



INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **Vigilância Eletrónica e Comportamentos Contraproduativos: o Impacto da Perceção do Suporte do Supervisor em contexto de trabalho remoto**

João Pedro Cunha Santos

Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Orientadores:

Professora Doutora Maria Teresa Fortunato Pereira Esteves,

Professora Auxiliar do ISCTE-IUL,

Professora Adjunta do ISCAL-IPL

Setembro, 2022





CIÊNCIAS SOCIAIS  
E HUMANAS

---

Departamento: Economia Política

**Vigilância eletrónica e comportamentos contraproduativos: o impacto da Perceção do Suporte do Supervisor em contextos de trabalho remoto**

João Pedro Cunha Santos

Mestrado em Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos

Orientadores:

Professora Doutora Maria Teresa Fortunato Pereira Esteves,

Professora Auxiliar do ISCTE-IUL,

Professora Adjunta do ISCAL-IPL

Setembro, 2022



## **Agradecimentos**

Esta dissertação simboliza o desfecho de um ciclo inesperado que me proporcionou muitas surpresas a nível pessoal e a criação de novas aspirações profissionais e académicas. A conclusão deste meu percurso representa o culminar de toda uma jornada que me deixa várias memórias felizes, vários objetivos cumpridos e um espírito de superação. No entanto nada seria possível sem o apoio de todas as pessoas que me acompanharam ao longo de todos estes anos.

Quero começar por agradecer à minha orientadora, à Professora Doutora Maria Teresa Esteves, por ter aceite orientar-me e guiar-me neste projeto, e por me ter ajudado em todos os momentos críticos deste percurso. Foi sem dúvida, um grande suporte e motivação para concluir esta dissertação com qualidade e primor pelo pormenor. Quero agradecer a disponibilidade e paciência mas também por toda a aprendizagem que me proporcionou e confiança que me transmitiu.

À minha família, que sempre me ajudou nos momentos mais complicados e me motivou para lutar pelo meu futuro e nunca desistir dos meus objetivos, um grande obrigado. Não existem palavras que consigam descrever a minha gratidão por me terem ajudado a tornar na pessoa que sou hoje e por me terem ensinado tanto ao longo da vida. Sem a vossa ajuda e apoio incondicional esta tese não seria possível por isso, esta minha conquista é dedicada a todos vós.

Quero ainda agradecer a todos os meus amigos por terem estado sempre disponíveis em todos os momentos importantes, ocasiões especiais e por me terem ajudado sempre quando os ânimos não eram os melhores. Estou grato pelas nossas amizades e espero que partilhemos muitos mais momentos juntos, e que nos continuemos a ajudar para todo o sempre.

Finalmente, quero agradecer a todas as pessoas que responderam ao meu questionário e que me permitiram realizar esta dissertação.



## Resumo

O uso de tecnologias de vigilância do comportamento dos trabalhadores encontrou o seu apogeu durante a pandemia covid-19, pelo que, passaram a fazer parte da nova realidade laboral dos regimes de trabalho remoto. Este acompanhamento eletrónico e rotineiro das organizações, impactou a conduta dos colaboradores e acima de tudo, a forma como estes encaram a monitorização eletrónica.

Esta investigação centra-se no impacto da perceção de controlo eletrónico nas atitudes e comportamentos dos colaboradores, procurando analisar se existe uma relação positiva entre perceção de controlo eletrónico e comportamentos contraprodutivos e se esta relação é mediada pelas atitudes negativas face à vigilância eletrónica. De igual modo, procurou-se perceber se a perceção do suporte do supervisor modera a relação entre perceção de controlo eletrónico e atitudes negativas face à vigilância. Foram aplicados questionários on-line a 248 trabalhadores de empresas do setor de Tecnologias de Informação em Portugal.

Os resultados indicam que as perceções dos colaboradores de controlo eletrónico contribuem para que estes se envolvam em comportamentos contraprodutivos e que as atitudes negativas face à vigilância contribuem para essa relação. Ademais, os resultados mostram que níveis elevados de perceção do suporte do supervisor contribuem para reduzir os comportamentos contraprodutivos.

Esta investigação contribui para a literatura de vigilância eletrónica e comportamentos contraprodutivos, tal como enfatiza a importância dos vínculos laborais entre colaboradores e supervisores em contextos de trabalho remoto.

Palavras chave: Trabalho remoto; Controlo eletrónico; Comportamentos contraprodutivos; Atitudes negativas face à vigilância; Perceção do suporte do supervisor;





## **Abstract**

The use of technologies to monitor the behavior of workers found its apogee during the Covid-19 pandemic, so they became part of the new work reality of remote work. Electronic monitoring has impacted the conduct of employees and above all, how they perceive electronic monitoring.

This research focuses on the impact of the perception of electronic control on employees' attitudes and behaviors, seeking to analyze whether there is a positive relationship between perceived electronic control and counterproductive behaviors and whether this relationship is mediated by negative attitudes towards electronic surveillance. Similarly, we sought to understand whether the perception of supervisor support moderates the relationship between perceived electronic control and negative attitudes towards electronic surveillance. Online self-report questionnaires were applied to 248 workers from Information Technology companies in Portugal.

The results indicate that employees' perceptions of electronic control contribute to their engaging in counterproductive behaviors and that negative attitudes towards surveillance contribute to this relationship. Furthermore, the results show that high levels of perceived supervisor support contribute to reducing counterproductive behaviors.

This research contributes to the literature on electronic surveillance and counterproductive behaviors, as well as emphasizes the importance of work bonds between employees and supervisors in remote work settings.

**Key words:** Remote work; Electronic monitoring; Counterproductive behaviors; Negative attitudes toward surveillance; Perception of supervisor support;



## Índice

Introdução.....	1
Capítulo 1 – Enquadramento teórico.....	5
1.1.Vigilância eletrónica .....	5
1.2.Comportamentos contraprodutivos.....	8
1.2.1.Uso contra produtivo da tecnologia.....	12
1.3.Atitudes face à vigilância.....	13
1.4.Perceção do suporte do supervisor.....	16
1.4. Hipóteses de Estudo e Modelo de Análise.....	18
Capítulo 2 - Metodologia .....	21
2.1. Procedimentos e participantes.....	21
2.2. Instrumentos.....	22
2.2.1. Controlo eletrónico (variável preditora).....	22
2.2.2. Comportamentos contraprodutivos (variável critério).....	22
2.2.3. Atitudes negativas face à vigilância (variável mediadora).....	23
2.2.4. Perceção do suporte do supervisor (variável moderadora).....	23
2.3. Análise de dados .....	23
Capítulo 3 – Resultados.....	25
3.1. Análise fatorial exploratória, consistência interna e análise descritiva das variáveis .....	25
3.2. Teste de hipóteses .....	30
3.2.1. Análise das correlações.....	30
3.2.2. Análise das regressões .....	31
3.3. Teste ao modelo de investigação .....	32
Capítulo 4 – Conclusão .....	35
Limitações e desenvolvimentos futuros .....	38
Fontes .....	41
Referências Bibliográficas .....	43
Anexos.....	51
Anexo A.....	51

Anexo B ..... 55

## Índice de tabelas

Tabela 1 Modelos conceituais de CCP .....	10
Tabela 2 Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para a percepção de vigilância eletrônica .....	26
Tabela 3 Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para os comportamentos contraprodutivos.....	27
Tabela 4 Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para as atitudes face à vigilância .....	28
Tabela 5 Estatística descritiva e consistência interna das variáveis do modelo em estudo .....	29
Tabela 6 Alfa de Cronbach e correlações entre variáveis .....	31
Tabela 7 Modelos de regressão para a predição dos Comportamentos contraprodutivos e das Atitudes negativas face à vigilância.....	32
Tabela 8 Regressão para o modelo de mediação das atitudes negativas face à vigilância na relação entre PCE e CCP .....	33
Tabela 9 Resultados da mediação moderada (efeito direto e indireto).....	34
Tabela 10 Síntese dos resultados dos estudos sobre consequências da vigilância eletrônica .....	51



## Índice de figuras

Figura 1 Modelo de investigação .....	20
Figura 2 Modelo de investigação: relação da mediação.....	33





## Introdução

A pandemia originada pela Covid-19 levou a que muitas empresas mudassem o seu *modus operandi* e repensassem a forma como organizam o trabalho (Eurofound & Cedefop, 2020). No mundo laboral, existiu a necessidade de redefinir o local de trabalho dos colaboradores, resultando na incrementação de um regime de trabalho remoto. O teletrabalho é definido na literatura como um trabalho realizado através de tecnologias de informação e comunicação (TIC) (Arnold, 2020), longe das instalações do empregador ou de um local fixo (Eurofound, 2021).

A realização do trabalho à distância é possibilitada e impulsionada pelas TIC, que pela sua natureza, atribuem ao teletrabalho uma maior flexibilidade (Sousa, 2016), o que minimiza a ideia de obrigatoriedade da presença física dos colaboradores nas instalações do empregador para realizar a sua atividade laboral (Valsecchi, 2006).

De acordo com os resultados do Inquérito Rápido e Excepcional às Empresas (INE e Banco de Portugal, 2021), na primeira quinzena do mês de fevereiro de 2021, 58% das empresas em Portugal recorreram ao regime de teletrabalho e 14% destas empresas afirmaram ter mais de 75% dos seus colaboradores neste regime laboral. É de notar que 72% das empresas afirmaram que a quantidade de trabalhadores que estavam a trabalhar à distância era igual ao ano de 2020 e 17% das empresas afirmaram que o número de trabalhadores em teletrabalho em 2021 era superior ao ano 2020 (INE e Banco de Portugal, 2021). Segundo a Microsoft (2021) o regime de trabalho híbrido, uma outra forma de trabalho flexível, vai caracterizar o mercado de trabalho pós-pandemia. Segundo o *2022 Work Trend Index: Annual Report*, 57% dos teletrabalhadores afirmam querer mudar o seu regime laboral para o regime de trabalho híbrido (Microsoft, 2022).

Numa primeira fase, os colaboradores consideraram o teletrabalho bastante positivo e satisfatório devido às vantagens que proporcionava. Posteriormente, surgiram alguns aspetos negativos que evidenciaram temas críticos para a saúde e performance dos colaboradores (Eurofound, 2020b) nomeadamente, a questão de acompanhar e monitorizar as atividades dos mesmos em trabalho remoto (OIT, 2020).

A digitalização do trabalho está a converter-se na nova realidade laboral, e as TIC estão a tornar-se mais sofisticadas e de fácil acesso, transformando-se num fator central e indispensável dos sistemas atuais de gestão de trabalho (Eurofound, 2021). A monitorização do trabalho não é um fenómeno recente (Eurofound, 2020a), no entanto, está a tomar proporções cada vez maiores e mais invasivas, uma vez que consegue ultrapassar as barreiras físicas do local de trabalho, excedendo as práticas convencionais de monitorização (Moreira, 2016).

Segundo o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação nas Empresas realizado pelo INE a 22 de novembro de 2021, 23,4% das empresas usam instrumentos de trabalho que podem ser monitorizados ou controlados remotamente, registando um aumento de 10,4% relativamente ao ano de 2020 (INE, 2021). Este facto relaciona-se com a forma como, no contexto da pandemia

COVID-19, as empresas em Portugal aumentaram o investimento nas TIC, levando a que 96,6% destas empresas e 44,5% dos colaboradores utilizassem dispositivos eletrónicos, como o computador, para realizar a sua atividade profissional à distância (INE, 2021).

No Código do Trabalho português, a lei 7/2009 de 12 de fevereiro estipula que o empregador só pode usar mecanismos de monitorização para proteger os seus colaboradores (Moreira, 2016). Todavia, num cenário laboral em que os limites da vida profissional e pessoal tornam-se difusos, a monitorização, omnipresente e rotineira, pode causar uma ameaça à privacidade dos colaboradores (Holland et al., 2015).

Segundo D'urso (2006) a vigilância eletrónica resulta numa perceção de controlo pelos empregadores. Deste modo, os colaboradores podem manifestar o seu desagrado e alinhar em comportamentos contraprodutivos como atos de resistência (Courpasson et al., 2011) e desafiar a distribuição normativa de poder das organizações (Vorvoreanu & Botan, 2001). As atitudes negativas face à vigilância eletrónica assumem um fator chave na origem de comportamentos contraprodutivos. Martin et al. (2016) concluem que para atenuar estes comportamentos, que podem causar grandes danos organizacionais, é necessário atuar ao nível das atitudes face à vigilância.

A reação face à perceção de vigilância eletrónica é um tema recente e pouco explorado na literatura, sobretudo quando o direcionamos para o teletrabalho (Holland et al., 2016). Como tal, é necessário desenvolver uma compreensão mais aprofundada das consequências da perceção da vigilância eletrónica em regime de trabalho remoto. Um segundo aspeto que importa compreender, está relacionado com o tipo de comportamentos contraprodutivos que emergem no teletrabalho, e que podem divergir dos de um regime de trabalho presencial (McParland & Connolly, 2020).

Surge, também, a necessidade de perceber como é que tais comportamentos podem ser minimizados. Segundo Nilles (1998), um dos maiores obstáculos do teletrabalho é a falta de confiança na gestão. Como tal, as atitudes negativas, nomeadamente a desconfiança inerente às tecnologias de vigilância (Holland et al., 2015), poderão ser atenuadas quando os colaboradores percecionam suporte do supervisor, o que sinaliza que os supervisores valorizam o seu trabalho e preocupam-se com o seu bem estar (Nemțeanu et al., 2021). Alguns autores como Ceribeli & Severgnini (2020) analisaram a pertinência desta variável na prevenção de comportamentos contraprodutivos mas o seu estudo foi inconclusivo.

Neste sentido, com esta dissertação pretende-se analisar o impacto que as atitudes face à vigilância eletrónica têm na relação entre perceção de vigilância eletrónica e comportamentos contraprodutivos. Procura-se também averiguar se a perceção do suporte do supervisor exerce um papel moderador, condicionando esta relação. Deste modo, evidenciam-se como objetivos deste estudo, perceber se existe uma relação positiva entre a perceção de vigilância eletrónica e comportamentos contraprodutivos, perceber se essa relação vai ser mediada pelas atitudes face à vigilância, e perceber se a perceção do suporte do supervisor modera esta mediação. Assim, será que a perceção do suporte do

supervisor é uma variável fundamental para atenuar os comportamentos contraprodutivos num contexto de trabalho remoto?

Posto isto, esta investigação está estruturada em duas grandes partes. A primeira corresponde à revisão da literatura e debate conceptual que incide sobre a vigilância eletrónica, os comportamentos contraprodutivos, as atitudes face à vigilância e a perceção do suporte do supervisor. A segunda parte descreve a metodologia, o tratamento, apresentação e análise dos principais resultados de um estudo empírico realizado junto de uma amostra de trabalhadores do setor de Tecnologia de informação (TI) em situação de teletrabalho ou regime híbrido. A dissertação termina com uma conclusão e propostas para desenvolvimentos futuros.



## Capítulo 1 – Enquadramento teórico

### 1.1. Vigilância eletrónica

O regime de teletrabalho originou uma grande necessidade dos empregadores acompanharem detalhadamente, o desempenho dos colaboradores (Eurofound, 2020a) para garantir que os mesmos mantêm uma boa conduta profissional e atingem os objetivos organizacionais (Chudinovskikh, et al., 2021; McParland & Connolly, 2019). Os avanços tecnológicos facilitaram a resposta das empresas às crescentes pressões de competitividade do mercado de trabalho (McParland & Connolly, 2020) assumindo um grande papel na mudança do paradigma laboral para um espaço virtual (Ravid, et al., 2020; Holland, et al. 2015). Segundo Valsecchi (2006) o controlo eletrónico espelha um comportamento organizacional típico de uma economia capitalista pós-industrial.

A vigilância eletrónica remete para a recolha, armazenamento, análise e comunicação informatizada sobre diversas atividades realizadas pelos colaboradores num contexto laboral (Alge, 2001; Kalischko & Riedl, 2021), em tempo real (Abraham, et al., 2019; Aiello, 1993) sendo possibilitado pelas TIC (Clary, 2021). Alguns autores acrescentam ainda que este conceito deve ser entendido como um fenómeno multidimensional com efeitos psicológicos previsíveis, que resultam em preditores dos comportamentos e atitudes dos colaboradores (Martin, et al. 2016; Ravid, et al., 2020). A vigilância sempre existiu e segundo Ball (2010) ajuda a preservar a estrutura hierárquica das organizações.

Apesar da vigilância eletrónica representar uma parte do panorama organizacional contemporâneo, Weber (1947) afirma que qualquer forma de controlo organizacional surge pela necessidade de manter a subordinação dos colaboradores à empresa. Este argumento vai ao encontro da visão de Foucault (1977), que argumenta que o ato de vigiar os colaboradores consiste numa forma de instituir a disciplina de trabalho (Vorvoreanu & Botan, 2001; Holland, et al., 2015), e portanto, coage os mesmos a aumentar a sua produtividade (Clary, 2021; Townsend, 2005). Corlett (1992) relaciona a vigilância eletrónica com o conceito de Taylor de “eficiência industrial”, na medida em que, a presença de tecnologias digitais no local de trabalho pode levar à “taylorização do escritório”. Já outros autores olham para a vigilância eletrónica como o Taylorismo moderno uma vez que constitui uma forma de controlo burocrático (Vasconcelos & Pinochet, 2002; D'urso, 2006; Ravid, et al., 2020).

A vigilância eletrónica permite obter informações variadas como, padrões de comportamento (Stanton & Stam, 2003), ritmos de trabalho e desempenho e tempo gasto pelos colaboradores em tarefas de índole laboral e pessoal (Bose & Bandyopadhyay, 2009). Porém McParland & Connolly (2019) apresentam uma vantagem distópica deste tipo de controlo, na medida em que, a sua implementação apenas beneficia a organização. Assim, o capital humano das empresas pode ser alvo de uma vigilância intensa, invasiva e pormenorizada (Moreira, 2016), que enfatiza o controlo individual em detrimento do controlo de grupo (Ball, 2010). Esta conduta origina um conflito de interesses entre a organização e os colaboradores (D'urso, 2006). Como tal, os colaboradores podem manipular o sistema de vigilância

(Townsend, 2005), ou negligenciar determinados regulamentos da empresa (Abraham, et al., 2019; Spitzmuller & Stanton, 2006).

