear e realizar (Salovey & Meyer, 1990). Além de ajudar um indivíduo a resolver problemas, a IE contribui para a compreensão e orientação do comportamento no trabalho (Salovey & Meyer, 1990). Além disso, as competências subjacentes que facilitam o uso das emoções de forma adaptativa podem ser aprendidas e, assim, contribuir para o desempenho (e.g., Shahhosseini et al., 2012).

A IE engloba quatro dimensões: autoavaliação da emoção, avaliação da emoção nos outros, uso da emoção e regulação da emoção. A avaliação da auto-emoção refere-se à capacidade de entender as próprias emoções (Salovey & Meyer, 1990) e de analisar e formar proposições coerentes com base nessa introspeção. As pessoas que percebem com precisão e rapidez as suas próprias emoções são capazes de expressar melhor essas emoções para os outros, o que é essencial para o funcionamento social adequado. A avaliação emocional dos outros refere-se à capacidade de perceber e compreender as emoções das pessoas ao nosso redor (também denominada empatia – a capacidade de compreender as emoções dos outros), o que ajuda a prever as respostas emocionais dos outros e escolher socialmente comportamentos adaptativos em resposta.

O uso das emoções refere-se à capacidade de usar as próprias emoções, direcionando-as para atividades construtivas e desempenho (por exemplo, autorecompensa) (Davies et al., 1998). A regulação da emoção refere-se à capacidade de regular as próprias emoções, permitindo uma recuperação mais rápida do sofrimento psicológico (Law et al., 2004). Essa dimensão também está relacionada às maneiras pelas quais as pessoas se apresentam a outras para orientar e controlar as impressões formadas delas (por exemplo, a arte da gestão de impressões), o que, por sua vez, pode levar a estados afetivos mais adaptativos e positivos (Salovey & Mayer, 1990)]. A inteligência emocional foi anteriormente associada a níveis mais altos de afeto positivo [Extremera et al., 2018; Pérez-Fuentes et al., 2018) e de desempenho (Giao et al., 2020; Zhu et al., 2015). Outro estudo mostrou que cada dimensão de IE estava associada a um desempenho mais elevado, contudo a avaliação da auto-emoção e o uso da emoção estavam associados a um maior desempenho (Ogungbamila et al., 2014).

Os estudos têm mostrado consistentemente uma relação significativa entre a IE e o desempenho no trabalho, concluindo que a IE é um preditor significativo do

desempenho, para além da capacidade cognitiva sobre o mesmo (Bar-On, Handley & Fund, 2006; Cobêro, Primi & Muniz, 2006; Gondal & Husain, 2013; Lam & Kirby, 2002; Nafukho, 2009; Newman, Joseph & McCann, 2010; O'Boyle Jr., Humphrey, Pollack, Hawver & Story, 2010; Shahhosseini et al., 2012). Assim desenvolveu-se a seguinte hipótese:

H2.c) As características individuais (IE) estão positivamente relacionadas ao desempenho contextual.

Atualmente, a IE assume um papel relevante na evolução da performance das organizações, uma vez que estas estão incluídas num contexto histórico-social que promove a mudança contínua, a competitividade e a partilha de conhecimento à escala global (Caruso, Bienn, & Kornacki, 2006; Cherniss, 2000; Correia et al., 2011; Jacobs, 2001). Estas características exigem que os colaboradores sejam emocionalmente inteligentes, ou seja, que utilizem as diferentes competências de IE, o que terá, previsivelmente, impacto direto no seu desempenho no trabalho (Goleman, 1998).

Neste contexto, as investigações têm evidenciado que as competências ligadas à IE tornam-se fundamentais para um desempenho otimizado nas organizações, estando relacionadas positivamente com diversos indicadores organizacionais, nomeadamente o desempenho individual, a liderança, a eficácia de grupo (Caruso et al., 2006; Goleman, 2001) e a satisfação com o trabalho (Kafetsios & Zampetakis, 2008).

Além disso, Mérida-Lopez et al. (2020) mostraram que a inteligência emocional tinha um papel moderador na relação indireta entre o apoio percebido dos colegas/supervisores e o desempenho. Contudo, não conseguimos localizar nenhum estudo que examinasse o papel moderador da inteligência emocional na relação entre o teletrabalho e o afeto ou o desempenho. Côté & Miners (2006) propuseram um modelo no qual a IE tinha um efeito moderador na associação entre a inteligência geral e o desempenho, demonstrando que os trabalhadores com baixo QI tinham um bom desempenho se fossem emocionalmente inteligentes. Para Chiavenato (1997), a IE é crucial para obter um bom desempenho profissional, uma vez que o quociente emocional afeta o comportamento, a gestão do tempo, a motivação, a visão e a capacidade de comunicação. Para além disso, promove o desenvolvimento da criatividade nos indivíduos e melhora o desempenho individual. Desempenhos mais elevados surgem da

sinergia das capacidades emocionais e racionais, i.e., a combinação da IE e da inteligência geral explicam uma maior variância no desempenho, do que apenas a inteligência geral.

Como mencionado anteriormente, um fator-chave para antecipar e prevenir a queda do desempenho, é entender os mecanismos (e.g., teletrabalho) que influenciam os estados afetivos e, consequentemente, o seu sucesso medido através de indicadores de desempenho. Como tal, estudar essas relações parece extremamente importante.

- **H4. As** características individuais (ou seja, inteligência emocional) moderam a associação entre a proporção de afeto e desempenho contextual, de modo que a relação se torna mais forte quando a IE é maior (versus menor).

3. Características do trabalho: Autonomia

A palavra autonomia, etimologicamente, vêm da origem grega composta pelo adjetivo “autos”, que significa “o mesmo”, “ele mesmo” e “por si mesmo”, e pelo substantivo “nomos”, que significa “instituição", "lei", "norma", "convenção" ou "uso". No sentido literal da palavra, autonomia caracteriza-se pela capacidade do ser humano em estabelecer regras para si próprio ou à condição de um indivíduo, ser capaz de determinar por ela mesma a obrigação à qual se submete (Nunes, 2006).

Segundo Kant (2018), autonomia é a competência da escolha humana em dar a si mesmo a sua própria lei e é de obrigação tentar atingir a autonomia moral, assim como respeitar a autonomia dos outros. ou seja, autonomia é uma escolha de uma ação autónoma, numa autonomia de preferências e de liberdade em relação aos condicionamentos externos, sendo estimada como uma condição necessária, mas não suficiente.

Para Hackman (1980) as características do trabalho são preditores da motivação, da satisfação e da produtividade. O modelo das características do trabalho de Hackman e Oldham (1975) avalia cinco características: a identidade (a possibilidade que permite efetuar um ciclo de trabalho completo e que seja identificável, com principio meio e fim); o significado da tarefa (o impacto que o trabalho possa ter na vida de outros indivíduos, dentro ou fora da organização); a variedade de competências (a necessidade de adquirir habilidades e competências diferentes para efetuar o trabalho; a autonomia (o grau de independência que o trabalho possibilita ao colaborador para decidir como o realizar as

suas tarefas; e o *feedback* (o grau em que a realização do trabalho possibilita ao colaborador informação, tanto direta, como indiretamente (Hackman & Oldham, 1975).

O Modelo "J*ob Demands-Resources*" (JD-R) de Demerouti et al. (2001) menciona que cada trabalho tem os seus próprios fatores de risco associados ao *stress* no trabalho. Os fatores podem ser classificados em duas categorias (exigências e recursos), integrando um modelo que pode ser utilizado em diversas situações profissionais, independentemente das circunstâncias (Demerouti & Bakker, 2011). As exigências podem ser físicas, sociais, psicológicas ou organizacionais (e.g., pressão no trabalho, ambiente profissional pesado e rígido) e exigem um esforço físico ou psicológico (cognitivo e emocional) associado a certos valores fisiológicos e psicológicos (Demerouti & Bakker, 2011). Os recursos têm um papel motivacional e referem-se aos aspetos físicos, sociais, psicológicos (e.g., IE) ou organizacionais (e.g., autonomia), usados para atingir os objetivos de trabalho, reduzir as exigências e os custos psicológicos e fisiológicos e favorecem o desempenho, o crescimento profissional, pessoal e a evolução (Bakker & Demerouti, 2006). Borst et al. (2017) mostrou que os recursos moderam as relações entre o contexto de trabalho, e o desempenho. Ambientes de trabalho saudáveis (por exemplo, caracterizados por autonomia, flexibilidade, autoridade de decisão e utilização de competências) promovem o afeto positivo e o desempenho (Bakker & Demerouti, 2007).

A perceção de autonomia no trabalho tem uma relação positiva com a atitude do trabalhador e a performance organizacional (Park & Searcy, 2012), uma vez que esta possui uma influência positiva na motivação pessoal, satisfação, desempenho e criatividade (Ligtenbarg, 2018). Para Park e Searcy (2012) mostraram que a autonomia no trabalho proporciona o aumento do bem-estar e do comprometimento organizacional. De acordo com Sia e Appu (2015) evidenciam também que autonomia no trabalho é um dos determinantes mais relevantes da satisfação e do desempenho. Segundo Belias et al. (2014), a autonomia diminui a interação entre os colaboradores, tornando-os mais independentes, tendo mais autodomínio sobre o organização e implementação das suas tarefas, o que por sua vez promove o bem-estar e o desempenho. Neste contexto, é provável que a autonomia tenha um papel catalisador nas consequências negativas dos conflitos e da ambiguidade. Gonzalez-Mulé et al. (2016) mostraram que a autonomia é um mecanismo que proporciona aos indivíduos critérios não apenas para comunicar com as equipas, assim como delimitar as metas a seguir, mas também para serem mais

proativos em se fazer ouvir e procurar *feedback* de fontes exteriores. Com base na literatura hipotetizou-se o seguinte:

H2.d) As características organizacionais (e.g., autonomia de métodos) estão positivamente relacionadas ao desempenho contextual.

Além disso, a literatura baseada no modelo JD-R tem mostrado que a ligação entre os recursos e o desempenho pode não ser direta, mas mediada por um processo motivacional, como estados afetivos experienciados no trabalho (Schaufeli & Taris, 2014). Também para a teoria da conservação de recursos (Hobfoll, 1998), os recursos organizacionais e pessoais podem prevenir um ciclo de perdas (ou seja, a denominada espiral de perdas), evitando que os trabalhadores usem comportamentos defensivos (por exemplo, diminuir o seu desempenho). Para esta teoria, os indivíduos tentam preservar, adquirir ou evitar perder os seus recursos pois estes permitem-lhes enfrentar os desafios diários mais eficazmente (Hobfoll et al., 2018).

Com base na teoria da conservação de recursos e no JD-R, os recursos pessoais (IE) e organizacionais (autonomia) poderão ser condições que amplificam a relação indireta positiva entre o teletrabalho e o desempenho através do rácio do afeto. Com base no JD-R e na teoria da conservação de recursos definiram-se as seguintes hipóteses:

- **H5.** As características organizacionais (e.g., a autonomia dos métodos) moderam a associação entre o rácio de afeto e o desempenho contextual, de tal forma que a relação torna-se mais forte quando a autonomia é maior (versus mais baixa).

