

Vigilância Eletrónica e Comportamentos Contraprodutivos: o impacto da perceção do suporte do supervisor em contexto de trabalho remoto

João Pedro Santos (ISCTE-IUL) and Teresa Esteves (ISCAL – Instituto Politécnico de Lisboa; ISCSP-Universidade de Lisboa; COMEGI -Universidades Lusíadas de Lisboa.)

Abstract. O controlo eletrónico dos colaboradores aumentou durante a pandemia Covid-19 e passou a fazer parte da nova realidade laboral dos regimes de trabalho remoto. Este acompanhamento eletrónico e rotineiro do trabalho efetuado pelas organizações é suscetível de influenciar a conduta dos trabalhadores e acima de tudo, a forma como estes encaram a monitorização eletrónica. Num regime laboral em que a linha entre trabalho formal e vida pessoal se torna difusa, a implementação de vigilância eletrónica poderá resultar na perceção de uma invasão da privacidade, originando como resposta a emergência de comportamentos negativos que podem ir contra os interesses das organizações (Sackett, 2002). Vários autores defendem que a introdução da vigilância eletrónica no local de trabalho pode resultar em atitudes negativas e comportamentos contraprodutivos (Martin, et al. 2016; Ravid, et al., 2020; Holland et al., 2015; Freire et al. 2011).

Segundo o inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação nas Empresas realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), 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 o contexto da pandemia Covid-19, que impulsionou as empresas em Portugal a aumentarem o investimento nas TIC, levando a que 96,6% destas empresas e 44,5% dos trabalhadores utilizassem dispositivos eletrónicos, como o computador, para realizar a sua atividade profissional à distância (INE, 2021). A adoção do home office fez emergir um novo mercado de softwares de vigilância eletrónica para reforçar a monitorização dos trabalhadores, no entanto, em alguns casos, estes poderão ter sido utilizados sem quaisquer considerações éticas (Eurofound, 2022).

Esta investigação centra-se no impacto da perceção de controlo eletrónico nas atitudes e comportamentos dos trabalhadores, procurando analisar a relação entre perceção de controlo eletrónico e comportamentos contraprodutivos e o papel mediador das atitudes negativas face à vigilância eletrónica. De igual modo, procurou-se perceber como a perceção do suporte das chefias condiciona esta relação.

Foram realizados questionários a 248 trabalhadores de empresas do setor de Tecnologias de Informação em Portugal.

Os resultados indicam que a perceção de controlo eletrónico tem uma relação positiva e significativa com os comportamentos contraprodutivos e que esta relação é mediada pelas atitudes negativas face à vigilância. Os resultados mostram ainda que níveis elevados de perceção do suporte das chefias contribuem para reduzir os comportamentos contraprodutivos, o que enfatiza o papel das chefias em contextos de trabalho remoto, a importância de uma cultura organizacional assente na confiança e numa comunicação interna demonstrativa de preocupação e empatia para com os trabalhadores (Ceribeli & Severgnini, 2020).

Os inquiridos apresentaram níveis médios elevados de perceção de controlo eletrónico, de atitudes negativas face à vigilância e de perceção de suporte das chefias e, em contrapartida, relevaram níveis baixos de comportamentos contraprodutivos. A atribuição de significado às formas de controlo eletrónico é influenciada pelas experiências passadas, que ao serem avaliadas como positivas ou negativas estimulam atitudes e comportamentos de trabalho em conformidade (Ball, 2010). Ademais, é importante referir que os trabalhadores podem não estar cientes da implementação de tecnologias de vigilância (Eurofound, 2022) o que certamente impacta significativamente a sua conduta e torna premente a reflexão ética e jurídica sobre o tema.

Esta investigação acompanhou estudos recentes sobre as consequências da vigilância eletrónica nos comportamentos contraprodutivos dos trabalhadores, considerando o papel das atitudes negativas face à vigilância, mas utilizou a perceção do suporte das chefias como variável moderadora, o que não é recorrente na literatura. Este estudo contribui para a literatura de vigilância eletrónica e comportamentos contraprodutivos, tal como enfatiza a importância da qualidade dos vínculos laborais entre colaboradores e supervisores em contextos de trabalho remoto.

XI international Conference on Research and Intervention in Human Resources
People first - digital, diversity and sustainability

Track: 11 CiIRH

Keywords: Trabalho remoto, Controlo eletrónico, Comportamentos contraprodutivos, Atitudes negativas face à vigilância, Perceção do suporte do supervisor