McParland & Connolly (2019) afirmam que algumas empresas apresentam razões legítimas para a implementação de vigilância eletrônica no local de trabalho. Esta ajuda a prevenir ambientes de trabalho caóticos e reduz a imprevisibilidade do comportamento dos colaboradores (Stanton & Stam, 2003). Todavia, é de notar que segundo o artigo 20.º n.º1 o Código do Trabalho Português, o empregador não pode recorrer à utilização de meios digitais para exercer um controlo eletrónico à distância (Monteiro, 2021), o empregador não pode monitorizar a vida privada dos teletrabalhadores (Moreira, 2016). O direito de personalidade dos colaboradores acrescenta ainda um cuidado redobrado no uso de tecnologias de vigilância, cuja Lei n.º7/2009 de 12 de fevereiro conferiu maior pormenor aos artigos 16.º (reserva da intimidade da vida privada) e 20.º (utilização de meios de vigilância à distância) (Monteiro, 2021).

Deste modo, a Gestão de Recursos Humanos tem sentido dificuldades em equilibrar as vantagens da vigilância eletrônica e os seus efeitos secundários (Abraham, et al., 2019), especialmente no que diz respeito à privacidade dos colaboradores. Segundo Kalischko & Riedl (2021) o nível de vigilância depende do grau de invasão da mesma. Esta questão aumenta o debate sobre a natureza ética da vigilância eletrônica (McParland & Connolly, 2020; Ball, 2010), uma vez que, as empresas devem considerar as consequências da mesma no capital humano (Chudinovskikh, et al., 2021). No entanto, Kalischko & Riedl (2021) referem que a tecnologia pode ser utilizada para aumentar a eficiência e produtividade laborais como também a segurança dos colaboradores, acabando por beneficiar o futuro dos mesmos em termos de remunerações mais elevadas.

Rogerson (1998) sugere que as organizações devem considerar o princípio da proporcionalidade quando implementam a vigilância eletrônica. Assim, o objetivo deste princípio seria conseguir equilibrar as necessidades e benefícios da vigilância eletrônica e o direito à privacidade dos colaboradores (McParland & Connolly, 2019). Kalischko & Riedl (2021) afirmam que as empresas estão agora mais suscetíveis à criação de políticas, que sejam eticamente aceites para equilibrar o conflito em questão.

A investigação sobre vigilância no local de trabalho iniciou-se na década de 80 e tinha por objetivo único, medir o desempenho dos colaboradores (Stanton & Weiss, 2000). Tal foi possível através da monitorização analógica extensiva e registo de atividades de teclado e cliques de “rato” (Stanton, 2000). Com a introdução das TIC na economia, a vigilância eletrônica assumiu um formato mais sistemático e metódico, dada a eficiência e praticidade das TIC, que possibilitou a recolha de informação sobre um conjunto mais alargado de atividades relacionadas ou não com o trabalho (McParland & Connolly, 2020; Botan, 1996). Estes processos são possíveis através de um maior investimento e sofisticação da inteligência artificial (McParland & Connolly, 2019). Deste modo, a vigilância eletrônica serve de apoio a eventuais tomadas de decisão, como despedimentos, contratações ou processos disciplinares (Kalischko & Riedl, 2021; Abraham, et al., 2019; Stanton J. M., 2009).

Stanton (2000) analisou como a percepção de vigilância eletrônica molda as atitudes e comportamentos dos colaboradores. Nesta dissertação recorreu-se predominantemente à lista de indicadores de Stanton (2000), para medir a percepção de vigilância eletrônica em contexto de trabalho remoto, em conjunto com outros indicadores provenientes de várias escalas existentes na literatura, que serão apresentados no capítulo da metodologia.

Bose & Bandyopadhyay (2009) argumentam que aquilo que distingue a vigilância eletrônica de uma monitorização tradicional é o conteúdo da informação recolhida. Na sua fase primordial, a recolha de informação era presencial e limitada em que os supervisores davam primazia à quantidade de trabalho realizado (Attewell, 1987). Em contrapartida, a natureza omnipresente das TIC permitiu uma recolha contínua e discreta de dados sem qualquer esforço humano (Fairweather, 1999; Vorvoreanu & Botan, 2001; McParland & Connolly, 2020). No entanto, ambos os métodos podem fornecer dados de desempenho como feedback; podem ocorrer com ou sem a permissão dos colaboradores; podem ser regulares ou intermitentes; e podem ou não ser justificados pela organização (Stanton, 2009; Aiello, 1993). Porém Kitchin (2014) e Ravid, et al. (2020), argumentam que a vigilância eletrônica não é exaustiva e não fornece dados de elevada qualidade, uma vez que as informações recolhidas podem ser ambíguas.

Algumas das razões que justificam as práticas de vigilância eletrônica são: a proteção e segurança da organização, (Holland, et al., 2015; Stanton & Weiss, 2000; Vorvoreanu & Botan, 2001; Ball, 2010; D'urso, 2006); garantir fluxos de trabalho produtivo (Holland, et al., 2015; McParland & Connolly, 2020; McParland & Connolly, 2019; Abraham, et al., 2019; Kalischko & Riedl, 2021; Ball, 2010; D'urso, 2006; Aiello, 1993); melhorar o planeamento de recursos (Kalischko & Riedl, 2021; Aiello, 1993; Ball, 2010); prevenir o roubo (McParland & Connolly, 2019) e mapear e controlar os custos organizacionais (D'urso, 2006). A vigilância eletrônica pode ainda assumir um leque variado de formas, tais como: monitorização de chamadas telefónicas; monitorização do correio eletrónico; monitorização de ficheiros informáticos e ligações à Web, entre outros (Clary, 2021; Alge, 2001; Kalischko & Riedl, 2021; Spitzmuller & Stanton, 2006; Ravid, et al., 2020; Ball, 2010).

As organizações usam mecanismos de controlo digital para se protegerem de eventuais ataques, intencionais ou involuntários, dos colaboradores (D'urso, 2006). Algumas empresas insistem que ao disponibilizar os instrumentos de trabalho têm o direito de monitorizar os computadores independentemente do tipo de informação que possam vir a recolher (Fairweather, 1999). Contudo, num regime de trabalho à distância em que os limites da vida profissional e a esfera pessoal se tornam difusos, a monitorização levanta graves questões sobre a sua aceitabilidade (Ravid, et al., 2020). Na Tabela 9 (Ver anexo A) apresentam-se os resultados da revisão de literatura efetuada sobre as consequências negativas da vigilância eletrônica. As práticas de vigilância eletrônica podem constituir uma contradição com outras estratégias organizacionais cujos alicerces são sustentados pela confiança, relações de emprego saudáveis e capacitação e envolvimento dos colaboradores na organização (Holland & Bardoel, 2016; Ball, 2010).

Nesta linha de pensamento, Stanton & Weiss (2000) referem uma situação de dualidade relativamente à vigilância eletrónica. Estas práticas são implementadas para o benefício do empregador (Stanton & Weiss, 2000; McParland & Connolly, 2019), que resulta no empoderamento das chefias (Holland, et al., 2015); Ball, 2010) e na impotência dos colaboradores (Stanton & Stam, 2003; Fairweather, 1999; Valsecchi, 2006). Outros autores descrevem este mesmo cenário como uma assimetria de poder (Aiello, 1993; Moreira, 2016), em que por um lado, favorece o empregador, mas por outro pode originar atitudes negativas que resultem em comportamentos desviantes (Holland et al., 2015).

Um conceito que está subjacente à vigilância eletrónica é o “*Panopticon*” criado por Jeremy Bentham (Foucault, 1977). Este conceito, representa uma estrutura arquitetónica, na qual os indivíduos podem ser observados sem que tenham a perceção de que estão a ser vigiados, e portanto, controlam constantemente o seu comportamento para não serem sancionados (Holland, et al., 2015; McParland & Connolly, 2020). Mais tarde, este conceito foi transformado em “*Eletronic Panopticon*”, numa tentativa de ajustar o conceito inicial ao contexto de trabalho remoto (Vorvoreanu & Botan, 2001). Neste cenário, a atividade dos colaboradores está sempre visível e exposta a uma figura de autoridade, sem que os primeiros tenham a perceção da frequência e finalidade dessa vigilância (Kalischko & Riedl, 2021; Botan, 1996).

É importante perceber que as TIC assumem uma dupla função. Por um lado, constituem um instrumento de trabalho dos colaboradores que é alvo de vigilância eletrónica (Spitzmuller & Stanton, 2006), por outro lado, desempenham uma vertente de lazer de uso pessoal (Eurofound, 2020a). Um controlo organizacional rotineiro e exacerbado, torna os colaboradores mais suscetíveis a desenvolverem sentimentos de resistência com o intuito de manipular ou subverter o controlo percecionado (Ball, 2010). Esta ideia vai ao encontro da teoria de Reação Psicológica de Brehm (1966) que postula que quando um colaborador perde a capacidade de controlar uma situação ou perceciona que a sua liberdade está a ser comprometida, o mesmo envolve-se em comportamentos contraprodutivos. Neste sentido, a utilização de tecnologias de vigilância gera uma reação psicológica (Martin et al., 2016) que resulta em comportamentos contraprodutivos para recuperar o controlo e a liberdade perdidos (Lawrence & Robinson, 2007).

## **1.2. Comportamentos contraprodutivos**

O desvio organizacional pode ser entendido como uma conduta comportamental que transgride as normas sociais de uma organização (Mastrangelo et al., 2006) recorrendo à utilização não produtiva e não autorizada de tempo ou recursos de uma entidade patronal (Mastrangelo et al. 2003). Numa definição mais restrita Hollinger (1986) define comportamentos contraprodutivos (CCP) como uma conduta comportamental indesejada que vai contra os interesses da organização, cujas consequências, segundo Freire, et al. (2011), são nefastas para a mesma. Robinson & Bennett (1995) acrescentam que



estes comportamentos são voluntários, intencionais e destrutivos que violam as normas organizacionais e podem ser dirigidos à organização, aos seus membros ou a ambos. Todos estes comportamentos têm o mesmo objetivo de prejudicar o alvo correspondente (Bennett & Robinson, 2000; Berry et al. 2007) causando grandes danos organizacionais (Freire et al. 2011).

Contrastando com a definição supra apresentada, os autores Marcus, et al. (2016) subtraem a conotação de intencionalidade inerente a este conceito, afirmando que este tipo de comportamento corresponde a atos volitivos que podem ser realizados com ou sem a intenção de prejudicar o alvo a que se destinam. Freire, et al. (2011) e Robinson & Greenberg (1999) acrescentam que este(s) comportamento(s) pode ser caracterizado como funcional ou disfuncional mediante as intenções e objetivos dos indivíduos. Sackett (2002) introduzem a conotação de legitimidade ao conceito inicial, modificando-o ligeiramente. Assim, os CCP são todas as práticas desviantes que vão contra os interesses legítimos da organização, excluindo alguns comportamentos que podem ser desviantes mas que não transgridem as normas organizacionais, como recusar trabalhar horas extra sem remuneração (Sackett, 2002; Griep et al. 2018). Apesar das diferenças conceptuais, muitas destas ações são realizadas por colaboradores que não querem ser descobertos (Gruys & Sackett, 2003; Freire et al. 2011; Sackett P. R., 2002).

Os CCP remetem para um conjunto de comportamentos que as organizações preferiam que não fossem manifestados (Griffin & Lopez, 2005). Kaplan (1975) e Nemţeanu et al. (2021) argumentam que os CCP surgem pela não conformidade dos colaboradores com determinadas normas organizacionais ou pela motivação dos mesmos em violar as expectativas normativas do contexto organizacional em que estão inseridos. Reforçando esta ideia, Bennett & Robinson (2000) afirmam que os CCP constituem um problema intemporal e dispendioso, uma vez que a sua prevalência nas organizações representa uma ameaça económica constante. Tanto Hollinger & Clark (1982) como Lawrence & Robinson (2007) sugerem que os CCP são uma resposta específica a contextos organizacionais específicos. É de notar que esta conduta sempre existiu no local de trabalho e tem um impacto na forma como os colaboradores são percecionados pela sua organização (Rotundo & Sackett, 2002).

Martin, et al. (2016) referem que mediante um cenário de vigilância eletrónica os CCP aumentam enquanto os comportamentos de cidadania organizacional (CCO) diminuem. Ambos os conceitos representam uma conduta comportamental oposta e o seu núcleo conceptual é muito distinto, na medida em que, os CCP prejudicam a organização e os CCO beneficiam a mesma (Spector & Fox, 2010). A literatura repousa na ideia de que um colaborador que se envolve num CCP é pouco provável que se envolva num CCO (Dalal, 2005). Contudo, Spector & Fox (2010) afirmam que estes dois conceitos podem estar positivamente relacionados podendo ocorrer em conjunto ou sequencialmente, em determinadas situações como: restrições organizacionais, falta de recompensas esperadas e sentimento de culpa dos colaboradores. Esta linha de pensamento vai ao encontro do estudo realizado por Perrewé & Zellars (1999) que postulam que a culpa sentida por praticar um CCP mobiliza os colaboradores em envolver-se em CCO.

Seguidamente, na tabela 1 apresenta-se uma síntese de como os CCP têm sido conceptualizados ou investigados.

Autores	Modelo	Itens da escala	Amostra	Metodologia	Tipo de estudo
Hollinger e Clark (1982)	2 categorias de CWB	15 itens	9,175 de 3 grandes indústrias	Questionário de autorrelato	Empírico
Robinson e Bennett (1995)	Modelo bidimensional OD e ID	23 itens	250 estudantes em part-time	Questionários de autorrelato	Empírico
Gruys e Sackett (2003)	11 categorias de CWB	66 itens	343 ex-alunos universitários	Questionário de autorrelatos e julgamentos de colegas de trabalho e supervisores	Empírico
Spector et al. (2006)	CWB-C	45 itens	169 trabalhadores	Questionários de autorrelato	Empírico
Martin et al. (2016)	T- CWB	34 itens	146 teletrabalhadores	Questionários de autorrelato	Empírico

*Tabela 1 Modelos conceituais de CCP*

A investigação sobre CCP teve origem na década de 80, onde encontra a sua raiz no estudo de agressão nas organizações (Spector, et al., 2006). Contudo, a falta de uma teoria que interligasse vários CCP impulsionou o surgimento de modelos conceituais mais complexos (Sackett, 2002). Segundo Marcus, et al. (2016) e MacLane & Walmsley (2010), a existência de vários modelos conceituais revelam uma falta de consenso em medir, categorizar e relacionar os vários CCP.

Hollinger & Clark (1982) apresentam a primeira estrutura conceptual onde consideraram duas grandes categorias de CCP. A primeira “Desvio de propriedade” envolve o uso indevido de bens do empregador como roubo e danos materiais; a segunda categoria “Desvio de produção” diz respeito à violação de normas de trabalho, entre as quais, atrasos e pausas longas e frequentes mas também comportamentos que prejudicam a produção do trabalho como uso de drogas e álcool (Hollinger & Clark, 1982).

Robinson & Bennett (1995) propuseram-se a expandir o modelo conceptual anterior visto que este não abrangia CCP interpessoais. Assim, Robinson & Bennett (1995) criaram um modelo bidimensional com duas grandes dimensões. A primeira, que abrange as duas categorias concebidas por Hollinger & Clark (1982), descreve comportamentos dirigidos à organização (OD) como desvio de propriedade e retirada física e psicológica; e a segunda focaliza-se nos membros da organização (ID) e inclui comportamentos como assédio sexual ou abuso verbal. Robinson & Bennett (1997) afirmam que um indivíduo que se envolve num comportamento de uma dimensão é mais suscetível de se envolver

noutro comportamento da mesma dimensão. Segundo Sackett P. R. (2002), Gruys & Sackett (2003) e Bennett & Robinson (2000) os colaboradores podem envolver-se em vários CCP independentemente do seu alvo e antecedentes.

Através de uma análise multidimensional, Robinson & Bennett (1995) sugeriram que os CCP variavam ao longo de duas dimensões, sendo elas o alvo (ID/OD) e a gravidade (mais severos/menos severos). As interseções destas duas dimensões originaram quatro quadrantes: desvio de propriedade (organizacional mais grave); desvio de produção (organizacional menos grave); agressão pessoal (interpessoal mais grave); e desvio político (interpessoal menos grave). Este modelo originou um instrumento de medição, *Interperssoal and Organizational Deviance Scale*, para avaliar os CCP.

Gruys & Sackett (2003) criaram um modelo com onze categorias comportamentais para analisar as dimensões e relações entre os vários tipos de CCP. Estes autores criaram uma escala multidimensional em que os CCP variavam ao longo de duas dimensões. Uma primeira diz respeito ao alvo, ID e OD, e uma segunda diz respeito à relevância da tarefa, em que um extremo corresponde a atos que prejudicam o desempenho do trabalho como uso indevido de tempo e recursos; e no outro atos prejudiciais que não estão diretamente relacionados com o desempenho organizacional, como consumo de drogas e álcool ou roubo (Sackett P. R. 2002 ; Gruys & Sackett, 2003).

Spector, et al. (2006) criaram uma lista de 5 comportamentos contra produtivos denominada por *Counterproductive Working Behaviours – Checklist (CWB-C)* alicerçada no modelo de Robinson & Bennett (1995). O primeiro comportamento desta lista enquadra-se na categoria de ID (abuso) e as restantes enquadram-se na categoria de OD (desvio de produção, sabotagem, roubo e retirada) (Spector, et al., 2006).

Comparando, sucintamente, estes três modelos, Robinson & Bennett (1995) e Gruys & Sackett (2003) usaram o mesmo método de investigação para desenvolver e testar os seus modelos conceptuais, no entanto, obtiveram dimensões diferentes em termos de abrangência e especificidade (Marcus et al. 2016). Já Spector et al. (2006) não testaram empiricamente a sua tipologia. Adicionalmente, Spector, et al., (2006) e Gruys & Sackett (2003) organizaram os comportamentos de acordo com o conteúdo dos mesmos, já o critério de Robinson & Bennett (1995) é o alvo do comportamento. Bennett & Robinson (2000) abandonaram formas mais severas de CCP por serem atos comportamentais raros, no entanto, Gruy & Sackett (2003) não excluíram estas formas mais severas do seu modelo (Marcus et al. 2016). Robinson & Bennett (1995) e Gruys & Sackett (2003) focam-se na coocorrência de CCP e Spector, et al. (2006) analisaram as suas categorias de forma isolada. Em suma, o estudo dos CCP tem despertado o interesse da academia, mas não existe consenso na definição nem na classificação destes comportamentos.

