ÁREA TEMÁTICA: Gestão de Pessoas

OS EFEITOS DO TRABALHO REMOTO, AUTOEFICÁCIA E CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA NA EXAUSTÃO EMOCIONAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS

Resumo

O objetivo deste estudo foi identificar o impacto do trabalho remoto na exaustão emocional dos servidores públicos durante a pandemia da COVID-19 e testar o papel mediador da autoeficácia e do conflito trabalho-família nessa relação. Os dados foram coletados por meio de pesquisa online com 420 agentes públicos que trabalharam remotamente durante a pandemia. O modelo foi estimado por Modelagem de Equações Estruturais com Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM). Os resultados indicaram que o trabalho remoto reduziu a exaustão emocional e que a autoeficácia e o conflito trabalho-família mediaram parcialmente essa relação.

Palavras-chave: Trabalho remoto; exaustão emocional; autoeficácia; conflito trabalho-família; Setor Público.

THE EFFECTS OF REMOTE WORK, SELF-EFFICACY AND WORK-FAMILY CONFLICT ON THE EMOTIONAL EXHAUSTION OF PUBLIC SERVANTS

Abstract

This study examined the impact of remote work on public servants' emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic and tested the mediating roles of self-efficacy and work-family conflict. Data were collected through an online survey of 420 public servants who worked remotely during the pandemic. The model was estimated using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicated that remote work reduced emotional exhaustion and that self-efficacy and work-family conflict partially mediated this relationship.

Keywords: Remote work; emotional exhaustion; self-efficacy; work-family conflict; Public sector.

1 Introdução

A pandemia da COVID-19 acelerou a adoção do trabalho remoto e transformou abruptamente rotinas, relações e espaços de trabalho (Brynjolfsson et al., 2020; Kniffin et al., 2020). No setor público, essa modalidade permitiu a continuidade dos serviços durante as restrições presenciais, mas exigiu rápida adaptação tecnológica e organizacional (Edelmann et al., 2021).

O trabalho remoto pode ampliar autonomia, flexibilidade e equilíbrio entre vida profissional e pessoal; contudo, também pode intensificar demandas, reduzir a separação entre trabalho e família e favorecer a exaustão emocional (Wang et al., 2021). Seus efeitos, portanto, dependem tanto das condições de trabalho quanto dos recursos individuais mobilizados para lidar com elas.

Duas variáveis são particularmente relevantes nessa relação. A autoeficácia representa a confiança do trabalhador em sua capacidade de executar as tarefas e pode funcionar como recurso de proteção. Já o conflito trabalho-família decorre da incompatibilidade entre demandas profissionais e familiares e pode ampliar o desgaste psicológico.

Diante disso, pergunta-se: qual é o impacto do trabalho remoto na exaustão emocional dos servidores públicos e em que medida a autoeficácia e o conflito trabalho-família medeiam essa relação? O objetivo é identificar o impacto do trabalho remoto na exaustão emocional de servidores públicos durante a pandemia e testar os efeitos mediadores da autoeficácia e do conflito trabalho-família.

A pesquisa contribui ao examinar conjuntamente essas relações em um contexto de adoção emergencial do trabalho remoto no setor público, ainda menos explorado que o setor privado. Na prática, oferece evidências para políticas de gestão de pessoas voltadas à produtividade, ao bem-estar e à organização sustentável do trabalho remoto.

2 Modelo Conceitual e Hipóteses

2.1 Trabalho remoto

Durante o período de confinamento da COVID-19, a mudança repentina na forma de trabalhar proporcionou experiências emocionais negativas, como

aumento do estresse psicológico, isolamento social, conflito trabalho-família e difícil gestão do tempo. Nesta conjuntura, o trabalho remoto é conceituado como uma possibilidade de obtenção dos resultados do trabalho em um local diferente daquele ocupado pela pessoa que o realiza, através do uso das TIC (Rocha & Amador, 2018). A definição de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) é dada por Wall (2017) como um conjunto de estruturas integradas que possibilitam o envio de informações de maneira remota, tais como smartphones, tablets, internet, intranet e tecnologias de acesso remoto.

Além disso, de acordo com os autores Grant et al. (2019), o construto refletivo de segunda ordem trabalho remoto pode ser mensurado por meio de quatro dimensões: interferência trabalho-vida, eficácia/produtividade, confiança organizacional e flexibilidade. Wu et al. (2020) dizem que a interferência trabalho-vida ocorre quando há uma incompatibilidade entre os papéis da vida profissional e pessoal, havendo uma dificuldade para coexistirem. Segundo Grant et al. (2019), a interferência trabalho-vida relaciona-se ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal, representando a capacidade de integrar as exigências e os limites das atividades laborais e não-laborais.

