Escola Superior de Gestão

Sara Marisa Duarte Martins

Escala de comportamentos contraproducentes em teletrabalho para a população portuguesa

Dissertação de Mestrado

Orientadora: Prof. Doutora Ana Junça / Escola Superior de Gestão de Tomar Instituto Politécnico de Tomar

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos

Setembro de 2022

RESUMO

Atualmente tem-se assistido, cada vez mais, ao crescimento do teletrabalho, que foi impulsionado com o surgimento da pandemia da Covid-19, obrigando grande parte da força de trabalho a trabalhar nesse regime de trabalho. Um dos grandes problemas que os gestores enfrentam são os comportamentos contraproducentes. No entanto, apesar da sua importância, estudos que abordem estes comportamentos em contexto de teletrabalho são escassos. Em teletrabalho, o colaborador não está na organização, logo é natural que os seus comportamentos contraproducentes se manifestem de diferentes formas. A pandemia e a consequente obrigatoriedade do teletrabalho como forma de reduzir a propagação do vírus evidenciou a falta de estudos sobre os comportamentos contraproducentes em teletrabalho. Como tal, o objetivo deste estudo foi desenvolver e validar a Escala de Comportamentos Contraproducentes em Teletrabalho (ECCT). Este estudo teve várias etapas. Primeiro, com base na análise de cinco medidas já existentes de comportamentos contraproducentes, identificaram-se 49 itens, divididos por oito categorias de comportamentos contraproducentes. Esta análise deu origem à ECCT de partida. Seguidamente, apresentou-se a escala a um investigador e a dois painéis de especialistas diferentes o que levou à remoção de alguns itens identificados previamente, resultando numa escala com 19 itens. Foi feito um pré-teste junto de 50 indivíduos que revelou não ser necessário fazer mudanças. Como tal, a ECCT inclui 19 itens que mediam três tipos de comportamentos contraproducentes: comportamento abusivo e desviante (oito itens); má gestão/uso do tempo (seis itens) e; comportamentos de retirada (cinco itens). Por fim, testou-se a escala numa amostra de 350 teletrabalhadores. Os resultados das análises fatoriais exploratória e confirmatória evidenciaram a validade fatorial da ECCT. Os resultados mostraram ainda a validade convergente, discriminante e de critério da escala, bem como a sua elevada fiabilidade. Assim, a ECCT parece ser uma medida válida para medir os comportamentos contraproducentes em teletrabalho no contexto português. Além disso, pode ser um instrumento útil para os gestores identificarem a existência ou frequência deste tipo de comportamentos e tomarem medidas interventivas ou preventivas face aos mesmos.

Palavras-chave: Teletrabalho; Comportamentos contraproducentes, Desenvolvimento e Validação de Escala.

ABSTRACT

Currently, there has been an increasing growth in teleworking, which was boosted with the emergence of the Covid-19 pandemic, forcing a large part of the workforce to work in this work regime. One of the biggest problems managers face is counterproductive behavior. However, despite its importance, studies that address these behaviors in the context of telework are scarce. In teleworking, the employee is not in the organization, so it is natural that their counterproductive behavior manifests itself in different ways. The pandemic and the consequent mandatory teleworking as a way to reduce the spread of the virus highlighted the lack of studies on counterproductive teleworking behaviors. As such, the aim of this study was to develop and validate the Counterproductive Telework Behavior Scale (ECCT). This study had several stages. First, based on the analysis of five existing measures of counterproductive behavior, 49 items were identified, divided into eight categories of counterproductive behavior. This analysis gave rise to the baseline ECCT. The scale was then presented to a researcher and to two different panels of experts, which led to the removal of some previously identified items, resulting in a 19-item scale. A pre-test was carried out with 50 individuals, which revealed that no changes were necessary. As such, the ECCT includes 19 items that measure three types of counterproductive behavior: abusive and deviant behavior (eight items); poor management/use of time (six items) and; withdrawal behaviors (five items). Finally, the scale was tested on a sample of 350 teleworkers. The results of exploratory and confirmatory factor analysis showed the factor validity of ECCT. The results also showed the convergent, discriminant and criterion validity of the scale, as well as its high reliability. Thus, the ECCT seems to be a valid measure to measure counterproductive telework behaviors in the Portuguese context. In addition, it can be a useful tool for managers to identify the existence or frequency of this type of behavior and take intervention or preventive measures against them.

Keywords: Telework; Counterproductive Behaviors, Scale Development and Validation.

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a minha orientadora Prof. Ana Junça, que esteve comigo a cada paço do caminho, que mostrou total disponibilidade e apoio.

Agradeço o apoio de toda a minha família, em especial a minha mãe, irmã e madrinha, que sempre estiveram lá a dar-me força e a incentivar-me com positividade e abraços.

Ao meu namorado por estar sempre do meu lado, com paciência e boa disposição, mesmo não podendo muitas vezes aproveitar fins-de-semana e feriados, mostrando sempre o seu apoio através da sua preocupação em saber se o estudo estava a decorrer bem.

Índice

I - Enquadramento teórico 1

1.1 - A origem dos comportamentos contraproducentes no trabalho 1

Abordagem das Relações Humanas 2

Abordagem Comportamental da Administração 3

A importância dos CCT 7

Evolução do estudo dos CCT 10

Abordagem Lumper no estudo dos CCT 12

Abordagem Splitter no estudo dos CCTs 15

1.2 - O papel das tecnologias de informação e comunicação e do teletrabalho no surgimento de novos CCT 17

1.3 - O surgimento e crescimento do teletrabalho 19

Aspetos positivos e negativos do teletrabalho 24

O enquadramento legal e o crescimento do Teletrabalho em Portugal, na União Europeia e no Mundo 26

1.4 - A necessidade do estudo dos comportamentos contraproducentes no teletrabalho 31

II - Metodologia 33

2.1 - Desenvolvimento da Escala 34

2.2 - Caracterização da amostra 35

2.3 - Instrumentos de Medida 36

Comportamentos Contraproducentes 36

Afeto 36

Dark Tríade 37

Desempenho 37

Perceção do teletrabalho 38

2.4 - Análise de dados 38

III. Resultados..... 39

3.1 - Análise fatorial exploratória..... 39

3.2 - Estatística descritiva..... 42

3.3 - Análise fatorial confirmatória 43

3.4 - Validade convergente..... 43

3.5 - Validade discriminante..... 44

3.6 - Validade de critério 45

IV - DISCUSSSÃO DOS RESULTADOS 46

4.1 - Limitações e Sugestões de Estudos Futuros..... 48

Conclusão 49

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50

Índice de Figuras

Figura 1. Scree plot. ……39

Figura 2. Análise fatorial confirmatória da Escala de Comportamentos Contraprodutivos em Teletrabalho. ……..43

Índice de Tabelas

Tabela 1. Itens, médias, desvios-padrões, e *loadings* da escala de comportamentos contraprodutivos em teletrabalho (*N* = 350). ……..40

Tabela 2. Estatística descritiva das variáveis em estudo……..42

Tabela 3. Correlações entre a ECCT e as medidas de comportamentos contraprodutivos gerais. ……..44

Tabela 4. Correlações entre a ECCT e as dimensões do afeto e a perceção do teletrabalho. ……44

Tabela 5. Correlações entre a ECCT e as dimensões da personalidade negra e o desempenho. ……45

Lista de Abreviaturas e Siglas

CCT - Comportamentos Contraproducentes no Trabalho

CCTT - Comportamentos contraproducentes em Teletrabalho

ECCT - Escala de Comportamentos Contraproducentes em Teletrabalho

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

Introdução

Os comportamentos contraproducentes no trabalho (CCT) começaram a ser estudados pela primeira vez segundo a abordagem comportamental da administração, através de estudos sobre a rotatividade e absentismo (e.g., Carpenter et al., 2021; Porter & Steers, 1973). Contudo, o estudo dos CCT evoluiu e afastou-se dos conceitos como o absenteísmo e rotatividade, para a criação do seu próprio conceito (Cohen, 2016). Embora existam várias definições dos CCTs, parece haver consenso a existência de duas características comuns: (1) são comportamentos intencionais e (2) com o objetivo de prejudicar a organização, colegas ou clientes (Sackett & DeVore, 2001). Estes comportamentos podem ser atos evidentes, como agressão e roubo, ou atos passivos, como não seguir as instruções, realizar o trabalho de maneira incorreta ou chegar atrasado propositadamente, e podem incluir tanto a quebra de regras organizacionais, como de leis, quanto as normas sociais (Fox et al., 2001; Silva, 2020).

Devido ao seu impacto individual e organizacional (e.g., Carpenter et al., 2021), os CCT podem pôr em causa o crescimento e a rentabilidade da organização, prejudicar os clientes e até colocar em causa a sobrevivência da organização (Nemteanu & Dabija, 2021). Os custos, que podem surgir de várias formas, podem ser mensuráveis (como o roubo) ou subjetivos (como a criação de boatos), e muitas vezes o seu impacto é subestimado (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004). Para além dos custos para a organização, há também custos (leves ou graves) psicológicos e/ou físicos para os colaboradores (Buomprisco et al., 2021). Devido às suas consequências graves, vários investigadores têm realçado que os CCT são um problema grave nas organizações (Carpenter et al., 2021) e, como tal, várias medidas foram criadas para diagnosticar a prevalência de CCT (e.g., Bennet & Robinson, 2000; Gruys & Scakett, 2003; Spector et al., 2006). Não obstante, estas medidas criadas são medidas antigas que não acompanharam a evolução do trabalho e do regime de trabalho. Por exemplo, atualmente os regimes de trabalho flexíveis, como o teletrabalho (trabalhar a partir de locais externos à organização, como a casa do trabalhador, através do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC), têm aumentado exponencialmente a sua incidência. No entanto, até à data não existe nenhuma medida que avalie os comportamentos contraproducentes em teletrabalho.