Holland, et al. (2016) apresentam-nos a escala mais recente de CCP, *Teleworking – Counterproductive Working Behaviours Scale (T-CWB)* que contem indicadores que melhor se ajustam ao regime de trabalho remoto. Os autores criaram este instrumento argumentando que as escalas tradicionais de CCP eram inadequadas à flexibilidade do regime de trabalho remoto, na medida em que

alguns CCP perdiam o seu sentido quando enquadrados fora de um contexto de trabalho presencial (Holland, et al. (2016). A T-CWB foi construída a partir das 5 dimensões de Spector, et al. (2006) incluindo indicadores das várias escalas de CCP já existentes. A escala utilizada nesta dissertação para medir os CCP foi a T-CWB, uma vez que se alinha com o contexto laboral no qual os CCP serão analisados, juntamente com outros indicadores relativos ao uso contraprodutivo das TIC, que serão aprofundados no capítulo da metodologia.

### **1.2.1. Uso contra produtivo da tecnologia**

O uso contraprodutivo das TIC assume uma grande preocupação para empresas (Weatherbee & Kelloway, 2006). Segundo Weatherbee (2010) a utilização de tecnologias modernas e sofisticadas no local de trabalho representam uma faca de dois gumes, na medida em que, aumentam a produtividade e eficiência do trabalho, mas também podem ser alvo de uma utilização abusiva. O uso contraprodutivo das TIC varia desde navegar na internet durante o horário de trabalho (Lim, 2002) a comportamentos mais graves como fraude, roubo, entre outros (Weatherbee & Kelloway, 2006). Os comportamentos mais comuns são o uso do correio eletrónico e o acesso à Internet para fins pessoais (Weatherbee T. G., 2010; D'urso, 2006; Johnson & Kulpa, 2007).

Weatherbee (2010) define *cyberdeviancy* como um comportamento voluntário que ameaça ou resulta em danos para uma organização, os seus membros ou para as partes interessadas. Esta definição remonta para a definição de CCP de Robinson & Bennett (1995). Uma forma de desvio informático pode ser denominada de *Cyberloafing*. Lim (2002) define este conceito como um conjunto de comportamentos que pressupõem um acesso organizacional à internet para uso pessoal durante o horário de trabalho. Segundo Caplan (2007) este conceito, está relacionado com o vício da internet.

Lim (2002) apresenta um conceito que surge juntamente com o *Cyberloafing*, as técnicas de neutralização. Este conceito tem origem no estudo de Sykes & Matza (1957) que explica que um colaborador racionaliza um ato desviante a priori a fim de se convencer que o seu comportamento contraprodutivo é justificável. As técnicas de neutralização permitem que um colaborador alinhe num CCP sem qualquer preocupação. Hollinger (1991) refere que os colaboradores que se envolviam em CCP eram mais suscetíveis de evocar esta técnica para desculpar o seu comportamento desviante e manter uma imagem positiva no local de trabalho (Hollinger, 1991).

Mastrangelo et al., (2006) na sua investigação sobre *Counterproductive Computer Use (CCU)* argumentou que este está relacionado com comportamentos que entram em conflito direto com os objetivos organizacionais e colocam o empregador em risco legal e financeiro. Exposição de informação confidencial, propagação intencional de vírus informáticos e atividades ilegais são alguns exemplos deste tipo mais grave de CCU (Mastrangelo et al. 2003). Contudo, o uso contraprodutivo do computador pode apresentar algumas vantagens, tais como: melhorar as competências informáticas dos colaboradores, aumentar os contactos comerciais, equilibrar a vida pessoal e laboral, aliviar o stress e estimular a criatividade dos colaboradores (Mastrangelo et al., 2006).

Não obstante, o uso contraprodutivo das TIC tem contribuído para uma maior ameaça a ataques informáticos dirigidos às organizações, cujos motivos podem ser intencionais ou por negligência (McParland & Connolly, 2020). Assim, as atitudes negativas dos colaboradores face à vigilância assumem um impacto significativo na decisão dos colaboradores em envolver-se em CCP (Martin et al. 2016).

### **1.3. Atitudes face à vigilância**

Ball (2010) afirma que é necessário equacionar os processos sociais inerentes à vigilância eletrónica, na medida em que, a implementação da mesma está sujeita à criação de sentido pelo colaborador. Como tal, o capital humano das empresas pode reagir de forma positiva ou negativa à implementação de tecnologias de vigilância, apoiando, por exemplo, o fator da segurança mas opondo-se aos seus aspetos mais intrusivos (Ball, 2010). Stanton (2000) afirma que a monitorização eletrónica possui características que são percecionadas pelos colaboradores e que influenciam o seu comportamento.

D'Urso (2006) através do conceito "*perceived surveillance concern*" explica como as atitudes espelham o nível de preocupação dos colaboradores com a utilização de tecnologias de vigilância no local de trabalho. Martin et al. (2016) afirmam que as atitudes face à vigilância mediavam a perceção de vigilância eletrónica e os CCP. O seu estudo confirma que níveis mais elevados de perceção de vigilância geram atitudes negativas que resultam em CCP (Martin, et al., 2016; Alge et al. 2006; Varca, 2006; Jenson & Raver, 2012). Assim, o sucesso da implementação das tecnologias de vigilância, depende, criticamente, das atitudes dos colaboradores (Martin et al. 2016; Stanton 2000; Abraham, et al., 2019; McNall & Roch, 2009). Contudo, pode haver algumas oscilações na perceção de vigilância consoante a posição hierárquica que um colaborador ocupa numa organização (D'urso, 2006).

A implementação de tecnologias de monitorização pode originar interpretações negativas pelos colaboradores (Holland, et al., 2015), como por exemplo, estes não serem dignos de confiança ou que o seu desempenho é inferior (Stanton & Stam, 2003; McParland & Connolly, 2020). Oz, et al. (1999) referem que os colaboradores insistem na ideia de que a vigilância resulta na criação de tensão no local de trabalho. No entanto, Abraham et al. (2019) argumentam que se as pessoas têm uma experiência pessoal positiva com a monitorização da sua vida privada ou caso se habituem à vigilância no local de trabalho e percebam que esta não é nociva para a sua performance e bem-estar, terão maior probabilidade de desenvolver atitudes positivas face à vigilância.

Furnham & Swami (2015) criaram um modelo de atitudes face à vigilância num contexto laboral. Através da sua escala bidimensional, *Surveillance Work Scale*, dividiram os indicadores entre atitudes positivas e atitudes negativas. A correlação entre ambas as categorias é fraca, uma vez que se dirigem a reações diferentes e correlacionaram-se de forma diferente com variáveis externas (Furnham & Swami, 2015). Furnham & Swami (2019) concluíram que as atitudes negativas estavam significativamente relacionadas com menor satisfação e autonomia no trabalho, maior perceção de

discriminação no trabalho e atitudes desfavoráveis relativamente à autoridade. Por oposição, atitudes positivas estavam associadas a maiores níveis de satisfação no trabalho e atitudes mais positivas em relação à autoridade (Furnham & Swami, 2015). Estas autoras afirmam que os colaboradores que apresentavam atitudes negativas são colaboradores alienados e descontentes com o trabalho ou com a sua situação profissional (Furnham & Swami, 2019). O instrumento produzido por Furnham & Swami (2015), *Surveillance Work Scale*, foi a escala utilizada na parte empírica desta dissertação.

Abraham et al. (2019) referem o conceito "*percieved behavioral control*" porque alude a uma intenção comportamental, ou seja, quanto maior for a perceção de controlo, maior será a probabilidade de um indivíduo alinhar num CCP (Furnham & Swami, 2015). Martin, et al. (2016) perceberem que a associação entre atitudes e intenções comportamentais era mais forte nos colaboradores que mais se envolviam em CCP. Para fundamentar estas afirmações, vários autores evocam a teoria do Comportamento Planeado (Ajzen, 1991). Esta teoria postula que a intenção comportamental é um grande preditor do comportamento real (Abraham, et al., 2019), sublinhando o papel das atitudes face à vigilância e do controlo percebido num contexto laboral (Spector, et al., 2006).

As atitudes negativas podem assumir a forma de resistência que pode ser vista como um ato de anti disciplina que visa subverter as relações de poder das estruturas organizacionais (Vorvoreanu & Botan, 2001). A resistência é um fenómeno social inerente às organizações e surge sempre associado ao conceito de poder, na medida em que são produtos um do outro (Foucault, 1977). Esta linha de pensamento vai ao encontro da corrente funcionalista, que olha para a resistência como um produto específico de formas de controlo (Neto, et al., 2018). Porém, Neto, et al., (2018) apresentam outra perspetiva ideológica, a corrente crítica, que postula que a resistência pode ser considerada legítima e que resulta na emancipação dos colaboradores (Neto, et al., 2018).

Seguindo esta linha de pensamento, Skarlicki & Folger (1997) preferem usar o termo retaliação para descrever os comportamentos fruto de atitudes negativas face à vigilância como legítimos que são acionados para responder a injustiças percebidas no local de trabalho. Do mesmo modo, o conceito de resistência produtiva refere-se a formas de protesto institucional (Courpasson, et al., 2011) que resultam em mudanças que beneficiam a organização como um todo (Griffin & Lopez, 2005). Assim, em algumas circunstâncias, o envolvimento dos colaboradores em CCP pode ter resultados positivos, proporcionando soluções que melhorem alguns processos ou interações de trabalho (Hollander & Einwohner, 2004; Courpasson, et al., 2011). Deste modo, os colaboradores atribuem um novo significado aos processos de vigilância (Stanton & Stam, 2003).

Vorvoreanu & Botan (2001), Furnham & Swami (2015) e Chalykoff & Kochan, (1989) afirmam que a vigilância eletrónica, seja ela para controlar ou fornecer feedback, pode originar reações diferentes. Deste modo, McNall & Roch (2009) consideraram que o problema da vigilância eletrónica não são os sistemas em si mas sim a forma como esses sistemas são utilizados e implementados. Segundo Stanton & Weiss (2000) as atitudes eram diretamente influenciadas pelo volume e frequência da recolha de dados. A finalidade da informação recolhida é também um fator que pesa na perceção de vigilância

eletrônica dos colaboradores, sobretudo quando esta informação pode ser usada contra os mesmos (McParland & Connolly, 2019; Stanton & Weiss, 2000; Ravid, et al. 2020; McParland & Connolly, 2020; Stanton, 2000; Furnham & Swami 2019).

Kalischko & Riedl, 2021, Ravid, et al. (2020), Abraham, et al. (2019) e Stanton (2000) sugerem que é necessário que a implementação da vigilância eletrônica no local de trabalho se faça acompanhar por uma justificação plausível. Deste modo, os empregadores tornam este processo totalmente transparente e justo, para o trabalhador (McNall & Roch, 2009; Stanton & Weiss, 2000; Kalischko & Riedl, 2021; Ravid, et al., 2020; Martin, et al., 2016; Alge B. J., 2001). Já a baixa transparência faz com que a vigilância seja percebida como autoritária (Alder, et al., 2006), ou como uma forma de poder disciplinar ou de dominação (Lawrence & Robinson, 2007). Este resultado é congruente com a análise de Kalischko & Riedl (2021), Abraham, et al. (2019) e Stanton (2000) que afirmam o mesmo, acrescentando que os colaboradores deveriam ter acesso às informações recolhidas.

Contudo apesar das consequências negativas provenientes da vigilância eletrônica Stanton & Weiss (2000) e Kalischko & Riedl (2021) referem que é possível que esta resulte em atitudes positivas, uma vez que alguns colaboradores afirmavam sentir-se mais seguros e protegidos por estarem a ser monitorizados eletronicamente. Caso, os colaboradores perceberem algum tipo benefício proporcionado pela vigilância, estes estarão mais recetivos à mesma (Stanton & Stam, 2003). Segundo Bijlsma & van der Bunt (2003) os colaboradores perceberam a vigilância como positiva quando esta se fazia acompanhar de um feedback construtivo.

McParland & Connolly (2019) Spitzmuller & Stanton (2006) argumentam que a implementação de vigilância eletrônica no local de trabalho nem sempre é um processo democrático na medida em que pode ser implementada sem o consentimento do colaborador. Por sua vez, Marx & Sherizen (1991) referem que os colaboradores deveriam ser informados previamente sobre a monitorização no local de trabalho. Seria ainda necessário permitir aos colaboradores terem uma voz ativa no processo de implementação da vigilância, de modo a prevenir reações negativas aquando da sua implementação (Ball, 2010; D'urso, 2006; Stanton, 2000; Aiello, 1993), aumentando as suas perceções de justiça (McNall & Roch, 2009).

Holland, et al. (2015) consideram que o controlo eletrónico pode impedir o desenvolvimento de relações laborais saudáveis, uma vez que a sua implementação assenta numa desconfiança generalizada. McParland & Connolly (2020) salientaram o papel crucial do apoio organizacional para aumentar a confiança dos colaboradores de modo a diminuir a sua resistência, o que pode ser assegurada pelo suporte do supervisor. Deste modo, o suporte do supervisor pode ser fundamental para as intenções de resistência ou de cooperação dos colaboradores face à vigilância eletrônica (Spitzmuller & Stanton, 2006).

#### **1.4. Perceção do suporte do supervisor**

A perceção de suporte organizacional (PSO) encontra a sua origem no estudo de Eisenberger, et al. (1986) sobre a teoria do suporte organizacional, que se refere à perceção do colaborador de que a organização valoriza a sua contribuição e se preocupa com o seu bem estar. Níveis elevados de PSO despertam nos colaboradores sentimentos de pertença e lealdade organizacionais (Eisenberger, et al., 2002; Shanock & Eisenberger, 2006), aumentam a satisfação profissional (Rhoades & Eisenberger, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; Ceribeli & Severgnini, 2020; Ahmed, et al., 2012), reduzem o absentismo (Palmer, et al., 2010; Rhoades & Eisenberger, 2002; Eisenberger, et al., 1986), a rotatividade voluntária (Ahmed, et al., 2012; Ceribeli & Severgnini, 2020; Palmer, et al., 2010; Eisenberger, et al., 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002) e o stress ou ansiedade (Rhoades & Eisenberger, 2002). Níveis elevados de PSO podem resultar numa menor perceção de ameaças contextuais, o que inibe um colaborador de se envolver em CCP (Palmer, et al., 2010; Ceribeli & Severgnini, 2020; Ahmed, et al., 2012).

Os colaboradores olham para a organização como uma entidade viva à qual atribuem valores (Eisenberger, et al., 1986; Levinson, 1965). As interações laborais estão firmemente assentes numa relação de esforço-recompensa, em que os colaboradores realizam o seu trabalho em troca de uma compensação (Lim, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; Eisenberger, et al., 1986), que pode assumir formas tangíveis ou intangíveis. Segundo Boxall & Purcell (2011) este intercâmbio social está na base da estrutura das relações de trabalho. Estas relações de reciprocidade são de elevada importância para as organizações uma vez que o sentimento de confiança mútuo resulta em CCO e na melhoria da performance dos colaboradores (Ahmed, et al., 2012).

Esta ideia remete para a teoria da troca social de Blau (1964) na medida em que quando os indivíduos realizam uma ação, esperam que haja uma retribuição futura. Segundo o autor, esta teoria consiste em ações voluntárias não específicas que são impulsionadas pela lei da reciprocidade (Blau, 1964). Logo, num contexto laboral os colaboradores esperam que haja um tratamento favorável inerente à relação de reciprocidade com o seu empregador (Ceribeli & Severgnini, 2020). Segundo Eisenberger et al. (1986) a perceção de um tratamento favorável, transmite uma avaliação positiva do desempenho do colaborador pela organização, o que por sua vez, aumenta o PSO. Em contra partida, a PSO aumenta as expectativas do colaborador de que a organização valoriza o seu trabalho e as suas necessidades socioemocionais, através de maior reconhecimento e remuneração (Rhoades & Eisenberger, 2002).

A teoria da Troca Social encontra a sua raiz em dois grandes pilares, a confiança e a justiça (Blau, 1964). Por conseguinte, um tratamento justo da organização ou dos membros que a representam reforça a relação de compromisso organizacional o que por sua vez aumenta os níveis de confiança dos colaboradores (DeConinck, 2010).

É expectável que o mesmo tratamento favorável provenha dos supervisores (Ceribeli & Severgnini, 2020). Estes têm a responsabilidade de acompanhar e liderar os colaboradores quando necessário para garantir o sucesso organizacional, logo atuam como agentes da organização



(Eisenberger, et al., 2002; Eisenberger, et al., 2010). Deste modo, os supervisores são tidos como representantes organizacionais, na medida em que personificam a organização (Levinson, 1965; Eisenberger, et al., 1986; Eisenberger, et al., 2002; Eisenberger, et al., 2010). Estes, através de interações com os colaboradores, fornecem feedback favorável ou desfavorável, o que será um indicativo de maior ou menor PSO (Eisenberger et al., 2002; Eisenberger, et al., 1986; Ceribeli & Severgnini, 2020; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006).

Os colaboradores associam os comportamentos dos supervisores à organização (Rhoades & Eisenberger, 2002; Eisenberger, et al., 2010). Eisenberger, et al. (2002) constataram que a crença dos colaboradores de que os supervisores se preocupam com eles origina maiores níveis de PSO. Segundo Rhoades & Eisenberger (2002) os supervisores que são valorizados pela organização ou que sejam mais favorecidos pela mesma aumentam fortemente o PSO.

A percepção do status do supervisor é importante para a percepção do suporte do supervisor (PSS), na medida em que um supervisor desempenha um papel fundamental para satisfazer as necessidades socioemocionais e aumentar as expectativas de tratamento favorável pela organização (Eisenberger, et al., 2002). Subašić, et al. (2011) acrescentam que um supervisor que expressa opiniões positivas sobre a organização e que partilha uma identidade comum com a mesma, espelha um nível mais elevado de estatuto o que ajuda a aumentar o PSO. Logo, o estatuto formal do supervisor pode moderar a relação entre PSS e PSO (Eisenberger, et al., 2002).

Os supervisores podem receber e fornecer suporte organizacional (Ceribeli & Severgnini, 2020). Segundo Shanock & Eisenberger (2006), quando os supervisores se sentem apoiados pela organização, estes retribuem o mesmo tratamento favorável aos seus subordinados. Esta ideia vai ao encontro da teoria da troca social, dado que quando os supervisores sentem uma maior PSO sentem a obrigação de retribuir o apoio ao ajudar os colaboradores (Shanock & Eisenberger, 2006). Em contrapartida, os colaboradores desenvolverão maiores níveis de PSS (Shanock & Eisenberger, 2006).

Níveis elevados de PSS impactam positivamente determinados comportamentos dos colaboradores (Ceribeli & Severgnini, 2020) como a percepção de justiça (DeConinck, 2010), o que vai ao encontro da análise de Malatesta (1995) que sugere que um PSS baixo resultaria em implicações desfavoráveis para o futuro dos colaboradores. Níveis baixos de PSS pode significar que os colaboradores se envolvam em CCP (Ceribeli & Severgnini, 2020).

