

ARTIGOS

Submetido 01-03-2023. Aprovado 08-01-2024

Avaliado pelo sistema double-anonymized peer review. Editor Associado: Arda Yenipazarli

Avaliador(es): A. Arun Kumar.  ICFAI Foundation for Higher Education, Telangana, India. O/a Segundo/a avaliador/a não autorizou a divulgação de sua identidade e ambos não autorizaram a publicação do relatório de avaliação.

Versão traduzida | DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020240305x>

COMO A SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL IMPACTA A SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO CASO DE TELETRABALHADORES? O PAPEL DA CONSCIENTIZAÇÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DO DESEMPENHO CRIATIVO

How has interpersonal communication satisfaction impacted teleworkers' job satisfaction? The role of information technology awareness and creative performance

¿Cómo impactó la satisfacción de la comunicación interpersonal en la satisfacción laboral de los teletrabajadores? El papel de la concienciación sobre la tecnología de la información y el desempeño creativo

Melike Artar¹ | artar@gtu.edu.tr | ORCID: 0000-0001-7714-748X

Oya Erdil¹ | erdil@gtu.edu.tr | ORCID: 0000-0003-3793-001X

.....
^{*}Autora correspondente

¹Gebze Technical University, Faculty of Business Administration, Kocaeli, Turquia

RESUMO

A pandemia de Covid-19 levou uma parte significativa das empresas a adotar o trabalho remoto e a estabelecer comunicação por meio de ferramentas tecnológicas. Este estudo investiga a relação entre a satisfação na comunicação interpessoal dos teletrabalhadores e a satisfação no trabalho por meio do papel mediador da conscientização em tecnologias da informação (TI) e do desempenho criativo. Os dados foram coletados de 683 teletrabalhadores e analisados usando modelagem de equações estruturais (SEM) e a PROCESS Macro. Os resultados indicaram que (1) a satisfação na comunicação interpessoal dos teletrabalhadores está positivamente associada à satisfação no trabalho e (2) a conscientização em TI e o desempenho criativo são mediadores da relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho. Finalmente, as implicações teóricas e gerenciais do estudo foram discutidas. Os resultados chamam a atenção para o papel da satisfação na comunicação interpessoal na satisfação no trabalho, apontando também que tanto os funcionários quanto as empresas devem receber o treinamento necessário de maneira que os colaboradores alcancem um nível adequado de conhecimento de TI.

Palavras-chave: teletrabalho, satisfação com a comunicação interpessoal, tecnologias da informação, desempenho criativo, satisfação no trabalho.

ABSTRACT

With COVID-19, a significant number of companies have started to work remotely, and communication has started to occur mainly through technological tools. This study investigates the relationship between teleworkers' interpersonal communication and job satisfaction through the mediating role of information technology (IT) awareness and creative performance. Data were collected from 683 teleworkers and analyzed using structural equation modeling (SEM) and PROCESS Macro. The findings indicated that (1) teleworkers' interpersonal communication satisfaction is positively associated with job satisfaction, and (2) IT awareness and creative performance mediate the relationship between interpersonal communication satisfaction and job satisfaction. Finally, the study's theoretical and managerial implications are discussed. The results emphasize the role of interpersonal communication satisfaction on job satisfaction and show that both employees and companies should receive the necessary training for a sufficient level of employee IT knowledge.

Keywords: telework, interpersonal communication satisfaction, information technologies, creative performance, job satisfaction.

RESUMEN

Con la COVID-19, una parte importante de las empresas pasó a trabajar de forma remota, y a establecer comunicación a través de herramientas tecnológicas. Este estudio investiga la relación entre la satisfacción de la comunicación interpersonal de los teletrabajadores y la satisfacción laboral a través del papel mediador de la concienciación sobre las tecnologías de la información (TI) y el desempeño creativo. Se recopilaron datos de 683 teletrabajadores y se analizaron mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM) y PROCESS Macro. Los hallazgos indicaron que (1) la satisfacción de la comunicación interpersonal de los teletrabajadores se asocia positivamente con la satisfacción laboral (2) la concienciación sobre la TI y el desempeño creativo median la relación entre la satisfacción de la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral. Finalmente, se discutieron las implicaciones teóricas y gerenciales. En los resultados de la investigación, además de enfatizar el papel de la satisfacción de la comunicación interpersonal en la satisfacción laboral, también se mencionó que tanto los empleados como las empresas deben recibir la capacitación necesaria para tener un nivel suficiente de conocimiento de TI.

Palabras clave: teletrabajo, satisfacción de la comunicación interpersonal, tecnologías de la información, desempeño creativo, satisfacción laboral.

INTRODUÇÃO

O período da pandemia de Covid-19 testemunhou um aumento substancial do uso de tecnologias no local de trabalho. O desenvolvimento das tecnologias de comunicação permitiu que os funcionários pudessem trabalhar em equipe mesmo estando fora do escritório (Franklin & Gkiouleka, 2021). Um dos modelos de trabalho mais comuns nesse contexto é o teletrabalho (Moens et al., 2022), ou a capacidade dos funcionários de realizarem suas atividades e responsabilidades no ambiente de trabalho fora do escritório por um ou mais dias da semana.

Quando comparada ao “teletrabalho tradicional”, a prática emergente durante a COVID-19 se tornou uma nova norma, demandando adaptações ao contexto particular da pandemia (Blahopoulos et al. 2022; Moens et al., 2022). Em primeiro lugar, o teletrabalho tradicional foi muitas vezes uma escolha feita por indivíduos que procuravam flexibilidade ou equilíbrio entre vida profissional e pessoal (Nakrošienė et al., 2019), enquanto o teletrabalho na COVID-19 foi imposto abruptamente às organizações e aos funcionários (Blahopoulou et al., 2022), resultando na falta de preparação e de tempo de adaptação para muitos funcionários. Em segundo lugar, o teletrabalho tradicional permite aos funcionários escolher o seu local de trabalho, quer fosse um escritório em casa ou em uma cafeteria (Smith et al., 2018). Já no caso do trabalho à distância que surge em decorrência da COVID-19 os funcionários estão necessariamente em suas casas, atendendo a medidas tomadas para a contenção da disseminação do vírus (*lockdown* e distanciamento social) (Franklin & Gkiouleka, 2021). Essas mudanças marcantes e repentinas nas estruturas organizacionais também provocaram mudanças radicais nos métodos de comunicação (Hill et al., 2023).

A pandemia de Covid-19 é definida como um período de crise com algumas incertezas (Blahopoulou et al., 2022), no qual a comunicação interpessoal eficaz foi vital para os teletrabalhadores (Tunk & Kumar, 2022). Com base na teoria da penetração social, a comunicação interpessoal é a interação entre duas pessoas que utilizam ferramentas de comunicação verbal ou não verbal e são capazes de dar feedback imediato (Dainton & Zelle, 2022; Taylor et al., 1973). A teoria explica como a comunicação interpessoal melhora ao longo do tempo, à medida que os indivíduos revelam gradualmente o seu verdadeiro eu, aumentando assim a compreensão e a satisfação num relacionamento. Nos métodos de trabalho tradicionais, os funcionários conversam com seus colegas cara a cara e a troca de informações é facilitada por meio de sinais não-verbais, como gestos, linguagem corporal e contato visual (Peng & Chen, 2022). O teletrabalho na pandemia da Covid-19, fez com que a comunicação interpessoal assumisse uma forma mediada e complexa (Moens et al., 2022). Como os teletrabalhadores têm oportunidades limitadas de comunicação presencial, eles completam o seu trabalho utilizando software e outras ferramentas tecnológicas (Ma, 2021).

Os modelos de teletrabalho tornaram obrigatória a utilização de diversas ferramentas tecnológicas para os funcionários, o que significa que a conscientização em TI pode afetar suas atitudes (Kucharska & Erickson, 2019). Essa conscientização refere-se ao reconhecimento e compreensão pelos funcionários do conhecimento técnico de uma empresa, especialmente na área de sistemas computacionais. Ela lida com as percepções desses funcionários em relação

a competência e experiência da empresa na utilização e gerenciamento de recursos de TI (Ukpabi & Karjaluo, 2017). Funcionários com mais conhecimento dessas tecnologias podem experimentar níveis mais elevados de satisfação no trabalho, pois se sentem mais confiantes e competentes em suas funções (Hill et al., 2023). Ainda, a comunicação com os membros da equipe pode afetar positivamente o seu conhecimento de TI e capacitá-los a realizar o seu trabalho (Gubins et al., 2019). Em estudos sobre teletrabalho, onde um dos principais fatores é o conhecimento da tecnologia, a conscientização em TI se apresenta como uma importante variável de pesquisa (Dainton & Zelle, 2022).

O desempenho criativo inclui uma série de processos cognitivos, como a capacidade dos funcionários de produzir soluções diferentes e rápidas (Dong et al., 2017; Serrat, 2017). Embora o desempenho criativo tenha sido amplamente discutido com experiências pessoais em estudos anteriores, o objetivo é examinar o quanto o desempenho criativo de um funcionário é afetado pela comunicação interpessoal e pelos níveis de conscientização em TI durante a pandemia da Covid-19 (Naotunna & Zhou, 2021). Além disso, é possível que o incentivo e a valorização das ideias e da criatividade dos funcionários aumente seu sentimento de realização e satisfação no trabalho (VanLaar et al., 2020).