O desenvolvimento tecnológico a par com a crise pandémica da COVID-19 aumentou significativamente o número de teletrabalhadores (Junça-Silva et al., 2022). Alguns estudos mostraram que muitas organizações que não tinham esse regime de trabalho, decidiram mantê-lo mesmo depois da pandemia, no entanto de forma mais organizada e planeada (Junca-Silva & Coelho, 2022; Oliveira, 2020).

Este crescimento exponencial do teletrabalho mostrou a falta de estudos que esta modalidade de trabalho tem em algumas áreas, como a dos comportamentos contraprodutivos em teletrabalho (e.g., Nemteanu et al., 2021). Até à data, apenas um estudo foi focado sobre os comportamentos contraproducentes em teletrabalho (Samatha et al., 2016). No entanto, estes comportamentos não podem ser medidos através de instrumentos existentes para o trabalho presencial, uma vez que o contexto de trabalho, os métodos e a própria rotina de trabalho são diferentes. Logo, é pertinente desenvolver e validar um instrumento que permita medir os comportamentos contraproducentes em teletrabalho. Para colmatar esta fragilidade da literatura, este estudo pretendeu desenvolver e validar uma escala de comportamentos contraproducentes em teletrabalho para a população portuguesa.

Esta dissertação foi dividida em cinco capítulos. O primeiro capítulo descreve a revisão de literatura efetuada, onde se identifica o desenvolvimento do estudo dos CCT, a sua definição e a exposição das propostas de modelos e medidas dos autores mais populares (Bennett & Robinson, 2000; Gruys & Sackett, 2003; Spector et al., 2006). Este capítulo também inclui o surgimento e desenvolvimento do conceito do teletrabalho e a sua definição. No capítulo II expomos os aspetos metodológicos, a caracterização dos participantes, o procedimento de recolha dos dados, a descrição dos instrumentos e os procedimentos estatísticos a que se recorreu. O capítulo III engloba a apresentação e a análise dos resultados obtidos nesta investigação e o capítulo IV a discussão dos resultados obtidos através da realização de um balanço crítico em relação ao estudo e às suas conclusões, onde são apresentadas indicações das limitações por forma a poderem orientar futuras pesquisas. Finalmente, são apresentadas as devidas conclusões.

I - Enquadramento teórico

1.1 - A origem dos comportamentos contraproducentes no trabalho

Com o surgimento da industrialização, do avanço tecnológico e da globalização, a força de trabalho tornou-se mais diversificada - indivíduos com origens, atitudes e personalidades diferentes interpretam o mesmo evento de forma diferente. Essas diferenças podem levar a conflitos com implicações no local de trabalho, como é o caso dos comportamentos contraproducentes no trabalho (CCT) (Dalal, 2005; Rauf & Farooq, 2014).

O termo comportamentos contraproducentes no trabalho (CCT) é relativamente recente; para compreender o seu surgimento temos que entender a evolução das teorias da gestão pois estas advogam que se a gestão puder planear, organizar e controlar adequadamente os colaboradores e as organizações, a produtividade pode aumentar (Indabawa & Uba, 2014). Dentro destas, as primeiras abordagens enfatizaram os aspetos técnicos do trabalho, em detrimento dos aspetos pessoais/psicológicos do trabalho. Essa característica é evidente nas obras dos teóricos clássicos como Fredric W. Taylor, Frank e Lillian Gilbreth (Donnelly et al., 1987). Por exemplo, a Teoria da Administração Científica criada por Taylor (1911) focava-se principalmente no estudo de como os gestores podiam aumentar a produtividade dos colaboradores através de técnicas de eficiência e padronização de procedimentos, como foi realçado pelo estudo dos tempos e movimentos levado a cabo por Taylor (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004). Logo, não é surpreendente que teorias posteriores desafiassem alguns destes fundamentos iniciais das Teorias Clássicas, uma vez que estas ignoravam uma parte relevante das organizações, i.e., os papéis dos indivíduos e equipas (Gomez & David, 2002).

A partir de 1930 surgiram duas novas abordagens que se tornaram importantes nas Teorias da Gestão - as Teorias das Relações Humanas e as Teorias do Comportamento. Embora estas teorias partilhem algumas similaridades, ambas focam-se mais no indivíduo e menos no trabalho (Katharine et al., 1998).

Abordagem das Relações Humanas

O surgimento da Abordagem Humanística decorrente do aparecimento da Teoria das Relações Humanas - enquadrada na Psicologia do Trabalho - teve duas etapas de desenvolvimento; primeiro, focava o aspeto meramente produtivo, a formação, o método de aprendizagem, orientação profissional, fisiologia do trabalho, estudo dos acidentes e fadiga, e evoluiu até chegar a um segundo momento onde se voltou para os aspetos intra e interpessoais do colaborador, como os estudos sobre a personalidade, da motivação, liderança, comunicação, e as relações interpessoais dos colaboradores dentro de uma organização (Monego et al., 2021).

A Teoria das Relações Humanas surgiu em oposição à Teoria da Administração Científica, tornando-se popular entre as décadas de 1940 e 1950; esta levou os gestores a terem mais atenção ao papel desempenhado pelos colaboradores na determinação do sucesso ou fracasso de uma organização. O seu surgimento veio como consequência da experiência de Hawthorne, desenvolvida por Mayo, e adovgou a humanização e democratização, onde o foco não seria tanto a tarefa ou a organização, mas sim as pessoas (Stoner, 1978).

O resultado da experiência de Hawthorne mostrou que quando o colaborador se sente especial, isto é, se sentir que a supervisão dá atenção aos colaboradores, a produtividade tende a aumentar, independentemente das mudanças reais nas condições de trabalho. Este fenômeno ficou conhecido como o efeito Hawthorne (Donnelly et al., 1987). A partir daí, os investigadores das relações humanas acreditam que se a gestão mostrar mais preocupação com os seus colaboradores, a sua satisfação deve aumentar, e consequentemente a produtividade. Esta abordagem recomenda o uso de técnicas de relações humanas como, a supervisão eficaz, dar aconselhamento aos colaboradores e mais oportunidades de comunicação no trabalho como forma de aumentar a satisfação e motivação dos colaboradores (Indabawa & Uba, 2014).

A Abordagem Humanística da Administração reconheceu a importância das relações e aspirações individuais como estratégia organizacional de sucesso. Com o surgimento dessas novas teorias, ao invés de ser visto como homem económico, o indivíduo passou a ser visto como homem social, cujo comportamento é dinâmico e complexo (Caravantes, 2005).

Mayo foi a autor que mais contribuiu para a Abordagem das Relações Humanas. Ele e os seus colaboradores da Universidade de Harvard foram pioneiros no uso do método científico em estudos conduzidos em ambientes organizacionais. Posteriormente, outros investigadores oriundos de várias áreas das ciências sociais (e.g., psicologia, sociologia e antropologia) tendiam a usar métodos de pesquisa mais sofisticados e passaram a ser considerados "cientistas comportamentais", em vez de membros da escola das relações humanas (Stoner, 1978).

Abordagem Comportamental da Administração

Na evolução cronológica da administração como ciência, surgiu o conceito administrativo de “Abordagem Comportamental da Administração” também conhecida como “Abordagem Behaviorista”, trazendo diferentes conceitos, variáveis e, sobretudo, uma nova visão, i.e., uma teoria administrativa baseada no comportamento humano nas organizações (Colares, 2008). Esta, também denominada de abordagem da ciência comportamental, surgiu através de estudos de cientistas comportamentais (sociólogos, psicólogos e antropólogos), que procuravam formas de melhorar a eficácia da organização. Assim esta abordagem recebeu forte influência das ciências comportamentais, mais especificamente da psicologia organizacional. O ponto de vista comportamental para a gestão enfatiza a importância de se compreender os fatores que afetam o comportamento humano nas organizações (Holt 1990; Katharine et al., 1998).

Com a abordagem comportamental, a preocupação com a estrutura organizacional deslocou-se para a preocupação com os processos organizacionais, para o comportamento dos colaboradores e o comportamento organizacional como um todo. Predominou a ênfase nas pessoas - inaugurada com a Teoria das Relações Humanas - mas dentro do contexto organizacional. Na abordagem comportamental, o comportamento é o modo pelo qual um indivíduo ou uma organização age ou reage nas suas interações com o seu meio ambiente em resposta aos estímulos que dele recebe (Chiavenato, 2003).

No final da década de 1940, a Teoria Comportamental surgiu com uma redefinição total de conceitos, ao criticar teorias anteriores, e ampliando o seu conteúdo (Chiavenato, 2011). O livro que marcou o surgimento da Teoria Comportamental na administração foi *O Comportamento Administrativo* de Herbert Simon (1947). Este abordou a oposição ferrenha da Teoria das Relações Humanas (com ênfase nas pessoas) face à Teoria Clássica

(focada nas tarefas e na estrutura organizacional) tendo levado a Teoria Comportamental para uma segunda fase (Etzioni, 1967). Esta representou um desdobramento da Teoria das Relações Humanas, mas ao mesmo tempo criticou-a severamente, pois mesmo que partilhasse alguns dos seus conceitos fundamentais, utilizou-os apenas como ponto de partida ou de referência, reformulando-os significativamente. Já a Teoria Clássica foi profundamente criticada, existindo autores que a vêm como uma verdadeira antítese à teoria da organização formal, aos princípios gerais de administração, ao conceito de autoridade formal e à posição rígida e mecânica dos classicistas (March & Simon, 1966).