Ceribeli & Severgnini (2020) e Eisenberger, et al. (2002) tentaram perceber se a PSS influenciava os CCP, não conseguiram confirmar uma relação causal, contudo chegaram à conclusão que o PSS aumenta a PSO o que por sua vez tende a reduzir os CCP. No entanto, Eisenberger, et al. (2002), consideraram que pode existir situações em que os colaboradores desenvolvam níveis mais elevados de PSS do que POS.

Levine (2000) argumenta que quando a vigilância é implementada numa organização é necessário ter em conta quem é que a impõe, uma vez que esta influência diretamente o comportamento dos colaboradores (Stanton, 2006). Congruente com esta visão O'Donnell, et al. (2009) afirmam que se

a vigilância for realizada por alguém de dentro do grupo, os colaboradores seriam mais suscetíveis de aceitar a vigilância uma vez que esta seria interpretada como benéfica. Neste caso, a identidade partilhada do grupo é uma base comum que faz com que os colaboradores cooperem para atingir objetivos comuns (O'Donnell, et al., 2009). Por oposição, quando não existe uma identidade partilhada dentro de um grupo a probabilidade dos alvos considerarem a vigilância como uma ameaça seria maior (Spitzmuller & Stanton, 2006). Contudo, O'Donnell, et al. (2009) afirmam que quando a identidade é partilhada, a introdução de vigilância eletrónica pode prejudicar a imagem que os colaboradores têm do supervisor, o que resulta na diminuição da confiança no mesmo e num maior envolvimento dos colaboradores em CCP. Logo, as perceções de identidade partilhada entre colaboradores e supervisores influencia a forma como os segundos aceitam ou não a vigilância (D'urso, 2006).

McParland & Connolly (2020) e Morrison & Robinson (1997) afirmam que a vigilância eletrónica pode por em causa o intercâmbio social das relações laborais que são vistas como um troca bidirecional de respeito e confiança. O tratamento favorável inerente à teoria da troca social e relações laborais assentes numa confiança mútua são essenciais em ambientes monitorizados eletronicamente (McNall & Roch, 2009; Holland, et al., 2015; Boxall & Purcell, 2011). Ball (2010) e McParland & Connolly (2020) afirmam que a vigilância eletrónica pode ter um impacto negativo no comportamentos dos colaboradores e na forma como estes olham para os seus supervisores, contudo, segundo Workman (2009) e Stanton (2000), se existir confiança nas suas relações laborais, os colaboradores estarão mais propensos a aceitar a vigilância eletrónica.

Este cenário é possível se os supervisores mobilizarem esforços para fornecer informações adequadas ao colaborador sobre os procedimentos organizacionais (McNall & Roch, 2009; Kalischko & Riedl, 2021). Esta ideia vai ao encontro de Spitzmuller & Stanton (2006) que defendem que quando as organizações têm soluções que fomentam um maior compromisso afetivo conseguem diminuir os CCP e simultaneamente aumentar a aceitação dos colaboradores com a vigilância eletrónica.

Os resultados de Eisenberger et al., 2002 indicam que os colaboradores que desenvolviam maior PSS adotavam CCO; em contrapartida, os trabalhadores que percecionavam níveis mais baixos de PSS apresentavam uma maior propensão para se envolverem em CCP. Eisenberger et al. (2002) e Stanton, (2000) sugerem que os colaboradores consideram a vigilância menos justa quando o PSS é baixo, em contra partida, quando o PSS é alto o colaborador perceciona a vigilância como mais justa. Esta ideia vai ao encontro de uma das sugestões de Martin, et al. (2016) que afirmam que as atitudes face à vigilância eletrónica podem ser melhoradas quando os colaboradores percebem maiores níveis de justiça.

#### **1.4. Hipóteses de Estudo e Modelo de Análise**

Como referido anteriormente na introdução, vários autores afirmam que com a mudança do paradigma laboral para o regime de trabalho remoto, as organizações sentiram a necessidade de implementar mecanismos de monitorização eletrónica para assegurar que os colaboradores mantinham bons níveis

de desempenho e atingiam os objetivos organizacionais (Eurofound, 2020a; Chudinovskikh, et al., 2021; McParland & Connolly, 2019; Ball, 2010). A vigilância eletrônica, possibilitada pelos avanços tecnológicos, constitui uma assimetria de poder que, por um lado, beneficia os empregadores e por outro, pode prejudicar os colaboradores, originando um conflito de interesses (D'urso, 2006; Stanton & Weiss, 2000; McParland & Connolly, 2019).

Num regime laboral em que a linha entre trabalho formal e vida pessoal se torna difusa, a implementação de vigilância eletrônica poderá resultar na percepção de uma grande invasão da privacidade, o que sugere a emergência de comportamentos que podem ir contra os interesses da organização (Sackett, 2002). Vários autores defendem que a introdução da vigilância eletrônica no local de trabalho pode resultar em atitudes negativas e CCP que prejudicam o bem-estar organizacional (Martin, et al. 2016; Ravid, et al., 2020; Holland et al., 2015; Freire et al. 2011). Os colaboradores podem, envolver-se em vários tipos de atos desviantes intencionais, ao transgredir as normas sociais da organização como forma de recuperar o controlo e liberdade perdidos (Lawrence & Robinson, 2007; Mastrangelo et al., 2006).

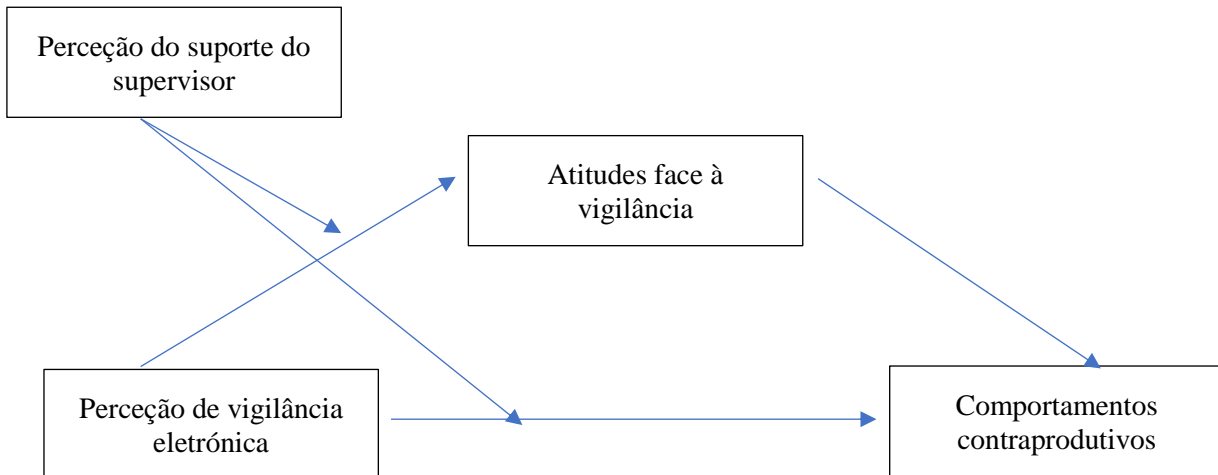
Martin et al. (2016) afirmam que a implementação de vigilância eletrônica no local de trabalho aumenta os CCP. Estes são impulsionados pela forma como os colaboradores percebem a vigilância eletrônica (Stanton, 2000). Caso os colaboradores percecionem níveis elevados de vigilância eletrônica, desenvolvem atitudes negativas face à mesma (Holland et al., 2015; Furnham & Swami, 2015) o que os faz envolver em CCP (Martin et al., 2016; Alge et al., 2006; Varca, 2006; Jenson & Raver, 2012). Assim, as atitudes dos colaboradores face à vigilância influenciam o sucesso ou insucesso da implementação das tecnologias de vigilância (Martin et al. 2016; Stanton 2000; Abraham, et al., 2019; McNall & Roch, 2009).

A introdução de vigilância eletrônica no local de trabalho pode resultar num ambiente laboral tenso (Oz, et al., 1999) em que as atitudes negativas podem desvincular o colaborador da organização. Contudo, existe a possibilidade destas atitudes negativas serem atenuadas pela percepção dos colaboradores de que os supervisores valorizam o seu trabalho e se preocupam com o seu bem estar (Eisenberger, et al., 1986). A vigilância pode ter implicações negativas na conduta do colaborador, mas se este sentir um tratamento justo e favorável pelo supervisor poderá aumentar o sentimento de confiança e compromisso organizacional (McNall & Roch, 2009). Assim, o PSS pode assumir um papel amortecedor dos efeitos negativos da vigilância eletrônica (Palmer, et al., 2010) uma vez que a confiança crescente no supervisor, aumenta a relação de troca social o que ajuda a moldar positivamente as atitudes dos colaboradores (Ahmed, et al., 2012), subvertendo intenções comportamentais negativas. Neste sentido, formularam-se as seguintes hipóteses:

*Hipótese 1:* A percepção de vigilância eletrônica tem um efeito positivo e significativo nos comportamentos contraproduativos.

*Hipótese 2:* As atitudes face à vigilância medeiam a relação entre percepções de vigilância e comportamentos contraprodutivos.

*Hipótese 3:* O efeito da mediação das atitudes face à vigilância é moderado pelo nível de percepção do suporte do supervisor.



*Figura 1* Modelo de investigação

## Capítulo 2 - Metodologia

### 2.1. Procedimentos e participantes

Realizou-se um estudo quantitativo correlacional para analisar de que forma a percepção de controlo eletrónico impacta o envolvimento dos colaboradores em CCP; se atitudes negativas face à vigilância são um mediador na relação entre percepção de controlo eletrónico e CCP; e se a PSS modera a relação de mediação. Neste sentido realizou-se um questionário junto de uma amostra de 248 colaboradores de empresas do setor das Tecnologias de informação (TI).

No que respeita aos procedimentos, não foi possível aplicar o questionário numa única empresa. Este foi elaborado na plataforma *GoogleForms*, e compartilhado, posteriormente, pelas redes sociais (*LinkedIn*, *Facebook* e *Instagram*), utilizando a técnica de amostragem não probabilística por conveniência. A recolha de dados realizou-se através do procedimento “bola de neve” de modo a chegar ao maior número de colaboradores possível. Foi pedido aos inquiridos que partilhassem o questionário com a sua rede de contactos. O questionário foi, ainda, compartilhado dentro de algumas empresas. Neste seguimento, foi solicitado aos indivíduos ou empresas que os colaboradores participassem num estudo sobre novas formas de controlo em teletrabalho, atitudes e comportamentos de trabalho. O questionário esteve disponível entre fevereiro e abril de 2022.

Adotou-se como critério para participação os inquiridos que estivessem a trabalhar um regime de teletrabalho total ou regime de trabalho híbrido numa empresa do setor de TI. Deste modo, obteve-se uma amostra de 248 participantes, dos quais 69% correspondem ao sexo masculino e 31% ao sexo feminino, com idades compreendidas maioritariamente entre os 18 a 30 anos (63%), 31 a 40 anos (24%), 41 a 50 anos (11%). Aproximadamente metade dos participantes são licenciados (49%), cerca de 28% têm mestrado e 20% o ensino secundário/ ensino profissional. Mais de metade dos inquiridos trabalham em grandes empresas (57%), 55% tem uma antiguidade superior a 2 anos e 17% apresentam uma antiguidade na empresa de 10 anos.

Em síntese, obteve-se uma amostra predominantemente do sexo masculino, com grupos etários diversificados entre os 18 e os 60 anos, com qualificações elevadas sobretudo ao nível da licenciatura, onde as grandes empresas foram predominantes. Relativamente à antiguidade na empresa, dominam os inquiridos que trabalham há mais de dois anos na mesma empresa.

No que se refere ao regime de trabalho remoto, 51% dos participantes estavam em teletrabalho em tempo integral e 49% estavam em regime de trabalho híbrido. Mais de metade dos inquiridos começaram a experienciar o regime de trabalho remoto durante a pandemia (60%), no entanto, 13% estavam em trabalho remoto antes da pandemia. A adoção de teletrabalho foi uma escolha predominantemente da empresa (80%) e 91,5% dos participantes referiram estar satisfeitos com o regime de trabalho remoto e mais de metade da amostra (51%) afirmaram querer estar sempre neste regime de trabalho, com apenas 37% a desejarem-no parcialmente e 11% esporadicamente.

## **2.2. Instrumentos**

O questionário (ver anexo B) contém uma introdução onde se explica o contexto e os objetivos da investigação e se garantiu o carácter voluntário e anónimo da participação, seguido pela solicitação do consentimento informado. De modo a evitar a variância do método comum (VMC), foi realizado um pré-teste do questionário e recorreu-se ao uso de diferentes escalas de medida para avaliar as diferentes variáveis. No questionário, estas foram introduzidas na seguinte sequência: em primeiro lugar surgiu a escala para avaliar a variável critério (CCP), em seguida a relativa à variável mediadora (atitudes negativas face à vigilância), posteriormente a escala da variável preditora (controlo eletrónico) e, por fim, a referente à variável moderadora (PSS)<sup>1</sup>. A última parte do questionário corresponde às questões sociodemográficas. O anonimato dos inquiridos e a confidencialidade da informação recolhida, tratada de forma agregada e com objetivos académicos foram garantidos. Em seguida, apresentam-se os instrumentos através dos quais as variáveis em estudo foram operacionalizadas.

### **2.2.1. Controlo eletrónico (variável preditora)**

A variável controlo eletrónico foi medida através de uma junção de 13 indicadores de diferentes escalas, de modo a obter um instrumento final que aludisse a um cenário de controlo eletrónico em contexto de trabalho remoto. Os indicadores usados foram retirados das seguintes escalas: 3 da *Workplace tracking technology index* (Abraham 2019), 3 indicadores referentes à vigilância eletrónica propostos por Stanton e Weiss (2000), 3 resultaram de uma adaptação da *Employee Electronic Monitoring Awareness and Understanding Scale* de Papini (2007) e 4 indicadores relativos à perceção das novas formas de controlo proposto por Gabriel (1999). Os inquiridos responderam em que medida experienciavam no local de trabalho as novas formas de controlo eletrónico, através de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos (1=“Discordo totalmente”; 5= “Concordo totalmente”).

### **2.2.2. Comportamentos contraprodutivos (variável critério)**

Para avaliar os comportamentos contraprodutivos, foi feita uma junção de vários indicadores, de modo a obter uma escala final com 21 comportamentos contraprodutivos mais relevantes para o contexto de trabalho remoto e pertinentes ao setor de TI. Como tal, foram utilizados 17 indicadores da *Telework – Counterproductive Working Behaviours* de Martin (2016), 3 indicadores da escala de *Cyberloafing* de Lim (2002) e 2 indicadores referentes à segurança cibernética. Os inquiridos responderam com que frequência se envolviam nos respetivos comportamentos através de uma escala tipo *Likert* de sete pontos (1= “Nunca”; 7= “Diariamente”).

---

<sup>1</sup> Para diagnosticar a VMC realizou-se o teste de Harman (*Harman's single-factor Test*) de acordo com o preconizado por (Podsakoff, et al. 2003) onde a percentagem de variância total foi de 24%.

### **2.2.3. Atitudes negativas face à vigilância (variável mediadora)**

As atitudes negativas face à vigilância foram avaliadas através de 6 itens da escala de Furham e Swami (2015). A escala original contém uma distinção entre atitudes negativas e positivas face à vigilância, mas para o propósito desta dissertação apenas será utilizada a dimensão de atitudes negativas. Os inquiridos responderam de que modo concordavam com afirmações relacionadas com a perceção de vigilância, nomeadamente: “o uso de vigilância eletrónica faz com que os colaboradores se sintam impotentes”, “a vigilância eletrónica representa uma violação ao meu direito de privacidade”, através de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos (1= Discordo totalmente; 5= Concordo totalmente). A escala apresentou um alfa de *Cronbach* elevado (.91), estando de acordo com o obtido no estudo de Furham e Swami (2015), em que a consistência foi de .87.

### **2.2.4. Perceção do suporte do supervisor (variável moderadora)**

Para avaliar esta variável foi utilizada a versão reduzida do *Survey Perceived Organization Support* de Eisenberger (1986) de 8 itens utilizados por Eisenberger, et al. (1997). À semelhança do realizado noutros estudos (e.g. Rhoades et al., 2001) a palavra “organização” dos indicadores foi substituída por “supervisor”, como por exemplo: “O meu supervisor preocupa-se com as minhas opiniões” e “O meu supervisor perdoaria um erro honesto da minha parte”. Foi utilizada uma escala de resposta tipo *Likert* de 5 pontos (1= “Discordo totalmente”; 5= “Concordo totalmente”). A escala apresentou um alfa de *Cronbach* elevado (.94) o que é consistente com o estudo de Eisenberger, et al. (1997) em que a consistência da escala era de .90.

## **2.3. Análise de dados**

A análise de dados foi realizada com recurso ao *software IBM SPSS Statistics* versão 28. Inicialmente, com o objetivo de simplificação e redução dos indicadores sobre perceção de controlo eletrónico e CCP realizaram-se análises fatoriais exploratórias e procedeu-se à análise de fiabilidade dos instrumentos utilizados através do alfa de *Cronbach*. De seguida, realizou-se uma análise descritiva de todos os itens do estudo de modo a verificar se existia alguma conformidade com os limites máximos e mínimos das escalas. Posteriormente, procedeu-se à análise das correlações entre todas as variáveis. Por último, foi realizado o teste de hipóteses, através de regressões lineares, e em seguida, recorreu-se ao *Process* macro de Hayes (2013) modelo 4 (mediação simples) e ao modelo 8 (mediação moderada).





## Capítulo 3 – Resultados

### 3.1. Análise fatorial exploratória, consistência interna e análise descritiva das variáveis

Com o objetivo de redução e simplificação do conjunto de indicadores relativos à percepção de vigilância eletrônica procedeu-se a uma análise factorial exploratória. Extraíu-se, após rotação ortogonal (*Varimax*), dois fatores, de acordo com o critério de Kraisser, posteriormente denominados, dado o conteúdo dos itens que os integram, de Controlo de desempenho e Controlo eletrónico, que permitem explicar 59,2% da variância total, apresentando índices de factorização adequados<sup>2</sup> ( $KMO = .886$ ). Retiraram-se dois indicadores da escala inicial: “A minha organização tem uma política de monitorização eletrónica”; “A minha organização está a monitorizar eletronicamente os seus funcionários”, por apresentarem uma contribuição em mais do que um fator<sup>3</sup>. Foi também retirado um indicador que surgia isolado: “O trabalho dos colaboradores não é monitorizado eletronicamente”. Os dois fatores apresentaram alfas de *Cronbach* de .78 e .83 respetivamente, revelando uma boa consistência interna<sup>4</sup>. Para o estudo proposto nesta dissertação foi utilizado o fator Controlo eletrónico que integra itens como: “Devido às novas tecnologias, o trabalho é mais monitorizado”; “O material informático que uso é monitorizado”.