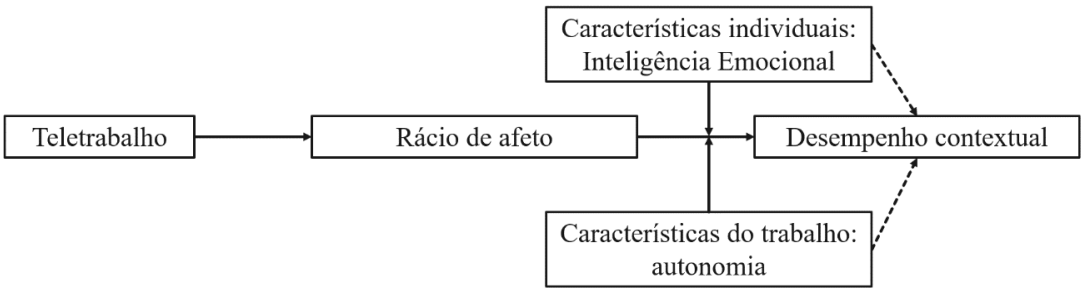

Figura 2: Modelo de Mediação Moderada

Capítulo II. Método

Para investigar as hipóteses apresentadas, realizou-se um estudo de carácter exploratório, correlacional através do método quantitativo, onde se recorreu a um inquérito *online* aplicado a indivíduos em teletrabalho total ou híbrido (teletrabalho intercalado com trabalho presencial), em vários setores profissionais.

1. Amostra

A amostra foi composta por 190 colaboradores portugueses, em regime de teletrabalho total (8.4%) ou híbrido (91.6%) (teletrabalho intercalado com trabalho presencial) de vários setores profissionais. Do total de teletrabalhadores, 75.3% pertenciam ao sexo feminino e 24.7% ao sexo masculino. A idade dos participantes variou entre os 19 e os 61 anos (M= 32.08 anos; DP= 9.17). Relativamente às habilitações literárias, a maioria dos participantes possuía licenciatura (51.6%), 23.7% afirmou ter o grau de mestre ou superior, 22.1% possuíam o ensino secundário completo e os restantes apenas o 3º ciclo do ensino básico (2.6%). No que concerne ao nível profissional, a maioria dos participantes não desempenhava papel de chefia (79.7%). A nível da situação contratual cerca de 54.2% dos participantes encontravam-se com vínculo contratual efetivo com a organização, sendo que cerca de 28.9% possuíam vínculo contratual a prazo com a organização. A maioria dos participantes já tinham trabalhado em regime de teletrabalho (73.2%). No que concerne ao número de horas de trabalho por semana, a maioria dos participantes afirmou trabalhar, em média, entre 35 e 40h (62.8%). Com base na experiência vivenciada pelos colaboradores em regime teletrabalho, a maioria afirmou que o teletrabalho possuía um efeito de melhoria na sua qualidade de vida (67%) em comparação ao trabalho presencial, revelando também uma maior produtividade do trabalho em regime de teletrabalho (78.1%).

2. Procedimento

Com o intuito de investigar as hipóteses apresentadas, foi adotada uma metodologia quantitativa, sendo a técnica de recolha de dados um inquérito por questionário aplicado *online*. A recolha de dados decorreu durante a pandemia da

COVID-19, em particular durante os meses de janeiro a abril de 2022 (sendo que em janeiro apanhou-se um período de confinamento obrigatório decretado pelo Governo). O questionário foi aplicado *online* na plataforma *Google Forms* e enviado por email a profissionais da rede de contactos profissional e pessoal. No email era explicado brevemente o objetivo do estudo (estudar o impacto do teletrabalho), era assegurado o anonimato e confidencialidade das respostas, e era realçado que apenas devia participar se estivesse em regime de teletrabalho (total ou híbrido). Era ainda pedido ao participante que assinasse o consentimento informado. Aqueles que respondiam e enviavam o consentimento informado, era-lhes enviado o *hyperlink* para o questionário e era pedido que enviassem a outros contactos ou indicassem contactos de pessoas em teletrabalho. Como tal foi utilizada a técnica de amostragem não probabilística por conveniência e bola de neve. Esta técnica de amostragem permite que os participantes selecionados para o estudo convidem ou partilhem novos inquiridos da sua rede de conhecidos para responderem ao questionário.

3. Instrumentos de medida

3.1. Teletrabalho

Para medir o teletrabalho, utilizaram-se *10* items da *E-work life scale* (Grant, et al. 2019) que mediam a perceção de qualidade de vida em teletrabalho. Os participantes responderam com base numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (1 - "*Muito pior*"; 5 - "*Muito melhor*") (e.g., "diga por favor em que medida o teletrabalho tem um efeito, para melhor ou pior, do que o trabalho presencial, na sua qualidade de vida"). A média dos valores foi de 3.53. A consistência interna da escala foi medida através do alfa de *Cronbach* e evidenciou um valor de 0.88.

3.2. Afeto

Para medir o afeto, utilizou-se o *Multi-Affect Indicator* (Warr et al., 2014), que avalia a frequência de experiências afetivas positivas e negativas no trabalho, nas últimas 24 horas (e.g., entusiasmado; triste) através de 16 itens. Os participantes responderam com base numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (1 - "Nunca/Quase Nunca"; 5 - "Sempre/Quase Sempre"). Para se criar o rácio de afeto dividiu-se a média de afeto positivo pela média de afeto negativo. Este valor indicou a proporção de afeto positivo

face ao negativo experienciado nas últimas 24 horas. De acordo com Diener et al. (2020) esta é a forma mais robusta de avaliar o afeto pois compara a proporção de experiências afetivas positivas face às negativas considerando a interdependência entre ambas. A média dos valores foi 1.70. A consistência interna da escala através do alfa de *Cronbach* foi de 0.83.

3.3. Inteligência Emocional

Para medir a inteligência emocional, utilizou-se o *10-item brief emotional intelligence scale* (Davies et al., 2010). Este avalia as competências emocionais dos indivíduos através de cinco dimensões: o uso de emoções (e.g., "Eu uso o bom humor para me ajudar a lidar com as adversidades."), a avaliação de emoções próprias (e.g., "Eu sei porque as minhas emoções mudam") e nos outros (e.g., "Posso dizer como as pessoas estão, ao ouvir o seu tom de sua voz"), a autorregulação emocional (e.g., "Procuro atividades que me façam feliz") e a regulação das emoções nos outros (e.g., "Eu organizo eventos que os outros apreciam"). Os participantes responderam com base numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (1 - "*discordo totalmente*"; 5 - "*concordo totalmente*"). A média dos valores foi 3.74. A consistência interna da escala através do alfa de *Cronbach* foi de 0.89.

3.4. Desempenho Contextual

Esta variável foi medida com base em cinco itens do *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* de Koopmans e colegas (2012). Um exemplo de item foi: "Eu procuro manter os meus conhecimentos do trabalho em dia.". Os participantes responderam com base numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (1 - "*discordo totalmente*"; 5 - "*concordo totalmente*"). A média dos valores foi 4.03. A consistência interna da escala 0.88.

Variáveis de controlo. Usou-se o sexo e a idade como variáveis de controlo uma vez que estas podem exercer influencia quer no afeto experienciado, quer no desempenho (Diener et al., 2020).

4. Análise de dados

Primeiro, criou-se o rácio do afeto através da criação de uma variável onde se dividiu o total de afeto positivo pelo afeto negativo. Seguidamente, foram analisadas as

consistências internas e as análises descritivas das variáveis em estudo, bem como as suas correlações.

Posteriormente, para testar as hipóteses 1 e 2, conduziram-se análises de regressão linear. Para se testar a hipótese 3, usou-se o modelo 4 da macro *PROCESS* e para testar as hipóteses 4 e 5, ou seja, as mediações moderadas, usou-se o modelo 14 do *PROCESS* (Hayes, 2018). Os produtos (moderações) foram centrados no seu valor médio, e recorreu-se ao método de *bootstrapping* (5000 vezes) para se obterem os intervalos de confiança.

.

Capítulo III. Resultados

1. Análise da normalidade das variáveis

Para garantir a qualidade dos dados e também da sua confiabilidade realizaram-se várias análises preliminares, procurou-se saber se existiam *outliers*. Foi realizada uma análise fatorial para cada construto e calculada a consistência interna dos respetivos itens.

Para além disso, foi avaliada a normalidade de cada variável e observados os seus respetivos histogramas. Segundo Kline (2011) é possível analisar os desvios em relação à distribuição normal de múltiplas variáveis se os seguintes critérios forem cumpridos: (1) os valores médios não se aproximam demasiado dos valores mínimos e máximos, (2) os valores de assimetria (*skewness*) são inferiores a 3, e os índices de achatamento (*kurtosis*) não excedem o 5. Assim sendo, concluímos que nenhuma variável apresenta desvios grosseiros à distribuição normal.

2. Estatística descritiva

A tabela 1 apresenta a estatística descritiva, juntamente com as correlações e os índices de consistência interna das variáveis em estudo.

Tabela III: Médias, Desvios-Padrão, Correlações e Consistência Interna das Variáveis

Variável	*M*	*DP*	1	2	3	4	5	6
1. Teletrabalho	3.53[1]	.66	(.88)					
2. Rácio de afeto	1.70[1]	.77	.31**	(.83)				
3. IE	3.74[1]	.88	.19**	.18**	(.89)			
4. Autonomia de métodos	3.92	.82	.20**	.24**	.37**			

5. Desempenho Contextual	2.66[1]	.72	.23**	.22**	.67**	(.88)		
6. Idade	32.08	9.19	-.20**	-.00	.07	.08	.15*	-
7. Sexo	1.25	.43	.07	.05	-.08	-.03	-.09	.07

Nota. N = 190; $^{*}p < .05$ $^{**}p < .001$.

[1]Escala de 1 a 5. Os alfas de *Cronbach* estão entre parêntesis.

3. Teste de Hipóteses

Ao realizar a análise dos dados, percebemos que todos os pressupostos da regressão linear múltipla foram verificados: a regressão linear nos coeficientes, está corretamente específica e tem uma componente residual; o valor esperado dos resíduos é zero E(εi)=0; as variáveis preditoras são não correlacionadas com os resíduos: *Cov*(εi,X)=0; existe ausência de correlação entre os resíduos: *Cov*(εi, εj)=0, $i \neq j$; a variância dos resíduos é constante: Var(εi)=σ2 (homocedasticidade); a normalidade dos resíduos: εi ∩ N(0, σ2); e existência de níveis de correlação baixos (aceitáveis) entre as variáveis independentes (multicolinearidade).

3.1. Hipótese 1

A hipótese 1 pressupunha que o teletrabalho predizia, positiva e significativamente, o rácio do afeto. Através da regressão linear, foi possível obter os seguintes resultados: $F_{(1,179)}$ = 19.38, p < .00 com R^2 = .09. Desta forma, existe suporte para afirmar que, nesta análise, o teletrabalho predizia, positiva e significativamente, o rácio do afeto. O coeficiente obtido, b = .37, $t_{(1,179)}$ = 4.40 com <.001, significa que quando ocorre o aumento de 1 unidade da variável do teletrabalho, o rácio do afeto tende a aumentar 37%. Assim, a hipótese 1 foi suportada pelos dados.