O presente estudo preenche uma lacuna na literatura ao investigar os impactos da transição para o teletrabalho na pandemia de Covid-19 na comunicação dos funcionários, no desempenho criativo, na conscientização em TI e na satisfação no trabalho. Pesquisas anteriores com foco no ambiente de trabalho tradicional estão atualmente defasadas, uma vez que tal modelo foi suplantado pelo surgimento do teletrabalho, em especial durante a pandemia (Mukhtar et al., 2020; Tunk & Kumar, 2022). Da mesma forma, a literatura sobre comunicação interpessoal também necessita atualização, considerando que uma parte significativa dos estudos sobre satisfação no trabalho examina funcionários atuando em um ambiente laboral tradicional (Ma, 2021; Smith et al., 2018).

Além disso, ao contrário de estudos anteriores, este trabalho foi conduzido em escritórios de arquitetura. Isso ocorre porque os designers obtêm sucesso no desempenho criativo ao atender às necessidades e expectativas dos usuários nas organizações por meio de comunicação contínua (Beeftink et al., 2012; Meneely & Portillo, 2005). Ainda, são poucas as investigações sobre os efeitos da pandemia de Covid-19 em áreas comerciais onde se espera que a criatividade arquitetônica tenha um bom desempenho (He et al., 2021; Mikalef & Gupta, 2021).

As seguintes questões de pesquisa são abordadas aqui:

1. Como é que a mudança do teletrabalho tradicional para o teletrabalho devido à Covid-19 influenciou o desempenho criativo, a conscientização em TI e a satisfação no trabalho no contexto da comunicação interpessoal?
2. Como as organizações podem aumentar a satisfação dos funcionários no trabalho através da compreensão das experiências dos teletrabalhadores durante a pandemia, e quais intervenções e políticas específicas podem ser implementadas para alcançar esse objetivo?

O teletrabalho, como estratégia emergencial na pandemia da Covid-19, desviou-se do modelo padrão de trabalho até então praticado, revelando um novo fenômeno a ser estudado

(Tunk & Kumar, 2022). Este estudo contribui para a compreensão da comunicação, desempenho criativo, conscientização em TI e satisfação no trabalho em ambientes de teletrabalho, bem como destaca implicações práticas (Blahopoulou et al., 2022). São investigadas as dificuldades que as mudanças nos modelos de negócios causam nos processos cognitivos e às habilidades de resolução de problemas dos funcionários, concentrando-se no papel crítico que a comunicação interpessoal desempenha em circunstâncias de teletrabalho, particularmente durante a pandemia da Covid-19 (Peng & Chen, 2022). Além disso, a análise explora o aumento da satisfação no trabalho, a fim de criar um melhor ambiente e promover o bem-estar dos funcionários. O estudo também enfatiza o impacto da conscientização em TI na satisfação no trabalho e no desempenho criativo nos casos em que as empresas são obrigadas a adotar rapidamente novos modelos de negócios (He et al., 2021). Por último, observa-se o talento criativo dos teletrabalhadores nas circunstâncias excepcionais causadas pela pandemia de Covid-19.

REVISÃO DA LITERATURA

Teletrabalho nos contextos de pandemia e fora dela

Antes da pandemia, vários estudos já haviam explorado a relação entre teletrabalho e satisfação no trabalho. Por exemplo, Smith et al. (2018) mostraram que os teletrabalhadores frequentemente experimentam maior satisfação devido a contratos flexíveis e menos tempo gasto em deslocamentos. Além disso, Vermeir et al. (2018) descobriram que o teletrabalho pode ter um efeito positivo na comunicação dos funcionários, o que contribui para a satisfação geral em relação ao emprego.

Embora estes estudos não se concentrem explicitamente na conscientização em TI ou na satisfação com a comunicação interpessoal entre os teletrabalhadores, eles realçam como vários aspectos do teletrabalho podem influenciar a satisfação no trabalho em diferentes contextos (Kucharska & Erickson, 2019; Nakrošienė et al., 2019).

O teletrabalho ganhou relevância em todo o mundo durante a pandemia de Covid-19, à medida que organizações e seus colaboradores tiveram que se adaptar a novas formas de trabalhar. O estudo de Ninaus et al. (2021) examinando a conexão entre teletrabalho e satisfação no trabalho durante o período revelou que, apesar das dificuldades trazidas pela pandemia, a satisfação foi maior entre os funcionários que passaram a adotar o teletrabalho com mais frequência, o que levou também a diminuição do stress. Da mesma forma, um estudo realizado por Morilla-Luchena et al. (2021) relatou o teletrabalho durante a COVID-19 teve impactos positivos e negativos na satisfação no trabalho e na produtividade.

Assim, estudos relacionados com a Covid-19 e outros conduzidos em contextos fora da pandemia revelam a importância do teletrabalho e as suas implicações na satisfação dos funcionários (Ma, 2021; Moens et al., 2022; Morilla-Luchena et al., 2021). Embora existam semelhanças ao compararmos esses diferentes contextos, os estudos realizados durante a pandemia colocam ênfase no papel da conscientização em TI, da comunicação virtual e dos mecanismos de adaptação no aumento da satisfação profissional entre os teletrabalhadores.

A relação entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a conscientização em TI

O presente estudo defende que a satisfação com a comunicação interpessoal influencia positivamente a conscientização em TI, que se baseia na teoria da informação proposta pela primeira vez por Claude Shannon em 1948. Trata-se de uma teoria seminal centrada no armazenamento, processamento e transmissão de informação digital. A teoria da informação tem sido de grande importância na formação do moderno ecossistema de TI (Shannon, 1948). Especificamente, esse conhecimento é conceituado como a crença dos funcionários de que a empresa possui domínio técnico sobre objetos como sistemas computacionais (Ukpabi & Karjaluoto, 2017). O uso adequado da TI pelos funcionários leva a um planejamento efetivo do trabalho, ao acompanhamento das decisões e a resultados previsíveis. Além disso, as organizações dependem de sua competência em TI para conduzir processos de negócio como planejamento, implementação e controle. Embora a empresa tenha conhecimento suficiente de software e hardware para executar suas operações, é crucial que os funcionários tenham a conscientização em TI para garantir o uso otimizado dessas ferramentas (Ravichandran, 2018).

Na literatura, destacam-se três elementos que permitem aumentar a conscientização em TI: treinamentos internos, apoio de colegas e informações obtidas na comunicação com stakeholders externos. Em primeiro lugar, os funcionários com alto grau de satisfação com a comunicação interpessoal apresentarão alto desempenho durante treinamentos para domínio das tecnologias adotadas em suas empresas e apresentarão maior conscientização em TI, estabelecendo canais de comunicação (Dainton & Zelle, 2022). Em segundo lugar, a qualidade da comunicação dos funcionários com os seus colegas desempenha um papel crítico. Funcionários com alta comunicação interpessoal compartilham naturalmente informações mais complexas com seus colegas (Miti et al., 2017). Os funcionários compartilharão suas formas de fazer negócios e também disseminarão conteúdos na área de TI.

Finalmente, a comunicação dos funcionários com as partes interessadas internas e externas contribui significativamente para a sua consciência e conhecimento dos sistemas de TI da empresa, sendo que os funcionários podem compreender melhor o valor da tecnologia no local de trabalho através de tais encontros (Areed et al., 2020). Além disso, ao apoiar canais abertos de comunicação, é mais provável que os funcionários se sintam tranquilos para pedir ajuda ou esclarecimentos sobre processos e sistemas de TI (Yu & Wu, 2021). Eles podem adquirir uma consciência abrangente de como usar a infraestrutura de TI da organização para aumentar a produtividade geral, mantendo o fluxo de informações. Assim, terão desenvolvido consciência sobre a TI utilizada pela empresa durante a comunicação (Ukpabi & Karjaluoto, 2017). Portanto, formula-se a seguinte hipótese:

H1: Há uma relação positiva entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a conscientização em TI.

A relação entre a conscientização em TI e a satisfação no trabalho

Aumentar a conscientização em TI afeta significativamente a satisfação no trabalho. Conforme mencionado na teoria da informação, cada empresa possui um conjunto de capacidades de TI para obter vantagem competitiva e gerenciar recursos da maneira mais eficiente (Shannon, 1948). Nos últimos anos, muitos investimentos têm sido feitos em TI, principalmente em empresas que adotam teletrabalho (Ninaus et al., 2021).

A conscientização em TI nas empresas cria um ambiente que afeta a satisfação no trabalho. Em primeiro lugar, os funcionários com grande conscientização em TI compreendem melhor as possibilidades da empresa. Eles entendem rapidamente os problemas vivenciados e podem contribuir para solucioná-los (Ninaus et al., 2021), o que afeta positivamente os sentimentos afirmativos dos funcionários em relação ao trabalho e, conseqüentemente, sua satisfação (Kucharska & Erickson, 2019). Além disso, aqueles com maior conscientização em TI podem gerir as relações com o mercado e os clientes de uma forma mais controlada (Ravichandran, 2018). A conscientização ajuda a responder rapidamente às expectativas e solicitações dos clientes e o feedback positivo aumenta a satisfação no trabalho (Ninaus et al., 2021).