---

<sup>2</sup> De acordo com Pestana & Gageiro (2000).

<sup>3</sup> O critério utilizado para a retenção de itens foi a saturação em valores iguais ou superiores a 0.6 e a não saturação nos outros fatores acima de 0.4.

<sup>4</sup> Pestana e Gageiro (2000) consideram que um alfa superior a 0.8 é um indicador de uma boa consistência interna.

Tabela 2 Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para a percepção de vigilância eletrônica

	Fatores		Média	Desvio Padrão
	1	2		
1. A minha organização monitoriza eletronicamente, por exemplo: o correio eletrônico, ligações a websites, chamadas telefônicas, entre outros	<b>.720</b>	.410	2.91	1.248
2. A localização dos equipamentos com que trabalho é registada ao longo do todo o processo de trabalho	<b>.718</b>	.164	2.51	1.344
3. Existe necessidade de fixar objetivos quantitativos para avaliar o meu desempenho	<b>.692</b>	.092	3.31	1.192
4. A minha empresa regista a hora de início e término do meu dia de trabalho	<b>.651</b>	.202	2.63	1.459
5. Tenho que descrever pormenorizadamente a minha atividade várias vezes ao ano	<b>.649</b>	.330	2.84	1.337
6. Controlo o meu comportamento quando sei que estou a ser monitorizado	-.037	<b>.846</b>	3.44	1.255
7. O material informático que uso é monitorizado	.377	<b>.763</b>	3.22	1.295
8. Devido às novas tecnologias, o trabalho é mais monitorizado	.458	<b>.692</b>	3.55	1.155
9. Muito do trabalho que realizo é controlado diretamente por sistemas automáticos (computadores, sistemas centralizados, sistemas de vigilância, etc)	.486	<b>.670</b>	2.98	1.291
10. Na minha empresa o ambiente de trabalho é altamente automatizado	.235	<b>.580</b>	3.35	1.070
% de variância explicada	30.028	29.155		
Total de variância explicada	59.182			

O mesmo procedimento foi aplicado aos indicadores dos CCP. Após realizada uma análise fatorial exploratória com rotação ortogonal *Varimax* foram encontrados quatro fatores que explicam 68,3% da variância total e apresentam índices de factorização adequados ( $KMO = .866$ ). Foram retirados 3 indicadores da escala inicial: “Consumir álcool ou drogas durante o horário de trabalho”; “Visitar sites orientados para adultos”; “Utilizar recursos da empresa para fins pessoais”, por apresentarem uma contribuição em mais do que um fator. Ademais, foi retirado um quarto indicador uma vez que surgia isolado: “Fazer troça de um colega, supervisor ou cliente”. Os quatro fatores obtidos foram designados por: *Cyberloafing*, Desvio de produção, Negligência e Sabotagem. Contudo, na análise do modelo proposto nesta dissertação será considerada a escala global de CCP cujo alfa de *Cronbach* foi (.87) o que revela uma boa consistência interna<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Pestana e Gageiro (2000) consideram que um alfa superior a 0.8 é um indicador de uma boa consistência interna.

*Tabela 3* Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para os comportamentos contraprodutivos

	Fatores				Média	Desvio Padrão
	1	2	3	4		
1. Visitar sites não relacionados com o trabalho durante o horário de trabalho (ex: sites de desporto; sites de entretenimento; sites de notícias)	<b>.833</b>	.117	.197	-.010	4.75	2.072
2. Tratar de assuntos pessoais durante o horário de trabalho (ex: assuntos financeiros; tarefas domésticas; verificar e/ou enviar e-mails pessoais)	<b>.751</b>	.200	.300	-.105	4.67	1.933
3. Envolver-se em passatempos não relacionados com o trabalho durante o horário de trabalho (jogos de vídeo/consulta de meios de comunicação)	<b>.747</b>	.168	.380	-.039	3.82	2.402
4. Descarregar informação não relacionada com o trabalho	<b>.739</b>	.192	-.039	.081	2.61	1.699
5. Ter um menor empenhamento no trabalho	<b>.638</b>	.318	.124	.065	2.75	1.459
6. Esconder informação de trabalho de um supervisor ou colega de trabalho sabendo que pode prejudicar o desempenho deles	.126	<b>.810</b>	.090	.076	1.06	.856
7. Mentir aos supervisores para encobrir um erro	.154	<b>.770</b>	.256	.071	1.39	.807
8. Evitar chamadas relacionadas com o trabalho	.274	<b>.714</b>	.170	.111	1.67	1.096
9. Culpabilizar a tecnologia por não conseguir acabar um trabalho no prazo estipulado	.326	<b>.643</b>	.107	.058	1.71	1.136
10. Ignorar as solicitações de colegas, supervisores e/ou clientes	.111	<b>.600</b>	.473	.035	1.62	.974
11. Negligenciar regras de proteção de dados da empresa	.201	.330	<b>.783</b>	.129	1.38	.699
12. Negligenciar comportamentos de segurança informática	.242	.275	<b>.782</b>	.177	1.31	.613
13. Referir assuntos confidenciais da empresa a pessoas não autorizadas	.398	.133	<b>.706</b>	.138	1.49	.935
14. Alterar um recibo para ser reembolsado por valores superiores aos verdadeiros	-.101	.083	.279	<b>.844</b>	1.02	.219
15. Trabalhar menos horas do que é esperado devido ao uso de álcool ou drogas	.116	.086	-.104	<b>.791</b>	1.05	.404
16. Danificar ou apagar registos ou documentos da empresa	-.043	.109	.505	<b>.709</b>	1.06	.279
% de variância explicada	20.533	18.633	16.844	12.240		
Total de variância explicada		68.251				

Relativamente à variável atitudes face à vigilância eletrónica, os resultados da análise factorial revelaram os mesmos dois fatores encontrados por Furhnam e Swami (2015) que explicam 59,2% da

variância total e apresentam índices de factorização adequados ( $KMO = .886$ ). O primeiro designado de atitudes negativas que integra indicadores como: “A vigilância eletrónica desmoraliza os colaboradores”; “A vigilância eletrónica representa uma violação do meu direito à privacidade”; “A vigilância eletrónica aumenta os níveis de stress”, e o segundo atitudes positivas que contém indicadores como: “Não há nada de errado com a vigilância eletrónica, pois se uma pessoa não errou não deve temer”; “A vigilância eletrónica ajuda a reduzir o assédio no local de trabalho”; “Saber que existe sistemas de vigilância eletrónica dá uma sensação de segurança”. O fator atitudes negativas apresentam um alfa de *Cronbach* de .91, o que está em consonância com o valor encontrado por Furhnam & Swami (2015). Dado o propósito desta dissertação, optou-se por utilizar as atitudes negativas como variável mediadora.

*Tabela 4* Resultados da análise fatorial e estatísticas descritivas para as atitudes face à vigilância

	Fatores		Média	Desvio Padrão
	1	2		
1. A vigilância eletrónica desmoraliza os colaboradores	<b>.861</b>	-.221	3.96	1.047
2. A vigilância eletrónica em teletrabalho faz com que os colaboradores se sintam impotentes	<b>.833</b>	-.264	3.83	1.149
3. A vigilância eletrónica aumenta os níveis de stress	<b>.818</b>	-.185	4.11	1.008
4. A vigilância eletrónica reduz a criatividade no trabalho	<b>.813</b>	-.203	3.81	1.185
5. O uso de vigilância eletrónica significa que os empregadores não confiam nos seus colaboradores	<b>.791</b>	-.252	4.04	1.125
6. A vigilância eletrónica representa uma violação ao meu direito de privacidade	<b>.739</b>	-.319	3.87	1.073
7. Os sistemas de vigilância eletrónica em teletrabalho são úteis porque predispõem menos um colaborador a cometer um crime	-.200	<b>.870</b>	2.06	1.082
8. Saber que existem sistemas de vigilância eletrónica em teletrabalho dá uma sensação de segurança	-.274	<b>.825</b>	1.87	.931
9. A vigilância no local de trabalho ajuda a melhorar a produtividade dos colaboradores	-.191	<b>.791</b>	1.83	.947
10. A vigilância eletrónica ajuda a reduzir o assédio no local de trabalho	-.188	<b>.774</b>	2.08	1.105
11. Não há nada de errado com a vigilância eletrónica porque se uma pessoa não errou, não deve temer	-.384	<b>.725</b>	1.90	1.067
% de variância explicada	38.818	32.247		
Total de variância explicada	71.065			

A escala de PSS, como referido anteriormente, apresentou um alfa de *Cronbach* de .94, o que vai ao encontro dos resultados de Eisenberger, et al. (1997).

Dada esta análise preliminar, as variáveis perceção de vigilância eletrónica e atitudes face à vigilância que integram o modelo passaram a ser denominadas por perceção de controlo eletrónico (PCE) e atitudes negativas face à vigilância eletrónica. Neste sentido as hipóteses foram reformuladas, passando a ser as seguintes:

*Hipótese 1:* A percepção de controlo eletrónico tem um efeito positivo e significativo nos comportamentos contraprodutivos.

*Hipótese 2:* As atitudes negativas face à vigilância medeiam a relação entre percepção de controlo eletrónico e comportamentos contraprodutivos.

*Hipótese 3:* O efeito da mediação das atitudes negativas face ao controlo eletrónico será moderado negativamente pelo nível de percepção do suporte do supervisor.

Após a análise fatorial exploratória, pretendeu-se analisar de forma descritiva todas as variáveis do modelo, cujas estatísticas se encontram na tabela 4. A análise dos resultados obtidos permite constatar que as variáveis percepção de controlo eletrónico (PCE), Atitudes negativas face à vigilância e PSS apresentam valores superiores ao ponto médio da escala de resposta utilizada (escala de 1 a 5). As médias oscilam entre valores mais moderados como 3.29 na PCE, a valores mais proeminentes como 3,63 na PSS e 3.98 nas atitudes negativas face à vigilância. O que nos poderá levar a concluir que a percepção que os colaboradores têm de controlo eletrónico e do suporte do supervisor não são elevadas ou que os mesmos assumiram maioritariamente uma posição de não compromisso (não concordam nem discordam). Relativamente às atitudes face à vigilância eletrónica (média mais elevada), os respondentes apresentaram uma inclinação para concordarem que a introdução de monitorização eletrónica resulta em atitudes negativas. Apenas a variável de CCP apresenta uma média inferior ao ponto médio da escala de resposta utilizada (escala 1 a 7), indicando um valor de 2.10, pelo que, em média, os colaboradores envolvem-se em CCP 1 vez por ano.

*Tabela 5 Estatística descritiva e consistência interna das variáveis do modelo em estudo*

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alfa Cronbach</b>
Percepção de controlo eletrónico	1	5	3,29	.941	.876
Comportamentos contraprodutivos	1	4	2.10	.733	.870
Atitudes negativas face à vigilância	1	5	3.98	.883	.911
Percepção do suporte do supervisor	2	5	3.63	.947	.942

## 3.2. Teste de hipóteses

### 3.2.1. Análise das correlações

Após a análise fatorial exploratória, pretendeu-se analisar as correlações entre as variáveis. A análise das correlações, através do índice de correlação de *Spearman*, revela que as variáveis do modelo estão positivamente associadas entre si, nomeadamente a PCE, os CCP e as Atitudes negativas face à vigilância. Como seria de esperar, apenas a PSS está negativamente associada às demais variáveis.

A PCE apresenta uma correlação com os CCP ( $\rho = .33$ ;  $p < .01$ ) e com as atitudes negativas face à vigilância ( $\rho = .21$ ;  $p < .01$ ), ainda que estas correlações não sejam elevadas<sup>6</sup>, pelo que maiores níveis de PCE estão associados a maiores níveis de CCP e atitudes negativas face à vigilância. A PCE apresenta ainda uma correlação negativa com a PSS ( $\rho = -.39$ ;  $p < .01$ ), o que significa que, maiores níveis de PCE estão associados a menores níveis de PSS.

No que respeita às atitudes negativas face à vigilância, verificou-se uma correlação positiva moderada com CCP ( $\rho = .42$ ;  $p < .01$ ), o que significa que níveis mais elevados de atitudes negativas face à vigilância se associam a níveis mais elevados de CCP. A variável atitudes negativas face à vigilância também está negativamente associada à PSS mas de forma fraca ( $\rho = -.16$ ;  $p < .05$ ), o que demonstra que níveis elevados de atitudes negativas face à vigilância estão associados a níveis mais baixos de PSS.

A PSS apresenta uma correlação negativa fraca com os CCP ( $\rho = -.38$ ;  $p < .01$ ) o que revela que maiores níveis de PSS se associam a níveis menores de CCP.

Relativamente às variáveis sociodemográficas a Idade apresenta uma relação negativa e muito fraca com os CCP ( $\rho = -.14$ ;  $p < .05$ ), o que significa que os colaboradores de grupos etários mais avançados tenderão a envolver-se em menores níveis de CCP. A antiguidade na empresa apresenta também uma correlação negativa muito fraca com as atitudes negativas face à vigilância ( $\rho = -.13$ ;  $p < .05$ ), pelo que os colaboradores mais velhos tendem a perceber menores níveis de atitudes negativas face à vigilância eletrónica.

Relativamente à variável dimensão da empresa, esta apresenta uma associação positiva muito fraca com a PCE ( $\rho = .17$ ;  $p < .01$ ) pelo que empresas com maior dimensão estão associadas a níveis mais elevados de PCE.

Apesar de existir correlações entre algumas variáveis sociodemográficas e de situação laboral, estas não incorporaram análises subsequentes uma vez que não revelaram uma relação significativa com todas as variáveis do modelo (perceção de controlo eletrónico, comportamentos contraproduativos, atitudes negativas face à vigilância e perceção do suporte do supervisor).

---

<sup>6</sup> Pestana e Gageiro (2000) consideram uma correlação de .2 muito fraca, entre .2 e .3 fraca, entre .4 a .69 moderada, entre .7 a .89 forte e entre .9 e 1 muito forte.

Tabela 6 Alfa de Cronbach e correlações entre variáveis

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Controlo eletrónico	(.89)							
2. Comportamentos contraprodutivos	<b>.332**</b>	(.87)						
3. Atitudes negativas face à vigilância	<b>.217**</b>	<b>.416**</b>	(.91)					
4. Perceção do suporte do supervisor	<b>-.394**</b>	<b>-.384**</b>	<b>-.163*</b>	(.94)				
5. Idade	.045	<b>-.139*</b>	-.044	-.088				
6. Dimensão da empresa	<b>.166**</b>	.006	.083	-.004	<b>.195**</b>			
7. Antiguidade na empresa	-.040	-.031	<b>-.133*</b>	.013	<b>.383**</b>	.047		
Média	3.29	2.10	3.98	3.63	1.53	2.95	1.86	1.80
Desvio padrão	.941	.733	.883	.947	.772	1.495	1.140	.398

As correlações foram realizadas através do *Rho de Spearman*; \*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ ; Os valores de consistência interna medida através do Alfa de *Cronbach* encontram-se na diagonal entre parêntesis; As variáveis resultam da construção de um índice que traduz a média dos itens correspondentes.

### 3.2.2. Análise das regressões

No sentido de aprofundar a análise da relação entre as variáveis do modelo em estudo, realizaram-se regressões entre a variável preditora PCE e a variável critério (CCP) e entre PCE e a variável mediadora (atitudes negativas)

No que diz respeito aos CCP, após terem sido testados os pressupostos<sup>7</sup> que permitem prosseguir com a análise, recorreu-se à aplicação de uma regressão linear. Obteve-se um modelo de regressão estatisticamente significativo ( $F(1,242) = 27,127$ ;  $p < .01$ ) que explica 10% da variância dos níveis de comportamentos contraprodutivos ( $R^2_{aj.} = .097$ ). Analisando o coeficiente de regressão, verifica-se que a PCE está significativamente relacionada de forma positiva com os CCP ( $B = .25$ ;  $t = 5.208$ ;  $p < .01$ ), o que vai ao encontro a hipótese 1. Deste modo, a hipótese 1 foi verificada, pelo que, a PCE tem um efeito positivo significativo nos CCP.

No que se refere às atitudes negativas face à vigilância, que assume uma grande importância no presente estudo, foi realizada, de igual forma, uma regressão linear cujos pressupostos<sup>8</sup> foram verificados à priori. Obteve-se, de igual modo, um modelo de regressão estatisticamente significativo ( $F(1,242) = 18.635$ ;  $p < .01$ ), que explica 7% da variância dos níveis de atitudes negativas face à vigilância ( $R^2_{aj.} = .068$ ). Ao analisar o coeficiente de regressão verifica-se que a PCE está relacionada de forma significativa e positiva com as atitudes negativas face à vigilância ( $B = .25$ ;  $t = 4.317$ ;  $p < .01$ ). Por conseguinte, a PCE tem um efeito positivo significativo nas atitudes negativas face à vigilância.

<sup>7</sup> Foram verificados os pressupostos necessários para a realização de uma regressão linear: variáveis aleatórias residuais com valor esperado nulo, homocedasticidade dos erros (variância dos erros constante), independência e normalidade dos erros.

<sup>8</sup> Foram verificados os pressupostos necessários para a realização de uma regressão linear.

Tabela 7 Modelos de regressão para a predição dos Comportamentos contraprodutivos e das Atitudes negativas face à vigilância

Preditores	Beta	R2 ajust	R2	F
Perceção de controlo eletrónico	Comportamentos contraprodutivos			
	.247*	.097	.101	27.127
	Atitudes negativas face à vigilância			
	.251*	.068	.071	18.635

\*p < .01

### 3.3. Teste ao modelo de investigação

Para testar a hipótese de mediação – efeito da PCE (variável preditora) nos CCP (variável critério), através das atitudes negativas face à vigilância (variável mediadora), utilizou-se o modelo 4 do macro *Process* de Hayes (2013)<sup>9</sup>.