3.2. Hipótese 2

A hipótese 2 pressupunha que (a) o rácio do afeto, (b) o teletrabalho, (c) a inteligência emocional e (d) a autonomia de métodos prediziam, positiva e significativamente, o desempenho contextual. Através da regressão linear, foi possível obter os seguintes resultados: $F_{(4,170)} = 53.30$, $p < .001$ com $R^2 = .56$. Contudo, os resultados mostraram que, apenas a inteligência emocional e a autonomia de métodos prediziam, positiva e significativamente, o desempenho contextual. O rácio do afeto e o teletrabalho mostraram relações não significativas com o desempenho contextual ($B = 0.04$, $p > .05$; $B= 0.04$, $p > .05$, respetivamente). Para a inteligência emocional, o coeficiente obtido, $B = .62$, $t_{(1,170)} = 10.54$ com $p < .001$, significa que quando ocorre o aumento de 1 unidade da variável inteligência emocional, o desempenho contextual tende a aumentar 62%. Similarmente, para a autonomia de métodos, o coeficiente obtido, $B = .20$, $t_{(1,170)} = 4.76$ com $p < .001$, significa que quando ocorre o aumento de 1 unidade da variável autonomia de métodos, o desempenho contextual tende a aumentar 20%. Assim, a H2c e H2d foram suportadas pelos dados, mas não encontrámos suporte para a H2a e H2b.

3.3. Hipótese 3

Para testar a hipótese 3, conduziu-se uma análise de mediação (modelo 4) através do *PROCESS* (Hayes, 2018). A mediação é significativa quando a variável preditora (X = teletrabalho) influencia a variável critério (Y = desempenho contextual) através da variável mediadora (M = rácio de afeto). O efeito total de X em Y representa o efeito total (c). O efeito direto de X em Y depois de se adicionar a variável mediadora (M) é *c'*. O efeito de X em M é o efeito *a*, e o efeito de M em Y (controlando o efeito de X) é o efeito

b. O efeito indireto entre Y e X é definido como o efeito *ab*. Na maioria dos casos, o efeito indireto (*ab*) representa a diferença entre *c* e *c'* e, como tal, o efeito total (*c*) pode ser obtido como o somatório de *c'* e de *ab*. Por norma, temos uma mediação parcial, quando o valor efeito indireto (*ab*) é menor que o valor do efeito total (*c*) com o mesmo sinal.

A hipótese 3 previa que a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual fosse mediada pelo rácio de afeto. De acordo com os resultados de mediação, o efeito indireto do afeto positivo na relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual foi .06, com IC 95% (.01, .13), indicando, como tal, um efeito indireto estatisticamente significativo. Para além disso, o modelo de análise explicou 12% (R^2=.12, $F_{(2, 176)}$ = 11.94, p < .001) da variância do desempenho contextual. As relações entre o teletrabalho e o rácio do afeto (*a*; *B* = .27, *p* < .01), e entre o rácio do afeto e o desempenho contextual (*b*; *B* = .24, *p* < .001) foram significativas. O efeito total (*c*; *B* = .25, *p* < .01) entre o teletrabalho e o desempenho contextual também foi significativo. Após a introdução do o rácio do afeto, o efeito do teletrabalho no desempenho contextual foi menor (*c'*; *B* = .18, p < .05), revelando ser uma mediação parcial. Como tal, a hipótese 3 foi suportada pelos dados (Figura 3).

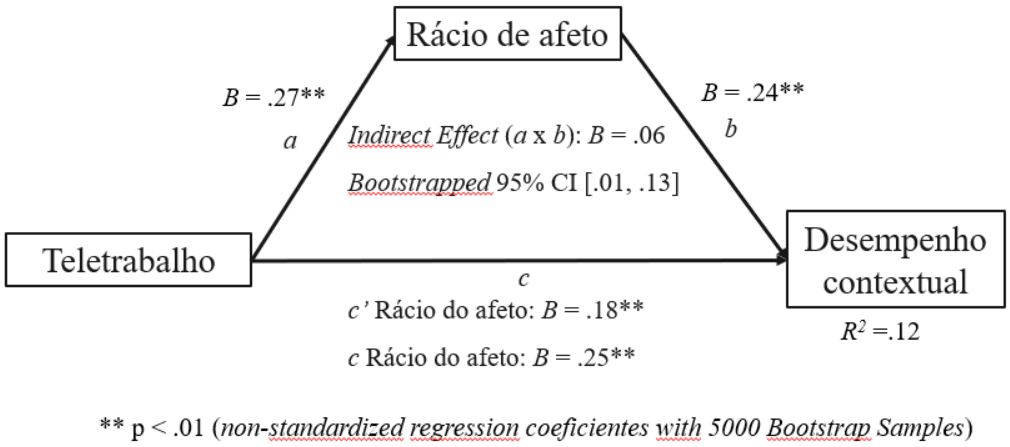

Figura 3: Modelo de mediação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio do afeto

3.4. Hipóteses 4 e 5

A hipótese 4 pressupunha que o efeito indireto do teletrabalho sobre o desempenho contextual através do rácio do afeto seria dependente da moderação da inteligência emocional, de tal forma que este seria mais forte para indivíduos com níveis mais altos de inteligência emocional. A hipótese 5 pressupunha que o efeito indireto do teletrabalho sobre o desempenho contextual através do rácio do afeto seria dependente da moderação da autonomia de métodos, de tal forma que este seria mais forte para indivíduos com maior autonomia de métodos. Para testar estas hipóteses, as moderações do modelo de mediação, dividiu-se a análise em três partes. Primeiro, testou-se o efeito de moderação da inteligência emocional na relação entre o rácio do afeto e o desempenho contextual, e a interação entre o rácio do afeto e a autonomia de métodos face ao desempenho contextual. Estas análises foram feitas com recurso ao *PROCESS*, modelo 1 (Hayes, 2018).

A primeira análise revelou um efeito de interação significativo entre a inteligência emocional e o rácio do afeto ($B = -.13$, $\beta = .07$, $\Delta R^2 = .01$, $p < 0.05$). Seguidamente, testou-se o efeito de moderação da autonomia de métodos na relação entre o rácio do afeto e o desempenho contextual. Esta revelou igualmente um efeito de interação significativo entre a autonomia de métodos e o rácio do afeto ($B = .14$, $\beta = .06$, $\Delta R^2 = .02$, $p < 0.01$). Logo, procedeu-se com a restante análise.

Subsequentemente, foi-se analisar o modelo 16 do *PROCESS*, para testar o modelo completo. Os resultados revelaram que o índice associado à moderação da mediação pela inteligência emocional foi -.07, com um IC a 95% [-.14, -.01]. Também, o índice associado à moderação da mediação pela autonomia de métodos foi .05, com um IC a 95% [.01, .11] (ver tabela 2). Ambos evidenciaram um efeito de mediação moderada significativo.

Tabela 2: Modelo de mediação moderada.

	Rácio de Afeto	Desempenho contextual
Teletrabalho	.32**	.05
Rácio de afeto	-	.06
Inteligência Emocional	-	.62**
Rácio de Afeto * Inteligência Emocional	-	-.22**
Autonomia de Métodos	-	.23**
Rácio de Afeto * Autonomia de Métodos	-	.17**
R^2 =.59 $F_{(6, 162)}$ = 39.71, p = .00, ΔR^2 = .03, p =. 00		

Nota: N = 190; *p < .05; **p < .01.

A interação significativa indica que o efeito indireto variou consoante os diferentes níveis da variável moderadora, neste caso, a inteligência emocional e a autonomia de métodos. Assim, a H4 e a H5 foram suportadas pelos dados.

Analisando os *slopes*, concluiu-se que o efeito indireto era significativo quando a inteligência emocional apresentava níveis mais baixos (-1 SD) e a autonomia níveis médios (M: B = .06, β = .03, p < .01, IC 95% [.01, .13]) e elevados (+1SD: B = .10, β = .05, p < .01, IC 95% [.02, .21]), quando a inteligência emocional apresentava níveis médios (M) e a autonomia níveis elevados (+1SD: B = .06, β = .03, p < .01, IC 95% [.01, .14]) e quando a inteligência emocional apresentava níveis elevados (+1SD) e a autonomia baixos (B = -.06, β = .04, p < .01, IC 95% [-.14, -.01]) (ver figura 3 e 4).

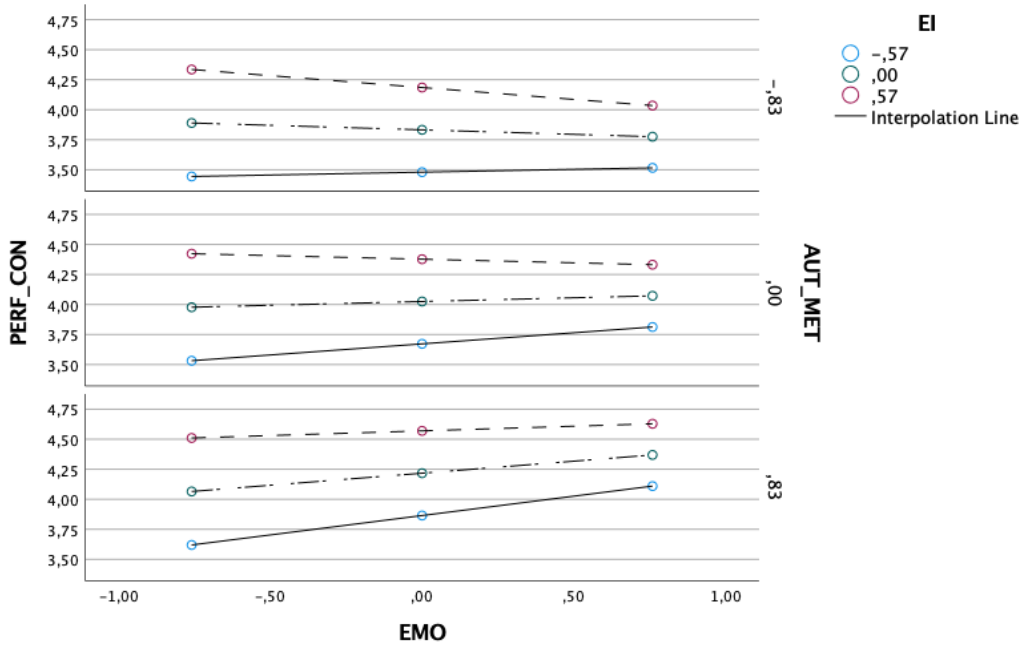

Figura 4: Mediação moderada.

Analisando cada efeito de moderação isolado pode concluir-se que, quando o rácio de afeto aumenta (tornando-se positivo) a relação entre a IE e o desempenho contextual torna-se positiva, ou seja, são aqueles que têm valores mais baixos de IE que beneficiam de um aumento do rácio do afeto (ver Figura 5).

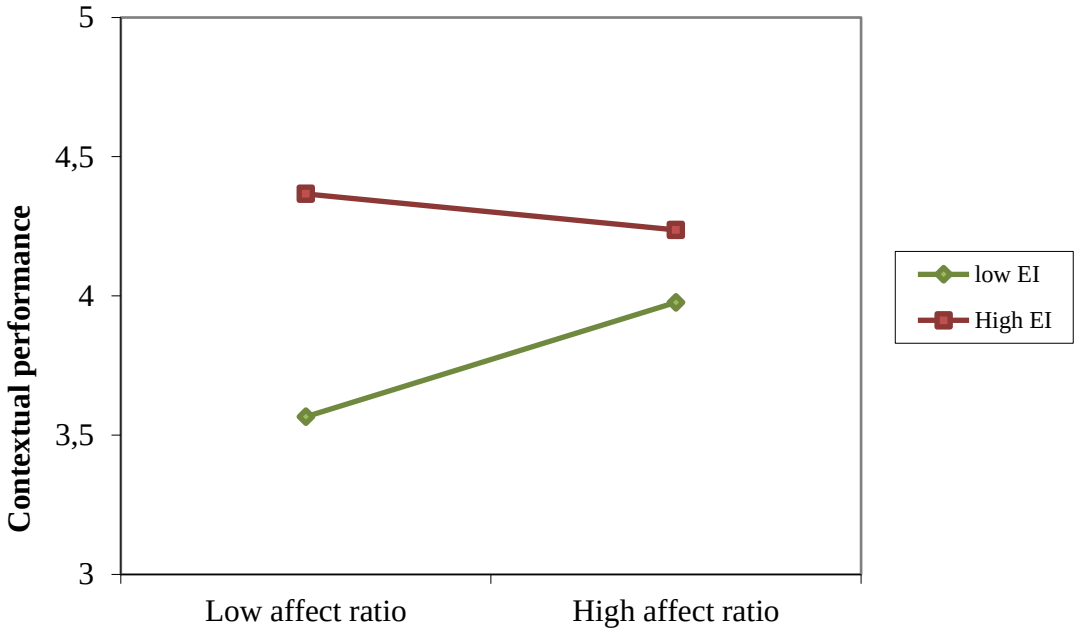

Figura 5: Relação entre o rácio do afeto e o desempenho contextual moderado pela IE.