A conscientização em TI é útil quando são necessárias decisões estratégicas ou operacionais (Kucharska & Erickson, 2019). Estudos demonstraram que os funcionários que utilizam as suas competências de TI na tomada de decisões apresentam elevados níveis de satisfação no trabalho (Baghdarnia et al., 2018). Como resultado, a elevada consciência em TI dos funcionários permite que eles controlem facilmente os dispositivos tecnológicos que utilizam. Podem ocorrer uma série de perturbações técnicas e ambientais (conversas inesperadas, telefonemas, e-mails e ruído de fundo) que fazem com que os sentimentos positivos do funcionário em relação à vida profissional diminuam (Kucharska & Erickson, 2019). No entanto, o desenvolvimento das características das tecnologias utilizadas facilita a superação desses problemas, especialmente no caso dos teletrabalhadores, que muitas vezes têm de usar as suas próprias competências para superar os contratemplos que enfrentam (Baghdarnia et al., 2018). As pesquisas têm enfatizado que a alta conscientização em TI ajuda os funcionários a minimizar o impacto dessas experiências negativas, ao mesmo tempo, ocorre um aumento dos sentimentos positivos em relação ao trabalho (Rusdi et al., 2017). Portanto:

H2: Há uma relação positiva entre conscientização em TI e satisfação no trabalho.

A relação entre satisfação com comunicação interpessoal e o desempenho criativo

No presente estudo, consideramos que a satisfação com a comunicação interpessoal está relacionada ao desempenho criativo. Com base na teoria da criatividade componencial proposta por Amabile (1988), o desempenho criativo se refere a produção de novos produtos, ideias ou

curso de ação para as organizações (Amabile, 1988; Beeftink et al., 2012). Em outras palavras, a criatividade na sua forma mais simples pode ser definida como a capacidade de criar produtos ou ideias originais e valiosas. Estudos recentes enfatizaram a importância da interação entre o indivíduo e o ambiente, sendo que os fatores ambientais foram considerados essenciais para que as pessoas apresentassem desempenho criativo (Ahmad et al., 2022). Assim, quase todos os funcionários terão um desempenho criativo adequado quando existirem condições e ambiente apropriados dentro da organização (Peng & Chen, 2022).

A satisfação com a comunicação interpessoal é um dos fatores essenciais no cumprimento de deveres e responsabilidades na organização e no compartilhamento de informação formal e informal (Marlow et al., 2018). Com o aumento da comunicação interpessoal, os funcionários sentem-se envolvidos na comunicação interna e parte da equipe. Estudos constataram alto desempenho em funcionários envolvidos na comunicação interna (Naotunna & Zhou, 2021). Além disso, as pesquisas mostram que as ações de fornecer e obter informações na comunicação interpessoal estão positivamente relacionados com o desempenho criativo dos funcionários (Marlow et al., 2018). Ainda, ter funcionários em uma equipe onde o compartilhamento de informações é intenso proporciona um senso de criatividade que leva à exploração de ideias novas e valiosas. A informação compartilhada durante a comunicação interpessoal aumenta a geração de novas ideias (Naotunna & Zhou, 2021), promovendo o desempenho criativo dos colaboradores. Portanto:

H3: Há uma relação positiva entre a satisfação com a comunicação interpessoal e o desempenho criativo.

A relação entre desempenho criativo e satisfação no trabalho

O presente estudo sustenta que altos níveis de desempenho criativo dos funcionários terão efeitos positivos na satisfação no trabalho. O desempenho criativo representa o fluxo de ações e pensamentos novos e úteis (Goh et al., 2020). Os funcionários oferecem ideias práticas tanto para a empresa quanto para eles próprios (Ye, 2020). Os processos relacionados à criatividade, que são um dos componentes importantes da teoria da criatividade componencial, indicam que os funcionários serão mais produtivos em seus empregos, concluindo o trabalho rapidamente e eliminando a perda de tempo (Shannon, 1948). Naturalmente, os funcionários cujo nível de produtividade aumenta serão autoconfiantes e terão sentimentos positivos em relação ao seu trabalho (Marlow et al., 2018).

Padrões de pensamento fixos afetam negativamente os funcionários em suas relações de trabalho e atitudes no emprego (Rusdi et al., 2017). Ideias e comportamentos imutáveis fazem com que haja resistência às transformações que tendem a acontecer na organização ao longo do tempo. Por outro lado, funcionários criativos não sentem essa resistência e se adaptam mais rapidamente a situações que envolvam inovação e mudança (Peng & Chen, 2022).

Ainda, funcionários com alto desempenho criativo tendem a olhar para os problemas de diferentes perspectivas quando necessário, assumindo riscos e contribuindo com seus próprios pensamentos (Ikhide et al., 2022). O desempenho criativo aumenta a capacidade de superar problemas e desenvolver soluções de longo prazo. Dessa forma, o funcionário tem o potencial de reconsiderar o ambiente e a ordem de trabalho, e atuar para que se estabeleçam novas regras que venham a aumentar a satisfação no trabalho (Goh et al., 2020). Assim, pode-se dizer que o desempenho criativo tem efeito no aumento da satisfação no trabalho, o que nos leva a seguinte hipótese:

H4: Há uma relação positiva entre desempenho criativo e satisfação no trabalho.

A relação entre satisfação com a comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho

No presente estudo, a satisfação com a comunicação interpessoal é compreendida como um fenômeno relacionado a satisfação no trabalho de forma a influenciar as crenças dos indivíduos sobre a organização. Com base na teoria da motivação, a satisfação no trabalho é um conceito formalmente desenvolvido por Hoppock (1935) para explicar as relações funcionário-organização. A satisfação no trabalho diz respeito à percepção do indivíduo em relação ao seu contentamento com o ambiente laboral (Vermeir et al., 2018).

Pode-se dizer que as três combinações básicas da satisfação no trabalho são 1) as amizades formais e informais satisfatórias no ambiente profissional; 2) o fácil acesso às informações dentro da empresa; e 3) o bom relacionamento com os gestores. A comunicação interpessoal é geralmente definida como a comunicação entre pessoas que pouco se conhecem (Goh et al., 2020). Para Blahopoulou et al. (2022), os funcionários com alta comunicação interpessoal na organização têm sucesso nas relações formais e informais com os colegas. As organizações são locais onde pessoas que pouco se conhecem trabalham em prol de objetivos comuns, sendo que as relações formais/informais estabelecidas levam as pessoas a se familiarizarem com a organização e umas com as outras. Estudos mostram que as relações estabelecidas no ambiente de trabalho aumentam as emoções positivas dos funcionários, principalmente o sentimento de pertencimento (Yıldırım et al., 2021).

Funcionários muito satisfeitos com a comunicação interpessoal estabelecem diálogos francos e transparentes com seus gestores. Podem se expressar com mais conforto e fazer suas reclamações. Assim, nossa hipótese é que serão obtidos resultados semelhantes no estudo com a amostra de teletrabalhadores selecionada:

H5: Há uma relação positiva entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho.

O papel da conscientização em TI e do desempenho criativo

Este artigo sustenta que a conscientização em TI terá efeitos positivos no desempenho criativo. À medida que o mundo se torna cada vez mais digital e interligado, indivíduos com maior conhecimento em TI têm o potencial de desbloquear as suas capacidades criativas e pensamento inovador (Serrat, 2017). A conscientização em TI permite que os indivíduos acessem uma grande quantidade de informações e recursos, o que pode melhorar muito o seu desempenho criativo (Dong et al., 2017). Essa riqueza de conhecimento pode inspirar novas ideias, estimular a criatividade e levar a soluções inovadoras (Mikalef & Gupta, 2021).

A conscientização em TI também facilita a colaboração e a comunicação contínuas entre os indivíduos, independentemente da sua localização geográfica. Por meio de plataformas digitais, como videoconferência, mensagens instantâneas e ferramentas de gerenciamento de projetos, as equipes podem trabalhar juntas em tempo real, trocar ideias, oferecer feedback e fazer brainstorming de forma criativa (VanLaar et al., 2020). Além disso, a conscientização em TI permite que os indivíduos automatizem tarefas repetitivas por meio de vários aplicativos e ferramentas de software. Ao automatizar atividades rotineiras, como entrada de dados ou organização de arquivos, os indivíduos podem liberar tempo e energia mental valiosos para empreendimentos mais criativos. Como afirma a teoria da informação, esta automação não só aumenta a eficiência, mas também permite que os indivíduos se concentrem na geração de ideias e soluções inovadoras (Goh et al., 2020; Shannon, 1948). Além disso, a conscientização em TI proporciona aos indivíduos acesso a uma vasta gama de ferramentas de software que podem melhorar as suas capacidades artísticas e desempenho criativo (He et al., 2021).

O compartilhamento de conhecimento dentro da organização é a transferência de informações dos funcionários entre si (Mukhtar et al., 2020). Ter um alto nível de compartilhamento de conhecimento dentro do negócio aumenta a produtividade, ao mesmo tempo que afeta positivamente o sucesso do negócio.

Com o aumento da satisfação com a comunicação interpessoal, os funcionários encontram oportunidades de aprender coisas novas. Os conhecimentos e as experiências que serão úteis para o trabalho são compartilhados entre os funcionários (Ahmad et al., 2022). Em um ambiente onde o compartilhamento de informações é intenso, cria-se um ambiente produtivo para o surgimento de novas ideias enquanto os funcionários aprendem sobre os novos desenvolvimentos no ambiente de negócios (Yıldırım et al., 2021).