A produtividade constitui um dos pontos de interesse mais críticos do trabalho, sendo evidenciado como uma das vantagens da adoção do trabalho remoto junto à flexibilidade, acesso a talentos globais, economia de custos, melhor ambiente de trabalho e impacto ambiental (Galanti et al., 2021). A confiança organizacional representa o nível de autonomia e responsabilidade que há entre as organizações e seus funcionários e vice-versa, (Grant et al., 2019).

2.2 Exaustão emocional

A pandemia da COVID-19 levou à implantação do trabalho remoto de forma repentina dentro das organizações, o que ocasionou a necessidade de adaptação por parte dos funcionários a essa situação desafiadora, podendo aumentar o risco de exaustão emocional (Abdel et al., 2021). A exaustão emocional refere-se a sentimentos de estar emocionalmente sobrecarregado e esgotado por contato com outras pessoas devido ao trabalho (Leiter & Maslach, 1988), sendo manifestada por fadiga física e uma sensação de ser

psicologicamente e emocionalmente “drenado” (Wright & Cropanzano, 1998).

Atualmente as organizações têm dedicado uma atenção especial à qualidade de vida no processo de bem-estar, pois a melhoria no estado psicológico dos indivíduos contribui para o desenvolvimento organizacional (Li et al., 2018). De acordo com Dust et al. (2018), quando os funcionários estão emocionalmente exaustos com o ambiente de trabalho ou com as demandas do serviço, eles tendem a operar com o psicológico abaixo do ideal, o que leva a uma redução na capacidade de envolvimento com o trabalho. Diante disso, promover o engajamento no ambiente de trabalho com o intuito de reduzir os efeitos negativos da exaustão emocional pode possibilitar o aumento da produtividade dos funcionários (Ferreira et al., 2019).

Nessa perspectiva, pesquisas anteriores relataram a influência do trabalho remoto sobre a exaustão emocional: Azharudeen e Arulrajah (2018), por exemplo, mostraram que aumento nas demandas de trabalho implicam em reações tensas que, por sua vez, podem aumentar a exaustão emocional dos trabalhares. Por sua vez, Abdel et al. (2021) relataram uma relação positiva entre as demandas diárias do trabalho e a exaustão emocional quando em teletrabalho. Nesse sentido, Politis et al. (2021) demostraram que há uma relação positiva entre as características do trabalho que aumentam o risco de exaustão emocional quando em trabalho remoto.

A partir destes estudos, é possível perceber a relevância do trabalho remoto sobre a exaustão emocional. Desse modo, é possível pensar que quanto maior for o nível de trabalho remoto, maior será o nível de exaustão emocional dos trabalhadores. Desse modo, sugere-se a seguinte hipótese:

H_1: o trabalho remoto impacta positivamente a exaustão emocional.

2.3 Autoeficácia

A implantação do trabalho remoto durante a pandemia da COVID-19 trouxe a necessidade de identificar as competências que os trabalhadores devem desenvolver a fim de garantir mais produtividade e mitigar os riscos desse modo de trabalho (Tramontano et al., 2021). Essa mudança de ambiente de trabalho pode afetar a forma como os trabalhadores percebem a organização em que trabalham, seus colegas de trabalho e suas próprias capacidades laborais (Virtaneva et al., 2021). Nesse sentido, para Yarberry e

Sims (2021), a autoeficácia é um mecanismo que o indivíduo pode usar para avaliar sua capacidade de executar uma determinada tarefa, confiando em suas próprias habilidades.

Pesquisas anteriores mostram a existência de uma relação entre o trabalho remoto e a autoeficácia: Wan e Wang (2018) relataram que a autoeficácia durante o trabalho remoto desempenha um papel primordial na execução de tarefas, o que acaba por ser um antecedente importante do desempenho profissional. Os estudos de Morrison et al. (2019) demonstraram que o controle do comportamento percebido durante o trabalho remoto foi determinado pela autoeficácia dos trabalhadores. Nesse sentido, Virtaneva et al. (2021) relataram os efeitos positivos da autoeficácia e do trabalho em equipe na produtividade durante o teletrabalho.

Portanto, é possível supor a relação entre o trabalho remoto e a autoeficácia. Assim, pode-se pensar que quanto maior for o nível de trabalho remoto maior será o nível de autoeficácia dos trabalhadores. Isto posto, propõe-se a seguinte hipótese:

H2: o trabalho remoto impacta positivamente a autoeficácia.