A Teoria Comportamental da Administração trouxe uma nova conceção e foco dentro da teoria administrativa: a abordagem das ciências do comportamento, o abandono das posições normativas e prescritivas das teorias anteriores (Teorias Clássicas das Relações Humanas e da Burocracia) e a adoção de posições explicativas e descritivas (preocupação em explicar, sem ditar princípios ou normas de atuação). Os behavioristas preocuparam-se mais em explicar e descrever as características do comportamento organizacional do que em construir modelos e princípios de aplicação prática (Chiavenato, 1997). Para explicar o comportamento organizacional, a Teoria Comportamental recorreu à análise do comportamento a nível macro e micro. No nível macro existiu uma abordagem global da organização e no nível micro uma abordagem focada nos colaboradores. Ambas as perspetivas são necessárias para a compreensão dos processos humanos e comportamentais que ocorrem nas organizações (Likert, 1975).

Para explicar como se comportam os indivíduos no trabalho, ou seja, o nível micro, torna-se necessário o estudo da motivação humana. Assim, um dos temas fundamentais da Teoria Comportamental da Administração focou a motivação humana, campo no qual a teoria administrativa recebeu uma contribuição significativa (e.g., Gagné et al., 2022). Os investigadores da abordagem comportamental mostraram que o gestor precisa conhecer as necessidades humanas para compreender o comportamento humano e assim utilizar a motivação como um meio para melhorar a qualidade de vida no trabalho (Junça-Silva, & Menino, 2022). A este respeito, vários autores colaboraram na consolidação da Teoria Comportamental da Administração como foi o caso de Simon, Barnard, McGregor, Likert ou Argyris. Dentro do campo da motivação humana salientam-se Maslow, Herzberg ou McClellan (Ryan & Deci, 2019). Estas teorias e modelos advogam que, se compreendermos as ligações de causa e efeito entre os *inputs*,

os gestores e as organizações podemos melhorar os *outputs* através da manipulação dos *inputs* (Likert, 1975).

Pode concluir-se que os investigadores da Abordagem Comportamental Administrativa preferiram fazer alterações organizacionais (seja na estrutura, nas tarefas ou nos processos) para obter melhorias no comportamento individual e organizacional. Para eles, o desenho e a estrutura organizacional eram a variável-chave, pois quando o comportamento é controlado por instrumentos como normas, descrições de funções, recompensas e linhas de comunicação, este é continuamente reforçado e torna-se parte das expectativas dos colaboradores (Chiaveneto 1997), e da prórpria cultura organizacional (Junça-Silva & Coelho, 2022). No entanto, os estudos da Abordagem do Comportamento Organizacional focavam-se maioritariamente em perceber quais os comportamentos benéficos para as organizações e quais as condições antecedentes destes comportamentos (Ryan & Deci, 2019). A maioria das teorias e modelos de comportamento individual têm se focado em como os processos organizacionais afetam variáveis como a satisfação no trabalho, motivação, desempenho, comprometimento organizacional, etc (e.g., Howard et al., 2020).

Os investigadores da Abordagem Comportamental da Administração focaram-se tendencialmente no desempenho como a sua variável critério principal; para estes, o desempenho era indispensável à consecução dos objetivos de uma organização – sendo que a definição de desempenho *per se* variava de natureza para natureza (e.g., desempenho de tarefa, ou contextual) mas assumia uma natureza positiva (Bernd-Marcus & Heinz-Schuler, 2004; Carpini et al., 2017; Dåderman et al., 2020).

Na verdade, a rotatividade dos colaboradores e o absenteísmo são talvez as únicas variáveis critério historicamente comuns que têm uma conotação negativa no desempenho no trabalho antes de ter surgido a corrente dos comportamentos contraprodutivos (Pletzer, 2021), mas mesmo essas variáveis (a rotatividade e o absentismo) eram estudadas de um ponto de vista positivo, pois eram vistas como causas de eventos e atributos específicos na organização logo, seriam possível gerir no sentido de alterar esse eventos organizacionais e atributos. Assim, mesmo que tivessem custos com a substituição, os investigadores acreditavam ser possível reduzir esses custos e, em consequência, ter maiores desempenhos (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004).

A Abordagem Comportamental Administrativa, como uma ciência social, continuou a evoluir no nível de sofisticação e complexidade nas suas teorias e modelos, sendo que esta abordagem evoluiu de uma disciplina relativamente simplista e restrita para um campo mais rico abrangente e amplo em matrizes de conceitos e variáveis. Como parte dessa evolução, novos tipos de variáveis critério surgiram. Embora alguns desses tipos de comportamento definidos também sejam de natureza funcional, outros são consideravelmente menos funcionais, pois relacionam-se com consequências negativas e com custos diretos ou indiretos para os colaboradores e para as próprias organizações (Robinson & Bennett, 1995). Apesar da tradição de estudar os comportamentos predominantemente positivos, as organizações e os colaboradores frequentemente têm comportamentos claramente prejudiciais aos seus objetivos – os chamados comportamentos contraproducentes (e.g., Chen et al., 2020). Estes podem assumir várias formas como, roubo, fraude, absenteísmo, agressão física e verbal ou uso de substâncias, abuso contra outros, desvio de produção, sabotagem fazer pausas excessivas, trabalhar em um assunto pessoal em vez de trabalhar para o empregador ou trabalhar devagar intencionalmente, espalhar falsos rumores, reter informações cruciais, retirada, entre outros (Bernd Marcus & Heinz Schuler, 2004)

Ao longo dos vários estudos sobre o tema, vários autores têm definido o que é o comportamento contraproducente no trabalho (CCT) e, no geral, existe consenso na sua definição (Sackett & DeVore, 2001). Assim, os comportamentos contraproducentes são (1) intencionais - a instância deve ser um ato volitivo (em oposição a mero azar) independentemente dos resultados tangíveis do comportamento (Spector, & Fox, 2002); (2) ações levadas a cabo com o objetivo de prejudicar a organização, superiores hierárquicos ou colegas, os comportamentos contraprodutivos são motivados de alguma forma. Ou seja, há intenção/consciência por parte do indivíduo que tem o comportamento quanto às ramificações potenciais desse comportamento e este deve ter potencialmente resultados previsivelmente prejudiciais para a organização, colegas ou clientes (Gruys & Sackett, 2003)

Por exemplo, um colaborador de produção que, acidentalmente, provoca um incêndio na fábrica, não tem um CCT; embora o comportamento tenha como resultado custos diretos para a organização, este não foi intencional, i.e., não tem a intenção de incorrer em custos ou outros danos para a organização (Bernd Marcus & Heinz Schuler,

2004). De acordo com esta perspetiva, a principal característica do CCT é o seu caráter voluntário que resulta da decisão de um colaborador (de forma consciente, ou não) de realizar atividades prejudiciais à organização ou aos seus *stakeholders* (Sypniewska, 2020). Podemos ver estas características nas definições de vários autores. Por exemplo, Spector e Fox (2005) definiram os CCT como um conjunto de atos distintos mas volitivos (ação intencional) e prejudicam ou pretendem prejudicar a organização e/ou partes interessadas da organização, como clientes, colegas de trabalho, clientes e supervisores. Para Qin e Liu (2019) o CCT é um tipo de comportamento voluntário negativo que representa uma ameaça ou dano à organização e ao bem-estar do colaborador. Segundo Ma e Li (2019) estes tipos de comportamento são chamados de comportamentos anti-produção ou comportamentos de trabalho contraproducente, o que significa que os comportamentos negativos que os colaboradores desempenham no local de trabalho podem causar danos à organização e aos seus membros. Já Griffin e O'Leary-Kelly (2004) identificaram o CCT de "lado negro" do comportamento organizacional, considerando-o como o comportamento motivado por um funcionário ou grupo de funcionários que tem consequências negativas para um indivíduo dentro da organização, outro grupo de indivíduos dentro da organização ou a própria organização. Similarmente, Hogan e Hogan (1989) também vêem o CCT como um construto que cobre todos os comportamentos desviantes, desde o absenteísmo até à agressão. Martinko, Gundlach e Douglas (2002) sugeriram que o comportamento contraproducente é o comportamento de um colaborador que resulta em danos à organização ou a seus membros.

Collins e Griffin (1998) observaram que quase todas as definições assumem que os CCT são caracterizados pelo desrespeito às regras e valores sociais e organizacionais, e que a sua gravidade pode variar desde baixa (e.g., roubo mesquinho) a alta (e.g., violência).

A importância dos CCT

Os CCT são vistos, na atualidade, como um dos problemas mais sérios nas organizações, pois vários estudos revelaram que estes comportamentos são difundidos na maioria dos ambientes de trabalho, em diferentes setores e países (Gruys & Sackett, 2003; Ji & Yan, 2022; Rauf & Farooq, 2014).

Para além disso, os CCT conduzem invariavelmente a custos. Estes custos podem assumir várias formas; ou seja, podem caracterizar-se como custos reais e objetivos (e.g.,, roubo de propriedade da organização) ou custos indiretos e subjetivos (e.g., o impacto de um escândalo nas redes sociais desfavorável para a organização). Estes custos podem estar mais relacionados com situações como a reputação, do que com o desempenho financeiro, ou podem ser custos insidiosos envolvendo situações como negligência ou sabotagem (situações muito difíceis de medir o seu impacto e como tal o seu custo para a organização). Os custos podem ser suportados por pessoas particulares (e.g., por um colega) ou pela própria organização em geral (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004).