De acordo com a tabela 7, verifica-se que o impacto da PCE nas atitudes negativas face à vigilância foi significativo:  $F(1,242) = 18.635$ ,  $\beta = .25$ ,  $t = 4.32$ ,  $p < .01$ , 95% IC (.14, .37),  $R^2 = .07$  (7%). De seguida, verificou-se o efeito direto da PCE nos CCP, controlado pelas atitudes negativas face à vigilância que foi, igualmente, significativo:  $F(1,242) = 33.794$ ,  $\beta = .17$ ,  $t = 3.76$ ,  $p < .01$ , 95% IC (.08, .26),  $R^2 = .22$  (22%). Como efeito da variável mediadora na variável dependente, observou-se que as atitudes negativas face à vigilância influenciam positiva e significativamente os CCP ( $\beta = .30$ ,  $t = 6.04$ ,  $p < .01$ , 95% IC (.20, .39). Relativamente ao efeito total da PCE nos CCP, este também foi significativo:  $F(1,242) = 27.127$ ,  $\beta = .25$ ,  $t = 5.21$ ,  $p < .01$ , 95% IC (.15, .34),  $R^2 = .10$  (10%).

Como o efeito total da PCE nos CCP diminui na presença da variável mediadora (efeito direto), estamos perante uma mediação parcial, o que confirma a hipótese 2. Por conseguinte, as atitudes negativas face à vigilância são um mediador da relação entre PCE e CCP.

<sup>9</sup> Os intervalos de confiança foram estimados através da técnica de *Bootstrapping*.



Tabela 8 Regressão para o modelo de mediação das atitudes negativas face à vigilância na relação entre PCE e CCP

Variáveis Predictoras	Atitudes negativas face à vigilância			Comportamentos contraproduativos		
	$\beta$	CI 95%	R <sup>2</sup>	$\beta$	CI 95%	R <sup>2</sup>
<b>Efeito total</b>						
Perceção de controlo eletrónico				.247*	.15/.34	.10 (10%)
<b>Efeito direto</b>						
Perceção de controlo eletrónico	.251*	.14/.37	.07 (7%)	.173*	.08/.26	.219 (22%)
Atitudes negativas face à vigilância				.296*	.20/.39	
<b>Efeito indireto</b>				.074*	.03/.12	

Nota: \*  $p < .01$ . Coeficientes de regressão não-estandardizados ( $\beta$ ); Para o cálculo dos efeitos indiretos condicionais assumiram-se Intervalos de Confiança de 95%

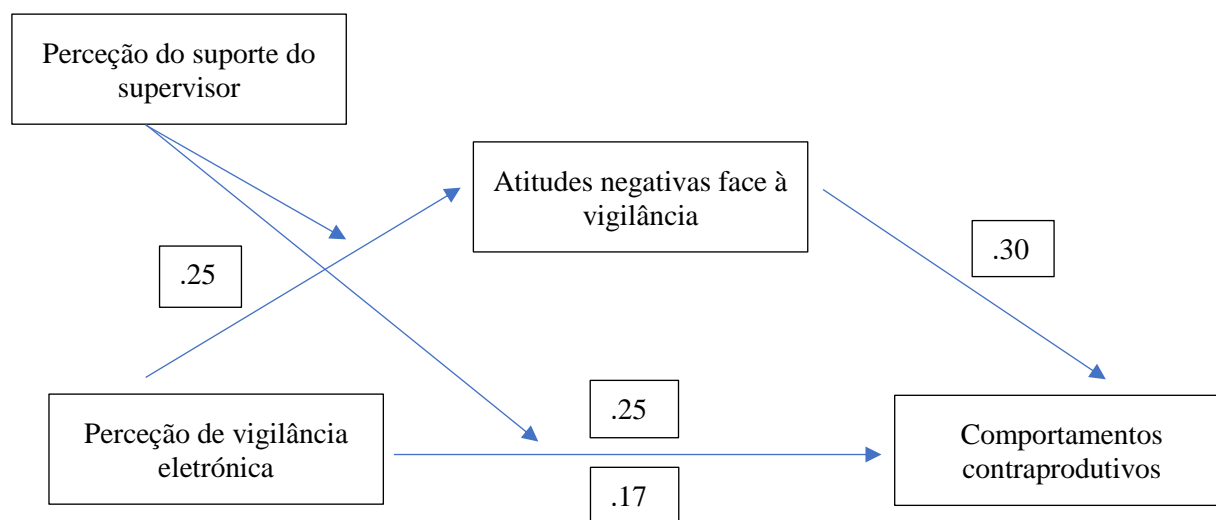


Figura 2 Modelo de investigação: relação da mediação

O efeito de mediação foi analisado mais aprofundadamente com o intuito de determinar se o papel mediador das atitudes negativas face à vigilância era condicionado pela PSS. Isto é, o efeito mediador das atitudes negativas face à vigilância é moderado pela PSS. Para esse efeito recorreu-se ao *Process Macro* modelo 8 (mediação moderada). A tabela 9 apresenta graficamente os resultados dos *outputs*.

Os resultados obtidos revelam que existe um efeito moderador da PSS na relação de mediação (índice de mediação moderada =  $-.80$  95% CI  $[-.12/-.04]$ ). Testou-se o efeito moderador da PSS, quer

no efeito direto da PCE nos CCP, quer no efeito indireto através das atitudes negativas face à vigilância. Os resultados mostram que a PSS modera o efeito direto da PCE nos CCP, de forma significativa mas negativa (ver tabela 9). As perceções de controlo eletrónico relacionam-se com os CCP quando a PSS apresenta níveis mais baixos, mas não quando a PSS é alta. Assim a PSS amortiza o efeito da PCE, no sentido em que quando esta aumenta e a PSS está em níveis moderados ou baixos, os CCP aumentam mas não quando a PSS é elevada.

Os resultados revelam ainda que a PSS modera o efeito indireto da PCE através das atitudes negativas face à vigilância (ver tabela 9). De acordo com os resultados, a PCE apenas se relaciona com as atitudes negativas face à vigilância quando a PSS apresenta níveis baixos ou moderados. Por conseguinte, quando a PSS apresenta níveis mais altos, as atitudes negativas face à vigilância diminuem. Logo, a PSS reduz o impacto da PCE no desenvolvimento de atitudes negativas face à vigilância (ver tabela 9).

Por conseguinte, a análise corrobora a hipóteses 3, pelo que, o efeito da mediação das atitudes negativas face à vigilância é moderado pelo nível de PSS.

*Tabela 9* Resultados da mediação moderada (efeito direto e indireto)

Antecedente

Perceção de controlo eletrónico	Atitudes negativas face à vigilância	Comportamentos Contraprodutivos
	$R^2 = .21$ (21%)	$R^2 = .36$ (36%)
	$F(1,242) = 20.871, p < .01$	$F(1,242) = 32.844, p < .01$

**Efeito indireto (PCE -> AN -> CCP)**

PSS	Efeito	t	P value	95% CI
-1SD	.13	7.268	*	.07/.19
Média	.06	4.255	*	.02/.09
+1SD	-.02	-.981	ns	-.06/.02

**Efeito direto (PCE -> CCP)**

PSS	Efeito	t	P value	95% CI
-1SD	.21	3.234	*	.08/.34
Média	.09	2.051	*	.004/.18
+1SD	-.02	-.426	ns	-.14/.09

Nota: \* $p < .05$ ; ns = não significativo

## Capítulo 4 – Conclusão

Nesta dissertação procurou-se perceber se a percepção de controlo eletrónico em ambientes de trabalho remoto contribui para a origem de comportamentos contraproduativos e se as atitudes negativas face à vigilância eletrónica contribuíam para explicar essa relação. Adicionalmente, procurou-se analisar se a Percepção de suporte do supervisor desempenharia um efeito moderador na relação de mediação.

Os resultados obtidos no estudo empírico suportaram as quatro hipóteses formuladas na dissertação. Assim, verificou-se uma relação positiva entre PCE e CCP (hipótese 1), e constatou-se que as atitudes negativas face à vigilância desempenham um papel importante como mediador dessa relação (hipótese 2) e que a PSS modera a relação de mediação (hipótese 3). Estes resultados vão ao encontro da literatura, especialmente aos resultados de Martin, et al. (2016) que revelam que níveis elevados de percepção de vigilância eletrónica resultam em atitudes negativas face à vigilância que culminam em CCP. Apesar de terem sido utilizadas escalas diferentes para medir as variáveis acima descritas, os resultados de ambos os estudos apresentaram a mesma tendência. Acrescenta-se ainda que esta dissertação acompanhou investigações recentes sobre as consequências de vigilância eletrónica nos CCP através das atitudes negativas face à vigilância, mas utilizou a PSS como variável moderadora, o que não é recorrente na literatura. Contrariamente ao estudo de Ceribeli & Severgnini (2020), os resultados desta dissertação revelam que a PSS pode contribuir para reduzir as atitudes negativas e os CCP.

Os inquiridos demonstraram ter níveis médios moderados de PCE. Isto poderá estar relacionado com o facto de que os colaboradores em contexto de trabalho remoto poderão não estar cientes de que a sua organização está a monitorar eletronicamente. No caso da sua implementação, os colaboradores podem não ter consciência do tipo de controlo eletrónico que está em vigor ou o alvo desse mesmo controlo. Existe ainda a possibilidade de que, tratando-se de trabalhadores do setor de TI, estes estejam habituados a ambientes de trabalho altamente automatizados e por isso, podem desenvolver uma indiferença aos métodos de controlo eletrónico, podendo até, contornar os softwares de monitorização eletrónica.

Um artigo recente da Eurofound (2022) reforça a ideia que muitos colaboradores não sabem que estão a ser monitorizados pelas suas empresas, o que vai ao encontro do levantamento teórico realizado apresentado na primeira parte da dissertação. Por outro lado, a atribuição de significado às formas de controlo eletrónico está sujeita às experiências passadas dos colaboradores, pelo que tanto podem ser positivas como negativas, o que influencia a respetiva adoção de atitudes e comportamentos de trabalho (Ball, 2010). Esta ideia vai ao encontro de Stanton & Weiss (2000), que postulam que a vigilância eletrónica origina atitudes nos colaboradores que por sua vez influenciam os seus comportamentos organizacionais. McParland e Connolly (2019) acreditam que será necessário redefinir o propósito e eficácia dos *softwares* de vigilância de modo a melhorar as reações atitudinais e comportamentos.

A PSS também apresenta níveis médios moderados. A maior parte dos inquiridos começou a experienciar o trabalho remoto durante a pandemia, o que poderá ter afetado as relações laborais entre

os colaboradores e os seus supervisores. O isolamento profissional, fruto da pandemia Covid-19, resultou num contacto reduzido entre as partes envolvidas (Mann & Holdsworth, 2003; Golden, Veiga, & Dino, 2008), o que pode influenciar a forma como os colaboradores agem perante a monitorização eletrónica no local de trabalho. Perante este cenário, a relação entre colaborador e supervisor pode sofrer algumas consequências, nomeadamente perda de confiança no supervisor.

A adoção do *home office* fez emergir um novo mercado de *softwares* de vigilância eletrónica para reforçar a monitorização dos colaboradores, no entanto, em alguns casos, foram utilizados sem quaisquer considerações éticas (Eurofound, 2022). Durante a pandemia, a utilização de tecnologias de monitorização ultrapassou o seu propósito original e revelou apresentar grandes ameaças à violação de direitos e privacidade dos colaboradores (Eurofound, 2020), o que provoca uma plethora de consequências negativas na ótica do colaborador. Neste sentido, os colaboradores apresentaram ter níveis médios de atitudes negativas face à vigilância eletrónica, o que pode influenciar, de forma negativa, o comportamento organizacional dos colaboradores. Contudo, os *softwares* de vigilância não deixam de ter um papel importante no mundo organizacional (Stanton, 2000; Ambrose & Alder, 2000) o que aumenta o debate paradoxal sobre o uso das tecnologias no local de trabalho.

Os colaboradores desta amostra de conveniência não assumiram envolver-se de forma muito expressiva em CCP. Isto pode ser explicado pela escala incluir formas de desvio comportamental consideradas mais graves, e por conseguinte, os colaboradores não se envolvem neles ou não querem admitir. Servem de exemplo os indicadores: “Alterar um recibo para ser reembolsado por valores superiores aos verdadeiros”; “Danificar ou apagar registos ou documentos da empresa”; Por oposição, formas mais banais de desvio comportamental, denominados por comportamentos de *Cyberloafing*, apresentaram valores acima da média, e portanto, representam um maior envolvimento dos colaboradores. Tais comportamentos são: “Tratar de assuntos pessoais durante o horário de trabalho (ex: assuntos financeiros; tarefas domésticas; verificar e/ou enviar e-mails pessoais); “Envolver-se em passatempos não relacionados com o trabalho durante o horário de trabalho (jogos de vídeo/ consulta de meios de comunicação); É de notar que, apesar do anonimato do questionário, os colaboradores podem não ter revelado o seu envolvimento em CCP, uma vez que quem se envolve em comportamentos desviantes não quer ser descoberto, o que vai ao encontro da literatura.

Ball (2010) afirma que existem formas de atenuar as consequências negativas do controlo eletrónico, como por exemplo, com a PSS. Esta ideia vai ao encontro do que Martin, et al. (2016) que postulam que em ambientes de trabalho onde o controlo eletrónico é omnipresente, é necessário criar um ambiente de trabalho psicossocial positivo. Os supervisores têm a capacidade de criar este ambiente e atenuar os efeitos potencialmente negativos de elevados níveis de PCE. Serve de exemplo, os supervisores que fornecem feedback construtivo e atempado, com base na vigilância eletrónica, com o intuito de desenvolver os colaboradores (McNall & Roch, 2009; DeConinck, 2010). Este procedimento aumenta os níveis de perceção de justiça interpessoal e fortalece os laços laborais, assentes numa relação de reciprocidade (Ahmed & Ismail, 2012).

Os resultados relativos à relação de moderação revelam que a PSS tem um efeito amortecedor na relação entre PCE e CCP. Este resultado surge como importante sobretudo em contextos de trabalho remoto onde a relação direta com os supervisores tenderá a ser mais reduzida, daí a relevância que sejam de qualidade. Deste modo, o efeito moderador da PSS ajuda a aumentar a perceção de suporte organizacional como defendido por Ceribeli & Severgnini (2020), como também, ajuda a prevenir CCP e a atenuar as atitudes negativas face à vigilância.

Neste sentido, o nível de envolvimento dos colaboradores em CCP vai ser atenuado pelo nível de PSS que estes forjam num cenário de trabalho remoto. Como postulam Ceribeli & Severgnini (2020) a ideia de que os supervisores se preocupam com o bem estar dos colaboradores e valorizam o seu trabalho mitigam eventuais atitudes e comportamentos negativos. Como tal, uma relação de qualidade entre colaboradores e supervisores melhora a performance organizacional dos colaboradores. Este cenário espelha a importância do papel ativo dos supervisores, como representantes organizacionais, em contextos de trabalho remoto. Um acompanhamento personalizado pelos supervisores durante e após a instalação de tecnologias de vigilância eletrónica estará na base de uma melhor aceitação dos colaboradores.

Ceribeli & Severgnini (2020) acrescentam que seria necessário atribuir mais autonomia aos supervisores de modo a mobilizar recursos para recompensar os colaboradores e aumentar os seus níveis de PSS. Seria também necessário articular o contributo do supervisor com práticas de desenvolvimento profissional e práticas que promovam justiça e sinalizem o reconhecimento do trabalho dos colaboradores (Eisenberger, et al., 2010).

Nesta dissertação verificou-se que os colaboradores quando sentiam altos níveis de PSS eram protegidos dos efeitos negativos da PCE. Este resultado é particularmente interessante porque as organizações podem criar políticas que fomentem as relações entre colaboradores e supervisores. Deste modo, as organizações devem ser metódicas e cuidadosas ao criar este tipo de políticas de prevenção de CPP, sobretudo quando desejam reduzir tipos específicos de CPP (Berry & Ones, 2007). Porém, gerir os comportamentos cibernéticos dos colaboradores apresenta um dos maiores desafios da atualidade, sobretudo quando os colaboradores não distinguem o uso pessoal e profissional das tecnologias (Weatherbee & Kelloway, 2006). Como tal, Manstragelo, et al. (2006) sugerem que as organizações deveriam empregar políticas com uma definição mais complexa de utilização de computadores que separe a sua utilização para fins profissionais e pessoais. Uma outra estratégia apresentada seria restringir a extensão de monitorização das tecnologias de vigilância de modo a não serem utilizadas com intuítos injustificados ou invasivos (Ravid, et al., 2020).

Num contexto de trabalho em que o contacto interpessoal é mais restrito (Mann & Holdsworth, 2003), é fundamental que as empresas tenham uma política de comunicação interna forte sobretudo quando implementam tecnologias de monitorização eletrónica. Assim, é fundamental que o controlo eletrónico seja concebido e implementado de forma a proteger os colaboradores e a preservar a sua autonomia e desempenho de trabalho como também as leis de proteção de dados (Eurofound, 2020). A

implementação de tecnologias de vigilância tem de ter como propósito ajudar os colaboradores a atingir o seu potencial máximo, em vez de ser uma forma de detetar comportamentos desviantes (McNall & Roch, 2009). Será necessário que as organizações desenvolvam uma cultura organizacional assente na preocupação e empatia para com o capital humano e na contribuição e valorização do seu sucesso organizacional (Ceribeli & Severgnini, 2020).

Com este estudo foi possível verificar o impacto da PCE nos CCP através das atitudes face à vigilância e a influencia da PSS nesta relação. Os resultados encontrados vão ao encontro da revisão da literatura, e espera-se que este estudo contribua para a literatura existente. Espera-se, de igual modo, fornecer uma base teórica para a adoção de práticas direcionadas para a implementação de tecnologia de monitorização eletrónica, bem como, para as relações laborais entre colaboradores e supervisores que estejam em trabalho remoto, de modo a diminuir os comportamentos contraproduativos e fomentar uma cultura organizacional de reconhecimento e justiça.

### **Limitações e desenvolvimentos futuros**

Um das imitações deste estudo relaciona-se com o facto da amostra ser não probabilística por conveniência, pelo que os resultados não podem ser generalizados para a realidade do mercado de trabalho português. Os resultados obtidos centram-se em empresas do setor de TI, e numa amostra de 248 trabalhadores em teletrabalho ou regime híbrido. Para estudos futuros, seria interessante, realizar a mesma investigação tendo como alvo trabalhadores de outras áreas e setores para posteriormente realizar um estudo comparativo.

Uma outra limitação prende-se pelo formato de resposta aos questionários. Os mesmos foram realizados através de autorrelatos, e como em muitos estudos, a desejabilidade social pode ter interferido com a veracidade das respostas. Apesar do questionário ter sido anónimo a todos os níveis, os inquiridos podem ter respondido ao questionário consoante o que consideram socialmente aceite, e não com base nas suas opiniões pessoais ou comportamentos adotados. É ainda importante referir que os dados foram recolhidos em apenas um momento e com apenas um instrumento, sendo que para evitar a variância do método comum, foi realizado um pré-teste ao questionário e utilizou-se o teste de *Hartman (Hartman's single factor test)* para diagnosticar o MVC, como referido anteriormente.