Para Hu e Yeo (2020), os indivíduos precisam ter confiança em si próprios para alcançarem melhor desempenho e não se sentirem esgotados emocionalmente. E, nessa perspectiva, estudos anteriores apontaram a relevância da autoeficácia na exaustão emocional: Charoensukmongkol e Suthatorn (2018) pontuaram que as organizações deveriam considerar o desenvolvimento da autoeficácia como mecanismo para diminuir a exaustão emocional dos funcionários. Por sua vez, Kuok et al. (2020) relataram que a autoeficácia é um preditor negativo da exaustão emocional. Além disso, Ma et al. (2021) mostraram que a autoeficácia dos funcionários durante o trabalho remoto diminui a exaustão emocional.

Por conseguinte, pode-se supor a relação entre a autoeficácia e a exaustão emocional. Assim, é possível pensar que quanto maior for a autoeficácia, menor será a exaustão emocional dos trabalhadores. Com isso, sugere-se a seguinte hipótese:

H3: a autoeficácia impacta negativamente a exaustão emocional.

2.4 Conflito trabalho-família

A adoção do teletrabalho durante a pandemia da COVID-19 fez com que os trabalhadores passassem a enfrentar novos desafios, como a coexistência dos domínios trabalho e família em um mesmo ambiente físico (Barriga Medina et al., 2021). Essa situação pode ocasionar o conflito trabalho-família, que pode ser entendido em termos da interdependência que ocorre entre os domínios trabalho e família quando ambos se afetam de forma negativa, impactando um ao outro (Molina, 2021).

O conflito trabalho-família possui duas dimensões: a interferência do trabalho na família, que ocorre quando as demandas do trabalho interferem na vida familiar, e a interferência da família no trabalho, que ocorre quando os compromissos familiares interferem nas demandas do trabalho (Amstad et al., 2011). Dessa forma, o equilíbrio entre os domínios trabalho e família é uma questão social importante nos tempos atuais (Dodanwala & Shrestha, 2021).

Pesquisas anteriores relataram a existência da relação entre trabalho remoto e o conflito trabalho-família: os estudos de Abendroth e Reimann (2018) demonstraram que o teletrabalho é associado ao aumento do conflito trabalho-família. Por sua vez, Andrade e Petiz Lousã (2021) mostraram que durante o trabalho remoto a sobrecarga de funções e a pouca autonomia no trabalho impactaram no conflito trabalho-família. Nesse sentido, Montaudon-Tomas et al. (2021) mostraram que as percepções dos funcionários sobre o trabalho remoto afetaram positivamente suas relações familiares e produtividade.

Por conseguinte, pode-se supor a relação entre o trabalho remoto e o conflito trabalho-família. Dessa forma, é possível pensar que quanto maior for o nível de trabalho remoto maior será o nível de conflito trabalho-família. Dessa forma, levanta-se a seguinte hipótese:

H4: o trabalho remoto impacta positivamente o conflito trabalho-família.

A coexistência dos domínios trabalho e família em um mesmo local físico pode impactar na saúde mental dos trabalhadores (Zhang et al., 2020). Nesse sentido, pesquisas anteriores relataram a influência do conflito trabalho-família sobre a exaustão emocional: Liu et al. (2020) mostraram que o conflito trabalho-família tem um impacto positivo significativo na exaustão emocional, mas um impacto negativo significativo na satisfação e no desempenho no trabalho. Os estudos de Murtaza et al. (2021) indicaram que o conflito trabalho-

família é positivamente relacionado com a exaustão emocional. Enquanto Barriga Medina et al. (2021) apontaram que o conflito trabalho-família impacta positivamente a exaustão emocional durante o trabalho remoto.

A partir dessas pesquisas, é possível perceber a relação entre o conflito trabalho-família e a exaustão emocional. Desse modo, é possível pensar que quanto maior for o conflito trabalho-família, maior será a exaustão emocional dos trabalhadores. Isto posto, propõe-se a seguinte hipótese:

H5: o conflito trabalho-família impacta positivamente a exaustão emocional.