Embora a importância do colaborador com os CCT seja muitas vezes subestimada, este tem impacto significativo no desenvolvimento de toda a organização, no ambiente de trabalho da equipa e no desenvolvimento da carreira profissional. A este respeito, vários estudos mostraram o impacto que os comportamentos contraprodutivos podem ter nas organizações (Qin & Liu, 2019). Por exemplo, o estudo da Northwestern National Life Insurance Company (1993) mostrou como as interações verbais entre os colaboradores podem constituir abuso verbal ou psicológico; este estudo concluiu que, durante um ano, até seis milhões de colaboradores tendem a ser ameaçados e outros dezasseis milhões terão probabilidade de ser alvo de alguma forma de assédio. Esses comportamentos disfuncionais podem ter resultados indesejáveis, especialmente para os colaboradores vítimas desses abusos, como é o caso do medo, insegurança, níveis mais elevados de stress, baixa autoestima ou o desenvolvimento do autoconceito negativo. Para a organização esta violência verbal e psicológica pode resultar em maior rotatividade, na criacao de um clima organizacional de hostilidade, medo, retaliação dos colaboradores que são vítimas contra os seus agressores.

No estudo de Filipczak (1993) que analisou casos onde o colaborador era vítima de violência física no local de trabalho, mostrou dados alarmantes; ao analisar o extremo da violência o autor concluiu que em qualquer ano, os homicídios no local de trabalho estão entre as principais causas de morte dos colaboradores no trabalho, sendo que as mulheres costumam ser mais afetadas do que os homens. A Northwestern National Life Insurance Company (1993) realizou um estudo onde mostrou que, entre as organizações respondentes, quase 25% tiveram pelo menos um colaborador assassinado no local de trabalho, durante um período de quatro anos, sendo que o homicídio no local de trabalho

era a forma de homicídio que mais crescia nos EUA. Este estudo mostrou também que mais de dois milhões de colaboradores norte-americanos podiam ser agredidos fisicamente a cada ano. No caso da violência física, a vítima individual, o colaborador, incorria em maiores custos, dor e sofrimento físico, tempo de trabalho perdido, despesas médicas, danos psicológicos ou morte. Existem também custos para as testemunhas e observadores como colegas de trabalho, familiares entre outros (Ji & Yan, 2022).

Harris & Trusty (1997) estudaram os efeitos do abuso de álcool e drogas ilícitas em relação ao abusador individual destas substâncias, entre os quais danos fisiológicos no corpo, dificuldades financeiras devido aos custos de aquisição de substanciasilícitas, dificuldades sociais, interpessoais, conjugais e familiares, prejuízo do julgamento e tomada de decisão, ou até mesmo sanções legais em alguns casos. Do ponto de vista da organização, o consumo de álcool e drogas ilícitas no trabalho pode resultar em desempenho inferior e taxas mais altas de acidentes, absenteísmo, rotatividade e agravamento do seguro de trabalho (Martinko et al., 2002).

O roubo de ativos ou propriedades da organização pelos colaboradores é um CCT com custos financeiros, diretos e objetivos para a organização. O roubo de material, desvio do produto final, desfalque ou roubo direto de dinheiro são custos sérios para a organização. Existem também formas mais subtis de roubo que também podem ser identificadas, como por exemplo, o uso impróprio ou não autorizado da propriedade da organização (e.g., usar a impressora da organização para cópias pessoais, conduzir um carro da organização para fins pessoais…) (Greenberg & Barling, 1996).

Harper (1990) mostrou que entre 33% a 75% dos colaboradores envolveram-se em CCTs em algum momento, e que as perdas organizacionais anuais podiam chegar a representar entre US$ 6 bilhões e 200 bilhões, resultado do desvio e delinquência por parte dos colaboradores (Hafidz et al., 2012). Já de acordo com Dineen e Lewicki (2006), mais de $ 50 bilhões são estimados anualmente como custos de fraude e roubo cometidos por parte dos colaboradores. Este tipo de comportamento tem se mostrado de tal maneira recorrente que segundo a estimativa de Greenberg (1990) o roubo por parte dos colaboradores poderia chegar a perdas não inferiores a US $ 200 bilhões para as organizações anualmente. De acordo com um estudo conduzido pela National Retail Security Survey (2001), mais de metade dos 31.3 bilhões de stock sperdidos foram

causados por roubo de colaboradores e a perda social anual causada por roubo de colaboradores parece crescer ano após ano (Ma & Li, 2019).

Já um estudo com gestores nos Estados Unidos em 1997 mostrou que 68.9% dos gestores disseram ter sido agredidos por subordinados (Giacalone & Greenberg, 1997), e outro estudo mostrou que entre 35% a 55% dos participantes reconheceram que cometeram atos de furto, apropriação indébita de fundos públicos, vandalismo e absenteísmo no local de trabalho (Hamilton, 1980).

Em suma, os CCT afetam os resultados duma organização; de facto, as estimativas sugerem que os CCTs (e.g., abuso, roubo, sabotagem, etc.) custam às organizações bilhões de perdas económicas (Bennett et al., 2019). Como tal, os CCT são um problema que as organizações modernas precisam combater com urgência. Esta urgência levou vários investigadores a tentarem classificar os CCT em várias tipologias (Barbaranelli et al., 2013).

Evolução do estudo dos CCT

Ao longo dos anos, os CCT foram analisados de várias formas, o que resultou numa literatura exaustiva cobrindo vários aspetos dos CCT (e.g., Marcus, et al., 2016). Como consequência, existem bastantes tipologias de CCTs e categorizações das mesmas assim como várias escalas para os medir (Penny & Spector, 2005; Rauf & Farooq, 2014).

Inicalmente, os investigadores preocuparam-se com a identificação, definição e medicação das diferentes dimensões dos CCT (Robinson & Bennett, 1995). Posteriormente o foco mudou para a análise de condições que tanto ampliavam como amorteciam o efeito defatores/características organizacionais (e.g., liderança, práticas organizacionais; Fox et al., 2001) nos CCT. Esta perspetiva também se preocupou em identificar fatores moderadores como traços de personalidade (e.g., dark tríad; Junça-Silva, & Silva, 2022; Palmer et al., 2017), ou mediadores como emoções, cognições (Cohen & Özsoy, 2021; Fox & Spector, 1999; Fox et al., 2001) e a motivação (Mehta, 2004). Estes foram adicionados aos modelos explicativos dos CCTs (Cohen, 2016).

Inicialmente, eram usados nos seus estudos listas de verificação de comportamentos com apenas um ou dois tipos de CCT (Cohen, 2016). Os estudos de apenas um tipo focavam-se num único comportamento; como por exemplo, os estudos focados no absenteísmo de Dalton e Mesch (1991), abusos de cliente de Perlow e Latham

(1993) roubo e furto de Greenberg (1990), sabotagem (Gouldner, 1954; Mangione & Quinn, 1975), desempenho lento propositado (Horning, 1970), atrasos (Mars, 1973), violência no local de trabalho (Rogers & Kelloway, 1997) entre outros.

Este tipo de estudos avançou o conhecimento acerca dos CCT conduzindo ao primeiro movimento da corrente; este movimento envolveu diversas tentativas de utilização de testes psicológicos para prever e prevenir roubos por parte dos colaboradores (Cohen, 2016). Os testes de integridade desenvolvidos inicialmente para prever e prevenir o roubo foram evoluindo para prever uma grande variedade de CCT para além do roubo, como o absenteísmo, transgressão de regras de segurança e uso de drogas e álcool no trabalho (Sackett e Wanek, 1996). No entanto, devido à falta de uma estrutura ou teoria aceite para examinar tais comportamentos, cada um desses estudos foi visto como uma investigação apenas focada em um tipo específico de comportamento, e não como um avanço científico para compreender os CCT de forma mais abrangente (Sackett & Wanek, 1996).

Isto levou ao surgimento da segunda corrente que envolveu tentativas de identificação e criação de dimensões de CCT e o desenvolvimento de respetivas escalas. Como tal, os CCT passaram a ser estudados de uma forma mais geral, juntando vários tipos de CCT e criando dimensões de comportamentos (Gruys & Sackett, 2003). Alguns destes estudos focaram-se em duas dimensões de CCT: comportamentos direcionados à organização e comportamentos direcionados às pessoas da organização (e.g., Bennett & Robinson, 2000; Fox et al., 2001; Robinson & Bennett, 1995). Outros estudos combinaram várias dimensões de CCTs (e.g., Chen & Spector, 1992; Hanisch et al., 1998; Spector et al., 2006). Em alguns casos, os autores argumentam que os vários comportamentos representavam uma única construção subjacente e que provavelmente era impulsionada pelos mesmos antecedentes (Cohen & Özsoy, 2021; Spector et al., 2006).

Em suma, a primeira corrente focava-se em apenas um ou dois CCT específicos isoladamente, ignorando os pontos em comum que poderiam ser usados para descrever e prever uma gama mais abrangente de CCT. Por outro lado, agrupar CCT em dimensões minimiza o potencial impacto negativo da restrição a apenas um ou dois, pois muitos CCT têm uma baixa taxa de ocorrência (como o comportamento de agressão no local de trabalho), assim ao agrupar os CCT de baixa taxa de ocorrência numa medida geral, vai

permitir uma maior variação do que ocorreria numa medida mais limitada (Caleb Braxton Bragg MS, 2015). A segunda corrente dos CCT levou ao surgimento de duas abordagens distintas, que depois de identificar os vários CCT concentraram os seus esforços na criação de dimensões que os representassem. Primeiramente, surgiu a abordagem lumper e de seguida a splitter (Mandy et al., 2012). A grande diferença reside no facto de que os lumpers tendem a condensar ao máximo conceitos semelhantes em categorias gerais (e.g., CCT), e os splitters tendem a usar distinções mais específicas e a classificar categorias únicas separadamente (e.g., roubo, sabotagem, desvio de produção), fazendo uma separação mais rigorosa de conceitos e, consequentemente, criando mais categorias do que os lumpers (Levanthal, 2012).