No que diz respeito ao papel moderador da autonomia, quando o rácio de afeto aumenta, o desempenho contextual é maior para aqueles que têm maior autonomia de métodos para poder realizar o seu trabalho.

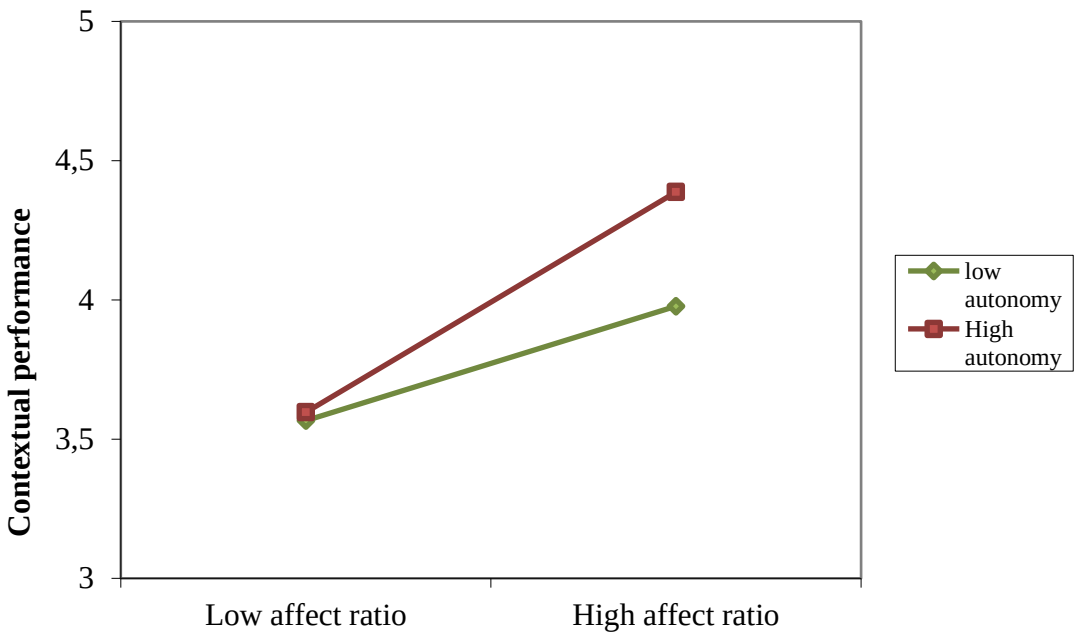

Figura 6: Relação entre o rácio do afeto e o desempenho contextual moderado pela autonomia de métodos.

Capítulo IV. Discussão de Resultados

A presente investigação teve como principal objetivo (1) analisar a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio do afeto, e (2) testar o papel moderador de fatores individuais (IE) e contextuais (autonomia) na relação indireta. Para tal, baseou-se no JD-R e na teoria da conservação de recursos para suportar o modelo concetual.

Primeiro, os resultados mostram que o teletrabalho influencia positivamente o rácio de afeto, ou seja, quanto mais frequente o regime de teletrabalho, maior tende a ser o rácio de afeto (e.g., Brief & Weiss, 2002; Cifre & Salanova, 2012; Van Steenbergen et al., 2014). Esta relação pode ser suportada pelo facto de que estar em teletrabalho, proporciona um equilíbrio maior entre a vida profissional e extra-profissional, possibilitando ao teletrabalhador experienciar um conjunto de micro-eventos diários positivos (e.g., poder trabalhar no "seu porto seguro") que, por conseguinte, despoletam um conjunto de emoções positivas que, por sua vez, influenciam positivamente o desempenho (Junça-Silva et al., 2021). Outros estudos têm evidenciado que o teletrabalho devido às suas características possibilita ao individuo maior autonomia, flexibilidade e autogestão de tempo e trabalho, características essas que estão associadas a níveis mals altos de motivação, satisfação com o trabalho e experiências afetivas positivas (e.g., Grant et al., 2019).

Os resultados mostram ainda que apenas a inteligência emocional e a autonomia de métodos influenciam positivamente o desempenho contextual, sendo que o teletrabalho e o rácio do afeto não mostram relações significativas com o desempenho contextual. Salovey e Mayer (1990) foram os primeiros a cunhar o termo "inteligência emocional" para representar o conjunto de habilidades inter-relacionadas possuídas por

um indivíduo para raciocinar validamente com emoções e usar estas para melhorar o pensamento e, por conseguinte, o seu desempenho. Empiricamente, vários estudos têm mostrado a relação entre a IE e o desempenho contextual (e.g., Bozionelos & Singh, 2017; Mshellia et al., 2016). Especificamente, os investigadores têm mostrado que trabalhadores emocionalmente inteligentes estão mais satisfeitos com seus empregos e têm melhor desempenho do que seus colegas (Greendige et al., 2011). De facto, Joseph e Newman (2010) realçaram que "dentro de um ambiente organizacional, a regulação emocional está teoricamente relacionada ao desempenho no trabalho por meio da indução de estados afetivos que são benéficos ao desempenho" (p. 56). Outros estudos (e.g., Carmeli, 2003; Carmeli & Josman, 2006; Lopes et al., 2006) têm demonstrado que a IE é um preditor significativo de comportamentos de cidadania, que se assemelham amplamente a comportamentos de desempenho contextual.

Também entre a autonomia de métodos e o desempenho contextual parecem estar positivamente relacionados (e.g., Bizzi & Soda, 2011). Este resultado não é surpreendente já que teórica e empiricamente há suporte para o mesmo. Por exemplo, o modelo das características do trabalho (Hackman & Oldham, 1980) sugere que a autonomia é uma característica motivacional que não só deixa o indivíduo mais satisfeito, como também o faz ter melhores desempenhos. A partir desta teoria, vários têm sido os estudos que demonstraram o poder preditivo e positivo da autonomia no desempenho (e.g., Nemteanu et al., 2021; Theurer et al., 2018). De facto, a pessoa quando tem mais autonomia, liberdade e flexibilidade para realizar o trabalho, é natural sentir-se mais à vontade e estimulada, o que promove a sua motivação e responsabilização sobre os resultados, criando um conjunto de respostas positivas que se traduzem num aumento do desempenho geral. Por outro lado, a motivação proporcionada pela autonomia de métodos, promove a autogestão e autoorganizacao do dia de trabalho o que, por sua vez, faz com que a pessoa

tenha mais vontade de contribuir favoravelmente para o clima de trabalho (e.g., dizer uma piada para aliviar a tensão), relações interpessoais (e.g., ajudar um colega) e interações no trabalho (e.g., cumprimentar diariamente as pessoas no trabalho, mesmo por dispositivos virtuais), comportamentos que fazem parte do desempenho contextual. Como Penney e Borman (2017) sugeriram, o desempenho pode ser incentivado dando aos trabalhadores maior autonomia e controlo sobre os comportamentos que eles executam enquanto completam seu trabalho.

Para além disso, a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual parece ser mediada pelo rácio de afeto. Apesar do teletrabalho poder não influenciar diretamente o desempenho contextual, tem uma relação indireta através do rácio do afeto. Ou seja, a perceção positiva do teletrabalho parece influenciar positivamente a forma como a pessoa se sente ao trabalhar a partir de casa, predispondo-a para um conjunto de experiências afetivas positivas mais frequentes, do que as experiências afetivas negativas, e em última instância promovendo um maior desempenho contextual a partir de casa. Assim, pode dizer-se que o rácio do afeto é um mecanismo que explica como o teletrabalho influencia positivamente o desempenho contextual. Outros estudos têm apresentado conclusões similares, como é o caso do estudo de Junça-Silva et al., em 2022, que mostraram que o teletrabalho aumentava o rácio positivo do afeto e este conduzia a um melhor desempenho de tarefa. Num estudo semelhante, em 2021, Junça-Silva et al. mostraram que o rácio de afeto mediava a relação entre o teletrabalho, o bem-estar e o desempenho, simultaneamente. Estes resultados estão em linha com a *broaden-and-build theory* – que sugere que as emoções positivas ampliam a capacidade de pensamento e originam melhores comportamentos, através do desenvolvimento de recursos pessoais de longa duração (Fredrickson, 2001) - e pela teoria da conservação de recursos – que postula que os recursos, como é o caso do afeto positivo, são elementos essenciais ao funcionamento

ótimo do individuo e promovem o seu desempenho (Hobfoll, 1998; Hobfoll et al., 2018). Assim, pode concluir-se que o teletrabalho ao fazer o indivíduo sentir mais frequentemente afeto positivo (comparativamente ao negativo) promove a sua forma de estar em teletrabalho e melhora o seu desempenho contextual.

Contudo, a relação entre o teletrabalho e o desempenho contextual através do rácio do afeto parece ser vivenciada de forma diferente entre indivíduos, seja pela influência das suas características individuais, como a IE, seja pela influência das características do trabalho, ou seja, a autonomia de métodos. As hipóteses pressupunham que o efeito indireto do teletrabalho sobre o desempenho contextual através do rácio do afeto seria mais forte para indivíduos com níveis mais altos de inteligência emocional (H4) e com maior autonomia de métodos (H5). Os resultados evidenciam que o efeito indireto do teletrabalho sobre o desempenho varia consoante os diferentes níveis da variável moderadora, neste caso, a inteligência emocional e a autonomia de métodos. Contudo, não da forma que se esperava face à IE. Ou seja, para a IE o efeito indireto torna-se mais forte para os que têm menores níveis de IE e não apresenta diferenças significativas para os teletrabalhadores com níveis mais altos de IE. Por outras palavras, trabalhadores com níveis mais baixos de IE – ou seja, aqueles que têm mais dificuldade em reconhecer, gerir e usar as emoções (Mayer & Salovey, 1990) – necessitam mais de um rácio afetivo positivo para conseguirem ter um melhor desempenho contextual (comparativamente a indivíduos com níveis mais altos de IE – para estes o rácio do afeto negativo ou positivo parece não apresentar diferenças nos níveis de desempenho contextual – o que faz algum sentido visto que sabem reconhecer, sinalizar e gerir as próprias emoções, não permitindo que as negativas limitem ou diminuam a sua capacidade de pensamento e comportamento). Assim, indivíduos com elevados níveis de IE parecem usar a sua inteligência emocional em seu próprio favor, usando-a como um recurso para fazer face