O modelo proposto também indica testar se a autoeficácia tem um efeito mediador na relação entre trabalho remoto e exaustão emocional. Há alguns estudos que indicam o papel mediador da autoeficácia: Yu et al. (2015) apontaram que a autoeficácia medeia parcialmente a relação entre estresse no trabalho e esgotamento no trabalho; Chen et al. (2020) indicaram que o estresse no trabalho tem um efeito indireto sobre a depressão e a ansiedade por meio da autoeficácia; Kondratowicz et al. (2021) indicaram que a autoeficácia e a autoestima medeiam a relação entre trabalho remoto e a satisfação no trabalho. Com isso, sugere-se a seguinte hipótese:

H6: a autoeficácia possui um efeito mediador na relação entre trabalho remoto e exaustão emocional.

Ademais, uma outra verificação proposta no modelo é se o conflito trabalho-família tem um efeito mediador na relação entre trabalho remoto e exaustão emocional. Na literatura há evidências do efeito mediador do conflito trabalho-família: Sousa et al. (2018) mostraram que o conflito trabalho-família ajuda a explicar a relação entre o apoio da organização e os colegas de trabalho e o bem-estar dos trabalhadores; Zhou et al. (2020) demostraram o efeito mediador do conflito trabalho-família na relação entre comprometimento organizacional e intenção de rotatividade; Riglea et al. (2021) demostraram o papel mediador do conflito trabalho-família na relação entre tecno-invasão e bem-estar psicológico. Dessa forma, levanta-se a seguinte hipótese:

H7: o conflito trabalho-família possui um efeito mediador na relação entre trabalho remoto e exaustão emocional.

Na Figura 1, é delineado o modelo proposto de análise de hipóteses.

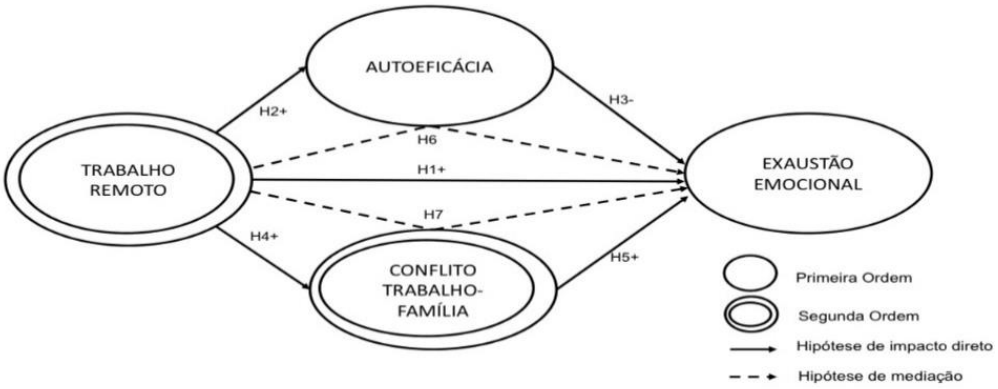


Figura 1. Modelo Proposto
Fonte: Elaborado pelo autor.

3 Metodologia da Pesquisa

Realizou-se pesquisa descritiva, quantitativa e transversal, com dados primários obtidos por survey. A população compreendeu servidores dos três poderes e entes federativos que trabalharam remotamente durante a pandemia da COVID-19. Adotou-se amostragem não probabilística por acessibilidade.

O questionário continha 49 questões: duas de controle, itens dos construtos e questões socioeconômicas. Os itens foram avaliados em escala Likert de cinco pontos. Trabalho remoto, construto de segunda ordem, foi mensurado por 17 itens distribuídos entre interferência trabalho-vida, eficácia/produtividade, confiança organizacional e flexibilidade (Grant et al., 2019). Autoeficácia foi medida por quatro itens (Wang & Haggerty, 2011); conflito trabalho-família, construto de segunda ordem, por dez itens (Netemeyer et al., 1996); e exaustão emocional, por nove itens (Maslach & Jackson, 1981).

O instrumento foi submetido a pré-teste com 15 respondentes, não incluídos na amostra final, e aplicado eletronicamente entre dezembro de 2021 e fevereiro de 2022. Das 453 respostas obtidas, 33 foram excluídas pelas questões de controle, resultando em 420 observações válidas.

O modelo de mensuração foi avaliado pelas cargas fatoriais, Variância Média Extraída, Confiabilidade Composta, Alfa de Cronbach e rho-A. A validade discriminante foi examinada pelos critérios de Fornell e Larcker (1981) e heterotrait-monotrait ratio. As hipóteses e os efeitos mediadores foram testados por Modelagem de Equações Estruturais com estimação por Mínimos

Quadrados Parciais (PLS-SEM).