Abordagem Lumper no estudo dos CCT

A maior parte dos estudos iniciais sobre os CCT foi realizada usando abordagem lumper (Herschovis & Reich, 2013); esta concentrou-se em combinar os CCTs concetualmente distintos num único construto analisando outras variáveis como preditores, correlatos ou resultados dos CCTs (e.g., Bennett & Robinson, 2000); Hollinger & Clark (1982, 1983a, 1983b).

A abordagem lumper tem sido muito útil para definir os limites de um construto relativamente novo, como os CCTs, reunindo o conhecimento e construtos relacionados com o objetivo de ser o mais abrangente possível, e evitando assim a redundância que está inerente ao estudos focados nos CCTs dividos por dimensões (Bragg, 2015).

Os estudos de Hollinger e Clark (1982, 1983a, 1983b) identificaram e examinaram diversas tipologias de CCT e desenvolveram uma ampla lista, com o intuito de definir e identificar diferentes dimensões dos CCT. Os seus estudos permitiram fornecer uma estrutura concetual para inter-relacionar os diferentes CCTs, através da recolha de dados de grandes amostras de trabalhadores em três setores diferentes. Hollinger e Clark (1982, 1983ª, 1983b) propuseram o agrupamento dos CCT em duas dimensões de comportamentos desviantes (Gruys & Sackett, 2003): (1) desvio de propriedade: envolvendo o uso indevido de ativos da organização (e.g., roubo, danos à propriedade e uso indevido de privilégios de desconto) e (2) desvio de produção: envolve a violação de normas/regras de como o trabalho deve ser realizado. Alguns desses comportamentos são por exemplo, não estar no trabalho conforme delineado (como ausências, atrasos, pausas

excessivamente longas) e comportamentos que prejudicam a própria produção durante o trabalho (como o uso de drogas, álcool, trabalhar de forma intencionalmente lenta ou desleixada).

Mais tarde Robinson e Bennett (1995) observaram que o conjunto de comportamentos examinados por Hollinger e Clark não incluíam comportamentos contraproducentes interpessoais, como o assédio sexual. Neste sentido, Robinson e Bennet (1995) expandiram a estrutura de CCT desenvolvida por Hollinger e Clark. No seu estudo, em 1995, pediram aos colaboradores para identificarem um grande número de incidentes críticos de CCTs e obtiveram classificações de similaridade entre pares desses CCTs que resultou num escalonamento multidimensional de CCT (Gruys & Sackett, 2003). Estas técnicas de escalonamento multidimensional desenvolvidas por Robinson e Bennett (1995) tinham como objetivo a criação de uma tipologia de CCT onde se agrupavam comportamentos distintos, organizados de acordo com a natureza do alvo. Robinson e Bennett (1995) apresentaram uma tipologia bidimensional, com quatro categorias de CCT, nas quais qualquer comportamento que se enquadre na definição de CCT pode ser categorizado e diferenciado de outras ações desviantes (Anjum & Parvez 2013). A primeira dimensão classifica os CCT de acordo com sua gravidade, podendo variar de leve a grave. Por exemplo: um colaborador que fala muito com os colegas em vez de trabalhar, seria classificado como um CCT meno grave, enquanto comportamentos como agressão física ou psicológica seriam classificados como graves (Kelloway et al., 2010). A segunda dimensão classifica os CCT face ao alvo sendo que o comportamento pode ser prejudicial (Rauf & Farooq, 2014): (1) a nível organizacional (desvio organizacional) e inclui comportamentos que afetam a organização como o absenteísmo, mau uso dos ativos do empregador, ou retirada e (2) a nível interpessoal (desvio interpessoal) englobando comportamentos que afetam os colaboradores dentro da organização (e.g., agressão, abuso verbal, favoritismo, criação de boatos, entre outros).

O cruzamento destas duas dimensões resulta em quatro quadrantes nos quais se pode classificar o comportamento desviante (Kelloway et al., 2010):

(1) A categoria organizacional-leve contém comportamentos como sair mais cedo ou fazer muitas pausas ao longo do dia, retirada e foi chamada de desvio de produção.

(2) A categoria organizacional-grave contém comportamentos como roubar ou aceitar suborno, sabotagem e danos à propriedade das organizações, e foi chamada de desvio de propriedade.
(3) A categoria interpessoal-leve contém comportamentos como boatos, competição contraproducente e favoritismo, e foi denominada como desvio político.
(4) A categoria interpessoal-grave contém comportamentos como abuso verbal ou assédio sexual, abuso e roubo de colegas, e foi denominada como agressão pessoal.

Mais tarde Bennett e Robinson (2000) desenvolveram um instrumento de medida de CCT e apresentaram evidências da validade de construto face ao seu estudo de 1995 na solução bidimensional, na dimensão que diferencia o comportamento em relação à organização e o comportamento interpessoal face a outros membros da organização. Os autores recomendaram o abandono da dimensão da gravidade uma vez que estas representam mais uma distinção quantitativa do que qualitativa (Gruys & Sackett, 2003). Para além disso, as duas categorias de CCT leves *versus* graves apresentaram uma relação baixa com relatos de comportamentos graves, como a violência física (Spector et al., 2006). Como tal, Bennett e Robinson (2000) ao desenvolverem o modelo de CCTs, retiraram estes itens da sua lista original pois demonstravam uma baixa taxa de ocorrência e variância. Por fim, os autores sugeriram a solução de apenas dois fatores, o que pode ter levado à exclusão de facetas diferentes dos CCT.

Como resultado, comportamentos desviantes como espalhar boatos e roubar colegas de trabalho, ou chegar atrasado ao trabalho e destruir propriedade da organização, foram combinados um único índice. Poucos investigadores dividiram os CCT em categorias mais específicas do que desvio organizacional e interpessoal, embora alguns tenham focado a atenção numa única forma de comportamento como já foi mencionado antes (Spector et al., 2006). É possível que a abordagem lumper adotada por Bennett e Robinson (2000) tenha excluído ou ignorado diferentes tipos de CCTs que poderiam ter sido estudados usando a abordagem splitter.

Os modelos de dois fatores foram criticados. Por exemplo, Marcus et al. (2013) advertiu que o uso e a interpretação dos fatores CCT de desvio organizacional e interpessoal eram aplicados numa ampla gama de comportamentos forçados a encaixar-se na solução de dois fatores. Os agrupamentos de CCTs baseados na abordagem lumper, foram concetualizados maioritariamente como conceitos distintos e, cada um,

provavelmente teria diferentes preditores, correlações e consequências. Por exemplo na escala de Bennett e Robinson (2000) os itens, "Usou a propriedade da organização sem permissão", "passou muito tempo fantasiando e sonhando acordado em vez de trabalhar", "chegou atrasado ao trabalho sem permissão" eram combinados na dimensão de desvio organizacional (Herschovis & Reich, 2013). Esta foi uma limitação da abordagem lumper, pois impediu os investigadores de examinar o potencial e características únicas de CCTs específicos (Marcus et al., 2013).

No entanto, apesar das suas limitações, a abordagem lumper foi útil para identificar fatores comuns que preveem os CWBs, tanto que os trabalhos de Robinson e Bennett (1995) e Bennett e Robinson (2000) foram muito importantes e tiveram um impacto significativo para os estudos dos CCTs, uma vez que validaram uma série de estudos anteriores como por exemplo, Hollinger e Clark, 1982 e Wheeler, 1976; para além disso, deram origem a uma série de estudos sobre comportamentos desviantes como o bullying (Lavan & Martin, 2007), violência no local de trabalho (Schat et al., 2006), ética organizacional (Brown & Trevino, 2006) e comportamento contraproducente no local de trabalho (e.g., Fox et al., 2001)(Kelloway et al., 2010).

Não obstante, esta abordagem não avançou o conhecimento face ao estudo de condições (e.g., personalidade; Junça-Silva & Silva, 2022) que tanto podem aumentar ou diminuir a incidência dos CCT. Assim, como uma grande parte da literatura sobre os CCTs usou a perspetiva lumper, alguns investigadores realçaram a importância de examinar os CCTs usando a perspetiva splitter (Sackett & DeVore, 2001).

Abordagem Splitter no estudo dos CCTs

Uma das principais razões para a utilização da abordagem que concetualiza os CCT em dimensões especificas, é que estes comportamentos são concetualmente distintos uns dos outros, logo, o uso de medidas globais de CCT que combinam comportamentos distintos numa escala global pode limitar a natureza única dos diferentes tipos de CCT. Os dois modelos de CCT que mais se popolarizaram dentro da perspetiva splitter foram os modelos de Gruys e Sackett (2003) e de Spector et al. (2006) (Bragg, 2015).

Gruys e Sackett (2003), na tentativa de mapear o domínio e dimensionalidade dos CCTs, propuseram um modelo que compreende 11 categorias de CCT. O seu estudo combinou 66 itens divididos por 11 dimensões: (1) roubo e comportamento relacionado;

(2) destruição de propriedade; (3) uso indevido de informações; (4) uso indevido de tempo e recursos; (5) comportamento inseguro; (6) atendimento ruim; (7) trabalho de baixa qualidade; (8) uso de álcool; (9) uso de drogas; (10) ações verbais inadequadas; (11) ações físicas inadequadas.