ao dia-a-dia afetivo em teletrabalho. Como tal, em teletrabalho, trabalhadores emocionalmente inteligentes não só têm um nível mais alto de desempenho contextual (comparativamente aos menos emocionalmente inteligentes), como também independentemente das suas experiências afetivas, conseguem geria-las melhor ao ponto de estas serem indiferentes para o seu desempenho contextual. Pelo contrário, indivíduos com níveis menores de IE parecem necessitar mais do estímulo situacional que promove o afeto para conseguirem atingir um melhor desempenho contextual. Trabalhadores com elevada IE podem usar eficazmente estratégias de regulação focadas em antecedentes para produzir afeto positivo e promover o crescimento emocional e intelectual. Em contraste, indivíduos com baixo nível de IE usam ineficazmente estratégias de regulação emocional focadas nos antecedentes e na resposta e, como tal, precisam mais de estímulos situacionais para terem melhores desempenhos (ainda que mais baixos que os indivíduos com maior IE) (Wong & Law, 2002). Além disso, trabalhadores com maior IE podem usar mecanismos de regulação emocional para promover expectativas positivas para interações sociais e, assim, aumentar os seus comportamentos de cidadania e de desempenho contextual (Wong & Law, 2002). Além disso, trabalhadores com maior IE são capazes de identificar e responder adequadamente às emoções de colegas de trabalho, clientes e superiores do que trabalhadores com baixo nível de IE (Day & Carroll, 2004), pois podem facilmente mudar de humor negativo para positivo (Abraham, 1999). Esses indivíduos também têm maior habilidade para dar o apoio e o incentivo necessários para aqueles que são percebidos como tensos ou frustrados no trabalho, são capazes de entender as normas e regras organizacionais e apresentam maior sensibilidade em relação ao seu ambiente de trabalho (Carmeli & Josman, 2006). Assim, os trabalhadores emocionalmente inteligentes são mais propensos a exibir comportamentos altruístas,

complacentes e corteses que beneficiam a organização como um todo (desempenho contextual).

A autonomia de métodos também revelou ser uma característica organizacional com um papel moderador da relação indireta entre o teletrabalho e o desempenho contextual via rácio do afeto. Especificamente, a relação torna-se mais forte para níveis mais altos de autonomia de métodos para o trabalho. Ou seja, o teletrabalho promove o rácio de afeto positivo que, por sua vez, se traduz em maior desempenho contextual, sendo que esta relação é ainda mais forte para ao que têm mais autonomia (comparativamente a quem tem menos autonomia). Este resultado está em linha com o JD-R (Demerouti et al., 2001); de acordo com o modelo, os fatores de trabalho podem ser classificados em duas categorias (exigências e recursos); esses recursos referem-se aos aspetos físicos, sociais, psicológicos (e.g., IE) ou organizacionais (e.g., autonomia), usados para atingir os objetivos de trabalho, reduzir as exigências e os custos psicológicos e fisiológicos, favorecendo o desempenho (Demerouti & Bakker, 2011). Assim, a autonomia pode ser considerada como um recurso proporcionado pela organização que, ao permitir ao individuo gerir autonomamente o seu tempo e método de trabalho, contribui para que este se envolva mais frequentemente em comportamentos de desempenho contextual (como por exemplo, ajudar um colega quando necessário). Por outro lado, a autonomia é uma característica inerentemente motivacional (Hackman & Oldham, 1980) levando a que, quando combinada com um maior rácio de afeto, exponencie o desempenho contextual do indivíduo.

Ainda assim, há que ressalvar que o efeito indireto apenas é significativo quando existe um nível equilibrado entre ambos os recursos (IE e autonomia de métodos). Por outras palavras, apenas quando a sua combinação envolve um nível ótimo, sendo este caracterizado por um nível médio/elevado de IE e baixo de autonomia, ou baixo nível de

IE e níveis médios ou elevados de autonomia. Assim, parece haver a necessidade de um contrabalanço entre recursos pois o indivíduo não os usa simultaneamente. Isto é, se tem uma elevada autonomia, não necessita de esforçar a sua IE para obter um bom desempenho contextual e vice-versa. Esta evidencia é coerente com a teoria conservação de recursos, cuja assunção principal é a que os indivíduos se esforçam por preservar, manter e adquirir recursos como fonte valiosa para lidar com as adversidades e desafios do dia-a-dia (Hobfoll et al., 2018); como tal, ao terem um recurso disponível (e.g., autonomia de métodos) preservam o outro (IE) pois poderá ser necessário em outras situações.

Em suma, os indivíduos em teletrabalho ao experienciarem um rácio de afeto predominantemente positivo melhoram o seu desempenho contextual. O efeito indireto do teletrabalho no desempenho através do rácio de afeto é contingente aos recursos pessoais (IE) e organizacionais (autonomia de métodos), sendo que parece haver um equilíbrio na forma como o individuo usa e gere os seus recursos para o desempenho contextual. Por outras palavras, quando existe um nível elevado de autonomia, o individuo poupa a sua habilidade emocional usando a autonomia, proporcionada pela organização, e em troca dedica-se mais o que contribui para um maior desempenho contextual. Assim, parece haver também um processo de troca social (Blau, 1964) na qual o individuo ao se sentir recompensado por estar a trabalhar a partir de casa e com autonomia para se autogerir, sente-se no dever de contribuir mais para a organização melhorando o seu desempenho contextual.

Limitações e Investigações Futuras

As limitações do presente estudo prendem-se sobretudo com a dimensão da amostra (*N*= 190), apresentando algumas desvantagens relativamente aos resultados,

considerando que uma dimensão superior de participantes envolvidos no estudo contribuiria para uma melhor consistência dos resultados obtidos. Como tal, estudos futuros deveriam testar o modelo com uma amostra maior para analisar em que medida os resultados se mantêm ou alteram. Isto pode também ter-se devido ao facto de que a aplicação do inquérito ter ocorrido em contexto de pandemia COVID-19, sendo que parte do inquérito foi aplicado no período de confinamento obrigatório decretado pelo Governo (em janeiro de 2022). Estudos futuros deveriam aprofundar o impacto do rácio do afeto e do desempenho, em contexto de teletrabalho, num período de pós-pandemia e comparar o modelo entre o regime total de teletrabalho e o regime híbrido. Por outro lado, outra limitação deve-se ao uso de instrumentos de auto-reporte o que pode ter causado algum enviesamento nas respostas, devido à desejabilidade social – isto é, ao facto de os inquiridos responderem de acordo com o que é "moralmente" desejável pela sociedade, o que pode limitar a fiabilidade dos resultados. Também o uso de instrumentos de auto-reporte em combinação com ter-se recorrido a um estudo *cross-sectional* pode ter levado ao enviesamento pelo método comum (Podsakoff, 2012). Como tal, para colmatar esta limitação, estudos futuros deveriam considerar estudos de natureza diária.

Estudos futuros deveriam ainda considerar medir o papel não apenas de recursos, mas também de exigências no trabalho e a sua interação (recursos X exigências). Outros recursos poderiam também ser considerados, como é o caso do capital psicológico ou a auto-liderança. Alguns exemplos de exigências seria por exemplo a sobrecarga de trabalho, característica importante em contexto de teletrabalho (Grant et al., 2019).

Implicações Práticas

O presente estudo elucida a relação positiva entre o teletrabalho e o rácio de afeto. O teletrabalho é uma estratégia de atuação que, quando implementado eficazmente, proporciona um equilíbrio tanto para as organizações (e.g., redução de custos de luz) como para o trabalhador, oferecendo melhor interação com a vida familiar e melhorias substanciais em termos de qualidade de vida e experiências afetivas. Assim, os gestores devem considerar a adoção do teletrabalho, por exemplo, em modo híbrido, como uma estratégia organizacional potenciadora de afeto positivo e desempenho contextual. Para além disso, se se aliar a promoção da autonomia de métodos a par com o teletrabalho, é possível que os trabalhadores retirem ainda mais benefício desta relação, podendo, em última instância, exponenciar o seu benefício para o desempenho contextual. Assim, o

teletrabalho e o estímulo da autonomia de métodos são estratégias a considerar pelos gestores.

Os resultados demonstram ainda a importância da inteligência emocional. Os indivíduos com capacidade de percecionar e gerir as suas emoções tendem a ter melhor desempenho, na medida em que conseguem mais facilmente lidar com a pressão que o dia-a-dia do trabalho induz e, assim, manter (ou até melhorar) os seus níveis de desempenho. Deste modo, um indivíduo com uma boa capacidade de perceção das emoções saberá identificá-las autonomamente e, por consequente, geri-las de forma não só para saber posicionar-se na relação com o outro, mas também para conseguir com que elas não lhe impeçam de desempenhar corretamente o seu trabalho, conseguindo atingir os seus objetivos profissionais e familiares. Desta forma, os gestores devem considerar apostar em formações que permitam desenvolver os níveis de IE dos seus trabalhadores como forma de desenvolvimento pessoal e profissional. Outra estratégia poderá também ser a criação de momentos semanais/mensais para a partilha de emoções ou eventos afetivos (i.e., que tenham estimulado alguma emoção) entre os trabalhadores. Nestas reuniões, o recurso ao *brainstorming* ou até ao *role-play* (como forma de "aprender através de brincar") podem ser técnicas uteis para o desenvolvimento da competência de gestão das emoções.

Referências Bibliográficas

Afonso, M. M. T. M. (2011). *O modelo das características do trabalho e o compromisso organizacional à luz da troca social* [MasterThesis]. http://repositorium.sdum.uminho.pt/

Ahad, R., Mustafa, M. Z., Mohamad, S., Abdullah, N. H. S., & Nordin, M. N. (2021). Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers. *Journal of Technical Education and Training*, *13*(1), Art. 1.

Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest*, *16*(2), 40–68. https://doi.org/10.1177/1529100615593273

Almeida, M. E. L. de. (2019). *O teletrabalho e o direito a teletrabalhar* [MasterThesis]. https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/28668

Alves, A. F. M. (2013). *Potenciais implicações dos conflitos no bem-estar no trabalho, na satisfação profissional e no desempenho contextual* [MasterThesis, ISPA - Instituto Universitário]. https://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/2774

Andrade, M. C. P. (2011). Work-Life Balance: Condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar. *Exedra: Revista Científica*, *Extra 1*, 41–54.

Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, *23*(4), 383–400. https://doi.org/10.1002/job.144

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(3), 309–328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, *20*, 172–189. https://doi.org/10.1037/a0038278

Barling, J., Clegg, S. R., & Cooper, C. L. (2008). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume Two: Macro Approaches*. SAGE.

Bar-On, R. (sem data). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)1 | Psicothema*. Obtido 9 de outubro de 2022, de https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8415

Bar-On, R. (1997). Emotional intelligence. *International Journal of Sociology and Social Policy*, *29*, 164–175.

Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties. Em *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* (pp. 115–145). Nova Science Publishers.

Bar-On, R., & Handley, R. (2003). *The Bar-On EQ-360*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. xv, 528). Jossey-Bass.

Baruch, Y. (2000). Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, *15*(1), 34–49. https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063

Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canónico, E. (2019). *Telework: Outcomes and facilitators for employees* (R. N. Landers, Ed.; pp. 511–543). Cambridge University Press. https://www.cambridge.org/gb/academic/subjects/psychology/applied-psychology/cambridge-handbook-technology-and-employee-behavior?format=PB

Bechara, A., & Bar-On, R. (2006). Neurological substrates of emotional and social intelligence: Evidence from patients with focal brain lesions. *Social neuroscience: People thinking about thinking people*, 13–40.

Bechara, A., Tranel, D., & Damasio, A. R. (2000). Poor judgment in spite of high intellect: Neurological evidence for emotional intelligence. *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, *15*, 192–214.