4 Análise dos Dados - Validação do modelo de mensuração – Constructos de primeira e de segunda ordem - teste de hipóteses

A validação do modelo de mensuração ocorreu em duas etapas, contemplando os construtos de primeira e de segunda ordem. Na análise de componentes confirmatória, os indicadores IVT3 (0,546) e FLE1 (0,582) foram excluídos por apresentarem cargas inferiores a 0,708. CON1 (0,705) e CON2 (0,701) foram mantidos para preservar a validade de conteúdo, conforme Bido e Silva (2019).

Todos os construtos apresentaram Variância Média Extraída superior a 0,50 e índices de Alfa de Cronbach, rho-A e Confiabilidade Composta superiores a 0,70, sustentando a validade convergente e a consistência interna (Hair et al., 2019). A validade discriminante também foi confirmada pelos critérios de Fornell e Larcker (1981) e HTMT, conforme a Tabela 1.

Tabela1
Validade Discriminante pelo Critério de Fornell & Lacker e Critério HTMT

	AUT	CON	EFP	EXA	FLE	IFT	ITF	ITV
Autoeficácia	**0,846**	0,565	0,664	0,562	0,830	0,425	0,505	0,268
Confiança Organizacional	0,455	**0,778**	0,321	0,207	0,420	0,232	0,243	0,168
Eficácia/Produtividade	0,585	0,259	**0,853**	0,299	0,415	0,254	0,238	0,053
Exaustão Emocional	-0,515	-0,192	-0,278	**0,894**	0,501	0,736	0,832	0,584
Flexibilidade	0,592	0,273	0,301	-0,373	**0,836**	0,301	0,479	0,312
Interferência família-trabalho	-0,387	-0,212	-0,231	0,704	-0,226	**0,882**	0,827	0,482
Interferência trabalho-família	-0,458	-0,231	-0,217	0,798	-0,353	0,782	**0,909**	0,636
Interferência trabalho-vida	0,247	0,007	-0,039	-0,57	0,228	-0,466	-0,613	**0,937**

Nota: ITV: Interferência trabalho-vida; EFP: Eficácia/produtividade; CON: Confiança organizacional; FLE: Flexibilidade; AUT: Autoeficácia; ITF: Interferência do trabalho na família; IFT: Interferência da família no trabalho; EXA: Exaustão Emocional. Área hachurada em cinza são os valores do HTMT.
Fonte: Dados da pesquisa.

Após validação do modelo de mensuração, realizaram-se os testes de hipóteses com PLS-SEM. Os resultados apresentados na Tabela 2 mostram que, em relação ao impacto positivo do trabalho remoto na exaustão emocional, a hipótese H_1 não foi suportada, pois foi demostrada uma relação negativa entre esses construtos a uma significância menor do que 5% ou um intervalo de confiança de 95% (β = -0,124; p-valor = 0,023). Os dados também apontam que o trabalho remoto impacta positivamente na autoeficácia. Assim, a hipótese H_2 está suportada (β = 0,755; p-valor = 0,000) a uma significância

menor do que 1% ou confiança de 99%. Quanto ao impacto negativo da autoeficácia na exaustão emocional, a hipótese H_3 está suportada (β = -0,117; p-valor = 0,021) a uma significância menor do que 5% ou confiança de 95%.

Tabela 2
Efeitos Diretos e Indiretos do Modelo Proposto

	H	f^2	β	p-valor	Tipo de mediação
TRM → EXA	H1 (+)	0,017	-0,124	0,023	-
TRM → AUT	H2 (+)	1,326	0,755	0,000	-
AUT → EXA	H3 (-)	0,018	-0,117	0,021	-
TRM → CTF	H4 (+)	0,488	-0,573	0,000	-
CTF → EXA	H5 (+)	0,942	0,675	0,000	-
TRM → AUT → EXA	H6		-0,088	0,021	Parcial
TRM → CTF → EXA	H7		-0,387	0,000	Parcial

Nota: TRM: Trabalho Remoto; AUT: Autoeficácia; CTF: Conflito trabalho-família; EXA: Exaustão Emocional; H: Hipóteses; f^2 = tamanho do efeito de Cohen (1988); β = coeficiente estrutural.
Fonte: Dados da pesquisa.

Seguindo com a análise dos resultados, a hipótese H_4 não foi suportada, pois o trabalho remoto impacta de forma negativa o conflito trabalho-família (β = -0,573; p-valor = 0,000) a uma significância menor do que 1% ou confiança de 99%. A hipótese H_5 também está suportada, pois o conflito trabalho-família impacta positivamente a exaustão emocional (β = 0,675; p-valor = 0,000) a uma significância menor do que 1% ou confiança de 99%.