Por outro lado, uma maior satisfação com a comunicação interpessoal aumenta a cooperação entre os funcionários. A satisfação com a comunicação interpessoal, baseada na teoria da penetração social, sustenta que a confiança e o vínculo entre as pessoas aumentam à medida que fornecem mais informações sobre si mesmas (Taylor et al., 1973). Dessa forma, os funcionários ajudam uns aos outros e encontram a oportunidade de se beneficiarem mutuamente (Naotunna & Zhou, 2021). Além disso, surgem opiniões diferentes durante o compartilhamento de informações dos funcionários, estimulando-os a pensar e desenvolver coisas novas. Dessa forma, contribui-se positivamente para o desenvolvimento do funcionário (Vermeir et al., 2018).

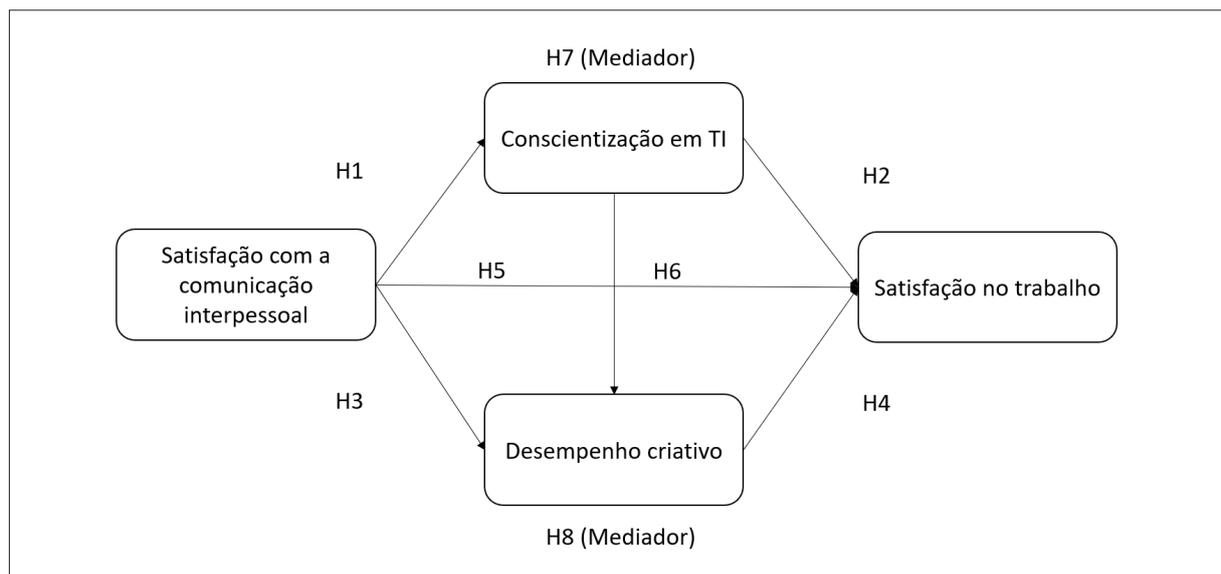
À luz do conhecimento e das experiências adquiridas através da comunicação interpessoal, haverá um aumento tanto na conscientização dos funcionários quanto no desempenho criativo. Este aumento afetará naturalmente as atitudes positivas dos funcionários em relação ao trabalho (Goh et al., 2020). Portanto, pode-se inferir que a conscientização em TI e o desempenho criativo fazem a mediação da relação entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho.

H6: Há uma relação positiva entre a conscientização em TI e o desempenho criativo.

H7: A conscientização em TI medeia a relação entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho.

H8: O desempenho criativo medeia a relação entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho.

Figura 1. Modelo de pesquisa



PROJETO DE PESQUISA

Medidas

Com base em estudos anteriores, escalas multi-itens foram adotadas para explorar o modelo proposto. Os itens foram avaliados usando uma escala Likert de 5 pontos, variando de “discordo totalmente” (1) a “concordo totalmente” (5), que foi usada para investigar a satisfação com a comunicação interpessoal, a conscientização em TI, o desempenho criativo e a satisfação no trabalho.

A satisfação com a comunicação interpessoal foi mensurada por meio da escala de 5 itens desenvolvida por Smith et al. (2018), que examina a satisfação dos funcionários em relação ao uso de canais de comunicação. Mensuramos a satisfação geral com o canal de comunicação e

adotamos itens da escala no presente estudo. Exemplos de itens adotados são: “A conversa com colegas de trabalho flui tranquilamente via canal de comunicação” e “Estou satisfeito(a) com as conversas que tenho via o canal de comunicação com colegas de trabalho”.

O Desempenho Criativo foi medido com a escala de 13 itens desenvolvida por Zhou (1998), adotada para medir a percepção dos entrevistados sobre o desempenho criativo. Exemplos de itens são “Faz sugestões de novas formas de alcançar metas ou objetivos” e “Propõe novas ideias e práticas para melhorar o desempenho”.

A conscientização em TI foi medida com a escala de 4 itens desenvolvida por Tippins e Sohi (2003). Exemplos de itens são “No geral, nossa equipe de suporte técnico tem conhecimento quando se trata de sistemas computacionais” e “Nossa empresa possui um alto grau de conhecimento técnico baseado em computação”.

A satisfação no trabalho foi medida com a escala de 5 itens desenvolvida por Pond e Geyer (1991). Exemplos de itens são “Se você tivesse que decidir novamente se aceitaria o emprego que tem agora, qual seria sua decisão?” e “Se um amigo perguntasse se deveria se candidatar a um emprego como o seu junto ao seu empregador, o que você recomendaria?”.

Os procedimentos de tradução e retrotradução (Brislin, 1980) foram utilizados após a determinação das escalas. O questionário foi elaborado a partir das fontes originais em inglês e traduzido para o turco por um pesquisador. Após esse processo, outro pesquisador traduziu a versão em turco novamente para o inglês pelo método de tradução paralela. O questionário tomou a forma final a partir do resultado da conciliação das diferenças entre as versões pelos pesquisadores tradutores. Acadêmicos das áreas de gestão e comportamento organizacional avaliaram a versão preliminar do questionário, que foi revisada de acordo com suas sugestões e comentários. Foi obtida então a versão final, aplicada num estudo piloto com 30 funcionários em tempo integral, sendo que os entrevistados atestaram a clareza dos itens no questionário.

Amostragem

Designers são profissionais atuando em uma área de alto desempenho criativo, buscando criar um produto que atenda às necessidades, expectativas e estilos de vida dos usuários finais e clientes (Beefink et al., 2012). Esses profissionais precisam de constante comunicação com outros atores para gerar novas ideias para resolver problemas que possam surgir durante ou após a produção. Assim, escritórios de arquitetura, responsáveis por gerir as relações com os clientes dentro e fora da empresa e agregar criatividade ao trabalho, constituem um dos grupos ocupacionais mais apropriados para o estudo atual (Meneely & Portillo, 2005).

Os dados foram coletados entre os meses de abril e maio de 2021, durante a pandemia da Covid-19 na Turquia. Nesse período, a disseminação do vírus se agravou rapidamente no país, que alcançou a quinta posição em número de casos no mundo. As medidas tomadas para ampliar o distanciamento social restringiram atividades sociais e educacionais, enquanto as empresas operaram adotando teletrabalho e outras soluções para a segurança de seus funcionários. Portanto, os respondentes estavam trabalhando a partir de suas casas durante o período da pesquisa.

A amostra foi selecionada por meio de amostragem de conveniência não probabilística (Krathwohl, 1993) em virtude das limitações de tempo, disponibilidade, conveniência e acessibilidade colocadas pela pandemia. Os dados foram coletados de designers empregados em diferentes funções em diversos escritórios de arquitetura em Ancara e Istambul. O procedimento de amostragem é consistente com técnicas utilizadas em estudos anteriores (Feist, 1998; Kirton, 1994).

Em linha com práticas descritas na literatura, fizemos contato online com potenciais participantes, usando também ligações telefônicas e visitas aos escritórios (Golden & Veiga, 2005). Esses potenciais participantes foram selecionados por meio de critérios definido após a revisão da literatura. São eles: trabalhar no departamento de arquitetura de alguma organização (Beefink et al., 2012); trabalhar em tempo integral (Smith et al., 2018); estar atuando em teletrabalho após a Covid-19 (Ma, 2021).

Após a explicação do objetivo da pesquisa, foi solicitado aos participantes que formalizassem sua concordância em participar do estudo assinalando a frase “Concordo em participar da pesquisa” no início do questionário. Todos os participantes foram informados de que todas as informações compartilhadas seriam mantidas em sigilo e utilizadas apenas para fins acadêmicos. Um total de 750 participantes responderam ao questionário online. Após a eliminação de respostas incompletas ou fora de contexto, a amostra final envolveu 683 respondentes.

O questionário também coletou dados demográficos dos respondentes, identificando que 60,5% eram do sexo masculino, 66,5% eram casados e 33,5% eram solteiros. A idade média dos entrevistados foi de 36,88 anos (DP=9,27) e o tempo médio de permanência na organização atual foi de 2,99 anos (DP=1,04). Respondentes trabalhando nos setores público e privado eram 24,2% e 75,8%, respectivamente. O tempo médio que os respondentes estavam em teletrabalho no momento da pesquisa em virtude das medidas de distanciamento social foi de 8,1 semanas (DP=2,43).

ANÁLISE E RESULTADOS

Mensuração da validade e confiabilidade

Após a coleta de dados, a adequação do modelo de mensuração foi avaliada por meio de análise fatorial confirmatória (CFA) (Fornell & Larcker, 1981).