Uma outra possível limitação foram as escalas utilizadas. No caso da vigilância eletrónica, seria importante que estudos futuros criassem uma escala de vigilância eletrónica com indicadores adaptáveis ao contexto de trabalho remoto. Seria igualmente interessante desenvolver uma escala que apenas integrasse indicadores relativos à perceção de controlo eletrónico. Relativamente aos CCP, seria pertinente desenvolver uma escala mais reduzida com os indicadores mais relevantes para o contexto de trabalho remoto, à semelhança da escala que foi utilizada nesta investigação. A inclusão de CCP mais graves pode ter prejudicado a análise. Posto isto, seria pertinente utilizar uma escala com CCP mais subtis, visto que o envolvimento dos colaboradores nos comportamentos de *cyberloafing* aparenta ser maior. Finalmente, para as atitudes face à vigilância, seria importante desenvolver uma escala global de

atitudes face à vigilância sem haver uma distinção de atitudes: atitudes positivas vs atitudes negativas. Seria interessante desenvolver um estudo focado nas atitudes face à vigilância e como estas podem variar consoante a posição hierárquica dos colaboradores.

Outra limitação do estudo prende-se com o facto de que se um colaborador não sabe que está a ser monitorizado pode não manifestar atitudes negativas face à vigilância, pelo que em estudos futuros seria necessário perceber se os inquiridos sabem se estão a ser monitorizados ou não. Por outro lado, se os inquiridos sabem que estão a ser vigiados eletronicamente ou que determinada tarefa está a ser monitorizada, esta vigilância pode constranger o comportamento dos mesmos fazendo com que estes não se envolvam em CCP.

O presente estudo debruçou-se apenas sobre o lado negativo da PCE. Todavia, seria igualmente oportuno realizar um estudo focado no lado positivo da PCE ou nas vantagens da monitorização eletrónica, e como esta pode proporcionar aos colaboradores um sentimento de bem estar e segurança.

Posto isto, é necessário ter em atenção as contribuições deste estudo, tanto para as organizações como para o contexto académico. A evidência empírica do papel mediador das atitudes negativas face à vigilância contribui para explicar como é que a PCE afeta o comportamento dos colaboradores e como o efeito moderador da PSS contribui para atenuar o envolvimento dos colaboradores em CCP. Ademais, esta investigação apresenta algumas implicações práticas a nível organizacional realçando a importância das relações laborais entre colaboradores e supervisores em contextos de trabalho remoto. Assim será possível gerir melhor as atitudes dos colaboradores aquando da implementação de *softwares* de monitorização eletrónica, prevenir desvios comportamentais no local de trabalho e facilitar a gestão dos recursos humanos nas organizações na implementação de práticas que aumentem a aceitação da vigilância eletrónica e diminuam os CCP.





## **Fontes**

Decreto Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro de 2009 de Assembleia da República.  
Diário da República: Série I, no. 7 (2009), 926 - 1029. Disponível em:  
<https://data.dre.pt/eli/lei/7/2009/02/12/p/dre/pt/html>



## Referências Bibliográficas

- Abraham, M., Niessen, C., Schnabel, C., Lorek, K., Grimm, V., Möslein, K., & Wrede, M. (2019). Electronic monitoring at work: The role of attitudes, functions, and perceived control for the acceptance of tracking technologies. *Human Resource Management Journal*, 1-19.
- Ahmed, I., Ismail, W. K., Amin, S. M., & Ramzan, M. (2012). A Look at Social Exchange at Work: a Literature Survey Approach. *World Applied Sciences Journal*, 19 (7), 951-956.
- Aiello, J. R. (1993). Computer-Based Work Monitoring: Electronic Surveillance and Its Effects. *Journal of Applied Social Psychology* 23, 7, 499-507 .
- Aiello, J. R., & Svec, C. M. (1993). Computer monitoring of work performance: Extending the social facilitation framework to electronic presence. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 537–548.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Alder, G. S., Ambrose, M. L., & Noel, T. W. (2006). The effect of formal advance notice and justification on Internet monitoring fairness: Much about nothing? . *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13:, 93-108.
- Alge, B. J. (2001). Effects of Computer Surveillance on Perceptions of Privacy and Procedural Justice. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 4, 797-804.
- Alge, B. J., Ballinger, G. A., Tangirala, S., & Oakley, J. L. (2006). Information privacy in organizations: Empowering creative and extra role performance. *Journal of Applied Psychology*, 91, 221-232.
- Arnold, L. J. (2020). Geographical, Organisational and Social Implications of Teleworking. *Canadian Transportation Research Forum*, 234-250.
- Attewell, P. (1987). Big brother and the sweatshop: computer surveillance in the automated office. *Sociological Theory*, 5, 87-99.
- Ball, K. (2010). Workplace surveillance: an overview. *Labor History*, 51:1, 87-106.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, No. 3, 349-360.
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal Deviance, Organizational Deviance, and Their Common Correlates: A Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 2, 410-424.
- Bijlsma, K., & Koopman, P. (2003). Introduction: trust within organisations. *Personnel Review*, Vol. 32 No. 5, 543-555.
- Bijlsma, K., & van der Bunt, G. (2003). Antecedents of trust in managers. *Personnel Review*, Vol. 32 No. 5, 638-664.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York, NY, USA.: Wiley.
- Bose, I., & Bandyopadhyay, I. (2009). Electronic performance monitoring and control in call centre industry: An empirical study. *Review of Professional Management*, Volume 7, Issue 2, 94-104.
- Botan, C. (1996). Electronic surveillance in the workplace: Predicting panoptic effects on employees. *Paper presented to the Speech Communication Association Conference, El Paso, TX*.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2011). *Strategy and Human Resource Management*,. 3rd ed, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Brehm, J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: : Academic Press.
- Caplan, S. (2007). Relations Among Loneliness, Social Anxiety, and Problematic Internet Use. *CyberPsychology & Behavior*, 10(2), 234–242.

- Ceribeli, H. B., & Severgnini, F. R. (2020). A influencia do suporte organizacional e do supervisor percebidos sobre os comportamentos contraprodutivos no trabalho. *ACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*. v. 11, n. 2, 86-105.
- Ceribeli, H. B., & Severgnini, F. R. (2020). The influence of perceived organizational and supervisors supports on the counterproductive behaviours at work. *ACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*. v. 11, n. 2, 86-105.
- Chalykoff, J., & Kochan, T. (1989). Computer-aided monitoring: Its influence on employee job satisfaction and turnover. *Personnel Psychology*, 42, 807-834.
- Chory, R., Vela, L., & Avtgis, T. (2016). “Organizational Surveillance of Computer-Mediated Workplace Communication: Employee Privacy Concerns and Responses. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 28 No. 1, 23-43.
- Chudinovskikh, M., Fedorova, A., & Tonkikh, N. (2021). Excessive Control of Teleworkers’ Activity as a Factor of Labor Relations Pollution. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 527160, 159-164.
- Clary, W. G. (2021). The Impact of Electronic Surveillance on Teleworkers' Well-being. *SIGMIS-CPR 2021 - Proceedings of the 2021 Computers and People Research Conference*, 39-40.
- Corlett, E. N. (1992). Electronic performance monitoring – introduction. *Appl. Ergon.* 23:3.
- Courpasson, D., Dany, F., & Clegg, S. (2011). Resisters at Work: Generating Productive Resistance in the Workplace. *Organization Science, Articles in Advance*, 1-19.
- Dalal, R. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241–1255.
- DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research* 63, 1349–1355.
- Duane, A., & Finnegan, P. (2007). . Dissent, protest and transformative action: An exploratory study of staff reactions to electronic monitoring and control of e-mail systems in one company based in Ireland. *Information Resources Management Journal*, 20, 1-13.
- D'urso, S. C. (2006). Who’s Watching Us at Work? Toward a Structural-Perceptual Model of Electronic Monitoring and Surveillance in Organizations. *Communication Theory*, Vol. 16, No. 3, 281-303.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 500-507.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G., & Steiger-Mueller, M. (2010). Leader–Member Exchange and Affective Organizational Commitment: The Contribution of Supervisor’s Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95, No. 6, 1085-1103.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 565-573.
- Eurofound. (2020a). Employee monitoring and surveillance: The challenges of digitalisation. *Publications Office of the European Union*, luxembourg.
- Eurofound. (2020b). Teletrabalho e trabalho móvel baseado nas TIC: trabalho flexível na era digital. 16 de janeiro de 2020, <http://eurofound.link/ef19032>.

- Eurofound. (2021). The digital age: Implications of automation, digitisation and platforms for work and employment, Challenges and prospects in the EU series. *Publications Office of the European Union*, Luxembourg.
- Eurofound, & Cedefop. (2020). European Company Survey 2019: Workplace practices unlocking employee potential, European Company Survey 2019 series. *Publications Office of the European Union*, Luxembourg.
- Fairweather, N. B. (1999). Surveillance in Employment: The Case of Teleworking. *Journal of Business Ethics* 22, 39-49.
- Foucault, M. (1977). *Discipline and punish: The birth of prison*. New York: : Pantheon Books.
- Freire, M., Ribeiro, N., Gomes, D. R., & Rego, A. (2011). Os comportamentos contra produtivos (CCP) como resposta às perceções de justiça organizacional e ao stress. *Investigação e Intervenção em Recursos Humanos 2011 –gestão para a cidadania*, 1-15.
- Furnham, A., & Swami, V. (2015). An Investigation of Attitudes toward Surveillance at Work and Its Correlates. *Psychology*, 6, 1668-1675.
- Furnham, A., & Swami, V. (2019). Attitudes toward Surveillance: Personality, Belief and Value Correlates. *Psychology*, 10, 609-623.
- Gabriel, Y. (1999). Beyond Happy Families: a critical reevaluation of the control - resistance - identity triangle. *Human Relations*, Vol.52, No.2, 179 – 203.
- Griep, Y., Vantilborgh, T., & Jones, S. K. (2018). The relationship between psychological contract breach and counterproductive work behavior in social enterprises: Do paid employees and volunteers differ? *Economic and Industrial Democracy*, 1-19.
- Griffin, R. W., & Lopez, Y. P. (2005). “Bad Behavior” in Organizations: A Review and Typology for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 31 No. 6, 988-1005.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, Vol 11, n1, 30-42.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York: The Guilford Press.
- Holland, P. J., Cooper, B., & Hecker, R. (2015). Electronic monitoring and surveillance in the workplace: The effects on trust in management, and the moderating role of occupational type. *Personnel Review* Vol. 44 No. 1, 161-175.
- Holland, P., & Bardoel, A. (2016). The impact of technology on work in the twenty-first century: exploring the smart and dark side. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 27, No. 21, 2579–2581.
- Holland, S. J., Simpson, K. M., Dalal, R. S., & Vega, R. P. (2016). I can't steal from a coworker if I work from home: Conceptual and measurement-related issues associated with studying counterproductive work behavior in a telework setting. *Human Performance*, VOL. 29, NO. 3, 172-190.
- Hollander, J. A., & Einwohner, R. L. (2004). Conceptualizing Resistance. *Sociological Forum*, Vol. 19, No. 4, 533-554.
- Hollinger, R. C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7, 53-75.
- Hollinger, R. C. (1991). Neutralizing in the workplace: an empirical analysis of property theft and production deviance. *Deviant Behavior*, 12, 169-202.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1982). Formal and informal social controls of employee deviance. *The Sociological Quarterly*, 23, 333-343.
- INE. (2021). Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas. 22 de novembro de 2021.

- INE e Banco de Portugal. (2021). Como se refletiu a situação de confinamento na atividade das empresas? *Inquérito Rápido e Excepcional às Empresas – COVID-19*, 1a quinzena de fevereiro de 2021.
- Jenson, J., & Raver, J. (2012). When self-management and surveillance collide: consequences foremployees'organizational citizenship and counterproductive work behaviors. *Group andOrganizational Management*, Vol. 37, 308-346.
- Johnson, G. M., & Kulpa, A. (2007). Dimensions of Online Behavior: Toward a User Typology. *Cyberpsychology and Behavior*, 10 (6), 773-779.
- Kalischko, T., & Riedl, R. (2021). Electronic Performance Monitoring in the Digital Workplace: Conceptualization, Review of Effects and Moderators, and Future Research Opportunities. *Research Opportunities. Front. Psychol.* 12:633031, 1-15.
- Kaplan, H. B. (1975). Self-attitudes and deviant behavior. *Pacific Pali-sades*, CA: Goodyear.
- Kidwell, R., & Bennett, N. (1994). Employee reactions to electronic control systems. *Group and Organization Management*, 19(2), 203-219.
- Kitchin, R. (2014). Big data, new epistemologies and paradigm shifts. . *Big Data & Society*, 1, 555-572.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- Lawrence, T. B., & Robinson, S. L. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace Deviance asOrganizational Resistance. *Journal of Management*, Vol. 33 No. 3, 378-394.
- Levine, M. (2000). SIDE and Closed Circuit Television (CCTV): Exploring surveillance in a public space. In T. Postmes, R. Spears, M.Lea, & S. Reicher (Eds.),*SIDE issues centre-stage: Recent developments in studies of de-individuation in groups.* , Amsterdam: Royal Netherlands Academy of Arts and Sciences.
- Levinson, H. (1965 ). Reciprocation: the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, v. 9, n. 4, 370-390.
- Lim, V. (2002). The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694.
- MacLane, C. N., & Walmsley, P. T. (2010). Reducing counterproductive work behavior through employee selection. *Human Resource Management Review* 20, 62-72.
- Malatesta, R. M. (1995). Understanding the dynamics of organizationaland supervisory commitment using a social exchange framework.Un-published doctoral dissertation. Wayne State University, Detroit, MI.
- Marcus, B., Taylor, O. A., Hastings, S. E., Sturm, A., & Weigelt, O. (2016). The Structure of Counterproductive Work Behavior: A Review, a Structural Meta-Analysis, and a Primary Study. *Journal of Management* Vol. 42 No. 1, 203 –233.
- Martin, A. J., Wellen, J. M., & Grimmer, M. R. (2016). An eye on your work: How empowerment affectsthe relationship between electronic surveillanceand counterproductive work behaviours. . *The International Journal of Human ResourceManagement*, 27:21, 2635-2651.
- Marx, G. T., & Sherizen, S. (1991). Monitoring on the job: How to protect privacy as well as property. in Forester, T. (Ed.). *Computers in the human context: Information technology, productivity, and people*, MIT Press, Cambridge, MA, 397-406.
- Mastrangelo, P. M., Everton, W. J., & Jolton, J. A. (2003). Deviant Computer Use at Work: From Bad to Worse . *SMC'03 Conference Proceedings. 2003 IEEE International Conference on Systems, Man and Cybernetics Conference Theme - System Security and Assurance*, vol.3, 2514-2520.
- Mastrangelo, P. M., Everton, W., & Jolton, J. A. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction. *CyberPsychology & Behaviour* Volume 9, Number 6, 730-741.

- Matta, F., Erol-Korkmaz, H., Johnson, R., & Biçaksiz, P. (2014). Significant work events and counterproductive work behavior: The role of fairness, emotions, and emotion regulation. *Journal of Organizational Behavior, [e-journal]* 35(7), 920-944.
- McNall, L. A., & Roch, S. G. (2009). A Social Exchange Model of Employee Reactionsto Electronic Performance Monitoring. *Human Performance*, 22, 204-224.
- McNall, L. A., & Stanton, J. M. (2011). Private eyes are watching you: Reactions to location sensing technologies. *Journal of Business and Psychology*, 26, 299-309.
- McParland, C., & Connolly, R. (2019). Employee Monitoring in the Digital Era: Managing the Impact of Innovation. In *Proceedings of the ENTRENOVA-ENTerprise REsearch InNOVation Conference (Online) (Vol. 5, No. 1, 474-483.*
- McParland, C., & Connolly, R. (2020). Dataveillance in the Workplace: Managing the Impact of Innovation. *Business Systems Research, Vol. 11, No. 1*, 106-124.
- Microsoft. (2021). The Next Great Disruption Is Hybrid Work – Are We Ready? *2021 Work Trend Index: Annual Report*, 22 de março de 2021.
- Microsoft. (2022). Great Expectations: Making Hybrid Work Work. *2022 Work Trend Index: Annual Report*, 16 de março de 2022.
- Monteiro, M. P. (2021). Os meios de vigilância à distância na relação laboral – em especial no regime de teletrabalho . *Tese de mestrado*, Lisboa, ISCTE.
- Moreira, T. C. (2016). The Electronic Control of the Employer in Portugal. *Labour & Law Issues vol. 2, no. 1*, 1-27.
- Morrison, E., & Robinson, S. (1997). “When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *The Academy of Management Review, Vol. 22 No.1*, 226-256.
- Nemțeanu, M.-S., Dabija, D.-C., & Stanca, L. (2021). The influence of teleworking on performance and employees' counterproductive behaviour. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 601-619.
- Neto, R. A., Ramos, A. S., & Dias, G. F. (2018). Resistência à vigilância eletrônica: a resposta dos gestores de equipes de teletendimento. *Cad. EBAPE.BR, v. 16, nº 4*, 717-731.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36,, 527–556.
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework Strategies for Managing the Virtual Workforce*. Wiley, New York, NY.
- O'Donnell, A. T., Jetten, J., & Ryan, M. K. (2009). Watching over your own: How surveillance moderates the impact of shared identity on perceptions of leaders and follower behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 40, 1046-1061.
- OIT. (2020). Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide. *Organização Internacional do Trabalho*, Suíça.
- Oz, E., Glass, R., & Behling, R. (1999). Electronic Workplace Monitoring: What Employees Think. *International Journal of Management Science*, 27, 167-177.
- Palmer, J. C., Komarraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2010). Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderatethe relationship between the Dark Triad traits and counterproductivework behavior? *Personality and Individual Differences* 110, 31-37.
- Papini, J. D. (2007). Big brother: The effect of electronic employee monitoring on electronic misbehaviour, job satisfaction, and organizational commitment (Doctorial Dissertation, Alliant International University, 2008). *Dissertations Abstract International*, 68, 7698.
- Perrewé, P., & Zellars, K. (1999). An examination of attributions and emotionsin the transactional approach to the organizational stress process. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 739–752.
- Pestana, M. G., & Gageiro, J. M. (2000). nálise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS. *Revista Atualizada e Aumentada, Edições Sílabo*.

- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J., & Podsakoff, N. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, Vol. 88, No 5*, 879-903.
- Ravid, D. M., L.Tomczak, D., White, J. C., & Behrend, T. S. (2020). EPM 20/20: A Review, Framework, and Research Agenda for Electronic Performance Monitoring. *Journal of Management Vol. 46 No. 1*, 100 –126.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 698-714.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal, Vol. 38, No. 2*, 555-572.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1997). Workplace deviance: Its definition, its nature and its causes. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & R. J. Bies (Eds.). *Research on negotiation in organization, Vol. 6: 3-27*, Greenwich, CT: JAI.
- Robinson, S. L., & Greenberg, J. (1999). Research on negotiation in organization, Vol. 6: 3-27. Greenwich, CT: JAI.
- Robinson, S. L., & Greenberg, J. 1999. Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. In D. M. Rousseau & C. Cooper (Eds.). *Trends in organizational behavior, Vol.5: 1-23*, New York: John Wiley.
- Rogerson, S. (1998). Ethical Aspects of Information Technology: Issues for Senior Executives (Institute of Business Ethics, London).
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology, 87:*, 66-80.
- Sackett, P. R. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment, Vol 10, N 1/2*, 5-11.
- Sackett, P. R., & DeVore, C. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. S. Ones, H.K. Sinangil and V. Viswesvaran (eds). *International Handbook of Work Psychology, Vol.1*, 145-164.
- Samreen, F., & Rashid, D. M. (2018). Abusive Supervision and Subordinates' Retaliation: The Mediating Role of OCB. *Pacific Business Review International Volume 11 Issue 5*, 94-102.
- Sempill, J. (2001). Under the lens: electronic workplace surveillance. *Australian Journal of Labour Law, Vol. 14*, 111-144.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 689-695.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice. *Journal of Applied Psychology, Vol. 82, No. 3*, 434-443.
- Sousa, D. (2016). O enquadramento legal do teletrabalho em Portugal. *Revista Derecho Social y Empresa, Vol. 6*.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive Work Behavior and Organisational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior? *Applied Psychology: An International Review, 59 (1)*, 21-39.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior, 68* , 446-460.
- Spitzmuller, C., & Stanton, J. M. (2006). Copyright © The British Psychological Society  
Reproduction in any form (including the internet) is prohibited without prior permission from the



- Society Examining employee compliance with organizational surveillance and monitoring. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79 (2), 245–272.
- Stanton, J. M. (2000). Reactions to Employee Performance Monitoring: Framework, Review, and Research Directions. *Human Performance*, 13:1, 85-113.
- Stanton, J. M., & Stam, K. R. (2003). Information Technology, Privacy, and Power within Organizations: a view from Boundary Theory and Social Exchange perspectives. *Surveillance & Society* 1(2), 152-190.
- Stanton, J. M., & Weiss, E. M. (2000). Electronic monitoring in their own words: an exploratory study of employees' experiences with new types of surveillance. *Computers in Human Behavior*, 423-440.
- Subašić, E., Reynolds, K. J., Turner, J. C., Veenstra, K. E., & Haslam, S. A. (2011). Leadership, power and the use of surveillance: Implications of shared social identity for leaders' capacity to influence. *The Leadership Quarterly* 22, 170-181.
- Sykes, G. M., & Matza, D. (1957). Techniques of neutralization: a theory of delinquency. *American Sociological Review*, 22, 664–670.
- Synder, J. (2010). E-mail Privacy in the Workplace. A Boundary Regulation Perspective. *Journal of Business Communications*, Vol. 47 No. 3, 266-294.
- Townsend, K. (2005). Electronic surveillance and cohesive teams in call centres: room for resistance in an Australian call centre? *New Technology, Work and Employment* 20:1, 47-59.
- Valsecchi, R. (2006). Visible moves and invisible bodies: the case of teleworking in an Italian call centre. *New Technology, Work and Employment* 21:2, 123-138.
- Varca, P. E. (2006). Telephone surveillance in call centers: Prescriptions for reducing strain. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16, 290-305.
- Vasconcelos, s. F., & Pinochet, L. H. (2002). tecnologia, A tecnologia como forma de controle burocrático: uma análise crítica do uso dos sistemas de segurança informática em uma empresa de alta tecnologia. *Revista de Administração Mackenzie*, vol. 3, núm. 1., 79-94.
- Vorvoreanu, M., & Botan, C. H. (2001). Examining Electronic Surveillance In The Workplace: A Review Of Theoretical Perspectives And Research Findings. *CERIAS Tech Report*, 1-28.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review* 20, 35-44.
- Weatherbee, T. G., & Kelloway, E. K. (2006). A Case of Cyberdeviancy: CyberAggression in the Workplace. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.), *Handbook of Workplace Violence*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., 445–487.
- Weber, M. (1947). The theory of social and economic organizations (T. Parsons, Trans.). *New York: Free Press*.
- Workman, M. (2009). A field study of corporate employee monitoring: attitudes, absenteeism, and the moderating influences of procedural justice perceptions. *Inform. Organ.* 19, 218-232.
- Yael, B., & Sheaffer, Z. (2019). How do self-efficacy, narcissism and autonomy mediate the link between destructive leadership and counterproductive work behaviour. *Asia Pacific Management Review*, [e-journal] 24(3), 212-222.
- Zweig, D., & Webster, J. (2002). Where is the line between benign and invasive? An examination of psychological barriers to the acceptance of awareness monitoring systems. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 605-633.



## Anexos

### Anexo A

Tabela 10 Síntese dos resultados dos estudos sobre consequências da vigilância eletrônica

Consequências da vigilância eletrônica	Autores	Tipo de estudo
Violação da privacidade do colaborador	Fairweather (1999) Moreira (2016) Kalischko & Riedl (2021) Botan (1996) McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020) Ravid, et al. (2020) Ball (2010) D'urso (2006) Aiello J. R. (1993) Vorvoreanu & Botan (2001)	Revisão de literatura
	Stanton & Weiss (2000) Alge (2001) Abraham, et al. (2019) Stanton & Stam (2003) Spitzmuller & Stanton (2006) Holland, et al. (2015) Zweig & Webster (2002) Stanton J. M. (2000)	Empíricos
Relação entre empregador e colaborador (diminuição de confiança)	Kalischko & Riedl (2021) Ball (2010) Moreira (2016) Sempill (2001) Bijlsma & Koopman (2003) McParland & Connolly (2020) Chudinovskikh, et al. (2021) McParland & Connolly (2019) Holland & Bardoel (2016) Stanton J. M. (2000) D'urso (2006) Aiello J. R. (1993) Vorvoreanu & Botan (2001)	Revisão de literatura
	Synder (2010) Holland, et al (2015) Stanton & Weiss (2000)	Empíricos
Atitudes negativas dos colaboradores face à vigilância	McParland & Connolly (2020) Stanton (2000) Chudinovskikh, et al. (2021) McParland & Connolly (2019) Kalischko & Riedl (2021)	Revisão de literatura

	Vasconcelos & Pinochet (2002) Ravid, et al. (2020) Ball (2010) Vorvoreanu & Botan (2001)	
	Stanton & Weiss (2000) Martin, et al. (2016) Holland, et al (2015) Abraham, et al. (2019) Alge (2001) Spitzmuller & Stanton (2006)	Empíricos
	Vorvoreanu & Botan (2001) Ravid, et al. (2020) McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020)	Revisão de literatura
Comportamentos contraprodutivos	Martin, et al. (2016) Holland, et al. (2015) Stanton & Weiss (2000) Valsecchi (2006) Townsend (2005) Duane & Finnegan (2007)	Empíricos
	Vorvoreanu & Botan (2001) McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020) Holland & Bardoel (2016) Kalischko & Riedl (2021)	Revisão de literatura
Baixa produtividade e desempenho	Chory, et al. (2016) Aiello & Svec (1993)	Empíricos
	Fairweather (1999) Kalischko & Riedl (2021) McParland & Connolly (2020) Vasconcelos & Pinochet (2002) Botan (1996)	Revisão de literatura
Insegurança do colaborador	Abraham, et al. (2019) McNall & Stanton (2011) Stanton & Weiss (2000)	Empíricos
	Fairweather (1999) Bijlsma & Koopman (2003) McParland & Connolly (2019) Kalischko & Riedl (2021) Vasconcelos & Pinochet (2002) Ravid, et al. (2020) Ball (2010) Chudinovskikh, et al. (2021) Stanton J. M. (2000) D'urso (2006) Aiello J. R. (1993)	Revisão de literatura
Stress e saúde mental		

	Synder (2010) Stanton & Weiss (2000) Spitzmuller & Stanton (2006) Aiello & Svec (1993)	Empíricos
	Stanton & Stam (2003)	Empírico
Impotência do colaborador	Botan (1996) Vorvoreanu & Botan (2001) McParland & Connolly (2020) McParland & Connolly (2019)	Revisão de literatura
	Martin, et al. (2016)	Empírico
Quebra do contrato psicológico	McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020)	Revisão de literatura
	Abraham, et al. (2019)	Empírico
Diminuição da autonomia	Ravid, et al. (2020) Ball (2010) Moreira (2016)	Revisão de literatura
	Holland, et al. (2015) Spitzmuller & Stanton (2006)	Empíricos
Questões éticas	Ball (2010) Kalischko & Riedl (2021) Moreira (2016) Ravid, et al. (2020) D'urso (2006) McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020)	Revisão de literatura
	Holland, et al. (2015) Kidwell & Bennett (1994) Chalykoff & Kochan (1989) Stanton & Weiss (2000)	Empíricos
Redução da satisfação	Kalischko & Riedl (2021) Ravid, et al. (2020) Ball (2010) D'urso (2006) Aiello J. R. (1993) Vorvoreanu & Botan (2001) Stanton J. M. (2000)	Revisão de literatura
	Stanton & Weiss (2000)	Empírico
Diminuição da motivação	Ravid, et al. (2020) Holland & Bardoel (2016) Kalischko & Riedl (2021)	Revisão de literatura

Percepções de injustiça	Alge (2001) Kidwell & Bennett (1994) Stanton & Weiss (2000) Spitzmuller & Stanton (2006) Niehoff & Moorman (1993)	Empíricos
	Kalischko & Riedl (2021) Ravid, et al. (2020) Stanton J. M. (2000) McParland & Connolly (2019) McParland & Connolly (2020)	Revisão de literatura
Redução de intereção entre colaboradores	Synder (2010) Valsecchi (2006)	Empíricos
	Aiello J. R. (1993) Fairweather (1999) Holland & Bardoel (2016)	Revisão de literatura
Efeitos panópticos	Foucault (1977)	Livro
	Holland, et al. (2015) Stanton & Weiss (2000) Valsecchi (2006) Townsend (2005)	Empíricos
	Vorvoreanu & Botan(2001) Kalischko & Riedl (2021) Ball (2010) Botan (1996) McParland & Connolly (2020)	Revisão de literatura

## Anexo B

### Questionário “Novas formas de controlo em teletrabalho, atitudes e comportamentos trabalho”

Encontro-me a frequentar o Mestrado de Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos no ISCTE-IUL e estou a realizar um projeto de investigação onde se pretende compreender o efeito que as novas formas de controlo em teletrabalho têm nas atitudes e comportamentos de trabalho.

A participação nesta investigação é **voluntária**, podendo retirar-se a qualquer momento durante o estudo.

Não existem respostas certas ou erradas, apenas se pede que responda com sinceridade.

Todas as suas respostas são anónimas e confidenciais, sendo os dados recolhidos apenas utilizados para fins académicos.

Cada questão tem instruções que auxiliam no seu preenchimento, e o questionário não irá durar mais que 10 minutos.

Peço que responda a todas as questões, para que o seu questionário seja considerado válido. Muito obrigado!

Ao clicar no botão abaixo, reconhece que a sua participação no estudo é voluntária, que concorda com o mesmo, e que tem conhecimento de que pode terminar a qualquer momento, e por qualquer razão.

(sim) 1

#### 1ª parte: Comportamentos de trabalho

Considere os seguintes comportamentos e refira a **frequência com que os adotou no último ano, no seu local de trabalho.**

	Nunca	1 vez por ano	3 vezes por ano	Várias vezes ao ano	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
1. Fazer troça de um colega de trabalho, supervisor e/ou cliente.							
2. Ignorar as solicitações de colegas, supervisores e/ou clientes							
3. Ter um menor empenhamento no trabalho.							
4. Evitar chamadas relacionadas com o trabalho.							
5. Esconder informação de trabalho de um supervisor ou colega							

de trabalho sabendo que pode prejudicar o desempenho deles.						
6. Falar mal da empresa.						
7. Destruir, apagar ou falsificar registos ou documentos da empresa.						
8. Não cumprir regras de proteção de dados da empresa.						
9. Conversar sobre assuntos confidenciais da empresa com pessoas não autorizadas.						
10. Utilizar recursos da empresa para fins pessoais.						
11. Falsificar um recibo para ser reembolsado por despesas em valores superiores aos verdadeiros.						
12. Tratar de assuntos pessoais durante o período de trabalho (ex: assuntos financeiros; tarefas domésticas; verificar e/ou enviar e-mails pessoais).						
13. Envolver-me em passatempos não relacionados com o trabalho (ex: jogos de vídeo; consulta de meios de comunicação).						
14. Negligenciar comportamentos de segurança informática.						
15. Descarregar informação não relacionada com o trabalho.						
16. Visitar sites não relacionados com o trabalho (ex: sites de desporto; sites de entretenimento; sites de notícias).						
17. Visitar sites orientados para adultos.						



18. Mentir aos meus superiores para encobrir um erro meu.						
19. Culpabilizar a tecnologia por não conseguir acabar um trabalho no prazo estipulado.						
20. Consumir álcool ou drogas ilegais durante o horário de trabalho.						
21. Trabalhar menos horas do que é esperado devido ao uso de álcool ou drogas.						

## 2ª parte: Atitudes de trabalho

Qual a sua **concordância** com as seguintes afirmações?

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. A vigilância eletrónica desmoraliza-me a mim e aos meus colegas.					
2. A vigilância eletrónica reduz a criatividade no trabalho.					
3. A vigilância eletrónica em teletrabalho faz com que os colaboradores se sintam impotentes.					
4. O uso da vigilância eletrónica significa que os empregadores não confiam nos seus colaboradores.					
5. A vigilância eletrónica aumenta os níveis de stress.					
6. A vigilância eletrónica representa uma violação do meu direito à privacidade.					
7. Não há nada de errado com a vigilância eletrónica porque se uma pessoa não fez algo de errado, então não deve temer.					
8. Saber que existem sistemas de vigilância em teletrabalho dá-me uma sensação de segurança.					
9. A vigilância eletrónica ajuda a reduzir o assédio no local de trabalho.					
10. Os sistemas de vigilância em teletrabalho são úteis porque tornam os colaboradores menos					

dispostos a cometer um crime se souberem que estão a ser vigiados.					
11. A vigilância no local de trabalho ajuda a melhorar a produtividade dos colaboradores.					

### 3ª parte: Novas formas de controlo

Considerando a sua experiência com as novas formas de controlo em teletrabalho, por favor responda aos seguintes itens.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Na minha empresa, o ambiente de trabalho é altamente automatizado.					
2. A minha empresa regista a hora de início e término do meu dia de trabalho.					
3. A localização dos equipamentos com que trabalho é registada ao longo de todo o processo de trabalho.					
4. O trabalho dos colaboradores não é monitorizado eletronicamente.					
5. O material informático que uso é monitorizado.					
6. Controlo o meu comportamento quando sei que estou a ser monitorizado.					
7. Muito do meu trabalho que realizo, é controlado diretamente por sistemas automáticos (computadores, sistemas centralizados, sistemas de vigilância, etc).					
8. Devido às novas tecnologias, o trabalho é mais controlado.					
9. Tenho que descrever pormenorizadamente a minha atividade várias vezes ao ano.					
10. Existe necessidade de fixar objetivos quantitativos para avaliar o meu desempenho.					
11. A minha organização tem uma política de monitorização eletrónica.					
12. A minha organização monitoriza eletronicamente, por exemplo: o correio eletrónico, ligações a websites, chamadas telefónicas, entre outros.					

13. A minha organização está a monitorizar eletronicamente os seus funcionários.

#### 4ª parte: Perceção do suporte do supervisor

Considerando a relação que tem com o seu supervisor em teletrabalho, por favor responda aos seguintes itens.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. O meu supervisor preocupa-se com as minhas opiniões.					
2. O meu supervisor preocupa-se realmente com o meu bem-estar.					
3. O meu supervisor considera fortemente os meus objetivos e valores pessoais.					
4. O meu supervisor disponibiliza-se para me ajudar quando tenho um problema.					
5. O meu supervisor perdoaria um erro honesto da minha parte.					
6. Se o meu supervisor tivesse a oportunidade, aproveitar-se-ia de mim.					
7. O meu supervisor demonstra muito pouca preocupação para comigo.					
8. O meu supervisor estaria disposto a ajudar-me caso necessitasse de um favor especial.					

#### Dados Sociodemográficos

Sexo:

1. Feminino
2. Masculino
3. Outro

Idade:

1. [18 a 30]
2. [31 a 40]
3. [41 a 50]
4. [51 a 60]
5. [+61]

Habilitações literárias:

1. Ensino Básico
2. Ensino Secundário/Técnico/Profissional
3. Licenciatura/Bacharelato
4. Mestrado
5. Doutoramento

Dimensão da empresa:

1. [>150 colaboradores]
2. [150 a 250 colaboradores]
3. [250 a 500 colaboradores]
4. [500 a 1000 colaboradores]
5. [<1000 colaboradores]

Antiguidade na empresa:

1. [0 a 2 anos]
2. [3 a 5 anos]
3. [6 a 10 anos]
4. [+ 10 anos]

Tipo de contrato:

1. Trabalhador(a) efetivo(a)
2. Com contrato a termo certo
3. Estágio
4. Outra situação. Qual?

### **Teletrabalho**

A sua experiência em teletrabalho começou:

1. Antes da pandemia COVID-19
2. Após a pandemia COVID-19
3. Durante a pandemia COVID-19

Se respondeu à primeira opção, o seu primeiro contacto com o teletrabalho ocorreu há cerca de:

1. 2 a 4 anos
2. Mais de 5 anos

A adoção do teletrabalho foi uma:

1. Escolha pessoal
2. Escolha da empresa

De forma geral, encontra-se satisfeito com a situação de teletrabalho?

1. Sim
2. Não

Gostaria que o teletrabalho fizesse sempre parte da sua atividade profissional?

1. Sempre
2. A tempo parcial
3. Esporadicamente
4. Nunca