5 Discussão dos Resultados e Considerações Finais

Os resultados indicaram que o trabalho remoto reduziu a exaustão emocional, contrariando a hipótese H1 e parte da literatura que associa o teletrabalho ao desgaste decorrente da disponibilidade permanente e do isolamento (Petcu et al., 2021). Uma explicação possível é o efeito protetivo da autoeficácia: trabalhadores que confiam em sua capacidade de executar as tarefas tendem a lidar melhor com as demandas e a experimentar menor exaustão (Mihalca et al., 2021). Coerentemente, o trabalho remoto elevou a autoeficácia (H2), e esta reduziu a exaustão emocional (H3). No setor público, autonomia, iniciativa e capacidade de solucionar problemas podem favorecer o engajamento durante mudanças no ambiente laboral (Yarberry & Sims, 2021).

O trabalho remoto também reduziu o conflito trabalho-família, razão pela qual H4 não foi suportada. Embora estudos apontem que a sobreposição física

e psicológica dos papéis pode intensificar o conflito (Eddleston & Mulki, 2017), os achados sugerem que flexibilidade e autonomia ajudaram os respondentes a conciliar as demandas profissionais e familiares (Haubrich & Froehlich, 2020). Por sua vez, o conflito trabalho-família aumentou a exaustão emocional, confirmando H5 e reforçando a importância de administrar o tempo e dispor de estrutura adequada para o trabalho (Lange & Kayser, 2022).

As hipóteses H6 e H7 também foram suportadas: autoeficácia e conflito trabalho-família mediaram parcialmente a relação entre trabalho remoto e exaustão emocional. Assim, o efeito do trabalho remoto não ocorre apenas de forma direta, mas também por meio dos recursos pessoais e da interação entre os domínios profissional e familiar.

Como contribuição teórica e prática, o estudo evidencia os efeitos do trabalho remoto e os papéis mediadores da autoeficácia e do conflito trabalho-família no setor público, oferecendo subsídios à gestão de pessoas. Contudo, a amostragem não probabilística e o corte transversal limitam a generalização dos resultados, recomendando-se pesquisas futuras com amostras probabilísticas, dados longitudinais e análises em diferentes contextos organizacionais

Referências

Abdel, S., Bakker, A. B., & Häusser, J. A. (2021). The role of leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. *Anxiety, Stress, & Coping*, *34*(5), 530-544. https://doi.org/10.1080/10615806.2021.1903447

Abendroth, A. K., & Reimann, M. (2018). Telework and work–family conflict across workplaces: investigating the implications of work–family-supportive and high-demand workplace cultures. In *The work-family interface*. https://doi.org/10.1108/S1530-353520180000013017.

Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work–family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(2), 151–169. https://doi.org/10.1037/a0022170

Andrade, C., & Petiz Lousã, E. (2021). Telework and Work–Family Conflict during COVID-19 Lockdown in Portugal: The Influence of Job-Related Factors. *Administrative Sciences*, *11*(3), 103. https://doi.org/10.3390/admsci11030103

Azharudeen, N. T. & Arulrajah, A. A. (2018). The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. *International Business Research*, *11*(10), 8-18. https://doi.org/10.5539/ibr.v11n11p8

Barriga Medina, H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa

Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M. I. (2021). The influence of work–family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: the effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(19), 10302. https://doi.org/10.3390/ijerph181910302

Bido, D. S., & Silva, D. da. (2019). SmartPLS 3: especificação, estimação, avaliação e relato. *Administração: Ensino e Pesquisa, 20*(2), 488-536. https://doi.org/10.13058/raep.2019.v20n2.1545

Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. Y. (2020). COVID-19 and remote work: An early look at US data (No. w27344). *National Bureau of Economic Research*. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w27344/w27344.pdf. https://doi.org/10.3386/w27344

Charoensukmongkol, P., & Suthatorn, P. (2018). Salespeople's trait mindfulness and emotional exhaustion: the mediating roles of optimism, resilience, and self-efficacy. *International Journal of Services, Economics and Management*, *9*(2), 125-142. https://doi.org/10.1504/IJSEM.2018.096075

Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L., & Xu, J. (2020). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, *76*(1), 163-173. https://doi.org/10.1111/jan.14208

Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). Work–family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. *On the Horizon*, *29*(2), 62–75. https://doi.org/10.1108/OTH-11-2020-0042