Tabela 1. Comparação dos modelos de mensuração

Modelo de Análise Fatorial Confirmatória (CFA)	χ^2/df	$\Delta\chi^2/\Delta df$	RMSEA	CFI	TLI	SRMR
4 fatores: SCI, CTI, DC, ST	1265,12/314	-	0,07	0,94	0,93	0,037
3 fatores: SCI+CTI, DC, ST	2109,54/317	844,42	0,09	0,88	0,87	0,061
2 fatores: SCI+CTI+DC, ST	3737,13/319	2472,01	0,13	0,78	0,76	0,091
1 fatores: SCI+CTI+DC+ST	5840,45/320	4575,33	0,16	0,64	0,61	0,115

Nota: N = 683; SCI = satisfação com a comunicação interpessoal; CTI = Conscientização em TI; DC = desempenho criativo; ST = satisfação no trabalho

Comparamos o modelo de linha de base de quatro fatores com modelos alternativos de um, dois e três fatores aninhados (ver Tabela 1). Os resultados mostraram que o modelo de quatro fatores, envolvendo satisfação com a comunicação interpessoal, conscientização em TI, desempenho criativo e satisfação no trabalho, ajustou-se melhor aos dados do que os outros modelos aninhados ($\chi^2(314)=1265,12$, CFI=0,94 IFI=0,94, TLI=0,93, $\chi^2/df=4,03$, RMSEA=0,067, PNFI=0,82, SRMR=0,037), apoiando a validade discriminante. Além disso, todos os indicadores foram carregados em seus respectivos construtos com cargas fatoriais variando entre 0,63 e 0,90, apoiando assim a validade convergente.

Tabela 2. Análise fatorial confirmatória (CFA)

Constructo	Carga fatorial	CC	VME	α de Cronbach
Satisfação com a comunicação interpessoal		0,93	0,70	0,92
SCI1	0,84			
SCI2	0,89			
SCI3	0,86			
SCI4	0,81			
SCI5	0,78			
Conscientização em TI		0,89	0,66	0,88
CTI1	0,82			
CTI2	0,74			
CTI3	0,86			
CTI4	0,82			
Desempenho criativo		0,95	0,59	0,95
DC1	0,63			
DC2	0,73			
DC3	0,74			
DC4	0,73			
DC5	0,66			
DC6	0,71			
DC7	0,77			
DC8	0,86			
DC9	0,81			
DC10	0,86			
DC11	0,86			
DC12	0,85			
DC13	0,74			
Satisfação no trabalho		0,94	0,76	0,94
ST1	0,83			
ST2	0,87			
ST3	0,87			
ST4	0,89			
ST5	0,90			

Nota: VME = variância média extraída; CC = confiabilidade composta.

A Tabela 2 apresenta as estimativas de confiabilidade para as variáveis do estudo. Os resultados mostram que os alfas de Cronbach e a confiabilidade composta para cada variável estão bem além do valor limite sugerido por Fornell e Larcker (1981). Além disso, a variância média extraída (VME) para cada variável também é superior a 0,50, demonstrando validade convergente, de acordo com o proposto por Fornell e Larcker (1981).

Tabela 3. Validade discriminante

Dimensões	1	2	3	4
Satisfação com a comunicação interpessoal	(0,84)			
Desempenho criativo	0,54*	(0,77)		
Conscientização em TI	0,58**	0,57**	(0,81)	
Satisfação no trabalho	0,50**	0,47**	0,48**	(0,87)
Média	4,02	3,70	3,71	3,86
Desvio padrão	0,96	0,92	0,97	10,17

** $p < 0,01$; Valores na diagonal correspondem a raiz quadrada da VME.

A Tabela 3 mostra as estatísticas descritivas e as correlações entre satisfação com a comunicação interpessoal, conscientização em TI, desempenho criativo e satisfação no trabalho. A satisfação com a comunicação interpessoal foi significativamente correlacionada com o desempenho criativo ($r=0,54$, $p < 0,01$), conscientização em TI ($r=0,58$, $p < 0,01$) e satisfação no trabalho ($r=0,50$, $p < 0,01$). O desempenho criativo foi significativamente correlacionado com a conscientização em TI ($r=0,57$, $p < 0,01$), satisfação no trabalho ($r=0,47$, $p < 0,01$), e a conscientização em TI foi significativamente correlacionada com a satisfação no trabalho ($r=0,48$, $p < 0,01$). Como resultado, correlações moderadas entre cada variável também confirmaram a validade discriminante. Além disso, a raiz quadrada da VME para cada variável é maior que as correlações entre os pares de variáveis, confirmando a validade discriminante.

Avaliação da variação do método comum

Testamos o viés do método comum devido à coleta de dados autorrelatados. Assim, realizamos um método de fator latente comum e comparamos modelos com e sem fator latente comum. Os resultados mostraram que a mudança nos índices de ajuste não foi significativa (modelo com fator latente comum CFI=0,94, IFI=0,94, TLI=0,93, $\chi^2/df=3,90$, RMSEA=0,065, SRMR=0,041; modelo sem fator latente comum CFI=0,94 IFI=0,94, TLI=0,93, $\chi^2/df=4,03$, RMSEA=0,067, SRMR=0,037), confirmando que o viés do método comum não é um problema no presente estudo.

Teste de hipóteses

A avaliação do ajuste geral de um modelo com um modelo estrutural saturado, ou análise fatorial confirmatória ou análise composta, deve vir primeiro em uma avaliação abrangente (Benitez et al., 2020). De acordo com Henseler et al. (2013), um valor SRMR inferior a 0,080 denota um bom ajuste do modelo. A qualidade do ajuste indicou que nosso modelo era aceitável: $\chi^2(351)=1265.118$, CFI=0,94, IFI=0,94, TLI=0,93, $\chi^2/df=4,03$, RMSEA=0,067, PNFI=0,82, SRMR=0,037) (Benitez et al., 2020; Hu & Bentler, 1999).

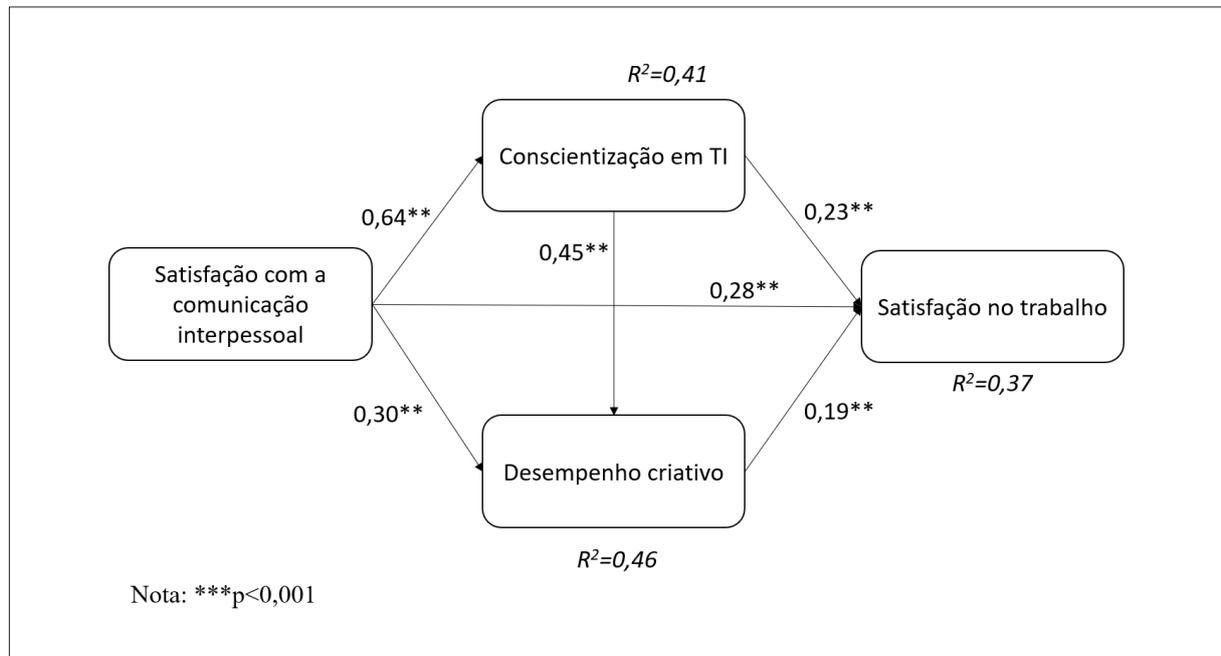
Tabela 4. Resultados do modelo

	Caminho hipotético	Beta	Resultados
H1	Satisfação na comunicação interpessoal→Conscientização em TI	0,64**	Confirmada
H2	Conscientização em TI→Satisfação no trabalho	0,23**	Confirmada
H3	Satisfação na comunicação interpessoal→Desempenho criativo	0,30**	Confirmada
H4	Desempenho criativo→Satisfação no trabalho	0,19**	Confirmada
H5	Satisfação na comunicação interpessoal→Satisfação no trabalho	0,28**	Confirmada
H6	Conscientização em TI→Desempenho criativo	0,45**	Confirmada
$\chi^2(351)=1265,118$; CFI=0,94, IFI=0,94, TLI=0,93, $\chi^2/df=4,03$, RMSEA=0,067, PNFI=0,82 SRMR=0,037			

**p< 0,001.

Conforme a Tabela 4, a satisfação com a comunicação interpessoal foi positivamente relacionada à conscientização em TI ($\beta=0,64$, $p<0,001$), apoiando assim a H1. A conscientização em TI foi positivamente relacionada à satisfação no trabalho ($\beta=0,23$, $p<0,001$), apoiando assim a H2. Além disso, a satisfação com a comunicação interpessoal foi positivamente relacionada ao desempenho criativo ($\beta=0,30$, $p<0,001$), apoiando assim a H3. O desempenho criativo esteve positivamente relacionado à satisfação no trabalho ($\beta=0,19$, $p<0,001$), apoiando assim a H4. A satisfação com a comunicação interpessoal foi positivamente relacionada à satisfação no trabalho, apoiando assim H5. Finalmente, a consciência em TI foi positivamente relacionada ao desempenho criativo ($\beta=0,45$, $p<0,001$), apoiando assim a H6. Além disso, os resultados mostram que a satisfação na comunicação interpessoal explica 41% da variação na conscientização em TI e 46% da variação no desempenho criativo. Finalmente, a satisfação na comunicação interpessoal, a conscientização em TI e o desempenho criativo explicam 37% da variação na satisfação no trabalho. A modelagem de equações estruturais (SEM) foi utilizada para testar o modelo de pesquisa proposto (ver Figura 2).