Bechara, A., Tranel, D., Damasio, A. R., Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2000). The Handbook of Emotional Intelligence. *Poor judgment in spite of high intellect: Neurological evidence for emotional intelligence.-Jossey-Bass, San Francisco*, 192–214.

Bendassolli, P. F. (2012). Desempenho no trabalho: Revisão da literatura. *Psicologia Argumento*, *30*(68), Art. 68. https://doi.org/10.7213/psicol.argum.5895

Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, *52*, 207–215. https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019

Bizzi, L., & Soda, G. (2011). The paradox of authentic selves and chameleons: Self-monitoring, perceived job autonomy and contextual performance. *British Journal of Management*, *22*(2), 324–339.

Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment *. *The Quarterly Journal of Economics*, *130*(1), 165–218. https://doi.org/10.1093/qje/qju032

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, *10*(2), 99–109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3

Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 71–98.

Borst, R. T., Kruyen, P. M., & Lako, C. J. (2019). Exploring the Job Demands–Resources Model of Work Engagement in Government: Bringing in a Psychological Perspective. *Review of Public Personnel Administration*, *39*(3), 372–397. https://doi.org/10.1177/0734371X17729870

Boyatzis, R. E. (2006). Using tipping points of emotional intelligence and cognitive competencies to predict financial performance of leaders. *Psicothema*, 124–131.

Boyatzis, R. E., & Sala, F. (2004). The Emotional Competence Inventory (ECI). Em *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* (pp. 147–180). Nova Science Publishers.

Bozionelos, N., & Singh, S. K. (2017). The relationship of emotional intelligence with task and contextual performance: More than it meets the linear eye. *Personality and Individual Differences*, *116*, 206–211.

Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual Differences*, *36*(6), 1387–1402. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00236-8

Brackett, M. A., & Salovey, P. (sem data). *Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovery-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. 9.

Brief, A., & Weiss, H. (2002). Organizational Behavior: Affect in the Workplace. *Annual review of psychology*, *53*, 279–307. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135156

Carpini, J. A., Parker, S. K., & Griffin, M. A. (2017). A Look Back and a Leap Forward: A Review and Synthesis of the Individual Work Performance Literature. *Academy of Management Annals*, *11*(2), 825–885. https://doi.org/10.5465/annals.2015.0151

Cavaco, C. I. M. (2015). *A Relação entre Inteligência Emocional e o Burnout em Médicos e Enfermeiros*. 126.

Chambel, M. J., & Santos, M. V. dos. (2009). Práticas de conciliação e satisfação no trabalho: Mediação da facilitação do trabalho na família. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, *26*, 275–286. https://doi.org/10.1590/S0103-166X2009000300001

Cherniss, C., & Goleman, D. (2003). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. John Wiley & Sons.

Christensen, G. (sem data). Howard Gardner: Frames of Mind. *Tidsskrift for Professionsstudier*, *17*(32), 132–135.

Ciarrochi, J., Forgas, J. P., & Mayer, J. D. (2013). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. Psychology Press.

Cobêro, C., Primi, R., & Muniz, M. (2006). Inteligência emocional e desempenho no trabalho: Um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paidéia (Ribeirão Preto), 16*, 337–348. https://doi.org/10.1590/S0103-863X2006000300005

Correia, A. C., Dimas, I. D., & Lourenço, P. R. (2011). Se o coração pensasse, pararia? – Desenvolvimento de um Instrumento de Avaliação da Inteligência Emocional Grupal. *Psychologica*, *55*, Art. 55. https://doi.org/10.14195/1647-8606_55_7

Costa, I. de S. A. da. (2003). *Poder/saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho* [Thesis]. http://bibliotecadigital.fgv.br:80/dspace/handle/10438/3273

Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. *Administrative Science Quarterly*, *51*(1), 1–28. https://doi.org/10.2189/asqu.51.1.1

Cristóvão, L., & Martins, E. (sem data). O Teletrabalho: Novos Desafios e Paradigmas face à Covid-19 em Portugal. *Atas do VIII Encontro Científico da UI&D (ecUI&D 22)*, 84.

Damasio, A. R., & Sutherland, S. (1994). Descartes' error: Emotion, reason and the human brain. *Nature*, *372*(6503), 287–287.

Del Valle, S., Hethcote, H., Hyman, J. M., & Castillo-Chavez, C. (2005). Effects of behavioral changes in a smallpox attack model. *Mathematical Biosciences*, *195*(2), 228–251. https://doi.org/10.1016/j.mbs.2005.03.006

Delanoeije, J., & Verbruggen, M. (2020). Between-person and within-person effects of telework: A quasi-field experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *29*(6), 795–808. https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1774557

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, *37*(2), 9 pages. https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974

Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, *129*, 529.

Druskat, V. U., Mount, G., & Sala, F. (2013). *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups*. Psychology Press.

Dubrin, A. J. (1991). Comparison of the Job Satisfaction and Productivity of Telecommuters versus in-House Employees: A Research Note on Work in Progress. *Psychological Reports*, *68*(3_suppl), 1223–1234. https://doi.org/10.2466/pr0.1991.68.3c.1223

Esteves, A. (2018). *A Natureza dinâmica do Desempenho Individual:Uma Análise Longitudinal Com Base Num Estudo de Caso Organizacional—ProQuest* [Universidade de Lisboa]. https://www.proquest.com/openview/d2f6bf4161b114f92d98f386cd90bd93/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y

Evans, B. K., & Fischer, D. G. (1992). A Hierarchical Model of Participatory Decision-Making, Job Autonomy, and Perceived Control. *Human Relations*, *45*(11), 1169–1189. https://doi.org/10.1177/001872679204501103

Ferreira, A. C. A. S. (2020). *Satisfação com o teletrabalho e as relações trabalho-família: Uma questão de equilíbrio ou de conflito?* https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/130690

Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. *Journal of*

Applied Communication Research, *38*(4), 336–361. https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998

Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). *The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences.*

Gao, Y., Gonzalez, V. A., & Yiu, T. W. (2019). The effectiveness of traditional tools and computer-aided technologies for health and safety training in the construction sector: A systematic review. *Computers & Education*, *138*, 101–115. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.05.003

GARCIA, I. C. M., MEURER, A. M., & MUSIAL, N. T. K. (sem data). *Inteligênia Emocional e Habilidades de Comunicação Interpessoal de Estudantes de Ciências Contábeis*.

Ghislieri, C., Molino, M., Dolce, V., Sanseverino, D., & Presutti, M. (2021). Work-family conflict during the Covid-19 pandemic: Teleworking of administrative and technical staff in healthcare. An Italian study. *La Medicina del Lavoro*, *112*(3), 229–240. https://doi.org/10.23749/mdl.v112i3.11227

Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2006). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? *Journal of Applied Psychology*, *91*, 1340–1350. https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1340

Goleman, D. (sem data). *O poder da inteligência emocional*. 17.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. *Personality and Individual Differences. Vol*, *9*, 185–211.

Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. *The emotionally intelligent workplace*, *13*, 26.

Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence* (25th anniversary edition). Bantam Books.

Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2013). *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Press.

Gondal, U. H., & Husain, T. (2013). A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence: Effect on Employees? Performance. *Asian Journal of Business Management*, *5*(1), 153–162. https://doi.org/10.19026/ajbm.5.5824

González, I. B. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *12*(23), Art. 23. https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986

Grant, C. (sem data). *The development of an «actionable» E-Work life scale with reference to self reported well-being and job effectiveness*. 519.

Grant, C. A., Wallace, L. M., & Spurgeon, P. C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations*, *35*(5), 527–546. https://doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059

Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2018). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, *41*(1), 16–33. https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, *10*(1), 76–88. https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352

Greenidge, D., Devonish, D., & Alleyne, P. (2014). The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive

work behaviors: A test of the mediating effects of job satisfaction. *Human Performance*, *27*(3), 225–242.

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts. *Academy of Management Journal*, *50*(2), 327–347. https://doi.org/10.5465/amj.2007.24634438

Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R., & Purdy, K. (1975). A New Strategy for Job Enrichment. *California Management Review*, *17*(4), 57–71. https://doi.org/10.2307/41164610

Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, *51*(2), 74–80. https://doi.org/10.1108/00438020210418791

Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*, *6*(4), 307–324. https://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307

Holden, G. (1992). The Relationship of Self-Efficacy Appraisals to Subsequent Health Related Outcomes. *Social Work in Health Care*, *16*(1), 53–93. https://doi.org/10.1300/J010v16n01_05

Illegems, V., & Verbeke, A. (2004). Telework: What Does it Mean for Management? *Long Range Planning*, *37*(4), 319–334. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2004.03.004

Illegems, V., Verbeke, A., & S'Jegers, R. (2001). The organizational context of teleworking implementation. *Technological Forecasting and Social Change*, *68*(3), 275–291. https://doi.org/10.1016/S0040-1625(00)00105-0

Junior, B. G. (sem data). *Teletrabalho Domiciliar e a Qualidade de Vida no Trabalho*. 101.

Junior, I. F. B. (2015). *Novas Tecnologias e Relações de Trabalho na Sociedade da Informação: O Teletrabalho*. 30.

Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, *44*(3), 712–722. https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.10.004

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *62*(1), 6–28. https://doi.org/10.1108/17410401311285273

Kurland, N. B., & Egan, T. D. (1999). Telecommuting: Justice and Control in the Virtual Organization. *Organization Science*, *10*(4), 500–513. https://doi.org/10.1287/orsc.10.4.500

Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*, *142*(1), 133–143. https://doi.org/10.1080/00224540209603891

Lane, R. D. (2000). *Levels of emotional awareness: Neurological, psychological, and social perspectives.*

Lane, R. D., & McRae, K. (2004). Neural substrates of conscious emotional experience: A cognitive-neuroscientific perspective. Consciousness, emotional self-regulation and the brain. *John Benjamins*.

LeDoux, J. (1998). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. Simon and Schuster.

MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E. R., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (20191212). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *146*(2), 150. https://doi.org/10.1037/bul0000219

MacLean, P. D. (1949). Psychosomatic disease and the" visceral brain"; recent developments bearing on the Papez theory of emotion. *Psychosomatic medicine*.

Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: Stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, *18*(3), 196–211. https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121

Mattingly, V., & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, *29*(2), 140–155. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.03.002

Mauthner, E. E. R. (2006). *Inteligência emocional, percepções de liderança e desempenho: Algo a acrescentar? - ProQuest*. https://www.proquest.com/openview/f4fe0cedc9055fed7d5c9794d1990837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y

Mayer, J. D., & Salovey, P. (2007). *Mayer-Salovery-Caruso emotional intelligence test*. Multi-Health Systems Incorporated Toronto.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological inquiry*, *15*(3), 197–215.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, *1*(3).

McCarthy, A., Darcy, C., & Grady, G. (2010). Work-life balance policy and practice: Understanding line manager attitudes and behaviors. *Human Resource Management Review*, *20*(2), 158–167. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.12.001

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for «intelligence.» *American Psychologist*, *28*(1), 1–14. https://doi.org/10.1037/h0034092

McClelland, D. C., & Burnham, D. H. (2008). *Power Is the Great Motivator*. Harvard Business Review Press.