O modelo de Spector et al. (2006) de CCTs é mais abrangente do que a tipologia de Robinson e Bennett (1995) ou outros modelos (Hafidz et al., 2012). Estes propuseram cinco dimensões de CCTs (1) abuso: inclui comportamentos que prejudicam física ou psicologicamente colegas de trabalho e outras pessoas por meio de ameaças, comentários desagradáveis, ignorar o alvo, ou até mesmo tirar a capacidade da pessoa trabalhar de forma eficiente. Todos estes comportamentos são formas diretas de agressão, a maioria dos estudos identificaram maioritariamente formas não físicas de agressão pois a agressão física no local de trabalho tende a ser pouco frequente (e.g., Marcus et al., 2016); (2) desvio de produção: ocorre quando um colaborador falha propositadamente na realização das tarefas o, não as realizando da forma que estas devem ser executadas; (3) sabotagem: inclui vandalizar ou destruir propriedade física da organização. Alguns estudos mostraram que os comportamentos de desvio de produção e sabotagem são formas deslocadas de agressão, ou seja, são agressões direcionadas para alvos organizacionais, inanimados, alvos mais seguros do que a agressão direta a indivíduos (Neuman & Baron, 1996). Entre o desvio de produção e a sabotagem, esta última seria mais segura, uma vez que a destruição de propriedade tem mais probabilidade de ser sancionada pela organização, enquanto o desvio de produção, sendo mais passivo, é menos visível e mais difícil de provar (Ahmad & Omar, 2013); (4) roubo: este comportamento é reconhecido como um dos grandes problemas para as organizações (Cohen, 2016). Tal como acontece com a sabotagem, o roubo pode também ser uma forma de agressão contra a organização realizada na tentativa de prejudica-la (Neuman & Baron, 1996); (5) retirada: consiste em comportamentos que reduzem a quantidade de tempo de trabalho, ou seja, trabalhar menos tempo do que o exigido pela organização; aqui inclui-se a ausência (faltar ao trabalho), chegar atrasado, sair mais cedo do que o horário de expediente exige ou efetuar pausas mais longas do que o autorizado pela organização. A rotatividade não é incluída neste comportamento pois é um ato de retirada permanente, e não uma série de comportamentos frequentes dos colaboradores.

Ao contrário de Bennett e Robinson (2000), o modelo de Gruys e Sackett (2003) incluiu vários comportamentos específicos (e.g., "atacar fisicamente (por exemplo, empurrar, empurrar, bater) um cliente.") e inclui também categorias de CCT similares ao modelo de Spector et al. (2006) e outras categorias adicionais.

Marcus et al. (2013), na sua meta-análise, comparou a estrutura interna dos três modelos de CCT e mostraram que a estrutura, proposta por Gruys e Sackett (2003) tinha o melhor ajuste, por ser o modelo mais refinado e abrangente comparativamente aos de modelos Bennett e Robinson (2000) e o de Spector et al. (2006).

1.2 - O papel das tecnologias de informação e comunicação e do teletrabalho no surgimento de novos CCT

A revolução no modo como as relações no trabalho são organizadas é uma consequência do papel transformador das tecnologias de informação e comunicação (TIC), do crescimento e da facilidade de acesso à internet (Boell et al., 2016).

No entanto, apesar das vantagens, as novas TIC e o uso da Internet no local de trabalho levou ao surgimento de problemas como o uso indevido das TIC no trabalho. As consequências deste tipo de comportamentos podem influenciar significativamente os colaboradores, grupos, equipas e as organizações. O estudo sobre os CCTs em relação ao uso da tecnologia no trabalho ainda é limitado, por isso há necessidade de explorar este novo domínio de CCTs (Weatherbee, 2010).

Embora os CCT tenham sido explorados através de várias abordagens (Cohen, 2016), pouca atenção tem sido dedicada ao estudo de uma forma mais moderna e emergente de CCTs. Apesar da crescente prevalência do uso indevido das TICs, da implementação do teletrabalho, da identificação de problemas comportamentais associados ao teletrabalho, os CCT decorrentes destas mudanças continuam a ser fenómenos pouco estudados (Nemteanu & Dabija, 2021). Esta falta de estudos é considerada preocupante por duas razões (Weatherbee, 2010). Primeiro, apesar do reconhecimento de o conhecimento deste fenómeno é limitado, o estudo do uso indevido das TIC no trabalho parece aumentar (Holland et al., 2016). Para além disso, os poucos estudos que existem têm-se focado em comportamentos pouco relacionados com o tema e apresentam contribuições fragmentadas baseadas em teorias psicológicas e organizacionais (e.g., Vega et al., 2015). Consequentemente, a ausência de uma

fundamentação concetual ou teórica coerente faz com que esta lacuna representa um desafio para os investigadores, pois para qualquer campo de estudo uma estrutura teórica orientadora é essencial para o seu desenvolvimento e avanço. Em segundo lugar, os resultados de estudos realizados do uso indevido de TIC no local de trabalho na última década demonstraram consistentemente que as organizações estão a ter um aumento significativo destes comportamentos contraprodutivos (Vega et al., 2015).

As evidências têm mostrado que os CCT resultam em custos significativos para as organizações, tanto em termos financeiros, quanto humanos (Cohen, 2016). Alguns dos impactos negativos sofridos pelas organizações abrangem situações como ações disciplinares, perda de colaboradores, quebra de confidencialidade corporativa, perda de reputação, ou privacidade pessoal, responsabilidade pessoal e organizacional, custos legais associados, bem como perdas financeiras muito significativas que podem chegar aos bilhões de euros em perda de produtividade (Marcus et al., 2016). Como tal, são necessários estudos que permitam desenvolver o conhecimento e criar soluções pois, sem estratégias fundamentadas para combater estes comportamentos, será difícil gerir os seus efeitos (Weatherbee, 2010).

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, devido ao constante desenvolvimento das TIC, como os computadores portáteis, smartphones, tablets e a comunicação suportada pela internet que conecta os computadores permitindo que o colaborador faça o seu trabalho a qualquer hora e a partir de qualquer lugar - tornando possível o teletrabalho (Maeneja & Abreu, 2020). Segundo o Acordo do Quadro Europeu sobre Teletrabalho (2002), este pode ser definido como uma forma de organizar e/ou executar uma atividade, através das TIC, no contexto de um contrato de trabalho, onde o trabalho pode ser realizado fora das instalações do empregador de forma regular (Athanasiadou & Theriou, 2021).

A crise criada pela pandemia da COVID-19 levou não só ao isolamento social, mas também obrigou as organizações a aderirem ao regime de teletrabalho como forma de não parar as suas atividades e continuarem a movimentar a economia. O teletrabalho passou a ser uma alternativa, e a sua prevalência em Portugal duplicou desde 2019 (6%) até 2022 (12%) (Torres et al., 2022). Surge então a necessidade de estudar, identificar e compreender os CCT em teletrabalho e assim criar estratégias e soluções para evitar estes comportamentos (Santana & Cobo, 2020).

1.3 - O surgimento e crescimento do teletrabalho

O teletrabalho é considerado um novo regime laboral, no cenário da modernidade, que aumentou a sua frequência após o vírus da COVID-19 (Junça-Silva et al., 2022). Este é permitido devido ao desenvolvimento das TIC - pois estas asseguram a continuidade da interação promovendo a sua instantaneidade mesmo apesar da distância geográfica. Estas tecnologias têm tido uma evolução extraordinariamente rápida nos últimos anos; a quantidade de meios ao dispor do empregador e do colaborador é cada vez maior (e.g., computadores e o acesso à internet). Estes estão cada vez mais rápidos, potentes e fáceis de adquirir e usar, assumindo-se como importantes veículos de transporte de informação levando a que fossem os maiores facilitadores do desenvolvimento do teletrabalho (Sousa, 2016).

Todavia, tecnologias como os telefones, telemóveis, tablets e GPS também tiveram um grande desenvolvimento e ajudaram a acelerar este processo. Especificamente os tablets e os smartphones têm sido relevantes no desenvolvimento das relações de trabalho uma vez que conseguem concentrar num único dispositivo um conjunto de valências como, o e-mail, GPS, comunicação virtual, videoconferência, ferramentas de cálculo, entre outras funcionalidades (Araújo, 2014). O recurso a estas tecnologias permite que não seja necessária a presença física do colaborador nas instalações da organização já que para determinadas funções, este precisará apenas de um computador ou tablet/telemóvel para desenvolver de eficazmente as suas tarefas. Assim, o teletrabalho vive da responsabilização de ambas as partes: o empregador, que tem de confiar e delegar tarefas, e o colaborador que tem de mostrar resultados (Sousa, 2016).

No entanto, o teletrabalho não é um tema atual na história da economia mundial, e sempre evoluiu de acordo com cada período histórico. Por exemplo, no passado o trabalho em casa era realizado através do artesanato. Contudo, a sua força para a economia foi reconhecida com o avanço das tecnologias que permitiram a comunicação à distância e o teletrabalho passou a ser reconhecido como o trabalho à distância (Leal, 2014). Discorrer sobre o teletrabalho é adentrar em aspetos históricos e tecnológicos ao longo da evolução da sociedade, e reparar que existiram inúmeras teorias e tentativas até que se chegasse ao conceito de teletrabalho como hoje conhecido (Oliveira, 2021).

É difícil definir com exatidão a origem do teletrabalho; segundo Estrada (2004), os primeiros vestígios que se têm conhecimento encontram-se em 1857, quando Thompson, proprietário da ferrovia Penn Railroad, nos Estados Unidos, teve a ideia de usar o sistema privado de telégrafo da sua organização para gerir as equipas de trabalho que se encontravam distantes. Através deste método, a organização passou de uma organização externamente móvel para um complexo de operações descentralizadas.