Figura 2. Modelo SEM



Os efeitos mediadores foram examinados posteriormente pelo procedimento de Preacher e Hayes (2008) e usando a macro PROCESS para SPSS (Modelo 4 com 5.000 reamostras de *bootstrap*). O método *bootstrapping* é uma técnica de amostragem estatística usada para estimar a precisão e a estabilidade das estimativas amostrais, tomando um grande número de subamostras com reposição da amostra original (Benitez et al., 2020; Preacher & Hayes, 2008).

Tabela 5. Resultados da análise de mediação

Efeitos diretos e indiretos	β	95% IC	
		LL	UL
Efeitos diretos			
Satisfação com a comunicação interpessoal → Conscientização em TI	0,58**	0,52	0,64
Conscientização em TI → Satisfação no trabalho	0,58**	0,50	0,66
Satisfação na comunicação interpessoal → Satisfação no trabalho	0,61**	0,53	0,69
Efeito indireto			
H7 Satisfação na comunicação interpessoal → Conscientização em TI → Satisfação no trabalho 0,20** 0,14			0,28

** $p < 0,001$; IC = Intervalo de confiança

Ao calcular o efeito mediador, a importância dos efeitos indiretos, diretos e totais reside na sua capacidade de explicar como uma variável influencia outra através de uma variável mediadora. O efeito indireto mede a relação entre as variáveis independente e dependente

através da variável mediadora. O efeito direto reflete a influência da variável independente sobre a dependente sem considerar o mediador. Por fim, o efeito total é a influência combinada dos efeitos diretos e indiretos sobre a variável dependente (Benitez et al., 2020; Preacher & Hayes, 2008). Conforme mostrado na Tabela 5, a satisfação com a comunicação interpessoal está positivamente associada à conscientização em TI ($\beta=0,58$, $p<0,001$; IC 95%: 0,52–0,64) e à satisfação no trabalho ($\beta=0,61$, $p<0,001$; IC 95%: 0,53–0,69). A conscientização em TI também está positivamente associada à satisfação no trabalho ($\beta=0,58$, $p<0,001$; IC 95%: 0,50–0,66). Além disso, a conscientização em TI medeia a relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho ($\beta=0,20$, $p<0,001$; IC 95%: 0,14–0,28), confirmando assim a hipótese H7.

Tabela 6. Resultados da análise de mediação

	Efeitos diretos e indiretos	95% IC		
		β	LL	UL
	Efeitos diretos			
	Satisfação na comunicação interpessoal→Desempenho criativo	0,52**	0,46	0,58
	Desempenho criativo→Satisfação no trabalho	0,59**	0,51	0,67
	Satisfação na comunicação interpessoal→Satisfação no trabalho	0,61**	0,53	0,69
	Efeito indireto			
H8	Satisfação na comunicação interpessoal→Desempenho criativo→Satisfação no trabalho	0,18**	0,12	0,25

** $p<0,001$; IC = Intervalo de confiança

Conforme observado na Tabela 6, a satisfação na comunicação interpessoal está positivamente associada ao desempenho criativo ($\beta=0,52$, $p<0,001$; IC 95%: 0,46–0,58) e à satisfação no trabalho ($\beta=0,61$, $p<0,001$; IC 95%: 0,53–0,69). O desempenho criativo também está positivamente associado à satisfação no trabalho ($\beta=0,59$, $p<0,001$; IC 95%: 0,51–0,67). Além disso, o desempenho criativo medeia a relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho ($\beta=0,18$, $p<0,001$; IC 95%: 0,12–0,25), apoiando assim a H8.

DISCUSSÃO E IMPLICAÇÕES

O presente estudo contribui para a literatura sobre teletrabalho ao investigar as inter-relações entre a satisfação na comunicação interpessoal, a conscientização em TI, o desempenho criativo e a satisfação no trabalho durante a Covid-19. Em primeiro lugar, a pesquisa demonstra que a satisfação com a comunicação interpessoal está positivamente relacionada à conscientização em TI. Especificamente, observamos que a comunicação interpessoal é vital para a conscientização em TI por meio do alto fluxo de informações nessas atividades de comunicação. Além disso,

os funcionários compartilham e transferem informações e ideias sobre a vida profissional no processo de comunicação. Tal como apoiado pela teoria da penetração social, nesse processo de interação e comunicação mútua, novas informações são aprendidas e, portanto, os funcionários ficam satisfeitos com a comunicação (Taylor et al., 1973). Considerando que há uma variedade de conhecimentos relacionados à TI nessas informações compartilhadas, é inegável que os funcionários mutuamente aprimoram suas competências e a conscientização em TI. Essa constatação está de acordo com o estudo realizado por Ukpabi e Karjaluoto (2017).

Observamos empiricamente que o desempenho criativo está positivamente associado à satisfação no trabalho. Especificamente, corroborando Goh et al. (2020), parece que empregos que melhoram o desempenho criativo dos funcionários aumentam a sua satisfação no trabalho. Além disso, conforme apoiado pela teoria da motivação, os funcionários sentem maior satisfação quando usam a sua criatividade (Hoppock, 1935). O presente estudo também demonstra que a satisfação na comunicação interpessoal está associada à satisfação no trabalho, o que está de acordo com a literatura existente. Especificamente, as formas de comunicação interpessoal dos teletrabalhadores diferem dos canais tradicionais (Smith et al., 2018). Nas comunicações interpessoais, as pessoas compartilham seus conhecimentos, aprendem novas informações, criam significado e desenvolvem relações (Marlow et al., 2018). Consequentemente, a satisfação na comunicação interpessoal aumenta as atitudes positivas em relação ao trabalho, como satisfação no trabalho.

Nossos resultados mostram que a conscientização em TI está positivamente relacionada à satisfação no trabalho, apoiando a teoria da informação (Shannon, 1948). Da mesma forma, Pérez-López e Alegre (2012) demonstraram que os funcionários com alta competência em TI têm um amplo conhecimento de TI, bem como a capacidade de usar métodos e técnicas relacionados a essas tecnologias. Da mesma forma, Kucharska e Erickson (2019) demonstraram que uma elevada competência em TI leva os funcionários a desempenharem melhor e com sucesso as suas tarefas, aumentando a sua satisfação no trabalho. Aqui, demonstramos especificamente que a conscientização dos funcionários em TI aumenta a sua satisfação profissional, melhorando o seu desempenho profissional e contribuindo para as competências exigidas nos seus trabalhos.

A pesquisa também mostra que a satisfação com a comunicação interpessoal influencia o desempenho criativo. Conforme afirmado na teoria da criatividade componencial, o desempenho criativo dos funcionários depende do estilo de comunicação no ambiente de trabalho do qual fazem parte (Amabile, 1983). Por exemplo, estudos anteriores examinaram o efeito do capital psicológico (Peng & Chen, 2022), do envolvimento no processo criativo e da segurança psicológica (Ahmad et al., 2022) no desempenho criativo. Aqui, demonstramos que a aquisição e o compartilhamento de informações na comunicação interpessoal melhoram o desempenho criativo dos funcionários, facilitando a geração de ideias novas e valiosas (Naotunna & Zhou, 2021).

Ainda, percebemos que a consciência em TI está positivamente associada ao desempenho criativo. Da mesma forma, VanLaar et al. (2020) descobriram que os indivíduos que possuíam um nível mais elevado de conhecimentos em TI eram mais propensos a envolver-se em processos

de pensamento criativo, tais como geração e avaliação de ideias. Além disso, He et al. (2021) constataram em seu estudo sobre a pandemia da Covid-19 que o conhecimento em TI facilita a integração de diversas fontes de informação, permitindo que os indivíduos desenvolvam soluções únicas e inovadoras para problemas complexos. Aqui, mostramos que a conscientização em TI melhora o desempenho criativo dos funcionários, aumentando o acesso dos funcionários aos recursos de informação e incentivando o pensamento criativo.

