

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

CONCILIAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA E A INFLUÊNCIA DAS NOVAS
TECNOLOGIAS: O CASO DOS/AS TRABALHADORES/AS DE UMA
EMPRESA DO SETOR DO TURISMO

ANA MARTA VITORINO FREIXO

OUTUBRO 2019

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO DISSERTAÇÃO

CONCILIAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA E A INFLUÊNCIA DAS NOVAS
TECNOLOGIAS: O CASO DOS/AS TRABALHADORES/AS DE UMA
EMPRESA DO SETOR DO TURISMO

ANA MARTA VITORINO FREIXO

ORIENTAÇÃO:

PROFESSORA DOUTORA SARA FALCÃO CASACA

OUTUBRO 2019

Agradecimentos

À Professora Doutora Sara Falcão Casaca pelo auxílio, orientação e incentivo para que esta tese fosse concluída;

Aos meus pais e restante família pelo apoio e motivação para prosseguir o meu percurso académico;

Ao meu irmão pelo tempo que não lhe consegui dedicar em prol desta etapa final do Mestrado, o qual espero em breve compensar;

Ao Diogo que me motivou sempre, especialmente nos momentos de maior desânimo. Obrigada pela paciência infindável;

Às minhas amigas que me apoiaram desde início e ouviram os meus desabafos;

Às minhas colegas de trabalho pela compreensão e apoio.

Índice

| | |
|--|-----|
| Agradecimentos | i |
| Lista de Abreviaturas..... | iii |
| Resumo | iv |
| Abstract..... | v |
| Introdução..... | 1 |
| 1.Enquadramento teórico..... | 2 |
| 1.1 Perspetivas teóricas sobre conciliação entre a vida profissional e a familiar | 2 |
| 1.2 As novas tecnologias e a conciliação trabalho – família | 6 |
| 1.3 Enquadramento normativo – O direito à desconexão | 11 |
| 1.4 Empresas socialmente responsáveis e boas práticas de flexibilidade do trabalho | 13 |
| 1.5 Conciliação trabalho-família e o setor do turismo | 16 |
| 2.Estudo empírico; análise e discussão dos resultados..... | 18 |
| 2.1 Opções Metodológicas..... | 18 |
| 2.2 Apresentação, análise e discussão dos resultados..... | 20 |
| 2.2.1 Perceções sobre a influência das novas tecnologias na vida familiar..... | 21 |
| 2.2.2 Perceções sobre a influência do teletrabalho na vida familiar..... | 25 |
| 2.2.3 Novas tecnologias e o impacto na extensão do horário e na desconexão laboral | 27 |
| 2.2.4 Outras perspetivas | 30 |
| Conclusões, limitações e sugestões para futuras investigações..... | 31 |
| Referências bibliográficas | 35 |
| Anexo I- Descrição dos entrevistados e das entrevistadas | 42 |
| Anexo II- Guião de Entrevista..... | 42 |
| Anexo III- Quando síntese de respostas dos entrevistados e das entrevistadas..... | 45 |

Lista de Abreviaturas

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

CT – Código do Trabalho

CTF – Conciliação Trabalho-Família

EUROFOUND – Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho

GRH – Gestão de Recursos Humanos

ILO – International Labour Organization

INE – Instituto Nacional de Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

TFM – Trabalho Final de Mestrado

TIC – Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação

UE – União Europeia

WTTC – World Travel and Tourism Council

Resumo

A conciliação entre trabalho e família é identificada como um dos principais desafios que se colocam aos trabalhadores e às trabalhadoras na sociedade atual, sendo a sua importância reconhecida a nível nacional e internacional para uma multiplicidade de atores sociais.

As tecnologias da informação e da comunicação trouxeram profundas alterações ao mundo que conhecemos, contribuindo para uma modificação dos métodos de trabalho. Para além dos benefícios percebidos para as organizações, a sua implementação resultou também em repercussões na conciliação entre trabalho e família, percebidas tanto positivas como negativas. Estas tecnologias permitiram a flexibilização do horário e do local de trabalho, conduzindo a uma perceção de maior controlo sobre a vida familiar e profissional; porém, criaram preocupações no que concerne à delimitação entre estes dois domínios.

O presente Trabalho Final de Mestrado tem como propósito compreender quais as implicações das novas tecnologias na conciliação trabalho-família dos/as trabalhadores/as de uma organização do setor do turismo, mais especificamente de uma agência de viagens. Para o efeito foram realizadas entrevistas individuais e procedeu-se à respetiva análise de conteúdo.

Foi possível concluir que o efeito das tecnologias na conciliação trabalho-família é sobretudo negativo, conduzindo a uma conectividade (quase) permanente, a qual penaliza a vida familiar. Os efeitos traduzem-se principalmente na perturbação da atenção dedicada à família, extensão do horário laboral e invasão do trabalho no tempo dedicado à família.

Palavras-chave: Conciliação trabalho-família; tecnologia; TIC; setor do turismo; teletrabalho.

Abstract

The work-family balance is one of the main challenges faced by workers in today's modern society, being its importance nationally and internationally recognized for a variety of social actors.

The information and communications technologies brought deep changes to the world we know, while also changing the way we work. Beyond benefits perceived for companies, its implementation also resulted in consequences to work-family balance, both positive and negative. While these technologies allowed more flexibility in work schedules, leading to a bigger perception of control over the professional and family domains, they also created concerns over the limits between professional and family life.

The current Master Thesis aims to understand the implications around the use of technological devices in WFB of the professional workers in a company that belongs to the tourism sector, namely a travel agency.

It was possible to conclude that the effect of the use of technological devices in WFB is mainly negative, leading to a permanent (or almost) connectivity which penalizes the family life. These effects are mainly translated to distractions from family care, extension of labour hours and invasion of work in family time.

Keywords: Work-family balance; technology; ICT; tourism sector; telecommuting.

Introdução

Atualmente, um dos principais desafios que se colocam aos trabalhadores e às trabalhadoras relaciona-se com a conciliação entre as dinâmicas familiares e profissionais (Casaca, 2014). Sendo a família e o trabalho duas dimensões que exigem um elevado empenho, a sua conjugação e a dificuldade na mesma podem levar ao desenvolvimento de alguma tensão (Mendonça & Matos, 2015). Como tal, a importância da conciliação entre trabalho e família (doravante CTF) é reconhecida a nível nacional e internacional, seja para a promoção da igualdade de género, uma divisão mais igualitária de responsabilidades familiares e domésticas entre homens e mulheres, seja para o aumento da participação feminina no mercado de trabalho (Monteiro & Domingos, 2013).

As tecnologias da informação e da comunicação (TIC) modificaram o mundo em que vivemos e a forma como trabalhamos (ILO-Eurofound, 2017). No que diz respeito à CTF os seus efeitos são percecionados como ambivalentes (Batt & Valcour, 2003). Se por um lado permitiram a flexibilização do horário e do local de trabalho, conduzindo a uma perceção de maior controlo sobre as esferas profissionais e familiares (Batt & Valcour, 2003); por outro, criaram preocupações no que concerne à delimitação entre o trabalho e a vida familiar (Sarker et al., 2012). Através do teletrabalho e de dispositivos tecnológicos de utilização profissional, como o computador e o telemóvel, tem se assistido a uma dissipação da barreira entre a vida profissional e familiar e a uma intensificação do trabalho (Moreira, 2017; Castro, 2018; Currie, 2011; Hislop & Axtell, 2011).

Apesar de existirem hoje muitos estudos sobre a CTF são menos o que analisam os efeitos das novas tecnologias, e menos ainda os que se focam no setor do turismo. Trata-se, porém, de um estudo bastante pertinente, não só pela escassez de investigações sobre a temática, como pelas características inerentes ao setor, nomeadamente o trabalho intensivo, horários irregulares e a prestação serviços que podem decorrer ininterruptamente (Lin et al., 2013).

Posto isto, esta investigação tem como principal objetivo compreender quais os efeitos das novas tecnologias na CTF dos/as trabalhadores/as de uma empresa do setor do turismo (agência de viagens). Com este intuito foram então definidas as seguintes questões orientadoras da investigação: Na perspetiva dos/as trabalhadores/as quais as principais vantagens e desvantagens das novas tecnologias de utilização profissional para a CTF? Que repercussões/efeitos tem a utilização destas tecnologias na sua vida familiar

e no domínio profissional? Ponderando os aspetos positivos e negativos associados às tecnologias e os seus efeitos na CTF, quais são os mais dominantes?

A estrutura da dissertação divide-se em dois capítulos principais, sendo o primeiro dedicado à revisão de literatura sobre o tema, procurando apresentar as perspetivas teóricas mais difundidas, bem como definir os conceitos abordados. Serão também apresentados alguns dados estatísticos para contextualizar a temática, seguindo-se a realização do enquadramento normativo através da apresentação da legislação existente a nível nacional para a CTF e para o teletrabalho. Para uma melhor compreensão do setor em estudo, neste primeiro capítulo será também analisado o setor do turismo e a perceção de CTF dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras à luz das características laborais deste setor. O capítulo seguinte - capítulo 2 - destina-se a definir e justificar a opção metodológica e a técnica de recolha de informação escolhidas bem como apresentar, analisar e discutir os dados recolhidos. Para o fim reservam-se a conclusão, exposição das limitações do estudo e sugestões para uma investigação futura.

1. Enquadramento teórico

1.1 Perspetivas teóricas sobre conciliação entre a vida profissional e a familiar

A CTF tem vindo a sofrer uma evolução de perspetivas teóricas (Cunha, 2018). Nos anos 1980 e 1990, houve um interesse crescente da comunidade científica pelo estudo das relações que se estabelecem entre o papel pessoal e profissional, resultando num aumento das investigações existentes sobre o tema. Este número crescente de estudos, aliados às alterações nas estruturas familiares (nomeadamente a proliferação de casais com duplo emprego), permitiram alterar a conceção de que estas duas dimensões, tidas como domínios independentes, são na realidade domínios profundamente interligados (Edwards e Rothbard, 2000; Monteiro & Domingos, 2013).

São variadas as abordagens teóricas que têm surgido ao longo do tempo sobre este tema. Uma das perspetivas mais divulgada e amplamente explorada foca-se no conflito de papéis. O conflito entre o trabalho e a família surge quando as pressões destes papéis são pouco compatíveis ou mesmo incompatíveis. Desta forma, a participação num dos papéis, dificulta o cumprimento das responsabilidades do outro (Greenhaus e Beutell, 1985). De acordo com esta abordagem são então apresentados três antecedentes do conflito: o tempo, a tensão e o comportamento. O conflito baseado no tempo ocorre

quando os indivíduos sentem que não possuem o tempo necessário para realizar as tarefas inerentes a cada um dos papéis; desta forma, o tempo dedicado às exigências de um dos papéis limita o tempo disponível para o cumprimento dos requisitos do outro papel. O conflito baseado na pressão acontece quando a tensão para a realização de um dos papéis afeta o desempenho do outro, dado que a tensão criada por um (sob a forma de stresse, fadiga, irritabilidade, etc.) influencia negativamente o outro. O terceiro tipo de conflito, baseado no comportamento, pressupõe que os comportamentos adquiridos no exercício de um dos papéis não são aplicáveis no exercício do outro, levando a dificuldades na adaptação às exigências requeridas pelo desempenho de um dos papéis (Edwards e Rothbard, 2000; Greenhaus e Beutell, 1985).

As consequências negativas que surgem deste conflito entre papéis podem ter repercussões no domínio do trabalho, sempre que surgem fenómenos como a insatisfação, o *burnout* e o *turnover*; na vida familiar quando geram insatisfação a nível pessoal e conjugal, e no plano pessoal quando o stress está na origem da depressão, por exemplo (Allen et al., 2000; Greenhaus & Beutell, 1985).

Perante a existência de um conflito continuado entre o trabalho e a família, são referidas na literatura consequências negativas para uma diversidade de atores sociais, nomeadamente: trabalhadores/as, organizações, decisores políticos e sociedade em geral. Verificando-se nos/as trabalhadores/as efeitos negativos ao nível da saúde (física e psicológica, podendo originar stresse e depressão) (Minnotte & Yucel, 2018) adiamento da decisão de maternidade/paternidade, falta de tempo para auxílio de membros da família e pouca participação em iniciativas sociais (Castro, 2018).

Para as organizações, como retomaremos mais aprofundadamente no capítulo 1.4, os efeitos negativos têm repercussões ao nível dos gastos com a saúde dos/as trabalhadores/as, baixa satisfação com o trabalho, baixo compromisso organizacional, aumento do *turnover*, perda de produtividade, incumprimento dos horários e absentismo (Castro, 2018; Frone, 2003).