Dust, S. B., Resick, C. J., Margolis, J. A., Mawritz, M. B., & Greenbaum, R. L. (2018). Ethical leadership and employee success: Examining the roles of psychological empowerment and emotional exhaustion. *The Leadership Quarterly*, *29*(5), 570-583. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.02.002

Eddleston, K. A., & Mulki, J. (2017). Toward understanding remote workers' management of work–family boundaries: The complexity of workplace embeddedness. *Group & Organization Management*, *42*(3), 346-387. https://doi.org/10.1177/1059601115619548

Edelmann, N., Schossboeck, J., & Albrecht, V. (2021, June). Remote Work in Public Sector Organisations: Employees' Experiences in a Pandemic Context. In *DG. O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 408-415). https://doi.org/10.1145/3463677.3463725

Ferreira, A. I., da Costa Ferreira, P., Cooper, C. L., & Oliveira, D. (2019). How daily negative affect and emotional exhaustion correlates with work engagement and presenteeism-constrained productivity. *International Journal of Stress Management*, *26*(3), 261-271. https://doi.org/10.1037/str0000114

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, *18*(1), 39–50. https://doi.org/10.1177/002224378101800104

Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: The impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. *Journal of occupational and environmental medicine*, *63*(7), e426.

https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002236

Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, *41*(1), 16-33. https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229

Hair, J., Jr., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2-24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Haubrich, D. B., & Froehlich, C. (2020). Benefícios e desafios do home office em empresas de tecnologia da informação. *Revista Gestão & Conexões*, *9*(1), 167-184. https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184

Hu, X., & Yeo, G. B. (2020). Emotional exhaustion and reduced self-efficacy: The mediating role of deep and surface learning strategies. *Motivation and Emotion*, *44*(5), 785-795. https://doi.org/10.1007/s11031-020-09846-2

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhave, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., … Vugt, M. v. (2020). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, *76*(1), 63–77. https://doi.org/10.1037/amp0000716

Kondratowicz, B., Godlewska-Werner, D., Połomski, P., & Khosla, M. (2021). Satisfaction with job and life and remote work in the COVID-19 pandemic: the role of perceived stress, self-efficacy and self-esteem. *Current Issues in Personality Psychology*, (onlinefirst). https://doi.org/10.5114/cipp.2021.108097.

Kuok, A. C., Teixeira, V., Forlin, C., Monteiro, E., & Correia, A. (2020). The effect of self-efficacy and role understanding on teachers' emotional exhaustion and work engagement in inclusive education in Macao (SAR). *International Journal of Disability, Development and Education*, 1-19. https://doi.org/10.1080/1034912X.2020.1808949

Lange, M., & Kayser, I. (2022). The Role of Self-Efficacy, Work-Related Autonomy and Work-Family Conflict on Employee's Stress Level during Home-Based Remote Work in Germany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(9), 4955. https://doi.org/10.3390/ijerph19094955

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, *9*(4), 297-308. https://doi.org/10.1002/job.4030090402

Li, J., Han, X., Wang, W., Sun, G., & Cheng, Z. (2018). How social support influences university students' academic achievement and emotional exhaustion: The mediating role of self-esteem. *Learning and Individual Differences*, *61*, 120-126. https://doi.org/10.1016/j.lindif.2017.11.016

Liu, C., Cao, J., Zhang, P., & Wu, G. (2020). Investigating the Relationship between Work-To-Family Conflict, Job Burnout, Job Outcomes, and Affective Commitment in the Construction Industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(16), 5995. https://doi.org/10.3390/ijerph17165995

Ma, J., Ollier-Malaterre, A., & Lu, C. Q. (2021). The impact of techno-stressors

on work–life balance: The moderation of job self-efficacy and the mediation of emotional exhaustion. *Computers in Human Behavior*, *122*, 106811. https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106811

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, *2*(2), 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Mihalca, L., Ratiu, L. L., Brendea, G., Metz, D., Dragan, M., & Dobre, F. (2021). Exhaustion while teleworking during COVID-19: a moderated-mediation model of role clarity, self-efficacy, and task interdependence. *Oeconomia Copernicana*, *12*(2), 269-306. https://doi.org/10.24136/oc.2021.010

Molina, J. A. (2021). The work–family conflict: Evidence from the recent decade and lines of future research. *Journal of Family and Economic Issues*, *42*(1), 4-10. https://doi.org/10.1007/s10834-020-09700-0

Montaudon-Tomas, C. M., Pinto-López, I. N., Yañez-Moneda, A. L., & Amsler, A. (2021). The effects of remote work on family relationships. *Research Anthology on Business Continuity and Navigating Times of Crisis*, 1252–1274. https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch003

Morrison, J., Chigona, W., & Malanga, D. F. (2019). Factors that influence information technology workers' intention to telework: A South African perspective. In *Proceedings of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists 2019* (pp. 1-10). 10.1145/3351108.3351141.