O conceito de trabalho à distância apareceu pela primeira vez na obra de Wiener, em 1950, intitulada de *The Human Use of Human Being – Cybernetics and Society*; nesta obra o autor deu o exemplo de um arquiteto que morava na Europa, enquanto supervisionava à distância, através do uso de um fax, a construção de um imóvel nos Estados Unidos. Outra experiência apresentada pelo autor ocorreu na Inglaterra, em 1962, onde Shirley criou um pequeno negócio chamado Freelance Programmers, que era gerido por ela em casa, escrevendo programas de computador para organizações. Mais tarde, em 1964, a Freelance Programmers já se tinha tornado na F. Internacional, com mais de quatro teletrabalhadores, e em 1988 era o F. I Group PLC com 1100 teletrabalhadores (Estrada, 2002).

O termo teletrabalho passou a ser conhecido nos EUA, durante a década de 70, num momento em que o país passava por uma crise petrolífera que obrigou à necessidade de poupar o consumo desta energia. Devido a este contexto económico, Jack Nilles (1974) propôs a redução dos deslocamentos casa-trabalho e trabalho-casa através do teletrabalho Junça-Silva et al., 2022). Para Nilles (1974) o teletrabalho representa "(…) todo o tipo de trabalho que é realizado por meio/ou com o auxílio da tecnologia das telecomunicações e substitui as deslocações pendulares (casa-emprego-casa)" (Silva et al., 2000, pp. 22). Ou seja, o teletrabalho é uma forma de substituir o deslocamento relacionado com o trabalho por meio das TIC, ou a possibilidade de enviar o trabalho ao colaborador, em vez de enviar o colaborador ao trabalho. Este é realizado sem a presença física do colaborador nas instalações da organização durante parte do dia, mas contactado por variados meios de comunicação, ou seja, as TIC mantêm o contato entre o colaborador e o empregador mesmo que o contacto não seja presencial.

Contudo Araújo (2014) chamou a atenção de que embora esta forma de trabalho permitisse a redução do tráfego urbano, da poluição atmosférica, dos custos e aumento do acesso ao mercado de trabalho para determinadas populações, naquele momento da

história, a tecnologia não estava suficientemente desenvolvida para que o teletrabalho se tornasse uma realidade, já que as empresas não viam lucratividade nesta forma de trabalho. A partir da década de 90, quando se deu globalização da internet e esta começou a ficar mais acessível, criou-se a situação perfeita para a reformulação das teorias e das propostas do teletrabalho.

Di Martino e Wirth (1990) concluíram, através de uma análise de 50 definições de teletrabalho, que este resulta da combinação de pelo menos de duas de três variáveis fundamentais: (1) organização: mudança na organização e nos meios de realização das tarefas; (2) espaço: realização do trabalho num espaço físico fora das dependências da organização e; (3) tecnologia: a utilização de TICs recentes. Elementos como o espaço de realização do trabalho, podem caracterizar outras espécies dentro da nomenclatura do teletrabalho, como por exemplo trabalho à distância, trabalho em telecentros, *home office*, entre outros (Estrada, 2002).

Independentemente da terminologia e definição utilizada, todas têm um princípio em comum, que é a sua natureza voluntária, ou seja, o teletrabalho deve acontecer mediante um acordo voluntário entre o empregador e o colaborador, onde chegam a um consenso sobre vários aspetos, como os horários, a localização/espaço de trabalho, instrumentos de comunicação a utilizar, entre outros (OIT, 2020).

Kraut (1989) referiu outras duas variáveis para a definição de teletrabalho, o tempo (número de horas trabalhadas por dia - quantas horas constituem o limite mínimo a partir do qual se pode considerar uma situação de teletrabalho) e a relação contratual (deverão ser excluídas situações de subcontratação ou de segundo emprego e que, no entanto, reúnem outras características de teletrabalho).

O interesse pelo fenómeno do teletrabalho tem sido contínuo e, ao mesmo tempo, progressivo, o que resultou num grande número de terminologias e conceptualizações, como: trabalhar em casa, trabalho à distância, trabalho remoto, trabalho virtual, etc. Todas estas terminologias podem ter significados semelhantes e ser usadas de forma indistinta. Então, geralmente, considera-se regime de teletrabalho quando o trabalho é feito, regularmente, a partir de um local de trabalho alternativo às instalações da organização, utilizando as TIC, mas podendo manter também o escritório tradicional (Eurofound, 2017).

No entanto, também foram criadas várias denominações e definições diferentes, pois o teletrabalho é muito flexível tanto no horário, como no local de trabalho utilizado. Por exemplo, o trabalhador pode trabalhar fora das instalações da organização, apenas um ou mais dias por semana, em vez de ser a tempo inteiro, e este trabalho fora das instalações da organização pode ser realizado em casa, no local do cliente ou num centro de teletrabalho (Hill et al., 2003; Nascimento 2021).

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), "o teletrabalho é realizado fora das instalações da entidade empregadora através do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), tais como smartphones, tablets, computadores, etc. O teletrabalho deve decorrer de um acordo voluntário entre a entidade empregadora e o/a trabalhador/a. Habitualmente o teletrabalho não se define de modo a incluir o trabalho em plataformas digitais ou economia gig; por exemplo, um/a freelancer que trabalhe principalmente a partir de casa pode não se enquadra na classificação de teletrabalho, mas poderá enquadrar-se no trabalho a domicílio, nos termos da Convenção (n.º 177) sobre o Trabalho a Domicílio, 1996, da OIT." (OIT, 2020, pp. 1).

A identificação das profissões adequadas a situações de teletrabalho enfatiza a utilização das TIC como característica central. Trabalhadores que desempenham funções que excluam o uso de TIC e suporte informático, como é o caso do trabalho feito à peça em casa, muito comum na indústria têxtil, não poderão ser considerados teletrabalhadores e sim trabalho a domicílio (Lamond et al., 1997). Para Gray *et al*, (1996) existem várias formas de estar em teletrabalho: (1) os que trabalham em casa (por exemplo, programadores); (2) os que trabalham a partir de casa (por exemplo, vendedores) e (3) os que trabalham em *work centers* (por exemplo, escritórios satélites).

Também Olson & Primps (1984) apresentou quatro categorias de teletrabalhadores: (1) *after-hours work at home* são colaboradores que executam trabalho extraordinário em casa, após cumprirem o horário normal de trabalho; (2) *self-employed work-at-home:* refere-se a empresários e colaboradores cujas profissões se encontram em escassez no mercado e que, face a múltiplas solicitações, trabalham como consultores; *(3) regular work-at-home for full-time workers*: onde o colaborador realiza o trabalho de forma permanente em casa e; (4) *ocasional work-at-home*: refere-se a situações informais de teletrabalho, nesta situação existem períodos curtos e não regulados de trabalho em casa por trabalhadores efetivos, com horário rígido e formal no escritório para evitar

períodos de engarrafamento no trânsito ou prolongamento de licenças de maternidade. No fundo é dar consistência a práticas ocasionais, mas reais de flexibilização.

Já Kraut (1989) propôs três diferentes tipos de teletrabalhadores: (1) *substitutors*: existe a substituição integral do trabalho nas instalações da organização por trabalho em casa ou noutros locais menos convencionais. Geralmente são colaboradores efetivos de uma organização; (2) *self-employed*: inclui por norma são pequenos empresários que executam o seu trabalho em casa – local da sua empresa e (3) *supplementers*: trabalho extraordinário executado em casa por colaboradores efetivos no âmbito da sua função em horário pós-laboral.

Tal como o modo de teletrabalho foi mudando com o desenvolvimento das TIC e da Internet, também estes conceitos foram-se atualizando de forma a acompanhar o desenvolvimento do mesmo ao longo do tempo. Assim, o teletrabalho pode ser classificado em três gerações (Messenger & Gschwind, 2016): (1) *home office (*na casa do colaborador); (2) *mobile office (*na casa do colaborador e em espaços físicos de terceiros) e;(3) *virtual office* (trabalho realizado em qualquer espaço, como dentro de um elevador, um estacionamento ou até mesmo no meio da rua).

Estas classificações representam a evolução do uso das tecnologias portáteis (computador portátil, smartphone, tablet) e da internet que permite aceder a todo o tipo de informação de forma virtual (e.g., e-mail ou outro tipo de aplicação/software), assim como ter reuniões ou conversas a qualquer momento e local quando necessário. Consequentemente a execução do trabalho mudou (Messenger & Gschwind, 2016).

Segundo Picu e Dinu, (2016) as organizações podem oferecer aos seus colaboradores três possibilidades de teletrabalho: (1) ocasional: geralmente tem como objetivo atender alguma necessidade pessoal e é o resultado de um acordo informal entre o empregador e o colaborador, onde o primeiro dá a possibilidade ao segundo de trabalhar à distância excecionalmente; (2) híbrido (parcial): onde o acordo entre as partes já impõe um certo nível de formalidade, aqui o empregador concede ao colaborador a possibilidade de teletrabalho numa base regular (semanal ou mensalmente) e ; (3) total (tempo inteiro): o mesmao acontece com um acordo formal que resulta do facto do espaço de trabalho oficial do trabalhador ser diferente do escritório.

Em suma, os teletrabalhadores não são formados por um único grupo, os quais podem ser autónomos, assalariados, informais, ou profissionais liberais, podendo também ser caracterizados vários tipos de teletrabalho pelo seu caracter flexível (Monego et al., 2021).