Devido aos efeitos negativos físicos e psicológicos acima mencionados, que surgem desta dificuldade de conciliação, ocorrem como consequência as faltas ao trabalho por doença. Estas situações geram despesas acrescidas para o sistema nacional de segurança social e consequentemente uma maior tensão na sua gestão e sustentabilidade. Por este motivo, afere-se um impacto negativo também para a

governança pública. Para a sociedade os efeitos negativos manifestam-se nas desigualdades de género e no declínio da pirâmide demográfica (Cunha, 2018).

Conforme mencionado anteriormente, a pesquisa tem sido dominada pelo estudo dos potenciais efeitos negativos do cumprimento destes dois papéis; todavia, outros estudos conduziram a uma mudança de paradigma ao procurarem ultrapassar a perspectiva de conflito e incluir características positivas da dinâmica existente entre trabalho e família (Vieira et al., 2018; Cunha, 2018). Consequentemente, o estudo desta dinâmica sofreu alterações para uma visão mais ampla das relações trabalho-família, considerando não apenas aspetos negativos, mas também os benefícios do envolvimento em diversos papéis (Vieira et al., 2018). A participação em diversos papéis pode ter um efeito enriquecedor, uma vez que a emoção positiva resultante do exercício de um papel pode ter efeitos positivos na realização do outro (Rothbard, 2001). A abordagem em torno do enriquecimento enfatiza, portanto, a possível interação positiva entre trabalho e família, para a qual as experiências numa das dimensões potenciam o desenvolvimento do indivíduo na outra dimensão, através da transferência de recursos (Greenhaus & Allen, 2011).

Segundo esta linha de pensamento, as relações entre trabalho e família são caracterizadas pela bidirecionalidade, independentemente de serem analisadas à luz da abordagem de conflito ou de enriquecimento (Mendonça & Matos, 2015; Greenhaus & Allen, 2011). Desta forma, o enriquecimento no sentido do trabalho para a família ocorre quando experiências de trabalho contribuem para a perceção de uma melhor qualidade da vida familiar. O enriquecimento no sentido da família para o trabalho dá-se quando as experiências familiares contribuem para a qualidade da vida profissional.

É ainda de salientar que dada a complexidade das relações que se estabelecem entre trabalho e família, estas podem ser também pautadas simultaneamente por experiências negativas e positivas; ou seja, um indivíduo pode percecionar experiências de enriquecimento e de conflito ao mesmo tempo (Mendonça & Matos, 2015; Rothbard, 2001).

A abordagem do tema na literatura é vasta e diferenciada. Para Greenhaus e Allen (2011), a CTF é a avaliação que um indivíduo faz da satisfação e eficácia nos domínios familiares e profissionais. Frone (2003) define esta conciliação como a ausência de conflito ou de interferência negativa entre as dinâmicas familiares e profissionais. Hill et al., (2001:49) definem a CTF como “o grau em que um indivíduo é capaz de conciliar

simultaneamente as exigências temporais, emocionais e comportamentais do trabalho pago e das responsabilidades familiares”.

A CTF é reconhecida a nível nacional e internacional como de elevada importância na promoção da igualdade de género, no aumento da participação feminina no mercado de trabalho e na divisão igualitária de responsabilidades domésticas e familiares entre mulheres e homens (Monteiro & Domingos, 2013). Dada a sua importância, este tem sido um tema amplamente discutido, e têm vindo a ser criadas estratégias quer a nível europeu como nacional para a sua promoção. A implementação de políticas empresariais que promovam CTF tem sido incentivada pela União Europeia, fomentando a responsabilidade social das empresas. A nível nacional estas estratégias foram incluídas nos Planos Nacionais de Emprego, desde 1998 (Guerreiro et al., 2006).

Em Portugal, a participação feminina no mercado de trabalho é relativamente elevada, associando-se à predominância do modelo de duplo emprego, em que ambos os cônjuges exercem atividade profissional e contribuem para o rendimento familiar (Casaca, 2013). Não obstante a participação de mulheres e homens no mercado de trabalho, prevalecem desigualdades na divisão do trabalho doméstico e na prestação de cuidados parentais. Estas responsabilidades continuam a ocupar mais tempo às mulheres, que, perante tal, sentem uma maior pressão na conciliação destes domínios (Perista et al., 2016). É importante também salientar que esta assimetria na divisão das responsabilidades domésticas e familiares tem diminuído, existindo uma participação ligeiramente maior dos homens nestas esferas, sobretudo dos mais jovens e relativamente ao trabalho do cuidar (Aboim, 2010; Wall, 2015).

No que concerne às práticas que visam a CTF, também os homens sofrem esta diferenciação marcada pelo género (Casaca, 2013), sendo-lhes reconhecidos poucos direitos no domínio familiar e parental. Isto é observável, por exemplo, nas licenças de paternidade que apenas no ano de 1999 foram consagradas na legislação e atualmente, ainda são de duração inferior às atribuídas às mulheres (Guerreiro & Pereira, 2006; Wall, 2015). Ao nível das medidas de flexibilização do horário de trabalho, por serem muitas vezes dirigidas apenas a mulheres, acabam por acentuar a diferenciação de papéis em função do género. A dificuldade em usufruir de medidas “amigas da família” dificulta aos homens assumir as suas responsabilidades familiares, por outro lado também a afetação destas responsabilidades maioritariamente às mulheres dificulta a progressão profissional (Casaca, 2014).

Ao promoverem a conciliação trabalho-família, respeitando a igualdade de direitos ao nível familiar e profissional entre homens e mulheres, as empresas contribuem também para a promoção da igualdade de género (Casaca, 2014).

1.2 As novas tecnologias e a conciliação trabalho – família

As novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) conduziram a grandes mudanças na vida quotidiana e nos métodos de trabalho no século XXI (ILO-Eurofound, 2017; OIT, 2018). Estas mudanças verificaram-se no aumento da velocidade do trabalho (Currie, 2011) e na forma (modo, horário e local) como este é realizado (OIT, 2018).

Se a nível pessoal, a internet e os dispositivos móveis (por exemplo, telemóveis e computadores portáteis) permitiram a facilitação do contacto com pessoas amigas e familiares, a nível laboral proporcionaram uma conectividade permanente que possibilitou a realização de tarefas laborais fora do escritório, a partir de qualquer lugar e a qualquer hora (ILO-Eurofound, 2017; Castro, 2018), possibilitando a flexibilização dos horários e locais laborais (Batt & Valcour, 2003).

Em quase todos os países da Europa o teletrabalho tem sido encorajado (em conjunto com outras formas de flexibilização do trabalho). Tal tendência deve-se à percepção de que esta modalidade tem um impacto positivo em diversos aspetos. Há uma corrente de pensamento que defende que, a nível organizacional, permite um aumento da produtividade e da competitividade (ILO-Eurofound, 2017). A nível individual entende-se que a utilização da modalidade de teletrabalho permite uma melhoria da qualidade de vida, reduzindo o tempo gasto nas deslocações entre casa e trabalho, e possibilitando mais tempo livre para a família, promovendo a CTF (ILO- Eurofound, 2017). Para o domínio laboral, é reconhecido que esta modalidade permite uma melhor gestão do tempo de trabalho bem como uma maior autonomia e produtividade (OIT, 2018; ILO- Eurofound, 2017).

A nível social, essa corrente tecno-otimista defende que o teletrabalho tem um potencial positivo para a promoção da igualdade de género. Esta modalidade permite que as mulheres conciliem o trabalho com as responsabilidades familiares e também tornar mais ativo o papel dos homens nas responsabilidades domésticas e familiares, contribuindo para a igualdade de oportunidades e por sua vez para a igualdade de género (Huws et al.,1996).

As TIC são também valorizadas pela mobilidade que permitem durante as viagens de trabalho. Sendo estas cada vez mais comuns nas exigências profissionais, as TIC desempenham, um papel importante para que os/as trabalhadores/as durante este período possam conectar-se com a família, estando “virtualmente presentes”, e, conseqüentemente, diminuindo o impacto da sua ausência promovendo uma sensação de CTF (Ladkin et al., 2016).

Pelos motivos supracitados, a possibilidade de trabalhar remotamente tem sido utilizada como uma forma das empresas reterem trabalhadores/as qualificados/as (Grant et al., 2013).

Essas perspectivas enfatizam, também, os diversos benefícios resultantes da utilização das TIC para os negócios. Num panorama de curto prazo, as TIC resultam num aumento de produtividade, dado que ajudam os/as trabalhadores/as na rapidez das comunicações e partilha de documentos, bem como na simplificação de processos e procedimentos. Outra linha de pensamento, porém, refere os efeitos perversos do uso intensivo das tecnologias, o que resulta numa redução do desempenho dos/as trabalhadores/as, aumento da ocorrência de erros e efeitos prejudiciais para a saúde (Cunha, 2018).

Para além destes aspetos, é salientada cada vez mais a preocupação de que a utilização destas tecnologias possa afetar a CTF (Sarker et al., 2012). Por este motivo alguns autores consideram que um dos principais desafios da sociedade atual se prende com a introdução destas tecnologias no local de trabalho, uma vez que a sua utilização cria preocupações sobre como limitar a invasão do trabalho para o domínio familiar (Moreira, 2007; Currie, 2011).

Foi percebido que, quando não geridas de forma adequada, as tecnologias podem contribuir para a dissipação da barreira entre a vida pessoal/familiar e profissional (OIT, 2018; Currie, 2011). Outro aspeto negativo encontrado relaciona-se com o aumento do horário laboral (Moreira, 2017), existindo uma relação entre a flexibilidade possibilitada pelas TIC e o aumento das horas de trabalho (Perrons, 2003). A existência de computadores portáteis, telemóveis e outras TIC libertou os/as trabalhadores/as dos limites de um local de trabalho específico permitindo realizar tarefas relacionadas com o trabalho independentemente da localização e do horário (Currie, 2011), adicionando a isto, a possibilidade de usar esta flexibilidade para suplementar o horário laboral definido,

torna-se então um contributo para a modificação dos horários de trabalho regulares (ILO-Eurofound, 2017).

O teletrabalho, frequentemente retratado como uma solução para a CTF, pode ser então contraditório e ambivalente, pois ao permitir a flexibilidade do trabalho também permite que este invada o domínio familiar (Batt & Valcour, 2003; Casaca, 2002), tendo também impacto na extensão do horário laboral, o qual se pode verificar num estudo realizado a nível Europeu, sobre as condições de trabalho. De acordo com dados a nível Europeu do EWCS 2015,¹ é verificado que a percentagem de trabalhadores/as que trabalham mais de 48 horas por semana é mais elevada entre quem utiliza teletrabalho/trabalho remoto (30%), do que entre quem permanece no local de trabalho com horário definido (10%). Estes valores referem-se a trabalhadores do sexo masculino, no entanto, esta realidade também se aplica às mulheres, ainda que com uma expressão ligeiramente menor (ILO-Eurofound, 2017).

As tecnologias de utilização profissional e a facilidade de conectividade permitem aos/às trabalhadores/as estarem permanentemente conectados/as, existindo uma perceção de disponibilidade permanente para o trabalho e, simultaneamente, dificuldade de limitação da mesma (Castro, 2018). Para compreender melhor a origem deste fenómeno Sarker et al., (2012:145) identificaram a existência de uma espécie de “contrato psicológico” que se estabelece entre a empresa e os seus/suas trabalhadores/as, em que perante a atribuição destes dispositivos é expectável da outra parte uma disponibilidade permanente. Esta conectividade permanente alimenta também compulsões pessoais, nomeadamente a necessidade de estarem constantemente atualizados/as do que se passa no âmbito laboral, gerando um stresse continuado (Sarker et al., 2012). As organizações e chefias, perante estas circunstâncias, são incapazes de travar esta tendência e de estabelecer limites (Castro, 2018).

Hislop & Axtell (2007) abordam outro aspeto que influencia a forma como as tecnologias afetam a CTF. Estes autores referem que as características da função têm uma influência importante na forma como as tecnologias afetam o tempo familiar, ou seja, esta interferência não é consequência apenas da atribuição e usufruto destes dispositivos, mas também resultante das características da atividade laboral dos indivíduos.

¹ EWCS (European Working Conditions Surveys) - Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, realizado em 2015.