Murtaza, G., Mousa, M., & Roques, O. (2021). Understanding the role of self-efficacy in moderating work-family interface and emotional exhaustion. *Human Systems Management*, *40*(3), 353-364. https://doi.org/10.3233/HSM-190785

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400- 410. https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400

Petcu, M. A., Sobolevschi-David, M. I., Anica-Popa, A., Curea, S. C., Motofei, C., & Popescu, A. M. (2021). Multidimensional assessment of job satisfaction in telework conditions. Case study: Romania in the covid-19 pandemic. *Sustainability*, *13*(16), 8965. https://doi.org/10.3390/su13168965

Politis, Z., Azcarate, I., & Distaso, M. (2021). The Effect of COVID-19 Risk-Enhancing Job Characteristics on Emotional Exhaustion. *The Pegasus Review: UCF Undergraduate Research Journal*, *14*(2), 2.

Riglea, S., Rus, C. L., & Ratiu, L. (2021). The mediating role of the work-family conflict in the relationship between technostress and psychological well-being in the COVID-19 pandemic context. *Psihologia Resurselor Umane*, *19*(2). https://doi.org/10.24837/pru.v19i2.497

Rocha, C. T. M. D., & Amador, F. S. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos Ebape. Br, 16,* 152-162. https://doi.org/10.1590/1679-395154516

Sousa, C., Chambel, M. J., & Carvalho, V. S. (2018). Support in work context and employees' well-being: The mediation role of the work-family conflict. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, *6*(1), 4-18.

Tramontano, C., Grant, C., & Clarke, C. (2021). Development and validation of the e-Work Self-Efficacy Scale to assess digital competencies in remote

working. *Computers in Human Behavior Reports*, *4*, 100129. https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100129

Virtaneva, M., Feshchenko, P., Hossain, A., Kariluoto, A., Himmanen, J., Kaitila, P., & Abrahamsson, P. (2021). COVID-19 Remote Work: Body Stress, Self-Efficacy, Teamwork, and Perceived Productivity of Knowledge Workers. In *Scandinavian Conference on Information Systems*. Association for Information Systems. http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202109234961.

Wall, D. S. (2017). Crime, security, and information communication technologies: the changing cybersecurity threat landscape and its implications for regulation and policing. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3005872.

Wan, Z., & Wang, Y. (2018). The effects of sellers' entrepreneurial self-efficacy and remote work self-efficacy in online marketplaces: an empirical investigation. *International Journal of Electronic Business*, *14*(1), 28-48. https://doi.org/10.1504/IJEB.2018.092172

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied psychology*, *70*(1), 16-59. https://doi.org/10.1111/apps.12290

Wang, Y., & Haggerty, N. (2011). Individual virtual competence and its influence on work outcomes, *Journal of Management Information Systems*, *27*(4), 299- 334. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270410

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology, 83(3),* 486- 493. https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486

Wu, J., Wang, N., Mei, W., & Liu, L. (2020). Technology-induced job anxiety during non-work time: Examining conditional effect of techno-invasion on job anxiety. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, *22*(2), 162-182. https://doi.org/10.1504/IJNVO.2020.105520

Yarberry, S., & Sims, C. (2021). The impact of Covid-19-prompted virtual/remote work environments on employees' career development: Social learning theory, belongingness, and self-empowerment. *Advances in Developing Human Resources*, *23*(3), 237-252. https://doi.org/10.1177/15234223211017850

Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2015). The effect of work stress on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research*, *122*(3), 701-708. https://doi.org/10.1007/s11205-014-0716-5

Zhang, H., Tang, L., Ye, Z., Zou, P., Shao, J., Wu, M., & Mu, S. (2020). The role of social support and emotional exhaustion in the association between work-family conflict and anxiety symptoms among female medical staff: a moderated mediation model. *BMC psychiatry*, *20*(1), 1-9. https://doi.org/10.1186/s12888-020-02673-2

Zhou, S., Li, X., & Gao, B. (2020). Family/friends support, work-family conflict, organizational commitment, and turnover intention in young preschool teachers in China: A serial mediation model. *Children and Youth Services Review*, *113*, 104997. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104997