Por fim, o estudo mostrou que a conscientização em TI e o desempenho criativo medeiam a relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho. Especificamente, essa descoberta demonstra que o compartilhamento de informações, a aprendizagem e o desenvolvimento de relacionamentos através da comunicação interpessoal aumentam a conscientização dos funcionários em TI, fornecendo as informações necessárias para criar tal conscientização. Além disso, a satisfação na comunicação interpessoal também aumenta o desempenho criativo, facilitando a geração de ideias novas e únicas. Consequentemente, como resultado, os funcionários tendem a sentir alta satisfação no trabalho.

Implicações práticas

São várias as implicações práticas do presente estudo. Em primeiro lugar, os resultados indicam que a satisfação na comunicação interpessoal pode ser descrita como um fator crítico para os teletrabalhadores. Neste contexto, os gestores devem melhorar a comunicação interpessoal entre os membros da organização através de diferentes canais de comunicação (Okoro et al., 2017). Especificamente, considerando que os teletrabalhadores estão longe da comunicação presencial, a utilização de canais de comunicação baseados em vídeo aumentará a satisfação na comunicação por estar mais próxima da comunicação presencial.

Além disso, os teletrabalhadores atuam em ambientes virtuais e isolados socialmente de suas organizações. A comunicação informal dentro das instituições também contribui para o compartilhamento de informações e permite a interação entre os membros (Ma, 2021). Neste sentido, os gestores devem difundir a utilização de canais de comunicação informais e considerar o desenvolvimento de redes sociais dentro da organização para aumentar a satisfação dos funcionários com a comunicação.

A gestão das organizações deve reconhecer a importância de empregos que promovam o desempenho criativo, uma vez que estão diretamente relacionados à satisfação profissional dos funcionários. A implementação de políticas e a oferta de recursos para apoiar o desenvolvimento criativo pode levar a uma força de trabalho mais satisfeita e motivada.

Para apoiar ainda mais a experiência de teletrabalho, as organizações podem considerar a integração de ferramentas que facilitem a colaboração em equipe e o compartilhamento de conhecimentos nas suas políticas de teletrabalho. Essas ferramentas podem ajudar a preencher a lacuna entre os canais tradicionais de comunicação e o ambiente virtual (Smith et al., 2018).

Implicações gerenciais

Os gestores devem concentrar-se em promover a satisfação na comunicação interpessoal entre os teletrabalhadores, pois é um fator crítico para a sua satisfação profissional e conscientização em TI (Kucharska & Erickson, 2019). A comunicação eficaz pode apoiar o compartilhamento de informações, o aprendizado e o desenvolvimento de relacionamentos, o que, em última análise, melhora o desempenho geral dos funcionários.

Os gestores devem desenvolver estratégias para estimular o desempenho criativo entre os teletrabalhadores, tais como proporcionar oportunidades de brainstorming, colaboração, compartilhamento de conhecimento e feedback de apoio (Goh et al., 2020). Também devem considerar a oferta de workshops ou cursos relacionados à TI para capacitar os funcionários com as habilidades e conhecimentos necessários. A implementação de programas de treinamento e desenvolvimento destinados a aumentar a conscientização dos funcionários em TI pode levar a uma maior satisfação no trabalho e a um melhor desempenho nas tarefas (Kucharska & Erickson, 2019; Pérez-López & Alegre, 2012).

Essas recomendações podem ser implementadas criando-se uma cultura de trabalho virtual aberta e inclusiva, onde os funcionários se sintam confortáveis para expressar as suas ideias sem medo de julgamento ou retaliação. A promoção da segurança psicológica, do envolvimento no processo criativo e do capital psicológico entre os teletrabalhadores pode impactar positivamente o seu desempenho criativo (Peng & Chen, 2022).

Em resumo, os gestores desempenham um papel essencial no aumento da satisfação profissional dos teletrabalhadores, promovendo uma comunicação interpessoal eficaz, estimulando a criatividade, aumentando a conscientização em TI, apoiando o bem-estar psicológico no ambiente virtual e cultivando canais de comunicação informais na organização.

Implicações teóricas

O presente estudo amplia a literatura existente sobre teletrabalho, examinando as variáveis inter-relacionadas de satisfação na comunicação interpessoal, conscientização em TI, desempenho criativo e satisfação no trabalho durante a pandemia de Covid-19. Ainda, a pesquisa dá suporte a ideia de que a comunicação interpessoal eficaz desempenha um papel crucial na formação das experiências dos teletrabalhadores (Smith et al., 2018).

Ao demonstrar uma relação positiva entre a satisfação com a comunicação interpessoal e a conscientização em TI, destaca-se a importância das competências tecnológicas no teletrabalho. Os achados corroboram os resultados de Pérez-López e Alegre (2012) sobre a competência em TI e a satisfação no trabalho.

A associação positiva entre desempenho criativo e satisfação no trabalho, aqui confirmada, se soma aos resultados obtidos em pesquisas anteriores de Goh et al. (2020), sugerindo que a promoção da criatividade entre os teletrabalhadores pode levar a uma maior satisfação no trabalho.

O resultado demonstrado aqui, de que a satisfação da comunicação interpessoal influencia o desempenho criativo, contribui para a crescente literatura sobre fatores que afetam a criatividade no local de trabalho, como o capital psicológico (Peng & Chen, 2022; Ma, 2021), o envolvimento no processo criativo e a segurança psicológica (Ahmad et al., 2022).

Ao estabelecer empiricamente que a conscientização em TI e o desempenho criativo são mediadores da relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho, identificamos a necessidade de uma comunicação eficaz e de proficiência em TI em ambientes de teletrabalho (Kucharska & Erickson, 2019; Ninaus et al., 2021).

Limitações e sugestões para futuros estudos

Este trabalho apresenta diversas limitações. Em primeiro lugar, o desenho transversal utilizado não permite a compreensão da causalidade. Nesse sentido, futuros estudos podem explorar a abordagem longitudinal. Em segundo lugar, o uso de dados de autorrelato é outra limitação do presente estudo devido à criação do potencial de viés comum do método. O terceiro ponto é que a amostra utilizada se resume a um contexto nacional específico, ou seja, teletrabalhadores na Turquia. Considerando que os estilos e processos de comunicação diferem de acordo com as culturas (Ma, 2021), recomenda-se que investigações futuras investiguem modelos de pesquisa propostos em diferentes contextos para que os resultados sejam generalizáveis.

Investigamos a satisfação no trabalho como consequência da satisfação com a comunicação interpessoal dos funcionários. Neste contexto, estudos futuros podem investigar possíveis consequências, como o envolvimento dos colaboradores, a identificação organizacional e o bem-estar dos funcionários. Além disso, não nos concentramos nos antecedentes da satisfação na comunicação interpessoal dos teletrabalhadores. Nesse sentido, estudos futuros também podem investigar o impacto da confiança organizacional, dos estilos de liderança, da personalidade e dos canais de comunicação na satisfação na comunicação interpessoal.

O presente estudo também se concentrou na conscientização em TI e no desempenho criativo como mecanismos mediadores na relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho. O papel mediador do desempenho no trabalho, do comportamento de cidadania organizacional e do envolvimento no trabalho deve ser considerado em estudos futuros.

Finalmente, o presente estudo não se concentrou no mecanismo moderador na relação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho. Estudos futuros podem considerar a troca líder-membro, a percepção de ser um membro interno à organização, o capital psicológico e a intensidade do teletrabalho como variáveis moderadoras.

CONCLUSÃO

O presente estudo destaca a importância da satisfação na comunicação interpessoal, do desempenho criativo, da satisfação no trabalho e da conscientização em TI no ambiente de

teletrabalho durante a pandemia da Covid-19. A capacidade de se comunicar eficientemente com os colegas e obtenção de um bom conhecimento de TI são elementos cruciais que influenciam a satisfação com o emprego no âmbito do teletrabalho.

Além disso, a pesquisa mostra que a conscientização em TI e o desempenho criativo funcionam como mediadores na associação entre a satisfação na comunicação interpessoal e a satisfação no trabalho. Isso demonstra que a satisfação no trabalho não depende apenas da capacidade de se comunicar bem com os demais funcionários. Pelo contrário, depende da sua capacidade de compreender e aplicar eficazmente sua inventividade e a TI.

Ao enfatizar a importância da comunicação interpessoal e da conscientização em TI, é possível criar um ambiente e uma força de trabalho que estimulem a criatividade e a produtividade. Ao concentrarem-se nessas áreas, as empresas podem cultivar uma força de trabalho que não seja apenas produtiva e criativa, mas também satisfeita com o trabalho e com o ambiente laboral.

Finalmente, os gestores devem priorizar o desenvolvimento das capacidades de TI dos seus funcionários, já que foi observada no ambiente de trabalho remoto uma relação direta entre as habilidades de TI, os resultados alcançados e a satisfação no trabalho. A implementação dessas medidas estratégicas tem o potencial de aumentar significativamente a satisfação no trabalho entre os teletrabalhadores.