Na literatura analisada, foram também identificadas algumas implicações negativas a nível laboral resultantes do teletrabalho, nomeadamente a dificuldade de coordenação e sincronização entre colegas, que, ao terem flexibilidade para gerir o seu tempo, têm os seus horários desencontrados; bem como a necessidade de adaptação dos horários quando existe colaboração com pessoas em fusos horários diferentes (fenómeno impulsionado pela globalização). Nestes casos, a flexibilidade necessária para este ajustamento de horários implica uma maior dificuldade em definir os limites do trabalho e do tempo familiar, sendo necessário, por vezes, abdicar do tempo familiar/pessoal para o conseguir (Sarker et al., 2012). O isolamento e a falta de partilha de informação de carácter informal que decorre, habitualmente, no local de trabalho, foram outros dos efeitos nocivos resultantes da utilização deste método de flexibilização (ILO-Eurofound, 2017).

Conforme mencionado anteriormente, o recurso ao teletrabalho pode ser benéfico para reduzir o stresse consequente das rotinas do dia-a-dia e dos esforços para conciliar as dimensões trabalho e família; porém, outros estudos indicam que os/as trabalhadores/as que recorrem a trabalho remoto evidenciam maiores níveis de intensidade de trabalho e, consequentemente, maiores níveis de stresse quando comparados com quem se encontra somente sob o modelo tradicional de trabalho (ILO-Eurofound, 2017).

Quanto à motivação das organizações para a utilização desta modalidade de flexibilização do trabalho, para além das mencionadas anteriormente, Perrons (2003) afirma que as organizações só permitem esta modalidade quando antecipam a possibilidade dos/as trabalhadores/as poderem trabalhar durante os fins de semana, quando necessário (prática que é facilitada pelo acesso às TIC e à internet, por exemplo, através do telemóvel).

A extensão do horário de trabalho facilitada pelas novas tecnologias condiciona o direito dos/as trabalhadores/as ao descanso, e a flexibilidade criada liberta das restrições locais e horárias, criando uma dificuldade em definir o tempo e o horário dedicados exclusivamente a cada dimensão (Sarker et al., 2012), o que pode levar à dissipação da fronteira existente entre a vida familiar e profissional (Moreira, 2017; Castro, 2018), sendo então aferido um impacto negativo na CTF (Batt & Valcour, 2003).

Verifica-se que a utilização das TIC para obtenção de flexibilização do local de trabalho e a relação com a CTF é complexa, tanto podendo ser negativa como positiva (ILO- Eurofound, 2017). Positiva, pois é um meio de ampliar o leque de locais onde o

trabalho pode ser realizado; negativa em resultado de uma forma do meio laboral invadir o espaço familiar/pessoal, ou ambos (Perrons, 2003). Batt & Valcour (2003) consideram que os efeitos das novas tecnologias são ambivalentes, pois, por um lado, enquanto forma de flexibilização é associada a um elevado conflito trabalho-família, por outro, confere uma perceção de elevado controlo individual sobre estas dimensões.

A utilização das novas tecnologias para flexibilização do local/horário de trabalho tem também repercussões ao nível das assimetrias de género. Segundo alguns estudos (Casaca, 2002; ILO-Eurofound, 2017), existem diferenças entre mulheres e homens quanto à utilização de teletrabalho/trabalho remoto. Em países como a Holanda, o Reino Unido, a França e o Japão, esta modalidade de trabalho é mais utilizada por homens, enquanto noutros, como a Suécia, a Argentina e os Estados Unidos, a utilização é mais equilibrada entre homens e mulheres. Neste estudo foi também constatado que em alguns países europeus, como a França, existe uma proporção maior de mulheres do que homens que trabalham em casa regularmente. Isto deve-se, na maioria das vezes, à necessidade das mulheres conciliarem o trabalho com as responsabilidades familiares. O teletrabalho de forma ocasional é, então, realizado maioritariamente por homens. Desta forma, torna-se então perceptível que estas modalidades de flexibilização do trabalho estão a ser utilizadas de forma diferencial tendo em conta os papéis de género (ILO-Eurofound, 2017).

Segundo o Inquérito Flash Eurobarometer 470 (E.C.,2018), a modalidade de teletrabalho como forma de flexibilização do trabalho ainda não se encontra muito presente nas organizações (apenas 27% dos/as inquiridos/as consideraram esta modalidade difundida na sua organização). Em Portugal, os números são inferiores, pois apenas 16% indicaram que a modalidade estava disponível na organização). O mesmo pode ser verificado através do número de contratos de teletrabalho existentes em Portugal, os quais têm pouca expressão no mercado laboral, verificando-se uma diminuição da mesma entre 2010 e 2014 (0,12% e 0,05%)² (Dray el al, 2016:117).

Apesar de, como mencionado anteriormente, esta ser uma forma de as empresas reterem trabalhadores/as, não é, no entanto, a medida de flexibilização mais desejada pelos/as mesmos/as. Segundo o Inquérito Flash Eurobarometer 470 (E.C.,2018), quando inquiridos/as sobre as medidas de flexibilização de trabalho que prefeririam ter na sua organização, 49% elegem a flexibilização do horário de trabalho e apenas 15%

² Dados referentes a nº de contratos de teletrabalho por conta de outrem, entre 2010 a 2014.

manifestam preferência pelo teletrabalho. Quanto a Portugal, não existe uma grande diferença dos números apresentados sendo a preferência de 52% e 13% respetivamente.

Os pontos negativos mencionados anteriormente sobre o teletrabalho podem explicar o baixo desejo pela adoção desta modalidade, bem como os baixos números deste regime na contratação laboral portuguesa.

Perante os impactos negativos mencionados anteriormente, a entidade empregadora bem os como os reguladores/legisladores, têm o papel importante de compreender e adotar as medidas/leis/regulamentações necessárias para promover para a correta utilização dos dispositivos móveis, no trabalho, de forma a prevenir efeitos nocivos para o/a trabalhador/a (Castro, 2018).

1.3 Enquadramento normativo – O direito à desconexão

Em Portugal, para além da legislação tendente a promover a CTF, existem organizações a adotar boas práticas nesta matéria. Neste âmbito é importante referir que a CTF é um direito consagrado na Constituição da República Portuguesa, nomeadamente, no artigo 59.º, n.º 1 b):

“Todos os trabalhadores sem distinção de sexo, raça, cidadania, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, têm direito a: Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal e a permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.”

In Constituição da República Portuguesa (2010), p.33.

Abordando mais especificamente a vertente tecnológica, devido às rápidas mudanças no setor laboral decorrentes do desenvolvimento das TIC nos últimos anos, verificou-se a necessidade de uma atualização da legislação sobre a matéria (OIT, 2018). Uma das primeiras ações a nível Europeu foi o acordo da UE relativo ao teletrabalho, que estabeleceu um quadro geral a nível europeu relativamente às condições de trabalho dos/as teletrabalhadores/as, de forma a articular as suas necessidades de flexibilidade e de segurança e das organizações empregadoras (OIT, 2018).

A nível nacional, o teletrabalho encontra-se legislado no Código do Trabalho (artigos 165.º a 171º da Lei n.º 7/2009)³, onde é apresentada a sua definição e são

³ Diário da República, disponível em: <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/75194475/201707241100/73439936/element/diploma> (acesso a 18/5/2019).

estabelecidos os moldes da relação entre a entidade empregadora e o/a trabalhador/a. Esta Lei consagra também a possibilidade de teletrabalho em caso de parentalidade, no artigo 166.º, n.º 3: “(...) o trabalhador com filho com idade até 3 anos tem direito a exercer a atividade em regime de teletrabalho, quando este seja compatível com a atividade desempenhada e a entidade patronal disponha de recursos e meios para o efeito”.

A nível internacional, para combater os problemas que surgem da utilização das novas tecnologias para a CTF, certos países começaram a tomar algumas medidas. O governo Francês criou uma lei que entrou em vigor em França, a janeiro de 2017, que visa o direito à desconexão (OIT, 2018). Esta lei remete para a contratação coletiva, sendo que as empresas têm de negociar com os sindicatos para alcançarem um acordo coletivo sobre o direito de desconexão dos/das trabalhadores/as bem como acordarem e regulamentarem o uso de ferramentas digitais, como, por exemplo, o e-mail. Esta Lei tem como objetivo garantir o respeito pelos períodos de descanso, bem como pelo equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.⁴ Na Espanha e na Alemanha, este fenómeno está a ser discutido, sendo que na Alemanha, para dar resposta a estes problemas, foi realizada uma declaração sobre a saúde mental (OIT, 2018; Castro, 2018).

Em Portugal, a Assembleia da República através de uma resolução datada de 2017 (resolução nº 260/2017) “Recomenda ao Governo a adoção de medidas que garantam o cumprimento efetivo dos horários de trabalho e a conciliação do trabalho com a vida familiar”⁵ através de reforço de fiscalizações da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), regulação de situações de trabalhadores/as de prevenção ou contactáveis, para que sejam respeitados os tempos de descanso e o direito à CTF (OIT, 2018). Existiram também alguns projetos de lei sobre esta matéria (projetos de lei nºs: 643/XIII, 552/XIII, 640/XIII, 1086/XIII⁶) no entanto, nenhum foi aprovado em Assembleia da República.

⁴Informação consultada em: <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/loi-travail-2016/les-principales-mesures-de-la-loi-travail/article/droit-a-la-deconnexion> (acesso em 18/5/2019).

⁵Diário da República, disponível em: <https://dre.pt/application/file/a/114290194> (acesso em 18/5/2019).

⁶Informação consultada em: <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BID=41766> (acesso em 7/6/19).

1.4 Empresas socialmente responsáveis e boas práticas de flexibilidade do trabalho

O aumento da participação feminina e do número de casais com duplo emprego, levou à necessidade de implementar medidas que permitam aos/às trabalhadores/as conciliar eficazmente a sua vida familiar e profissional (Dulk & Peper, 2007). A par destas alterações, tem sido também observado um progressivo envelhecimento da população nos países tidos como desenvolvidos, sobretudo na Europa, como resultado das alterações demográficas (Moura e Sá & Amid, 2016).

Perante este panorama, foram divulgadas pela UE, nos anos 90 e nos inícios de 2000, diretivas que visaram a adoção de medidas “amigas da família” por parte das organizações. Contudo, a recente crise económica e financeira não só dificultou a implementação como algumas políticas de contenção económica dos governos ainda acrescentaram uma maior pressão à conciliação das dimensões trabalho e família (Moura e Sá & Amid, 2016).

O conceito de políticas “amigas da família” é definido por Thompson et al. (1999) como enquadrando programas e benefícios que apoiam os/as trabalhadores/as na conciliação entre os papéis profissionais e familiares. Segundo Battt and Valcour (2003); Guerreiro et al. (2006); Dulk & Peper (2007); Chambel & Santos (2009); Casaca (2014) esta conciliação pode então ser promovida através de:

- Licenças de trabalho: como por exemplo licenças de maternidade, paternidade (como incentivo à participação da figura paternal na vida familiar), licenças de apoio a familiares, incentivo ao usufruto de licenças superiores ao previsto na lei.

- Flexibilização de trabalho, nomeadamente através da possibilidade de optar por um contrato a tempo parcial, redução do horário de trabalho, ajustamento e flexibilização do tempo de trabalho, concentração das horas de trabalho semanal em menos dias da semana e a adoção de teletrabalho, banco de horas.

- Facilitação de dispensas, faltas e licenças: através de atribuição de dispensas por motivos de conciliação, facilitação na marcação de férias, atribuição de férias suplementares, facilitação na justificação de faltas para assistência familiar.

- Apoio no cuidado de dependentes, através da disponibilização de creches, colónias de férias, parcerias com instituições de cuidado de crianças e pessoas idosas.

No domínio das políticas “amigas da família”, é importante realçar que algumas organizações têm procurado ir mais além daquilo que é legalmente obrigatório. As

empresas são muitas vezes motivadas por questões de responsabilidade social, ética empresarial, pressão da sociedade e/ou das/os trabalhadores/as, ou pela perceção dos benefícios económicos que podem advir da adoção destas políticas. Estes benefícios traduzem-se no aumento da competitividade e sustentabilidade, diminuição do *turnover*, aumento da motivação e desempenho dos/as trabalhadores/as (CT179 / APEE (2013)).

Com vista a disponibilizar linhas de orientação, para empresas públicas e privadas que pretendam implementar este tipo de práticas, foi criada, pela Comissão Técnica CT 179, no contexto da Associação Portuguesa de Ética Empresarial, a Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis. Esta norma apresenta um conjunto de princípios e valores que devem pautar as organizações familiarmente responsáveis, são eles: a igualdade e não discriminação de todos/as os/as trabalhadores/as; dignidade social; a facilidade de conciliação; a responsabilização pela existência de condutas erradas e tomada de medidas de prevenção de repetição das mesmas; a transparência, na medida em que deverão ser transmitidas na totalidade as suas políticas e decisões; a conduta ética, que deverá pautar as ações da empresa com base em valores éticos de integridade, equidade e honestidade; e por último, o respeito pelas partes interessadas, as quais a organização deverá sempre considerar nas suas decisões (CT179/APEE, 2013).