McNall, L. A., Nicklin, J. M., & Masuda, A. D. (2010). A Meta-Analytic Review of the Consequences Associated with Work–Family Enrichment. *Journal of Business and Psychology*, *25*(3), 381–396. https://doi.org/10.1007/s10869-009-9141-1

Melita Prati, L., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2003). Emotional Intelligence, Leadership Effectiveness, and Team Outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis*, *11*(1), 21–40. https://doi.org/10.1108/eb028961

Melo, A. R. G. G. de. (2012). *Competência emocional e dimensões sociais das vivências académicas em estudantes do curso de sociologia* [MasterThesis]. https://ubibliorum.ubi.pt/handle/10400.6/2648

Mendes, A. R. C. (2014, setembro 29). O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses. *O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: um estudo com trabalhadores portugueses*. O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: um estudo com trabalhadores portugueses. https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/27684

Mestre, J. M., Brackett, M. A., Guil, R., & Salovey, P. (sem data). *INTELIGENCIA EMOCIONAL: DEFINICIÓN, EVALUACIÓN Y APLICACIONES DESDE EL MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY*. 54.

Monteiro, L. (2022). A descoberta do teletrabalho. *The Trends Hub*, *2*, Art. 2. https://doi.org/10.34630/tth.vi2.4680

Moore, F. (2007). Work-life balance: Contrasting managers and workers in an MNC. *Employee Relations*, *29*(4), 385–399. https://doi.org/10.1108/01425450710759217

Moreno, C. M. (sem data). *Revision Historica Delconcepto de Inteligencia: Una Aproximacion a la Inteligencia Emocional*. 21.

Morganson, V. J., Major, D. A., Oborn, K. L., Verive, J. M., & Heelan, M. P. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, *25*(6), 578–595. https://doi.org/10.1108/02683941011056941

Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, *10*(2), 71–83. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1

Mshellia, P. S., Malachy, O. Y., Sabo, B., & Abu-Abdissamad, A. M. (2016). Emotional intelligence and contextual performance among nursing professionals in Jos Metropolis, Plateau State, Nigeria. *Journal of good governance and sustainable development in Africa*, *3*(1), 19–33.

Nafukho, F. M. (2009). Emotional Intelligence and Performance: Need for Additional Empirical Evidence. *Advances in Developing Human Resources*, *11*(6), 671–689. https://doi.org/10.1177/1523422309360838

Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, *40*(1), 87–101. https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172

Neira, M. G., & Nunes, M. L. F. (2011). Contribuições dos estudos culturais para o currículo da educação física. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, *33*(3), 671–685. https://doi.org/10.1590/S0101-32892011000300010

Nemțeanu, M.-S., Dabija, D.-C., & Stanca, L. (2021). The influence of teleworking on performance and employees' counterproductive behaviour. *Amfiteatru Econ*, *23*, 601–619.

Newman, D. A., Joseph, D. L., & MacCann, C. (2010). Emotional Intelligence and Job Performance: The Importance of Emotion Regulation and Emotional Labor Context. *Industrial and Organizational Psychology*, *3*(2), 159–164. https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2010.01218.x

Nilles, J. M., Carlson, F. R., Gray, P., & Hanneman, G. (1974). Telecommunications-transportation tradeoffs. Em *Final Report*. https://ui.adsabs.harvard.edu/abs/1974usc..rept.....N

Noronha, A. P. P., Martins, D. da F., Campos, R. R. F., & Mansão, C. S. M. (2015). Relações entre afetos positivos e negativos e os cinco fatores de personalidade. *Estudos de Psicologia*, *20*(2), 92–101. https://doi.org/10.5935/1678-4669.20150011

Nunes, C. H. S., Hutz, C. S., & Giacomoni, C. H. (2009). Associação entre bem estar subjetivo e personalidade no modelo dos cinco grandes fatores. *Avaliaçao Psicologica: Interamerican Journal of Psychological Assessment*, *8*(1), 99–108.

Nunes, E., & Gaspar, M. (2014). *Modelo de Comportamento Organizacional de Meyer e Allen: Estudo com os Enfermeiros*. *18*, 13.

Nunes, L. (2006). *Autonomia e responsabilidade na tomada de decisão clínica em enfermagem*.

O'Boyle Jr., E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(5), 788–818. https://doi.org/10.1002/job.714

Oliveira, A. D. (2012). *Trabalho e Afetividade*. https://www.foar.unesp.br/Home/projetoviverbem/trabalho-e-afetividade.pdf

Oliveira, R. C. de, Rossini, J. C., & Lopes, R. F. F. (2020). Otimismo Disposicional, Afetos e Personalidade em Pacientes com Doença Renal Crônica. *Psicologia: Ciência e Profissão*, *40*. https://doi.org/10.1590/1982-3703003209637

Oliver, J., Bakker, A. B., Demerouti, E., & De Jong, R. D. (2005). Projection of Own on Others' Job Characteristics: Evidence for the False Consensus Effect in Job Characteristics Information. *International Journal of Selection and Assessment*, *13*(1), 63–74. https://doi.org/10.1111/j.0965-075X.2005.00300.x

Paiva, V. L. M. de O. e. (2006). Autonomia e complexidade. *Revista Linguagem & Ensino*, *9*(1), Art. 1. https://doi.org/10.15210/rle.v9i1.15628

Pardelha, T. I. H. (sem data). *As Emoções Positivas enquanto Agente de Mudança no Paradigma de Escrita Expressiva*. 101.

Park, R., & Searcy, D. (2012). Job Autonomy as a Predictor of Mental Well-Being: The Moderating Role of Quality-Competitive Environment. *Journal of Business and Psychology*, *27*(3), 305–316. https://doi.org/10.1007/s10869-011-9244-3

Park, S., & Park, S. (2019). Employee Adaptive Performance and Its Antecedents: Review and Synthesis. *Human Resource Development Review*, *18*(3), 294–324. https://doi.org/10.1177/1534484319836315

Pavao, S. M. de O. P. (2003). *Competência emocional: Um enfoque reflexivo para a prática pedagógica* [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universitat Autònoma de

Barcelona]. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=4683&orden=0&info=link&info=link

Penney, L. M., & Borman, W. C. (2017). The prediction of contextual performance. *The Blackwell handbook of personnel selection*, 376–396.

Pereira, A. R. C. (sem data). *Antecedentes e Consequências do Work-Life Balance*. 115.

Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). Benefits and barriers of telework: Perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, *22*(12), 775–783. https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4

Pimenta, S., Ribeiro, M. T., & Pinto, J. C. (2014). *Trabalho-família: Uma questão de equilíbrio?* (pp. 34–52). Universidade Católica Editora. https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/20861

Prior, A. I. S. (sem data). *Inteligência emocional, bem-estar e saúde mental: Um estudo com técnicos de apoio à vítima*. 91.

Quintanilha, T. L. (2021). *Teletrabalho: Contributos para uma sistematização teórica* [WorkingPaper]. CIES-Iscte. https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/22448

Rego, A., & Fernandes, C. (2005). Inteligência emocional: Contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *PSICOLOGIA*, *19*(1/2), Art. 1/2. https://doi.org/10.17575/rpsicol.v19i1/2.401

Rêgo, M. C. B. (2019). *Desempenho no trabalho, comprometimento, entrincheiramento, justiça e suporte organizacional: Um estudo multinível*. https://repositorio.unb.br/handle/10482/35441

Reilly, R. R., & Aronson, Z. H. (2012). *Managing Contextual Performance* (SSRN Scholarly Paper N.º 2193645). https://papers.ssrn.com/abstract=2193645

Ribeiro, M. F. S. (2020). *Características de trabalho e desempenho contextual: O papel mediador do engagement* [MasterThesis]. https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/21334

Rice, R. W., Frone, M. R., & McFarlin, D. B. (1992). Work—Nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*, *13*(2), 155–168. https://doi.org/10.1002/job.4030130205

Rodrigues, C. (2022). A influência do teletrabalho nas relações laborais. *The Trends Hub*, *2*, Art. 2. https://doi.org/10.34630/tth.vi2.4648

Rojas, X. (sem data). *NEUROCIENCIA E INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN APORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS EN LA PRÁCTICA DOCENTE NEUROSCIENCE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE: A CONTRIBUTION TO BUILD TEACHING STRATEGIES IN TEACHING*. Obtido 9 de outubro de 2022, de https://www.academia.edu/32341518/NEUROCIENCIA_E_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_UN_APORTE_A_LA_CONSTRUCCI%C3%93N_DE_ESTRATEGIAS_PEDAG%C3%93GICAS_EN_LA_PR%C3%81CTICA_DOCENTE_NEUROSCIENCE_AND_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_A_CONTRIBUTION_TO_BUILD_TEACHING_STRATEGIES_IN_TEACHING

Roque, M. S. (2020). *O efeito da autonomia no trabalho na satisfação dos trabalhadores: Um estudo na indústria hoteleira* [MasterThesis]. https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/21366

Ruesch, J. (1948). The infantile personality; the core problem of psychosomatic medicine. *Psychosomatic medicine*.

Saarni, C. (1990). Relationships Become. *Socioemotional development*, *36*, 115.

Salovey, P., & Mayer, J. (1997). Emotional Intelligence Imagination, cognition, and personality. *Imagination, Cognition and Personality*, *9*(3), 1989–1990.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, *9*(3), 185–211. https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). *Emotional Attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale.*

Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, *27*(3), 193–207. https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00284.x

Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model. *Organizational Dynamics*, *46*(2), 120–132. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008

Schyns, B., & von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *11*(2), 219–241. https://doi.org/10.1080/13594320244000148

Sia, S. K., & Appu, A. V. (2015). Work Autonomy and Workplace Creativity: Moderating Role of Task Complexity. *Global Business Review*, *16*(5), 772–784. https://doi.org/10.1177/0972150915591435

Simões, L. M. A. (2020). *A relação entre liderança responsável e os comportamentos individuais no trabalho: O papel do compromisso afetivo* [MasterThesis]. https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/21022

Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *24*, 201–209. https://doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010

Skaar, N. R. (2007). Test Review: Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test. Toronto, Canada: Multi-Health Systems. *Assessment for Effective Intervention*, *33*(1), 47–50. https://doi.org/10.1177/15345084070330010601

Smither, J. W., & London, M. (2009). *Performance Management: Putting Research into Action*. John Wiley & Sons.

Sousa, C. A. S. (2022). *Os desafios do teletrabalho e a intenção de permanecer neste regime: Um estudo multigeracional* [MasterThesis]. https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/38386

Souza, M. T. C. C. de. (2011). As relações entre afetividade e inteligência no desenvolvimento psicológico. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *27*(2), 249–254. https://doi.org/10.1590/S0102-37722011000200005

Spielberger, C. (2004). *Encyclopedia of applied psychology*. Academic press.

Spreitzer, G. M. (1996). Social Structural Characteristics Of Psychological Empowerment. *Academy of Management Journal*, *39*(2), 483–504. https://doi.org/10.5465/256789

Stephens, G. K., & Szajna, B. (1998). Perceptions and Expectations: Why People Choose a Telecommuting Work Style. *International Journal of Electronic Commerce*, *3*(1), 70–85. https://doi.org/10.1080/10864415.1998.11518328

Sticca, M. (2021). Teletrabalho e impactos na saúde e bem-estar do teletrabalhador: Revisão sistemática. *Psicologia Saúde & Doença*, *21*, 865–877. https://doi.org/10.15309/20psd210327

Stys, Y., & Brown, S. L. (2004). A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections. *Ottawa: Cambridge University Press, Research Branch Correctional Service of Canada*(Vol. R-150), 76.

Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, *68*(3), 461–473. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.003

Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, *3*(2), 30. https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30

Tenente, A. C. C. (2021, dezembro 3). Desempenho Contextual nas Organizações: Uma Análise Bibliométrica. *Desempenho Contextual nas Organizações: Uma Análise Bibliométrica*. Desempenho Contextual nas Organizações: Uma Análise Bibliométrica. https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/99357

Theurer, C. P., Tumasjan, A., & Welpe, I. M. (2018). Contextual work design and employee innovative work behavior: When does autonomy matter? *PloS one*, *13*(10), e0204089.

Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's magazine*.

Torres, M. B. (sem data). *O impacto da Inteligência Emocional no resultado do trabalho*. 123.

Travassos, L. C. P. (sem data). *INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS*. 14.

Tremblay, D.-G. (2002). Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. *Revista de Administração de Empresas*, *42*, 54–65. https://doi.org/10.1590/S0034-75902002000300006

Valle, Â. da R. (2005). Afeto no trabalho: O que se discute na literatura nacional. *Psicologia para América Latina*, *3*, 0–0.

van der Lippe, T., & Lippényi, Z. (2020). Co-workers working from home and individual and team performance. *New Technology, Work and Employment*, *35*(1), 60–79. https://doi.org/10.1111/ntwe.12153

van Steenbergen, E. F., Kluwer, E. S., & Karney, B. R. (2014). Work–family enrichment, work–family conflict, and marital satisfaction: A dyadic analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, *19*, 182–194. https://doi.org/10.1037/a0036011

Veiga-Branco, A., Jardim, J., & Franco, J. (2019). *Dicionário de Educação para o Empreendedorismo*.

Verbeke, A., Schulz, R., Greidanus, N., & Hambley, L. (2008). *Growing the Virtual Workplace: The Integrative Value Proposition for Telework*. Edward Elgar Publishing.

Vicente, L. C. M. (sem data). *Validação da Escala de Inteligência Emocional de Schutte*. 111.

Vilhena, L. M. (2016). *O Benefício do Enriquecimento Trabalho-Família para a Saúde: O Papel da Autoeficácia Percebida num Estudo Diário com Professores*. 37.

Wagner, J. A., & Gooding, R. Z. (1987). Shared Influence and Organizational Behavior: A Meta-Analysis of Situational Variables Expected to Moderate Participation-Outcome Relationships. *Academy of Management Journal*, *30*(3), 524–541. https://doi.org/10.5465/256012

Wechsler, D. (1943). Non-intellective factors in general intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, *38*(1), 101.

Wen, J., Huang, S. (Sam), & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, *81*, 120–130. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009

Wolff, S. B. (2005). *Emotional Competence Inventory (ECI) Technical Manual*. Emotional Competence Inventory (ECI). https://docplayer.net/5946541-Emotional-competence-inventory-eci.html

Wong, C.-S., & Law, K. S. (2006). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. Em *Leadership Perspectives*. Routledge.

Woyciekoski, C., & Hutz, C. S. (2009). Inteligência emocional: Teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, *22*, 1–11. https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002

Zanelli, J. C., & Bittencour, A. V. (sem data). *Inserção Profissional do Psicólogo em Organizações e no Trabalho*. 15.

Zirkel, S. (2000). *Social intelligence: The development and maintenance of purposive behavior.*

ANEXOS

ANEXO A

Estatísticas descritivas para averiguar a normalidade das variáveis do estudo

	N Estatística	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Assimetria (*Skewness*)		Curtose (*Kurtosis*)	
						Estatística	Erro Padrão	Estatística	Erro Padrão
1.Teletrabalho	183	1.00	5.00	3.5290	.66132	-.495	.180	1.846	.357
2. Rácio de Afeto	186	.28	4.83	1.7025	.77452	1.224	.178	2.884	.355
3. IE	180	1.80	5.00	3.7428	.56796	.050	.181	-.147	.360
4. Autonomia	188	1.00	5.00	3.9202	.82021	-.554	.177	.122	.353
5. Desempenho Contextual	188	1.80	5.00	4.0340	.60666	-.278	.177	.031	.353

ANEXO B

Questionário

Responda por favor às seguintes questões.

1. Nas últimas quatro semanas esteve em teletrabalho?

- Sim, total
- Sim, parcial
- Não

1b. Já alguma vez trabalhou em teletrabalho?

- Sim
- Não

Dados de caracterização geral: Este conjunto de perguntas destina-se a recolher alguns dados que serão utilizados apenas para descrever a amostra de participantes neste estudo.

1. **Idade** (anos)_____
2. **Sexo:** Feminino Masculino
3. **Qual o nível mais elevado de instrução que completou?**
   - 2º ciclo do ensino básico (6º ano)
   - 3º ciclo do ensino básico (9º ano)
   - Ensino Secundário (12º ano)
   - Bacharelato / Licenciatura
   - Mestrado ou Superior

4. **Indique há quanto tempo trabalha: ____** anos**.**
5. **Indique o número de filhos: _____**
6. **Qual a sua situação contratual atual?**
   - Trabalhador independente (presta serviços a uma ou mais empresas)
   - Tem vínculo contratual efetivo com uma organização
   - Tem vínculo contratual a prazo com uma organização
   - Outra situação
7. **Desempenha funções de chefia?**
   - Sim
   - Não
8. **Cargo/função atual: _____**
9. **A sua empresa tem:**
   - Até 9 trabalhadores
   - De 10 a 49 trabalhadores
   - 50 ou mais trabalhadores
10. **Em média, quantas horas trabalha por semana? _____** (horas).

Com base na sua experiência, diga por favor em que medida o teletrabalho tem um efeito, para melhor ou pior, do que o trabalho presencial, nos seguintes aspetos:

	1 Muito pior	2 Pior	3 Mais ou menos igual	4 Melhor	5 Muito melhor
1. A sua qualidade de vida					
2. Gestão de horários					
3. Concentração nas tarefas					
4. Equilíbrio entre vida profissional e familiar					
5. Flexibilidade					
6. Sociabilidade					
7. Interação com os colegas					
8. Apoio da chefia					
9. Cumprimento dos objetivos					
10. Produtividade do trabalho					

Pedimos-lhe que assinale, na respetiva escala, o seu grau de concordância com cada uma das afirmações que seguidamente se apresentam.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Tenho lidado bem com mudanças na forma como devo realizar as minhas tarefas principais.					
2. Tenho aprendido novas competências que me ajudam a adaptar a mudanças nas tarefas principais.					
3. Tenho desenvolvido novas maneiras de realizar as					

tarefas principais da minha função.					
4. Eu procuro manter os meus conhecimentos do trabalho em dia.					
5. Tenho feito alterações na forma como as tarefas principais da minha função são realizadas.					
6. Eu consigo planear o meu trabalho de forma a estar feito a tempo.					
7. Eu sou capaz de desenvolver bem o meu trabalho com o mínimo de tempo e esforço.					

Continuando a usar a mesma escala, responda agora às seguintes questões.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Eu assumo tarefas desafiadoras quando estou disponível.					
2. Adapto-me bem a mudanças nas tarefas principais.					
3. Eu procuro manter as competências do meu trabalho em dia.					
4. Eu sou capaz de separar os problemas principais dos problemas secundários no trabalho.					

Pense agora no contexto de funcionamento do seu trabalho no dia a dia.

(Utilize agora outra escala para responder às questões seguintes sobre o seu quotidiano no trabalho.)

	Nunca/ Quase nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre/ quase sempre
1. Tenho criado ideias para melhorar a maneira como as tarefas principais são executadas.					
2. Eu mantenho em mente os resultados que tenho de atingir no trabalho.					
3. Eu tenho ideias de soluções criativas para novos problemas.					
4. Eu começo novas tarefas com autonomia quando as antigas já estão finalizadas.					

Diga por favor com que frequência sentiu cada uma das seguintes emoções nas últimas duas semanas.

	Nunca/ Quase nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre/ quase sempre
1. Ansioso(a)					
2. Nervosa(a)					
3. Tenso(a)					
4. Entusiasmado(a)					
5. Inspirado(a)					
6. Alegre					
7. Abatido(a)					
8. Deprimido(a)					
9. Desanimado(a)					
10. Calmo(a)					

11. Descontraído(a)					
12. Relaxado(a)					

As seguintes afirmações refletem formas de ser e de agir, em que medida se aplicam a si próprio(a)?

Eu vejo-me como alguém que...	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. ...consegue lidar eficazmente com eventos inesperados no seu trabalho					
2. ...consegue manter-me calmo(a) quando se confronta com incertezas no seu trabalho, pois confia nas suas capacidades.					
3. ...se sente preparado(a) para lidar bem com imprevistos seu trabalho.					
4. Em muitos aspetos, a minha vida aproxima-se dos meus ideais.					
5. As minhas condições de vida são excelentes.					
6. Estou satisfeito/a com a minha vida.					
7. Até agora, consegui obter aquilo que era importante na vida.					
8. Se pudesse viver a minha vida de novo, não alteraria praticamente nada.					

	Muito má	Má	Razoável	Boa	Excelente
9. Indique, por favor, como considera que está a sua saúde, em geral.					

Colocamos-lhe agora algumas questões sobre o seu comportamento no trabalho.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Eu sei porque as minhas emoções mudam					
2. Eu reconheço facilmente as minhas emoções à medida que as vou sentido-					
3. Posso dizer como as pessoas estão, ao ouvir o seu tom de sua voz					
4. Ao olhar as suas expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir.					
~~5.~~ Procuro atividades que me façam feliz					
6. Eu tenho controlo sobre as minhas emoções					
7. Eu organizo eventos que os outros apreciam					
8. Eu ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão em baixo					
9. Quando estou de bom humor, costumo ter ideias novas.					
10. Eu uso o bom humor para me ajudar a lidar com as adversidades.					
11. Quando quero sentir mais emoções positivas (como alegria ou contentamento), mudo o que estou a pensar.					

12. Guardo as minhas emoções para mim próprio.					
13. Quando quero sentir menos emoções negativas (como tristeza ou raiva) mudo o que estou a pensar.					
14. Quando estou a sentir emoções positivas, tenho cuidado para não as expressar.					
15. Eu controlo as minhas emoções não as expressando.					
16. Quando quero sentir mais emoções positivas, eu mudo a forma como estou a pensar acerca da situação.					

A minha função... (1- discordo totalmente ; 5 – concordo totalmente)

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Dá-me a possibilidade de usar minha iniciativa pessoal ou julgamento na realização do trabalho.					
2. Permite-me tomar um monte de decisões por conta própria.					
3. Dá-me autonomia significativa na tomada de decisões.					
4. Permite-me tomar decisões sobre os métodos que uso para a realizar.					
5. Permite-me tomar decisões sobre como me organizar, para fazer o trabalho.					

6. Dá-me oportunidades consideráveis de independência e liberdade para decidir como faço o trabalho.					

Diga em que medida concorda com cada uma das seguintes afirmações

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Outras pessoas na minha organização podem observar o resultado do desempenho do meu trabalho em termos de alcançar os objetivos da unidade					
2. Na minha organização a realização de objetivos unitários é diretamente atribuída às ações pessoais de um indivíduo					
3. Sou obrigado a justificar ou explicar o meu desempenho em termos de alcançar os objetivos da unidade					
4. Outras pessoas na minha organização podem observar o resultado do meu desempenho profissional em termos de ajuda e cooperação com os colegas					
5. Na minha organização, a ajuda e cooperação com colegas é diretamente atribuída às ações pessoais de um indivíduo					

6. Sou obrigado a justificar ou explicar o meu desempenho em termos de ajuda e cooperação com os colegas					

Muito obrigado pela tua participação!

ipt.pt