REFERÊNCIAS

- Ahmad, N., Ullah, Z., Aldhaen, E., Han, H., & Scholz, M. (2022). A CSR perspective to foster employee creativity in the banking sector: The role of work engagement and psychological safety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102968. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102968>
- Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 10(1), 123-167. Greenwich, CT: JAI Press.
- Areed, S., Salloum, S. A., & Shaalan, K. (2020). The role of knowledge management processes for enhancing and supporting innovative organizations: a systematic review. *Recent Advances in Intelligent Systems and Smart Applications*, 295, 143-161. https://doi.org/10.1007/978-3-030-47411-9_8
- Baghdarnia, M., Ahghar, G., & Ahmade, A. (2018). Designing and validating the training pattern of information and communication technology (ICT) for employees. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 12(3), 203-218. <https://doi.org/10.22061/jte.2018.3219.1820>
- Beefink, F., Eerde, W. Van, Rutte, C. G., & Bertrand, J. W. M. (2012). Being successful in creative profession: The role of innovative cognitive style, self-regulation, and self-efficacy. *Journal of Business and Psychology*, 27(1), 71-81. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9214-9>
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., & Schuberth, F. (2020). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares: Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information & Management*, 57(2), 103168. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.003>

- Blahopoulou, J., Ortiz-Bonnin, S., Montañez-Juan, M., Espinosa, G. T., & García-Buades, M. E. (2022). Telework satisfaction, wellbeing and performance in the digital era: Lessons learned during COVID-19 lockdown in Spain. *Current Psychology*, 41, 2507-2520. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02873-x>
- Brislin, R. W. (1980). Translation and content analysis of oral and written materials. In H. C. Triandis & J. W. Berry (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology: Methodology* (pp. 89-102). Allyn and Bacon.
- Dainton, M., & Zelle, E. D. (2022). *Applying communication theory for professional life: A practical introduction*. Sage Publications.
- Dong, Y., Bartol, K. M., Zhang, Z. X., & Li, C. (2017). Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: Influences of dual-focused transformational leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 439-458. <https://doi.org/10.1002/job.2134>
- Feist, G. J. (1998). A meta-analysis of personality in scientific and artistic creativity. *Personality and Social Psychology Review*, 2(4), 290-309. https://10.1207/s15327957pspr0204_5
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural model with unobserved variables and measurement errors. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Franklin, P., & Gkiouleka, A. (2021). A scoping review of psychosocial risks to health workers during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2453. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052453>
- Goh, S. K., Jayaraman, K., Mostafiz, M. I., & Leow, Y. M. (2020). The effect of organisational climate on employees' creative performance through knowledge sharing behaviour. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 18(1), 1-14. <https://doi.org/10.34190/EJKM.18.01.001>
- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2005). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 31(2), 301-318. <https://doi.org/10.1177/0149206304271768>
- Gubins, S., Ommeren, J. van, & Graaff, T. de. (2019). Does new information technology change commuting behavior? *The Annals of Regional Science*, 62(1), 187-210. <https://doi.org/10.1007/s00168-018-0893-2>
- He, W., Zhang, Z. J., & Li, W. (2021). Information technology solutions, challenges, and suggestions for tackling the COVID-19. *International Journal of Information Management*, 57, 102287. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102287>
- Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Calantone, R. J. (2013). Common beliefs and reality about PLS: Comments on Rönkkö and Evermann. *Organizational Research Methods*, 17(2), 182-209. <https://doi.org/10.1177/1094428114526928>
- Hill, E. J., McClanahan, K. J., & Driggs, T. (2023). Telework. In *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp. 1-3). Springer International Publishing.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper & Row.

- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Ikhide, J. E., Timur, A. T., & Ogunmokun, O. A. (2022). The potential and constraint of work gamification for employees' creative performance. *The Service Industries Journal*, 42(5/6), 360-382. <https://doi.org/10.1080/02642069.2022.2045278>
- Kirton, M. (Ed.). (1994). *Adaptors and innovators: Styles of creativity and problem solving*. Routledge.
- Krathwohl, D. R. (1993). *Methods of educational and social science research: An integrated approach*. Longman/Addison Wesley.
- Kucharska, W., & Erickson, G. S. (2019). The influence of IT-competency dimensions on job satisfaction, knowledge sharing and performance across industries. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 50(3), 387-407. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-06-2019-0098>
- Ma, J. (2021). Telework triggered by epidemic: Effective communication improvement of telecommuting in workgroups during COVID-19. *American Journal of Industrial and Business Management*, 11(2), 202-214. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2021.112013>
- Marlow, S. L., Lacerenza, C. N., Paoletti, J., Burke, C. S., & Salas, E. (2018). Does team communication represent a one-size-fits-all approach? A meta-analysis of team communication and performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 144, 145-170. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2017.08.001>
- Meneely, J., & Portillo, M. (2005). The adaptable mind in design: Relating personality, cognitive style, and creative performance. *Creativity Research Journal*, 17(2/3), 155-166. <https://doi.org/10.1080/10400419.2005.9651476>
- Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information & Management*, 58(3), 103434. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103434>
- Mitić, S., Nikolić, M., Jankov, J., Vukonjanski, J., & Terek, E. (2017). The impact of information technologies on communication satisfaction and organizational learning companies in Serbia. *Computers in Human Behavior*, 76, 87-101. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.012>
- Moens, E., Lippens, L., Sterkens, P., Weytjens, J., & Baert, S. (2022). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes. *The European Journal of Health Economics*, 23(4), 729-753. <https://doi.org/10.1007/s10198-021-01392-z>
- Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and social services in Spain during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 725. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>
- Mukhtar, M., Risnita, R., & Prasetyo, M. A. M. (2020). The influence of transformational leadership, interpersonal communication, and organizational conflict on organizational effectiveness. *International Journal of Educational Review*, 2(1), 1-17. <https://doi.org/10.33369/ijer.v2i1.10371>

- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Naotunna, N. P. G. S. I., & Zhou, E. (2021). Telework and creativity of professional employees: The mediating roles of autonomy and time pressure. *Journal of Creativity & Business Innovation*, 7, 62-73. <https://www.journalcibi.com/telework.html>
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Okoro, E., Washington, M. C., & Thomas, O. (2017). The impact of interpersonal communication skills on organizational effectiveness and social self-efficacy: A synthesis. *International Journal of Language and Linguistics*, 4(3), 28-32. <https://doi.org/10.1080/15391523.2021.1962455>
- Peng, J. C., & Chen, S. W. (2022). Learning climate and innovative creative performance: Exploring the multi-level mediating mechanism of team psychological capital and work engagement. *Curr Psychol*, 42, 13114-13132. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02617-3>
- Pérez-López, S., & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management & Data Systems*, 112(4), 644-662. <https://doi.org/10.1108/02635571211225521>
- Pond, S. B., III, & Geyer, P. D. (1991). Differences in the relation between job satisfaction and perceived work alternatives among older and younger blue-collar workers. *Journal of Vocational Behavior*, 39(2), 251-262. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(91\)90012-B](https://doi.org/10.1016/0001-8791(91)90012-B)
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891. <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- Ravichandran, T. (2018). Exploring the relationships between IT competence, innovation capacity and organizational agility. *The Journal of Strategic Information Systems*, 27(1), 22-42. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.07.002>
- Rusdi, S. D., Hassan, R., Munir, Z. A., & Mohamad, S. S. (2017). Information and communication technology (ICT) adoption factors and its influence on employees' performance in SMEs. *Advanced Science Letters*, 23(8), 7841-7844. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.9590>
- Serrat, O. (2017). Harnessing creativity and innovation in workplace. In *Knowledge solutions*, 903-910. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_102
- Shannon, C. E. (1948). A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379-423. <https://doi.org/10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x>
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44-68. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Taylor, D. A., Wheeler, L., & Altman, I. (1973). Self-disclosure in isolated groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 26(1), 39-47. <https://doi.org/10.1037/h0034233>

- Tippins, M. J., & Sohi, R. S. (2003). IT competency and firm performance: Is organizational learning a missing link? *Strategic Management Journal*, 24(8), 745-761. <https://doi.org/10.1002/smj.337>
- Tunk, N., & Kumar, A. A. (2022). Work from home: A new virtual reality. *Curr Psychol*, 42, 30665-30677. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02660-0>
- Ukpabi, D. C., & Karjaluo, H. (2017). Consumers' acceptance of information and communications technology in tourism: A review. *Telematics and Informatics*, 34(5), 618-644. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.12.002>
- VanLaar, E., VanDeursen, A. J., VanDijk, J. A., & DeHaan, J. (2020). Determinants of 21st-century skills and 21st-century digital skills for workers: A systematic literature review. *Sage Open*, 10(1), 1-14. <https://doi.org/10.1177/2158244019900176>
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., Peleman, R., Verhaege, R., & Vogelaers, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48, 21-27. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>
- Ye, J. (2020). The role of health technology and informatics in a global public health emergency: Practices and implications from the COVID-19 pandemic. *JMIR Medical Informatics*, 8(7), e19866. <https://doi.org/10.2196/19866>
- Yıldırım, M., Çiçek, İ. & Şanlı, M. E. (2021). Coronavirus stress and COVID-19 burnout among healthcare staffs: The mediating role of optimism and social connectedness. *Curr Psychol*, 40, 5763-5771. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01781-w>
- Yu, J., & Wu, Y. (2021). The impact of enforced working from home on employee job satisfaction during COVID-19: An event system perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24), 13207-1326. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413207>
- Zhou, J. (1998). Feedback valence, feedback style, task autonomy, and achievement orientation: Interactive effects on creative performance. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 261. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.261>

CONFLITOS DE INTERESSE

As autoras não têm conflitos de interesse a declarar.

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Melike Artar: Conceitualização, curadoria de dados, análise formal, Pesquisa; Metodologia; Validação; Elaboração do rascunho inicial; Redação e edição do texto.

Oya Erdil: Conceitualização, curadoria de dados, análise formal; Metodologia; Validação; Visualização; Supervisão; Elaboração do rascunho inicial; Redação e edição do texto.