Segundo Guerreiro et al. (2006), existem um conjunto de vantagens para as empresas que apostam na promoção da conciliação entre a vida familiar e profissional, tais como: aumento da motivação dos/as trabalhadores/as; facilidade de implementação de novas tecnologias e novos métodos de trabalho; redução de *turnover* e consequentemente redução de custos de recrutamento e formação; redução do absentismo e aumento da produtividade; diminuição de conflitos laborais; benefícios fiscais para a empresa resultantes da dedução de despesas devido à criação de serviços para crianças e/ou pessoas idosas; valorização da imagem da empresa; maior poder de atração para recrutamento de novos/as trabalhadores/as; possibilidade de candidatura a prémios de boas práticas, contribuindo para o reconhecimento da empresa.

Apesar de todas as vantagens supracitadas, existem diversos fatores a nível organizacional que dificultam a CTF, tais como: práticas laborais cujo foco incide na maximização do rendimento (para tal, levando à sobrecarga dos/as trabalhadores/as); valorização do presentismo e da extensão do horário; compromisso organizacional percecionado como a disponibilidade total do/a trabalhador/a; planeamento organizacional e dos processos de RH assentes na separação das esferas profissionais e

familiares; instabilidade laboral; ação discriminatória das chefias face ao/à trabalhador/a que tem responsabilidades familiares; pouco conhecimento da legislação referente à parentalidade; inflexibilidade do horário laboral (Casaca, 2014).

Por este motivo, tem sido defendida a necessidade de um novo modelo organizacional, que apoie a CTF, como oposição ao modelo tradicional. O modelo tradicional caracteriza-se por uma clara separação dos domínios profissional e familiar, considerando o/a trabalhador/a ideal como alguém isento/a de responsabilidades familiares (Casaca, 2014). Um novo modelo “qualificante e inclusivo” preconiza a organização do trabalho de forma a permitir a conciliação entre a vida familiar e profissional, possibilitando o desenvolvimento profissional, a realização pessoal, a qualidade de vida e a igualdade entre homens e mulheres ao nível das oportunidades profissionais (Casaca, 2014:362). Neste novo modelo de organização do trabalho, a preocupação da GRH deve recair sob práticas que promovam a igualdade de oportunidades, a CTF e uma maior qualidade de vida no trabalho (Casaca, 2014).

Nas empresas onde já existem medidas consideradas “amigas da família”, verificou-se que, por vezes, as mesmas não eram devidamente implementadas pelas entidades empregadoras (Dulk & Peper, 2007). A existência de políticas formais com o objetivo de permitir que os/as trabalhadores/as consigam cumprir as suas responsabilidades familiares, podem demonstrar a intenção de uma organização neste sentido; porém, não são garantia de que a cultura informal apoie essas iniciativas. É então perceptível que a cultura de uma empresa influencia fortemente a implementação e utilização deste tipo de práticas. Desta forma, a promoção da CTF deve ter em conta a cultura organizacional da empresa, e deverão ser adotadas estratégias específicas de acordo (Callan, 2007).

No entanto, não só a cultura organizacional impacta na implementação destas práticas; de acordo com Batt & Valcour (2003), para responder a este desafio as organizações devem procurar aliar políticas de CTF a outras práticas de recursos humanos, criando sistemas que capacitem os/as trabalhadores/as para corresponder a ambas as responsabilidades. O apoio da chefia direta é, também, percecionado como importante para que exista menor conflito entre as duas esferas, uma vez que este nível de liderança condiciona a implementação das práticas dirigidas à CTF. Desta forma, o seu apoio ou a falta dele pode influenciar o sucesso ou não da implementação destas medidas (Batt & Valcour, 2003). Ainda analisando a investigação de Batt & Valcour

(2003), foi também identificado que a segurança no trabalho está associada a um menor conflito.

Segundo um estudo realizado em outubro de 2018 sobre a CTF na UE, verificou-se que dos/as 14 083 inquiridos/as dos 28 países pertencentes à UE, 79% consideram estar satisfeitos/as com a conciliação entre estas duas dimensões, sendo que apenas 20% não se consideram satisfeitos/as. Quando analisados os mesmos dados relativamente a Portugal, os resultados não diferem muito da média Europeia, ou seja, das 524 pessoas inquiridas 79% consideram estar satisfeitas com a CTF e 21% não estão (E.C., 2018).

1.5 Conciliação trabalho-família e o setor do turismo

Para uma melhor compreensão dos desafios que os/as trabalhadores/as deste setor enfrentam em termos de CTF, considerou-se fundamental realizar um enquadramento deste setor e expor algumas das particularidades laborais impactantes.

É importante notar que este setor tem uma grande dimensão e diversidade de atividades. No decorrer da pesquisa bibliográfica sobre o tema, foi perceptível que os estudos existentes abordam sobretudo a atividade hoteleira, existindo pouca investigação realizada no âmbito das agências de viagens.

Segundo o World Travel & Tourism Council (WTTC) o setor do turismo é um dos maiores setores económicos a nível mundial, gerando 10.4% do PIB mundial, e de acordo com dados de 2018 registou um crescimento de 3,9%, sendo responsável por um em cada cinco empregos que foram criados nos últimos cinco anos.

Para uma melhor compreensão da dimensão e relevância do setor em estudo a nível nacional, é importante abordar alguns dados estatísticos retirados do INE⁷. Um dos dados com mais relevância, e que melhor demonstra a importância deste setor, refere-se à contribuição para o PIB, para o qual segundo dados estimados relativos a 2017, este setor teve um contributo de 13,7%. Relativamente ao seu peso no mercado de trabalho, de acordo com dados divulgados relativos ao ano de 2016, o setor do turismo representou 9,4% do emprego total a nível nacional. É também importante salientar que, segundo esta mesma fonte, uma das atividades características do turismo que demonstrou um

⁷Fonte: INE (2018). Conta Satélite do turismo. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=340407247&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt [Acesso em: 20/07/2018].

crescimento mais acentuado, foram as agências de viagens, operadores turísticos e guias turísticos (+9,1% comparativamente a 2015) no qual a empresa em estudo se insere.

Analisando as particularidades do setor, e como estas impactam na experiência dos/as trabalhadores/as relativamente à CTF, é de realçar que devido à natureza do trabalho dos prestadores de serviços é percecionado que quem trabalha neste tipo de empresas vivência uma maior dificuldade nesta conciliação (Lin et al., 2013).

Foi identificado que no setor do turismo o conflito entre trabalho e família está relacionado com algumas características inerentes ao trabalho, o qual é caracterizado como sendo intensivo (Deery & Jago, 2008; Lin, 2015), por vezes, com horários laborais irregulares como o trabalho por turnos e aos fins de semana. Para além disto, os horários podem ser também extensos, irregulares e imprevisíveis existindo uma perceção de pouco controlo sobre os mesmos. Este tipo de horários interfere com o tempo de lazer, dificultando a conciliação com atividades familiares (Lin et al., 2013; Lin et al., 2015), contribuindo desta forma para que os obstáculos que envolvem a CTF sejam mais expressivos (Deery & Jago, 2008). Para muitos/as trabalhadores/as deste setor, que exercem funções em serviços que decorrem ininterruptamente existe pouca flexibilidade para a conciliação com a vida familiar/pessoal. Verificou-se também a existência de uma cultura de presentismo, sobretudo na área da hotelaria, a qual influi negativamente na CTF (Deery & Jago, 2008). Estes autores abordam a definição de presentismo de Cooper (1998), segundo a qual o presentismo é a necessidade de trabalhar (ou aparentar trabalhar) durante um horário prolongado.

Embora existam pesquisas que identificam as barreiras que se colocam à CTF neste setor, ainda existe um longo caminho a percorrer para permitir que os/as trabalhadores/as consigam alcançar esta conciliação (Deery & Jago, 2008). Também neste setor, a dificuldade de conciliar estas duas dimensões tem impacto na igualdade de género; um estudo realizado por Doherty (2004) identificou que, na hotelaria, a falta de flexibilidade e a cultura de longas horas de trabalho, afetam a CTF e impedem as mulheres de progredir hierarquicamente, sendo o compromisso organizacional percecionado como o prolongamento do horário de trabalho.

2. Estudo empírico; análise e discussão dos resultados

2.1 Opções Metodológicas

Dada a natureza qualitativa da informação que se pretendeu obter optou-se pelo método qualitativo. A metodologia qualitativa procura a compreensão aprofundada de um determinado fenómeno, através da perspetiva dos intervenientes (Godoy, 1995). Esta abordagem não procura medir o fenómeno em estudo, nem estabelecer previamente hipóteses, mas sim reunir uma melhor compreensão do mesmo, sendo que a construção da teoria se processa de forma diferente da investigação quantitativa. Esta constrói-se ao longo do processo de forma “indutiva e sistemática”, através da relação que se estabelece entre o/a investigador/a e a realidade que estuda (Godoy, 1995; Coutinho, 2013). Nesta abordagem, o/a investigador/a procura verificar como é que um determinado fenómeno se exterioriza, bem como a interpretação que os intervenientes no estudo fazem dos seus sentimentos, ações e pensamentos (Godoy, 1995).

A investigação recaiu sobre os/as trabalhadores/as uma empresa de pequena-média dimensão (cerca de 50 pessoas ao serviço) do setor do turismo, mais propriamente uma agência de viagens, sediada em Lisboa. A atividade desta organização relaciona-se com a promoção internacional do destino Portugal, providenciando serviços como organização de viagens, eventos, *tours*, entre outros, sendo por isso identificada como uma DMC (*Destination Management Company*). A escolha da empresa em questão para a realização do estudo teve por base as condições que a mesma concede aos seus/suas trabalhadores/as no âmbito das tecnologias para utilização profissional e teletrabalho. A maioria tem acesso a telemóvel e computador portátil para utilização profissional, com acesso a VPN (*Virtual Private Network*), permitindo o acesso remoto a partir de qualquer lugar a ficheiros de trabalho, bem como a possibilidade de realizar teletrabalho num registo ocasional.

Para a recolha dos dados empíricos da investigação desenvolvida no âmbito desta dissertação, foram realizadas entrevistas individuais semidiretivas baseadas num guião desenhado para o efeito, e que pode ser consultado no anexo II. As entrevistas permitem recolher testemunhos e as respetivas interpretações, bem como conseguir uma profundidade da informação obtida (Quivy e Campenhoudt, 1992), permitindo uma análise mais compreensiva do tema.

A realização de entrevistas semidiretivas baseadas num guião possibilita o desenvolvimento de um novo tema que possa surgir no decorrer das entrevistas (Quivy

& Campenhoudt, 1992), desta forma, o guião permite manter a linha orientadora da entrevista, mas possibilitando explorar um novo tópico que não tinha sido previamente pensado.

Recorreu-se a uma amostra não probabilística e intencional dado que a escolha dos/as participantes que a constituem é feita com base na facilidade de abordagem e disponibilidade para a entrevista, bem como por terem acesso a telemóvel e a computador para usufruto profissional e possibilidade de utilizar a modalidade de teletrabalho.

A amostra é composta por 16 trabalhadores/as da empresa em estudo, de ambos os sexos, variando as suas idades entre os 25 e os 45 anos, exercendo funções na empresa entre dois a quatro anos. É importante notar que a amostra é composta maioritariamente por participantes do sexo feminino, uma vez que a maioria das pessoas que trabalham na empresa são mulheres. De forma a garantir o anonimato dos/as entrevistados/as não será realizada uma caracterização muito pormenorizada, nem serão identificadas as respetivas funções.

Para a realização das entrevistas foi estabelecido um primeiro contacto pessoalmente com potenciais entrevistados/as para analisar a respetiva disponibilidade e interesse em colaborar neste estudo, explicando o âmbito da sua realização e tempo expectável de duração da entrevista. Todas as pessoas abordadas manifestaram interesse e abertura para a realização da entrevista, mas, na maioria dos casos, o mais difícil foi conciliar o tempo para a sua realização.

As entrevistas decorreram presencialmente no local de trabalho dos/as entrevistados/as, ou via *Skype*, no período compreendido entre o dia 23 de março e 30 de agosto, com duração média de 30 minutos. Foi assegurando o anonimato dos/as participantes e solicitada a autorização prévia para que as mesmas pudessem ser gravadas e posteriormente transcritas. Após a realização da entrevista as pessoas entrevistadas quiseram manter uma conversa informal sobre o tema.

Procedeu-se, seguidamente, à respetiva análise de conteúdo definida como um “conjunto de técnicas de análise de comunicações” (Bardin, 1977:31) que permitem “tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade”, mantendo o rigor metodológico (Quivy & Campenhoudt, 1992:227). Para a análise de conteúdo foram criadas categorias de análise mista definidas mediante o enquadramento teórico e do guião de entrevista, agrupando as diferentes perspetivas dos/as entrevistados/as, para uma melhor compreensão do

fenómeno em estudo. Foram, então, criadas as seguintes categorias: caracterização sociodemográfica (idade, sexo e habilitações escolares), perceção da conciliação entre trabalho e família, perceção dos efeitos das tecnologias no desempenho no trabalho, na vida familiar/pessoal, e na CTF.

2.2 Apresentação, análise e discussão dos resultados

No anexo I, pode encontrar-se uma descrição sucinta de todos os/as entrevistados/as. Conforme mencionado anteriormente, não são fornecidos muitos detalhes relativos a esta caracterização para assegurar o anonimato dos/as participantes. Foi também criado um quadro-síntese das respostas apresentadas (anexo III) de forma a possibilitar uma análise sucinta do conteúdo das entrevistas, seguindo-se uma análise aprofundada das mesmas.

Os/as participantes foram questionados quanto à importância atribuída ao trabalho e à vida familiar (numa escala de nada importante, pouco importante, importante e muito importante). Primeiramente, quase todas pessoas entrevistadas (14) consideraram ambos os domínios muito importantes, e após solicitada uma análise comparativa de ambos, a maioria (13 entrevistados/as) mencionou então que a dimensão familiar tem uma maior importância do que a dimensão profissional; para os/as restantes 3 entrevistados/as estas duas esferas são igualmente importantes. Um dos entrevistados acrescentou ainda que considera estes domínios profundamente interligados:

Para mim, a vida pessoal é determinante para que eu na minha vida profissional possa desempenhar ao máximo as minhas funções. (E6)

Seguidamente, procurou-se compreender se conseguiam conciliar os domínios trabalho e família, tendo sido verificado que existem perspetivas diferenciadas neste aspeto. Apenas duas das entrevistadas identificam esta conciliação como sendo fácil. As restantes pessoas entrevistadas indicam que conseguem conciliar estes dois domínios com alguma ou muita dificuldade, sendo estas dificuldades relacionadas com excesso de trabalho (permanente ou sazonal), tempo despendido nas deslocações entre trabalho e domicílio, elevada exigência do trabalho e responsabilidades familiares, sobreposição do trabalho às questões familiares.

A questão seguinte teve como objetivo uma melhor compreensão do impacto das tecnologias para o desempenho no trabalho, e as respostas obtidas foram bastante similares. Na opinião de todos os/as entrevistados/as existe uma relação positiva entre as tecnologias e o desempenho no trabalho, identificando como aspetos positivos a facilidade de comunicação e a produtividade que permitem. Algumas das pessoas entrevistadas consideraram estas tecnologias essenciais para a realização do seu trabalho:

(...) porque sem a tecnologia nós não fazíamos nada, no caso do meu trabalho é tudo através da tecnologia, é tudo comunicado através da internet, e isso é fundamental". (E12)

2.2.1 Perceções sobre a influência das novas tecnologias na vida familiar

Relativamente à influência das tecnologias na dimensão familiar, procurou-se uma compreensão distinta entre o impacto das tecnologias de utilização profissional e daquelas que são para utilização pessoal (pertencentes aos trabalhadores e às trabalhadoras).

No que diz respeito às tecnologias de utilização pessoal foi percebido um contributo maioritariamente positivo, facilitando a comunicação com familiares distantes, mas também com aqueles que estão mais próximos, nomeadamente para a articulação de aspetos do dia-a-dia, e conseqüentemente facilitando a dinâmica familiar. Contudo, duas das entrevistadas identificaram a necessidade de uma utilização controlada destes dispositivos, a fim de serem evitados efeitos prejudiciais. Neste sentido, como efeitos negativos percecionados pela utilização destes dispositivos, cinco dos/as entrevistados/as identificaram a dependência tecnológica, o afastamento interpessoal e a intensificação do comodismo:

Porque permite-nos aproximar de quem está longe, [mas] às vezes distância quem está perto... (E7)

No entanto, também tem uma parte má, porque a convivência pessoal também se perde um bocadinho. Quando estamos em jantares ou outros momentos importantes, há sempre alguém ao telefone e está completamente desligado do convívio que devia ser. (E12)

No que diz respeito ao impacto das TIC de utilização profissional na esfera familiar, a maioria dos/as entrevistados/as (11) partilha a perspetiva de uma relação de

carácter maioritariamente negativo, uma vez que, de acordo com as opiniões recolhidas, os dispositivos facilitam a consulta/envio de e-mails fora do horário laboral, durante o fim-de-semana ou até nas férias, e permitem também uma conectividade 24h sob 24h. Desta forma, resultando no desvio da atenção prestada à família, na interferência do trabalho no tempo familiar, no prolongamento do horário laboral e na dificuldade em estabelecer barreiras à invasão do trabalho no tempo familiar/pessoal:

(...) acabamos por nos privar de certas coisas ou de certos momentos porque temos que nos ausentar para dar essa atenção ao trabalho. (E1)

Às vezes estás num passeio com a família ou com a namorada e recebes uma chamada ou um e-mail do trabalho e automaticamente o teu foco vai... (E6)

O uso de telemóvel de trabalho impacta negativamente na minha vida familiar (...) Porque eu estou constantemente contactável para o trabalho, que muitas vezes tira tempo à minha vida pessoal. (E7)

É negativo, eu acho que [o impacto] é negativo, porque, primeiro [a pessoa] está sempre contactável, segundo, não consegue desligar e aproveitar bem o tempo familiar, um tempo familiar de qualidade, está sempre naquela expectativa “se me ligarem, se me mandarem uma mensagem”, ou qualquer coisa assim, então não consegue desligar muito bem do trabalho. (E9)

Três entrevistados/as têm uma perspetiva diferente, identificando tanto pontos positivos como negativos. Um aborda a necessidade de haver “bom senso” quer da parte empregadora quer dos/as trabalhadores/as para a utilização destes dispositivos fora do horário laboral. Uma entrevistada refere ainda que o telemóvel profissional pode ser positivo para a família, pois caso necessitem de a contactar devido a alguma emergência familiar este é um meio que está sempre disponível. Outro indica-nos que se por um lado estes dispositivos “roubam” tempo à família em determinadas ocasiões, numa outra perspetiva o teletrabalho evita deslocações entre trabalho e casa (poupando tempo) e permitindo estar mais próximo, nomeadamente dos filhos, para gerir questões familiares:

(...) porque se não tivesse acesso [às tecnologias] também não poderia eventualmente fazer [o trabalho] e não estaria a roubar tempo à família... também vendo de outro prisma, iria roubar muito mais tempo à família se eu

não tivesse acesso às novas tecnologias e tivesse que me deslocar [para o trabalho], por exemplo”. (E11)

Tentou-se também compreender qual dos dispositivos (computador ou telemóvel) era percecionado como tendo uma influência mais negativa na CTF. Neste sentido, foi verificado que alguns dos/as entrevistados/as consideram o telemóvel como sendo mais invasivo na vida familiar. O computador é utilizado quando têm como objetivo efetivamente trabalhar, ou seja, quando dedicam intencionalmente tempo fora do horário laboral para a realização de tarefas profissionais; o telemóvel facilita a consulta de e-mails, trocas de mensagens com clientes e fornecedores em qualquer lugar e a qualquer hora, mesmo que o indivíduo se encontre no tempo familiar, sem intenção de estar dedicado ao trabalho, e por este motivo, este dispositivo é percecionado como tendo um efeito mais nocivo à CTF:

(...) se eu não tivesse telefone do trabalho, por exemplo, de certeza que iria receber muito menos chamadas ou tentativas de comunicação comigo via mensagens ou o que for, hmm claro que teria uma vida familiar muito mais tranquila. (E11)

(...) ter um telemóvel do trabalho implica estares ligada 24 horas por dia, por isso, quer recebas uma chamada às 8 da manhã ou à meia noite, tens de atender porque pode ser algo urgente. (E12)

Para além dos dispositivos tecnológicos, algumas aplicações para os telemóveis tornam ainda mais complicada a desconexão e a definição da barreira entre trabalho e família/tempo pessoal, tornando os/as trabalhadores/as mais expostos/as ao contacto com clientes ou fornecedores fora do horário laboral:

O WhatsApp dá uma falsa legitimidade aos clientes de invadirem o teu tempo e de te mandarem mensagens a qualquer hora, e por outro lado, obriga-te a responder porque tu estás completamente vulnerável, porque tu estás online, o cliente vai ver que estiveste online e vai ver que não respondeste propositadamente. (E7)

O WhatsApp desde que primeiro partilhas com algum cliente ou fornecedor, quase que existe uma porta de entrada automática: “podes me mandar

mensagem quando quiseres que nós vamos estar sempre disponíveis”. (...) Epa, influência um bocadinho negativamente (...) porque mesmo que já tenhas saído do escritório, (...) acaba sempre por vir mais uma questão, acaba sempre por vir (...) mais uma mensagem, etc. (E8)

No decorrer da entrevista, tentou-se compreender qual a influência das tecnologias na separação entre a vida familiar e a profissional. Sobre este aspeto, e de acordo com a opinião de uma das entrevistadas, ao percecionar que o trabalho invade o seu tempo familiar e pessoal, tenta impor determinadas barreiras para distanciar estes dois domínios, ora limitando o atendimento de chamadas relacionadas com o trabalho após o término do horário laboral, ora evitando levar durante a semana o computador portátil para casa. A mesma revela-nos que criar esta limitação não é fácil, mas é algo necessário. Outra das entrevistadas indica-nos também que a definição da barreira entre estas duas dimensões é difícil, pois a verificação sistemática de e-mails de trabalho ocorre por impulso, e neste sentido, aborda também um novo *input*, nomeadamente a importância da autodisciplina na utilização destes dispositivos:

É instintivo... às vezes até posso ver o e-mail e não responder, mas aquilo fica a gerar stresse em mim. Já me disciplinei, uma coisa é não ir ver, outra coisa é ver e não responder. (...) É uma evolução sim, eu vi... cedi à tentação (risos) [porque] fui ver. Mas decido que não, eu já não estou a trabalhar. (E7)

Esta perspetiva é também partilhada por outro dos entrevistados, sendo na sua opinião necessário ter autodisciplina para conseguir desconexão com o trabalho, revelando que considera que este não é um problema por si só das tecnologias, mas sobretudo da forma como é gerida a sua utilização:

(...) no que diz respeito às tecnologias da informação é tu não te deixares dominar por elas, é seres tu a dominar a ferramenta, é seres tu a dominar a tecnologia, e tu consegues fazer isso, tens é que impor-te uma certa disciplina, regras e tentares fazer esse esforço suplementar, que não é fácil. (E6)

(...) uma das coisas que pode acontecer se não for bem feita a gestão é misturares a tua vida pessoal, porque estás em tua casa ou na praia

simplesmente, e desde que tenhas WI-FI e estás a misturar aquilo que é trabalho com lazer. (E8)

2.2.2 Perceções sobre a influência do teletrabalho na vida familiar

De seguida, foi questionado por que motivo utilizavam o teletrabalho e com que frequência recorriam. No que diz respeito à frequência, esta empresa tem uma política que permite aos/às trabalhadores/as r trabalharem um dia por semana a partir de casa, sendo verificado que a maioria dos/as entrevistados/as consegue usufruir desta possibilidade semanalmente (exceto durante algumas fases de maior trabalho ou incompatibilidade com questões de organização do trabalho/departamento). No entanto, uma das trabalhadoras indica que só consegue usufruir uma vez por mês, outro indica que raramente consegue beneficiar deste dia, ambos devido à organização do trabalho. É também importante destacar que um dos entrevistados está maioritariamente em regime de teletrabalho.

Quanto à motivação para a utilização desta modalidade, de uma forma geral as pessoas inquiridas abordaram aspetos similares, nomeadamente que permite uma maior produtividade laboral, com menos interrupções e maior concentração. A nível pessoal/familiar, os benefícios estão associados ao tempo que não é gasto nas deslocações habituais entre casa e trabalho, bem como o desgaste emocional que é evitado durante estas deslocações e a quebra da rotina. É identificada também uma melhor gestão do tempo, permitindo conciliar com compromissos pessoais e com responsabilidades familiares, mais tempo para a família e com mais qualidade, pois ao minimizar a exposição a fatores de stresse, existe uma maior predisposição para a interação familiar:

(...) gerir se calhar um bocadinho melhor a vida familiar, ou optar por pronto conjugar ...se calhar ao ir buscar ou ir levar [ao infantário] a minha filha mais tarde ou mais cedo. (E10)

(...) é aquele dia em que não perco três horas de transportes públicos, em que consigo pôr o meu filho à escola e ir buscá-lo, para além de que eu acho que é um dia muito mais proveitoso a nível de trabalho (...). Olha consigo fazer o jantar, (risos) (...) até porque tu própria ficas com outra disponibilidade, (...) não ficas tão cansada, estás mais disponível para depois

brincares, para depois falares, para interagir com a família, e acho que isso é bom. (E13)

Dada a existência destes benefícios, vários entrevistados e entrevistadas demonstraram o desejo de poder usufruir do dia de teletrabalho/*home office* com mais frequência. Um dos entrevistados indica que como consegue fazer uma melhor gestão do trabalho no dia de teletrabalho, consegue terminar a jornada laboral mais cedo, possibilitando que desligue mais cedo do trabalho e que se concentre na vida pessoal.

Duas das entrevistadas mencionam também que já utilizaram o teletrabalho para permanecerem em casa com os filhos, em caso de doença e uma terceira acredita que, se necessário, poderia usufruir do teletrabalho para este efeito, sendo este outro dos benefícios do teletrabalho para a CTF. Apenas uma das entrevistadas considera que não existe qualquer benefício do teletrabalho para a CTF, identificando apenas como aspetos positivos a possibilidade de trabalhar em casa em caso de doença, ou de impossibilidade de ir para o escritório, as quais se traduzem em vantagens apenas para a vertente profissional.

Para além deste dia a trabalhar de casa, foi percecionado que a maioria dos/as entrevistados/as (11) utilizam o teletrabalho para suplementar o horário de escritório, um dos quais menciona já o ter feito diariamente, mas atualmente já não o faz de forma tão recorrente. Os/as restantes indicam suplementar o horário laboral com teletrabalho em ocasiões em que existe mais trabalho e o horário de escritório não é suficiente. Uma das pessoas entrevistadas considerou positiva para a CTF a possibilidade de utilização do teletrabalho para suplementar o horário laboral, pois permite sair do escritório dentro do horário estipulado e organizar o tempo de forma a conseguir estar com a família:

(...) às vezes para não sair mais tarde agarro no computador e levo para casa, para depois de o bebé estar a dormir eu pegar nas coisas. (E3)

No que diz respeito aos aspetos negativos desta modalidade, existem duas perspetivas distintas. Se por um lado algumas das pessoas entrevistadas não identificam nenhum aspeto negativo, outras mencionam que o teletrabalho tem consequências no prolongamento da jornada de trabalho e na dificuldade em limitar o horário de trabalho:

Acabas por distrair-te ainda mais e se for preciso trabalhas mais horas sem te aperceberes. (E2)

(...) por ter o trabalho em casa não temos tanto limite de horário. (E3)

Um dos entrevistados identificou também consequências negativas a nível laboral, pois se esta modalidade não for bem gerida pode ter como consequências a não produtividade profissional. O único trabalhador que se encontra em teletrabalho permanente identifica a desvalorização por parte dos colegas do trabalho que realiza. Esta desvalorização ocorre, pois ao não estar diariamente com os seus colegas, os mesmos não têm uma percepção real do trabalho realizado.

2.2.3 Novas tecnologias e o impacto na extensão do horário e na desconexão laboral

Quando questionadas sobre se trabalham mais horas por terem acesso a estas tecnologias de trabalho à distância, 11 das pessoas entrevistadas consideram que por terem acesso a estes dispositivos de trabalho à distância existe uma extensão do horário laboral, indicando o telemóvel como o principal dispositivo para este efeito. Os/as restantes cinco indicam que a extensão do horário laboral não é motivada unicamente pela existência de tecnologias, mas por terem excesso de trabalho o que obrigaria a permanecerem mais tempo no escritório, caso não tivessem a possibilidade de trabalhar remotamente. Uma das entrevistadas revelou também que nem sempre a utilização da modalidade de teletrabalho se reflete em mais horas de trabalho, mas que leva a que esteja mais tempo conectada, por exemplo a verificar os e-mails.

A seguinte questão colocada perguntava se sentiam que as tecnologias dificultavam a desconexão com o trabalho no tempo familiar/pessoal, à qual as respostas de 10 entrevistados/as foram afirmativas. Três participantes mencionaram também que utilizavam o telemóvel do trabalho para fins pessoais ou vice-versa; desta forma, tinham um telemóvel com duas utilizações (pessoal e profissional). Duas pessoas sentiam uma maior dificuldade em desligar do trabalho, pois com maior facilidade eram contactados ou notificados de assuntos relacionados com trabalho, interferindo na vida pessoal e familiar e na atenção prestada à família:

Acabas por nunca conseguir desligar, porque ou é a notificação que te aparece de um novo e-mail, ou é alguém que te liga e por algum motivo não

sabe que estás de férias, portanto tu acabas por estar sempre ligado a tudo.
(E6)

Eu estou sempre ligada ao trabalho, estou sempre a ver e-mails. É aquela questão de aparece o pop-up e “deixa lá ver”. Eu nunca estou completamente desconectada do trabalho, nunca estou.” (E7)

No seguimento desta questão, procurou-se então compreender se existiam alguns efeitos resultantes desta dificuldade de desconexão. No decorrer das entrevistas foram mencionados alguns efeitos psicológicos consequentes, tais como: stresse, ansiedade, frustração (perante a dificuldade em corresponder totalmente às responsabilidades de ambas as esferas) e tensão (derivada de um sentido de alerta permanente do que possa surgir relacionado com o trabalho). Ao nível familiar os efeitos fazem-se sentir na perturbação do tempo e atenção dedicados à família, inclusive podendo originar alguns conflitos.

Traz ansiedade, traz stresse, traz hm não sei, traz coisas más, não é?! Não conseguir relaxar, estar sempre muito tensa à espera de alguma coisa do lado do trabalho. (E9)

Epa, frustração, porque tu achas que consegues fazer tudo e na verdade não conseguimos fazer tudo. Ou damos atenção a uma parte ou damos atenção a outra (...). Acabamos por nos massacrar a nós próprios porque queremos fazer tudo, mas ao mesmo tempo acabamos por não fazer nada.

(...) muitas vezes gera discussões em casa: “porque é que atendes o telefone quando não estás a trabalhar”; “devias estar a descansar”. As pessoas que não têm este tipo de trabalho não entendem por que razão eu estou a atender um telefone às 9 da noite ou à meia noite, quando não estou no horário de trabalho. (E12)

Alguns dos/as entrevistados/as mencionaram a “obrigatoriedade” de estarem permanentemente contactáveis, e neste sentido figurou-se pertinente compreender a origem deste sentido de obrigatoriedade, ou seja, se era algo imposto pela organização e/ou chefias ou não. Foi então percecionado que não existe uma obrigatoriedade

assumidamente imposta pela organização ou chefias, contudo, ao lhes serem atribuídos estes dispositivos os/as trabalhadores/as assumem a existência da mesma:

Tu trazendo o teu telemóvel profissional para casa, sentes-te obrigada a ir ver a ir ... a ir consultar o teu e-mail. (E4)

Foi também constatado que a existência destes dispositivos de utilização profissional, sobretudo o telemóvel, alimentam compulsões pessoais dos/as trabalhadores/as, nomeadamente estarem permanentemente atualizados sobre o seu trabalho, tal como é verificado nos seguintes testemunhos:

(...) mas eu acabo de jantar vou ver o e-mail, chego a casa vou ver o e-mail [para saber] se se passa alguma coisa, eu estou sempre ligada. (E12)

O e-mail não. Tinha essa oportunidade no telemóvel, mas achei que era melhor não ter, porque andava sempre... a curiosidade era maior do que outra coisa e andava sempre “deixa lá ver se tenho aqui algum e-mail que seja importante”. (E13)

A última questão diretamente relacionada com o tema, procurou analisar se o teletrabalho tem maior contributo para a dimensão profissional ou pessoal/familiar, à qual as respostas se dividiram. Na opinião de cinco das pessoas entrevistadas este é um benefício maioritariamente profissional, dado que permite uma maior produtividade e um prolongamento do horário laboral. Outro diz-nos que as empresas adotam estas medidas a pensar primeiramente na sua perspetiva, ou seja, nas vantagens para o trabalho e posteriormente na perspetiva do bem-estar do/a trabalhador/a, logo esta é uma medida que beneficia primeiramente a organização. Em oposição, cinco entrevistados/as consideram que o teletrabalho tem um contributo sobretudo para a dimensão familiar/pessoal, justificando a sua opinião referindo que este tipo de medidas são uma evolução para uma gestão mais autónoma do horário laboral e por esse motivo, mais benéfico para o tempo família. Os/as restantes seis entrevistados/as identificam um contributo do teletrabalho equivalente para ambas as esferas:

Apesar de estar em trabalho permite-me estar em casa e estar próximo de outros [família] e atuar se for necessário algo. Mas também é uma mais valia profissional, porque estou permanentemente disponível e tenho acesso a toda a informação (...). (E11)

Eu acho que é os dois [familiar e profissional], porque eu me sinto muito mais produtiva a trabalhar de casa sem interrupções (...). Mas também, por já estar em casa, tenho mais tempo com a minha família. (E9)

2.2.4 Outras perspetivas

No seguimento das questões realizadas, e dado que as entrevistas seguiram um guião semidiretivo, surgiram no seu decorrer outros temas que foram desenvolvidos. Em quatro das entrevistas realizadas foi abordada a perspetiva legislativa, nomeadamente a importância e a necessidade de uma legislação que visasse o direito à desconexão (abordado no capítulo referente ao enquadramento normativo). Na opinião de três das pessoas questionadas sobre este assunto, é importante existir uma lei neste âmbito, com o propósito de salvaguardar os direitos dos/as trabalhadores/as. Um destes entrevistados identifica, porém, que uma lei neste sentido pode ter consequências negativas para o negócio de algumas empresas. Apenas uma das pessoas questionadas sobre este assunto considera não ser necessária uma lei com este objetivo, e justifica a sua opinião pela impossibilidade de colocar em prática uma possível lei e a sua difícil fiscalização. Outro indica-nos que uma lei para este efeito é necessária e a sua implementação pode já ser tardia:

Por acaso pode vir já tarde. (...) porque os millenials neste momento aprendem, ou são ensinados a estarem constantemente contactáveis, tanto a nível pessoal, como a nível profissional. (E8)

Eu acho que faz todo o sentido porque as coisas tem que evoluir em conformidade com o que se tem criado, ou seja, se existem mecanismos para realmente cada vez mais estarmos sempre disponíveis e sempre contactáveis também tem que ser criada legislação para proteger o trabalhador neste sentido. (E15)

No decorrer da entrevista, a entrevistada E16 e o entrevistado E14 mencionaram ter trabalhado durante vários anos em empresas em que não era facultado telemóvel ou computador portátil para utilização profissional; neste sentido figurou-se pertinente compreender se preferem que os dispositivos para usufruto profissional (telemóvel e

computador) sejam ou não cedidos pelas empresas. A entrevistada menciona que, na sua opinião, preferia ter estes dispositivos porque facilitam o tratamento de pequenas questões que surgem no âmbito profissional, mesmo que seja ao fim de semana. Esta preferência pode ser justificada pela perceção de que existe pouco impacto das tecnologias de utilização profissional no domínio familiar. Uma perspetiva oposta tem o entrevistado E14, o qual identifica que a utilização dos mesmos para efeitos profissionais tem uma influência nociva na dimensão familiar; por este motivo, e tendo em conta a perspetiva familiar demonstra preferência por não ter acesso a estes dispositivos. Estes dois entrevistados convergem em algumas características, tais como, filhos e idades; no entanto manifestam diferentes perspetivas sobre a influência das tecnologias de utilização profissional na CTF. Perante isto foi então percecionado como fator diferenciador as características das suas funções. Estes exercem funções diferentes, com exigências de conectividade distintas que influenciam a necessidade de utilização das tecnologias fora do horário laboral e que, por sua vez, moldam a forma como o seu efeito é percecionado na CTF.

Alguns/mas trabalhadores/as indicam também que a influência negativa das tecnologias na dimensão familiar está relacionada com a forma como as mesmas são geridas, e não propriamente com a sua adoção por parte da empresa e dos/as trabalhadores/as. Foi, então, identificado que a forma como estas tecnologias são geridas, aliadas às características da função, moldam a influência das tecnologias na CTF. Assim, os/as trabalhadores/as que procuravam limitar a utilização dos dispositivos fora do horário laboral, e cuja função não requeria uma conexão permanente (ou quase), identificavam a existência pouco ou nenhum impacto das tecnologias na dimensão familiar.

Conclusões, limitações e sugestões para futuras investigações

A presente investigação teve como objetivo uma compreensão aprofundada da influência das novas tecnologias na CTF. Para tal, a recolha de dados empíricos foi realizada numa empresa do setor do turismo, em que os/as trabalhadores/as têm acesso a telemóvel e computador para utilização profissional, além da possibilidade de realizarem teletrabalho/ trabalho remoto. Recorreu-se ao método qualitativo e procedeu-se à recolha de dados através de entrevistas semidiretivas para fazer o levantamento das perceções e experiências dos/as trabalhadores/as.

Foi identificada uma influência maioritariamente positiva entre as tecnologias de utilização pessoal e a CTF, dado que estas facilitam a comunicação entre os membros da família, permitindo agilizar aspetos do dia-a-dia. São também ferramentas importantes para comunicar com quem se encontra mais distante, conferindo um sentimento de maior proximidade. Ainda abordando as tecnologias de utilização pessoal, foi também verificado que a utilização excessiva das mesmas pode levar a um afastamento interpessoal devido à existência de um foco excessivo nestes dispositivos em detrimento da interação social.

No caso dos/ trabalhadores/as da empresa selecionada, por ser de prestação de serviços que decorrem frequentemente fora do horário laboral, é percecionado que a utilização das tecnologias é muito importante para o desempenho laboral, facilitando a comunicação, agilizando o trabalho e ajudando a resolver facilmente situações que aconteçam após o horário laboral. Porém, analisando as entrevistas foi verificado que esta facilidade de conexão com o trabalho acaba por interferir no tempo e na atenção dispensada à família, dificultando a definição do tempo estritamente familiar, permitindo que o trabalho invada o tempo dedicado à esfera familiar e facilitando a extensão do horário laboral. Estes efeitos negativos estão, aliás, identificados na literatura consultada (Currie, 2011; Moreira, 2007; Sarker et al., 2012).

Foi também identificado que algumas aplicações para fins de comunicação tornam a barreira entre trabalho e família ainda mais frágil, contribuindo para uma maior exposição dos/as trabalhadores/as a comunicações laborais fora do respetivo horário.

Contudo, esta influência negativa é percecionada como não podendo ser imputada às tecnologias, mas à forma como estas são geridas pelos/as trabalhadores/as, às características da função que exercem e os objetivos profissionais a que têm de responder. Perante funções que requerem uma conectividade permanente (ou quase), é percecionado um impacto mais acentuado e de carácter negativo das tecnologias na CTF.

Sarker et al. (2012) abordam a existência de uma espécie de contrato psicológico de conectividade permanente que existe perante a atribuição destes dispositivos. Verificou-se a presença deste fenómeno, constatando-se que vários/as entrevistados/as consideravam que ao lhes serem atribuídos estes dispositivos era expectável uma conectividade constante com o trabalho. Tal como mencionado pelos autores, foi também identificado que a utilização destes dispositivos alimenta compulsões pessoais,

nomeadamente, estarem constantemente informados sobre o trabalho, consultando regularmente os seus e-mails quer através do telemóvel quer através do computador.

Devido à dificuldade de desconexão facilitada pelas TIC, foram então verificados diversos efeitos negativos resultantes, tanto a nível psicológico como familiar, tais como stresse, ansiedade e tensão (derivada de um sentimento de alerta permanente aos dispositivos, nomeadamente ao telemóvel). Ao nível familiar os efeitos fazem-se sentir na perturbação do tempo e da atenção dedicados à família, podendo inclusive originar alguns conflitos conjugais.

A modalidade de teletrabalho, neste caso muito associada ao dia de *home office*, foi percecionada pela maioria das pessoas entrevistadas como benéfica tanto para a dimensão profissional como a familiar. Os benefícios apontados para a dimensão profissional são uma maior concentração e produtividade. Por sua vez, são constatados como contributos para a esfera familiar a facilidade de conciliação com as responsabilidades inerentes; a diminuição do tempo gasto em deslocações entre casa e trabalho, o que resulta numa menor exposição a fatores de stresse decorrentes da rotina do dia-a-dia, possibilitando mais tempo disponível para a família e uma maior predisposição para as suas interações. No entanto, foi percecionada que esta mesma modalidade de flexibilização é utilizada para suplementar o horário de trabalho. Nem sempre este aspeto é considerado negativo pelas pessoas entrevistadas, uma vez que pode permitir uma melhor gestão das tarefas laborais e responsabilidades familiares, ou até mesmo evitar um prolongamento do horário no escritório possibilitando continuar o trabalho em casa, perto da família.

Face à perceção de uma influência maioritariamente negativa das TIC de utilização profissional para a CTF, identificada nas entrevistas, é então importante encontrar solução para os problemas verificados. Neste âmbito, a atuação da GRH e das chefias diretas afigura-se de extrema importância, tal como mencionado por Batt & Valcour (2003). À luz do que foi abordado na revisão da literatura (Callan, 2007), a criação de medidas que permitam diminuir a influência negativa dos dispositivos tecnológicos na CTF deve ser acompanhada da revisão da cultura organizacional para que as mesmas possam ser bem-sucedidas. Quanto a possíveis medidas a serem implementadas, algumas pessoas entrevistadas mencionaram a necessidade de limitação da utilização destes dispositivos, a qual poderia ser feita, por exemplo, através da limitação de horário de atendimento de chamadas, para ajudar na conciliação entre as

duas esferas. Também foi verificada, através de alguns testemunhos recolhidos, a importância da existência de legislação nesta matéria, a fim de ajudar os/as trabalhadores/as na defesa dos seus direitos. No plano da GRH, para a redução dos efeitos negativos resultantes da utilização destas tecnologias, na organização em estudo, é sugerido: primeiramente, sensibilizar os/as trabalhadores/as para que a utilização, após o horário laboral, dos dispositivos móveis (como o telemóvel e o computador portátil) seja evitada. Esta sensibilização deve partir das chefias diretas a fim de garantir o seu sucesso. Dadas as características desta organização e a necessidade de estar sempre alguém permanentemente contactável, é também recomendado que exista apenas um telemóvel por departamento que esteja ligado após o horário laboral, o qual deverá ser atribuído rotativamente aos/às trabalhadores/as. Desta forma, será então possível libertar as pessoas que trabalham nesta organização da necessidade de estarem permanentemente ligadas ao trabalho.

No decorrer desta investigação foram sentidas algumas limitações, nomeadamente a falta de informação existente sobre a CTF no setor do turismo, especialmente em Portugal e a ausência de respetivas estatísticas. Esta escassez de informação não permitiu aprofundar devidamente a caracterização do setor em estudo e dificultou uma melhor compreensão de como a CTF é percecionada pelos/as trabalhadores/as. Sendo o tema da CTF muito marcado pelas assimetrias de género, seria também pertinente compreender se a perceção de impacto destas tecnologias na CTF é diferente entre homens e mulheres. Este objetivo não foi conseguido neste estudo, devido a uma sub-representação dos homens na empresa selecionada.

Para futuras investigações consideramos que seria ainda pertinente estender a investigação a um leque mais alargado de empresas onde os/as trabalhadores/as tenham acesso a tecnologias para utilização profissional, de modo a compreender se os aspetos identificados neste caso são ou não transversais a outros contextos laborais, independentemente do setor de atividade.

Referências bibliográficas

- Aboim, S. (2010). Género, família e mudança em Portugal. In Wall, K.; Aboim, S. & Cunha, V. (Eds.), *A Vida Familiar no Masculino: Negociando Velhas e Novas Masculinidades* (39-66). Lisboa: Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Bardin L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70; 1977.
- Batt, R., & Valcour, M. (2003). Human Resources Practices as Predictors of Work-Family Outcomes and Employee Turnover. *Industrial Relations*, 42 (2), 189-220.
- Callan, S. (2007). Implications of family-friendly policies for organizational culture: findings from two case studies. *Work, employment and society*, 21(4), 637-691.
- Casaca, S. (2002). Questions and controversies revolving around telework – a gender perspective.
- Casaca, S. (2013). As novas dinâmicas laborais e os desafios da articulação com a vida familiar. *Sociologia, problemas e práticas*, 72, 31-52.
- Casaca, S. F. (2014). A conciliação trabalho-família como uma dimensão fundamental da qualidade de vida. In: Kovács, I. (Ed.) *Temas Atuais em Sociologia do Trabalho*. Coimbra: Almedina/Fundação Económicas, 355-380.
- Castro, J. (2018). A influência da evolução tecnológica. In Pina e Cunha, M. (Ed.), *Desafios à conciliação família-trabalho*. Confederação empresarial de Portugal, 36-41.

- Chambel, Maria José, & Santos, Marina. (2009). Práticas de conciliação e satisfação no trabalho: mediação da facilitação do trabalho na família. *Estudos de Psicologia*, 26 (3), 275-286.
- Cooper, C. (1998). The Changing Nature of Work, *Community, Work & Family*, 1 (3), 313-317
- Coutinho, C. P. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. (2ª Ed.) Coimbra: Almedina.
- Cunha, M. P., (2018). A influência da evolução tecnológica. *Desafios à conciliação família-trabalho*. Confederação empresarial de Portugal, 36-41.
- Currie J., & Joan Eveline J., (2011). E-technology and work/life balance for academics with young children. *High Educ*, 62, 533–550
- Doherty, L. (2004), Work-life balance initiatives: implications for women, *Employee Relations*, 26 (4), pp. 433-452.
- Dray, G. et al., (2016). *Livro verde sobre as relações laborais*. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- Dulk, L. d. & Peper, B. (2007). Working parent's use of work-life policies. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 53, 51-70.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 1784-200.
- Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.

Flash Eurobarometer 470: Work-life balance. Disponível em: http://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2185_470_ENG [Acesso em: 03/04/2018]

Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC, US: American Psychological Association.

Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35 (2), 57-63.

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.

Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (2nd ed.). Washington, DC: American Psychological Association.

Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles, *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.

Guerreiro, M, D, Lourenço, V & Pereira, I (2006) *Boas Práticas de Conciliação entre Vida Profissional e Vida Familiar*, 4ª ed, CITE, Lisboa.

Guerreiro, M. D., & Pereira, I. (2006). *Responsabilidade Social das Empresas, Igualdade e Conciliação Trabalho Família: Experiências do Prémio Igualdade é Qualidade*. Lisboa: CITE.

- Hill, E., Hawkins, A., Ferris, M., & Weitzman, M. (2001). Finding an Extra Day a Week: The Positive Influence of Perceived Job Flexibility on Work and Family Life Balance. *Family Relations*, 50, 49–58
- Hislop, D., & Axtell C. (2011). Mobile Phones during Work and Non-Work Time: A Case Study of Mobile, Non-Managerial Workers. *Information and Organization*, 21, 41–56.
- Huws, Ursula et al. (1996), *Teleworking and Gender*, The Institution for Employment Studies, Report 317.
- INE (2018). Conta Satélite do turismo. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=340407247&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt [Acesso em: 20/07/2018].
- Ladkin, A., Willis, C., Jain, J., Clayton W., & Marouda, M. (2016). Business travellers' connections to home: ICTs supporting work-life balance, *New Technology, Work and Employment*, 31(3), pp. 255-270.
- Lin, J.-H., Wong, J.-Y., & Ho, C.-H. (2013). Promoting frontline employees' quality of life: Leisure benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management*, 36, 178–187.
- Lin, J.-H., Wong, J.-Y., & Ho, C.-H. (2015). The role of work-to-leisure conflict in promoting frontline employees' leisure satisfaction: Examining the job demand-control-support model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (7), 1539–1555.
- Deery, M., & Jago, L., (2008). A framework for work – life balance practices: Addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9 (2,) 97–108

- Mendonça, M., & Matos, P. (2015). Conciliação família-trabalho vivida a dois: Um estudo qualitativo com casais com filhos pequenos. *Análise Psicológica*, 3 (33), 317-334.
- Minnotte, K., & Yucel, D., (2018). Work–Family Conflict, Job Insecurity, and Health Outcomes Among US Workers. *Social Indicators Research*, 139 (2), 517-540.
- Monteiro, R., & Domingos, L., (2013). Sentido do Direito à Conciliação: Vida profissional, familiar e pessoal numa autarquia. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 73, 59-77.
- Moreira, T., (2017). The impact of new technologies in balancing private and family life with working time. *Labor & Law Issues*, 3(1).
- Moura e Sá, P., Hamid, F., (2016). Conciliação Trabalho/Família em Organizações de Excelência. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 17(1), 77-89.
- OIT (2018) Trabalho Digno em Portugal 2008-18: da crise à recuperação. Bureau Internacional do Trabalho – Genebra
- Perista, H., Cardoso, A., Brázia, A., Abrantes, M., Perista, P., & Quintal, E. 2016. Os Usos do Tempo de Homens e de Mulheres em Portugal. Policy Brief. Lisboa: CESIS/ CITE.
- Perrons, D. (2003). The new economy and the work-life balance: Conceptual explorations and a case study. *Gender, Work and Organization*. 10 (1), 65-93.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L.,V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa.
- Rêgo, M. (2010). A construção da igualdade de homens e mulheres no trabalho e no emprego na lei portuguesa. In: V. Ferreira, ed., *A Igualdade de Mulheres e*

Homens no Trabalho e no Emprego em Portugal: Políticas e Circunstâncias.
Lisboa: CITE, pp.59-73.

Rothbard, N. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46, 655-684.

Sarker, S., Sarker, S., Xiao, X., Ahuja, M. (2012). Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work/Life Balance Impacts. *MIS Quarterly Executive*. 11 (4), 143-157.

Thompson, Cynthia A., Beauvais, Laura L., & Lynessa, Karen S., (1999). When Work–Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work–Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415

Vieira, J., Matias, M., Lopez, F., & Matos, P., (2018). Work-family conflict and enrichment: An exploration of dyadic typologies of work-family balance. *Journal of Vocational Behavior*. 109, 152- 165

Wall, K., Cunha, V., Atalaia, S., Rodrigues, L., Correia, R., Correia, S., Rosa, R., (2016) *Livro Branco - Homens e Igualdade de Género em Portugal*. Lisboa: Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, CITE.

Wall, Karin. 2015. *Fathers in Portugal: From Old to New Masculinities*. In Jaipul L. Roopnarine (Eds.). *Fathers Across Cultures: The Importance, Roles, and Diverse Practices of Dads*. Santa Barbara and Denver: Praeger, 132-154.

Outras referências:

Assembleia da República. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/ DetalheIniciativa.aspx?BID=41766> [Acesso em 7/6/19].

Constituição da República (2010). Coimbra: Almedina.

Diário da República. *Direito do trabalho*. Disponível em:
<https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/75194475/201707241100/73439936/element/diploma> [Acesso em: 18/5/2019].

Ministère du Travail (2017). *Droit à la déconnexion*. Disponível em: <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/loi-travail-2016/les-principales-mesures-de-la-loi-travail/article/droit-a-la-deconnexion> [Acesso em 18/5/2019]

NP 4522: 2014. Norma Portuguesa. Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis

Anexos**Anexo I- Descrição dos entrevistados e das entrevistadas**

| | Sexo | Idade | Situação familiar |
|-----|-------------|--------------|---|
| E1 | Feminino | 30 anos | Solteira, sem filhos |
| E2 | Feminino | 25 anos | Solteira, sem filhos |
| E3 | Feminino | 33 anos | Solteira, vive em união de facto, 1 filho com 1 ano |
| E4 | Feminino | 45 anos | Solteira / união de facto, sem filhos |
| E5 | Feminino | 42 anos | Casada, com 3 filhos (idades: 24, 18, 3) |
| E6 | Masculino | 29 anos | Solteiro, sem filhos |
| E7 | Feminino | 30 anos | Solteira, sem filhos |
| E8 | Masculino | 27 anos | Solteiro, sem filhos |
| E9 | Feminino | 38 anos | Casada, 1 filho com 2 anos |
| E10 | Feminino | 33 anos | Casada, 1 filho com 7 meses |
| E11 | Masculino | 39 anos | Casado, 2 filhos com 13 e 14 anos |
| E12 | Feminino | 26 anos | Solteira, sem filhos |
| E13 | Feminino | 42 anos | Casada, 2 filhos com 14 e 3 anos |
| E14 | Masculino | 45 anos | Casado, 2 filhos com 19 e 18 anos |
| E15 | Feminino | 25 anos | Solteira, sem filhos |
| E16 | Feminino | 43 anos | Casada, 3 filhos com 2, 10 e 16 anos |

Anexo II- Guião de Entrevista

| Blocos temáticos | Categorias | Questões |
|--|-------------------|---|
| A- Legitimação da Entrevista | | (Apresentação da entrevistadora e breve explicação sobre os objetivos da entrevista. Assinatura de declaração de consentimento.) Posso gravar esta entrevista? |
| B- Caracterização do entrevistado e o seu contexto na organização | | 1. Idade 2. Nível de escolaridade 3. Qual o seu estado civil? 4. Tem filhos? Se sim, quais as idades? |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>5. Há quanto tempo trabalha nesta instituição?</p> <p>6. Profissão e função</p> <p>7. Situação contratual</p> |
| <p>C- Impacto das novas tecnologias na conciliação trabalho- família</p> | <p>Perceção da Conciliação Trabalho - Família</p> | <p>8. Qual a importância da atividade profissional para si? (Numa escala de nada importante; pouco importante; importante e muito importante)</p> <p>9. Qual a importância da vida familiar para si? (Numa escala de nada importante; pouco importante; importante e muito importante)</p> <p>10. Considera que atualmente é fácil conciliar ambos os domínios?</p> |
| | <p>Influência da tecnologia na conciliação trabalho- família</p> | <p>11. Considera que o uso de novas tecnologias (telemóveis, computador, internet etc) impacta positiva ou negativamente no desempenho do seu trabalho?</p> <p>12. E impacta positiva ou negativamente na vida familiar/pessoal?</p> <p>13. Considera que o uso destas tecnologias para utilização profissional impactam positiva ou negativamente na sua vida familiar e pessoal? Se sim, como?</p> <p>14. O que a/o leva a utilizar o teletrabalho? Com que frequência recorre?</p> <p>15. Quais os efeitos positivos e negativos do teletrabalho e das tecnologias para uso profissional na conciliação trabalho-família?</p> <p>16. Considera que trabalha mais horas por ter acesso a tecnologias de trabalho à distância?</p> <p>17. Sente que estas tecnologias dificultam a desconexão com o trabalho, no tempo familiar/pessoal?</p> <p>18. De uma forma geral, considera o teletrabalho/trabalho à distância, tem maior contributo para a dimensão profissional ou pessoal/familiar?</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>D- Finalização da entrevista</p> | | <p>19.Tem algumas sugestões ou recomendações para a sua empresa sobre o uso destes dispositivos pelos funcionários?</p> <p>20.Deseja acrescentar mais algum aspeto que não tenha sido contemplado nesta entrevista?</p> |
|--|--|---|

Anexo III- Quando síntese de respostas dos entrevistados e das entrevistadas

| | Perceção de CTF | Impacto das tecnologias do desempenho no trabalho | Impacto das tecnologias para usufruto pessoal na vida familiar | Impacto das tecnologias para usufruto laboral na vida familiar | Impacto do teletrabalho para a CTF | Perceção das TIC para a extensão do horário laboral | TIC e a desconexão com o trabalho |
|-----------|------------------------|--|---|---|---|--|--|
| E1 | Fácil | Facilita a comunicação | Positivo: aproxima quem está longe; Negativo: dificuldade em desligar dos dispositivos | Privação de momentos pessoais/familiares | Reduz o tempo gasto em deslocações entre o trabalho e casa; possibilita conciliação com aspetos familiares | Telemóvel: contribui para a extensão; Teletrabalho: permite trabalhar menos horas pois é mais produtivo | Dificulta a desconexão |
| E2 | Difícil | Facilita a comunicação | Facilita o contacto com familiares distantes | Dificulta a desconexão do trabalho | Reduz o tempo gasto em deslocações entre o trabalho e casa; possibilita conciliação com aspetos familiares | Teletrabalho e utilização do telemóvel contribuem para a extensão | Dificulta a desconexão |
| E3 | Varia mediante | Essencial para a realização do trabalho | Positiva, desde que não seja utilizada em exagero | Positivo: teletrabalho para conciliação Negativo: teletrabalho | Positivo: permite mais tempo familiar; | Não leva à extensão do horário | Não dificulta a desconexão |

| | | | | | | | |
|-----------|--------------------|--|--|--|---|---|------------------------|
| | picos de trabalho | | | permite extensão horário | Negativo: dificulta a limitação do horário; | | |
| E4 | Difícil | Essencial para a realização do trabalho | Facilita a comunicação e ajuda a diminuir a distância de quem está longe | Cria impulso de consultar o e-mail; intrusivo na vida pessoal | Reduz o tempo gasto em deslocações entre o trabalho e casa; melhor gestão de tempo/tarefas; conciliação | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |
| E5 | Consegue conciliar | Positivo | Permite estar sempre contactável para eventualidades familiares | Gera stresse, perturbação do tempo e atenção à família. | Permite mais tempo pessoal/ familiar | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |
| E6 | Difícil | Importante para a realização do trabalho | - | Telemóvel: impacto negativo pois interfere no tempo pessoal e na atenção familiar; | Permite equilíbrio entre vida profissional e pessoal; Evita estímulos negativos como o transporte até ao trabalho | Utiliza por vezes o teletrabalho para suplementar o horário laboral | Dificulta a desconexão |
| E7 | Difícil | Positivo: eficiência | Permite aproximar quem está longe, mas | Permite estar permanentemente | Melhor gestão do tempo; redução de | Utiliza por vezes o teletrabalho para | Dificulta a desconexão |

| | | | | | | | |
|-----------|---------------|--|--|---|--|--|---|
| | | | pode afastar quem está perto | contactável; leva à invasão do tempo pessoal/ familiar; Stresse | gastos com a deslocação para o trabalho, quebra da rotina, menos stresse | suplementar o horário laboral; Teletrabalho leva à extensão do horário laboral e maior tempo de conectividade | |
| E8 | Difícil | Positivo: importante para a realização do trabalho; facilita a comunicação | Positivo: ajuda a diminuir a distância, mas há necessidade de impor limites à sua utilização | Telemóvel e estar sempre contactável afeta negativamente a vida pessoal; ausência de barreira entre a vida pessoal e profissional | Facilita a realização de tarefas pessoais e tempo | Teletrabalho utilizado ocasionalmente para suplementar o horário de trabalho; contribui para a extensão do horário | Dificuldade de desconexão não percecionado como algo negativo |
| E9 | Mais ou menos | Positivo | Permite contactar com quem está longe | Negativo: permite conexão permanente; interfere na qualidade do tempo em família, gerando stresse, ansiedade, tensão; Positivo: permite estar sempre | Permite conciliar com aspetos familiares; reduz o tempo gasto em deslocações para o trabalho; mais tempo familiar; | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |

| | | | | | | | |
|------------|--------------------|---|--|--|---|--|---|
| | | | | contactável inclusive para familiares | | | |
| E10 | Alguma dificuldade | Positivo | Positivo | Por vezes impacto negativo, gerando algum stress e ansiedade | Facilita a conjugação com alguns aspetos familiares e pessoais | Contribui para a extensão do horário | Por vezes dificulta a desconexão |
| E11 | Alguma dificuldade | Positivo e importante para a realização do trabalho | Importante para a interação e comunicação em família | Impacto dúbio, pois retira tempo à família, mas também permite conciliar trabalho com aspetos familiares | Melhor gestão do tempo e conciliação com responsabilidades familiares | Contribui para a extensão do horário | Dificuldade de desconexão não percecionado como algo negativo |
| E12 | Difícil | Positivo e importante para a realização do trabalho | Impacto positivo porque facilita a comunicação e negativo pois diminui a convivência pessoal | Negativo, com efeitos negativos no tempo e atenção familiar | Efeitos negativos | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |
| E13 | Difícil | Positivo | Aspetos positivos e negativos | Não tem impacto | Impacto positivo | Não consegue dizer se a extensão do horário se deve às | Não dificulta a desconexão |

| | | | | | | tecnologias em específico | |
|------------|-----------------------|--|--|--|--|--|----------------------------|
| E14 | Por vezes não é fácil | Positivo: mais valia para o sucesso do negócio | Positivo: aproxima a família | Negativo: dificulta a separação entre trabalho e família | Positivo: permite mais tempo com a família | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |
| E15 | Difícil | Positivo: facilita a comunicação | Positivo: facilita a comunicação com familiares próximos e distantes; Negativo: potencia o comodismo | Positivo: teletrabalho Negativo: retira tempo e atenção à família | Positivo: evita tempo perdido em deslocações; | Contribui para a extensão do horário | Dificulta a desconexão |
| E16 | Alguma dificuldade | Positivo: eficiência | Potencial negativo: distanciação; Positivo: Facilita a comunicação | Não tem impacto | Reduz o tempo gasto em deslocações para o trabalho; facilita a conjugação com alguns aspetos familiares e pessoais | Não contribui para a extensão do horário | Não dificulta a desconexão |