Aspetos positivos e negativos do teletrabalho

Diversos estudos têm analisado os seus aspetos positivos e negativos para a sociedade, organização e para os colaboradores (Buomprisco et al., 2021; Kubiak & Lagoski, 2020; Moura, 2019; Tavares, 2017). Alguns dos benefícios do teletrabalho são:

- Maior autonomia para o colaborador para realizar o seu trabalho, o que pode levar a um bom resultado nos lucros e desenvolvimento da organização;
- Maior flexibilidade no horário para o colaborador;
- Diminuição das despesas nos deslocamentos para o local de trabalho;
- Diminuição do tempo gasto em deslocações, principalmente quando o colaborador mora longe do local de trabalho ou está sujeito a engarrafamentos frequentes;
- O colaborador pode estar num ambiente mais confortável;
- Possibilidade de contratar colaboradores de zonas mais distantes. O teletrabalho torna possível introduzir colaboradores que preferem viver nas áreas "rurais" (e.g., aldeias, vilas e pequenas cidades), dando espaço para a descentralização dos grandes centros urbanos;
- Flexibilidade para os colaboradores no *dress code* enquanto trabalham;
- Diminuição de despesas com combustíveis;
- Diminuição das despesas com a alimentação;
- É considerado ambientalmente sustentável uma vez que os deslocamentos serão menos levando a uma consequente redução na poluição causada pelos automóveis.

No entanto, o teletrabalho também pode ter efeitos negativos (Buomprisco et al., 2021; Lima, 2020; Sennett, 2007):

- O isolamento social por parte do colaborador, uma vez que a entrega de resultados e a realização das tarefas à distância permite a ausência de contacto pessoal.

- A sobrecarga de tarefas, pois os limites do dia em teletrabalho são voláteis, dificultando a definição de fronteiras entre os momentos de descanso e os momentos de trabalho.
- As questões administrativas são mais difíceis de resolver.
- Os colaboradores podem sentir mais dificuldade em conquistar o reconhecimento pelo desempenho do seu trabalho. Estes sentem muitas vezes que trabalham muito, mas que ficam aquém das expectativas ou que estão a dever trabalho. O trabalho, neste contexto pode atingir proporções inesperadas, podendo ocupar uma grande parte da vida do colaborador, provocando conflitos entre o trabalho e outras áreas da sua vida.
- Colaboradores com menor autodisciplina ou procrastinadores podem ter problemas em cumprir o seu trabalho, além de que poderão exceder-se em alguns comportamentos como beber bebidas alcoólicas, fumar cigarros e comer de forma compulsiva. Logo a mudança para o teletrabalho pode resultar em comportamentos danosos ao próprio colaborador.

A Organização Internacional do Trabalho (2020) nas suas investigações sobre o teletrabalho tem demonstrado que quem trabalha em regime de teletrabalho tende a trabalhar mais horas do que quando trabalhava nas instalações da organização, o tempo de deslocação para o trabalho é substituído por tempo de trabalho, há alterações nas rotinas de trabalho e uma maior fluidez das fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal, para além do aumento de trabalho no período noturno e durante os fins de semana.

- A aderência às propostas de trabalho por parte do colaborador pode ser tal que pode implicar na intensificação do seu ritmo de trabalho, bem como diminuição das pausas durante o dia de trabalho. Então o colaborador fica fascinado com a possibilidade de uma rotina mais flexível, mas, ao mesmo tempo, pode ser submetido a um ritmo de trabalho muito mais intenso.
- A supressão do direito à desconexão pode levar os colaboradores cada vez mais à exaustão física e psicológica, levando a lesões, ganho de peso, insónia e transtornos psicológicos.
- A privacidade do colaborador pode ser posta em causa pois o empregador entra na vida pessoal do colaborador, na sua própria casa e assim este pode

ter o seu comportamento controlado pela organização no seu ambiente privado;

- Levar o ambiente de trabalho para o ambiente familiar pode não ser eficaz para a saúde do colaborador, podendo gerar uma sobrecarga de atividades, conflitos familiares, problemas psicológicos como depressões, ansiedade, compulsão alimentar, stress, etc., pois "estar em casa" nem sempre significa tempo de qualidade com a família ou descanso e sim o ambiente de trabalho.

O teletrabalho não incide somente naqueles que o exercem, ou seja, não se pode limitar os efeitos do teletrabalho ao indivíduo, pois este tem várias dimensões na sua vida; para além de ser colaborador, pode ser pai, mãe, filho, amigo, e o teletrabalho abrange o seio familiar e social envolvendo-os, uma vez que os dias de trabalho complementam-se em conjunto com as obrigações familiares, onde os locais de laser e de trabalho se misturam (Boonen, 2002).

Assim, dependendo do perfil do colaborador, ele pode adaptar-se muito bem e conseguir gerir o teletrabalho de forma eficiente com poucas consequências negativas e efeitos positivos para a sua vida, como pode-se adaptar mal e isso trazer-lhe consequências negativas de forma física, psicológica, familiar e social (Lima, 2020).

O enquadramento legal e o crescimento do Teletrabalho em Portugal, na União Europeia e no Mundo

Atualmente devido à propagação da Covid-19, o mundo todo foi forçado a aderir ao teletrabalho como medida de isolamento social e saúde publica. Esta mudança caracterizou uma evolução histórica da sociedade, sendo que muitas organizações atualmente já viabilizam e planeiam num futuro próximo tornar o teletrabalho uma modalidade adotada, devido a bons resultados obtidos, mas desta vez com mais planeamento e mais preparados para dar respostas aos colaboradores (Oliveira, 2021).

A Eurostat (2019) mostrou que o número de pessoas em teletrabalho tem vindo a aumentar gradualmente. No final de 2019 apenas 5.4% dos trabalhadores na União Europeia eram teletrabalhadores. Em Portugal, em 2019, 6.5% dos trabalhadores trabalhavam em regime de teletrabalho, e no final de 2021 eram cerca de 12% teletrabalhadores (Torres et al., 2022). Apesar de Portugal estar acima da média europeia,

ainda fica longe dos estados-membros pois países como a Holanda, Finlândia e Luxemburgo têm um maior número de trabalhadores nesta modalidade de trabalho (DGERT, 2020).

Se nos concentrarmos apenas nos trabalhadores com um vínculo laboral formal e tivermos em conta a informação constante no Livro Verde sobre as Relações Laborais obtida através da utilização da informação do Relatório Único constatamos, na página 177, que a maioria dos teletrabalhadores tinham contratos sem termo (entre 94.5% em 2010 a 82.5% em 2014), apesar do aumento da proporção de teletrabalhadores com contratos de trabalho com termo (5.5% em 2010 para 17.5% em 2014) (DGERT, 2020).

Oliveira (2020) mostrou que o isolamento social decorrente da necessidade de evitar a propagação da Covid-19 levou um grande contingente de colaboradores para o regime de teletrabalho, ou seja, ele adaptou-se às necessidades da sociedade. Não existem dúvidas que a pandemia potencializou o teletrabalho no mundo todo, consequentemente expandindo a possibilidade deste regime de trabalho tornar-se mais influente na sociedade.

Recentemente, o Instituto Nacional de Estatística no Inquérito Rápido e Excecional às Empresas–COVID-19, realizado na 1ª quinzena de julho de 2020, apresentou várias informações como o pessoal ao serviço em teletrabalho e a presença dos colaboradores de forma alternada nas instalações da empresa, no fim constatou-se uma alteração vertiginosa no recurso ao teletrabalho. Na primeira quinzena de julho de 2020 e evolução desde abril constatou-se: (DGERT, 2020)

1. 37% das organizações respondentes tinham colaboradores em regime de teletrabalho;
2. A proporção de organizações que referiram ter teletrabalhadores aumenta com a sua dimensão, sendo que as microempresas atingiram 17%, e as grandes empresas chegaram aos 74%.
3. 38% das organizações indicaram ter colaboradores a trabalhar em presença alternada nas suas instalações devido à pandemia;
4. O recurso à presença alternada dos colaboradores nas instalações da organização cresceu com a dimensão da empresa, sendo que este modo de

trabalho foi adotado por 21% das microempresas e por 68% das grandes empresas respondentes;

5. Analisados todos os IRCT publicados nos Boletins de Trabalho e Emprego publicitados em 2019 e até final do primeiro semestre de 2020, constatou-se que dois contratos coletivos de trabalho e 10 acordos de empresas, têm no seu conteúdo cláusulas que se referem ao regime de teletrabalho. Se conjugarmos esta referência com o universo de trabalhadores potencialmente abrangido por cada um dos IRCT em causa, pode concluir-se que, potencialmente, via contratação coletiva podemos chegar até mais 3% de trabalhadores a prestarem funções em regime de teletrabalho.

No entanto através do estudo da Eurofound (2017), ano de 2017, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho mostrava Portugal na cauda da Europa, no que concerne ao teletrabalho com apenas 11% de teletrabalhadores e destes 11% apenas 2% o faziam a título permanente.

De um modo geral, no contexto europeu, notou-se um aumento gradual do número de teletrabalhadores. No ano de 2015, países como Itália (6%), Grécia (9%), República Checa (10%) e Portugal (11%) foram exemplos onde o teletrabalho ainda parecia um pouco residual pois verificaram-se percentagens mais baixas. Ao mesmo tempo vários países apresentavam, nesse mesmo ano, uma tendência relativamente mais elevada como a Dinamarca (37%), a Suécia (33%) e os Países Baixos (30%) (Eurofound, 2017).

Se, por outro lado, compararmos a Europa com os Estados Unidos, a incidência do teletrabalho diferia consideravelmente. Em 2015, a Europa tinha 14% dos seus trabalhadores em teletrabalho, enquanto os Estados Unidos chegaram a ter 37% dos seus trabalhadores em alguma forma de teletrabalho (Picu & Dinu, 2016). No Japão até 16% dos trabalhadores trabalhavam regularmente ou ocasionalmente em regime de teletrabalho. Já no caso da Argentina, apenas 1.6% se encontravam em teletrabalho (Eurofound, 2017).

Assim a Organização Internacional do Trabalho (2020), concluiu que a utilização do teletrabalho não é independente do nível de desenvolvimento económico de cada país, pois fatores económicos como a estrutura ocupacional, o acesso de qualidade à Internet e

a probabilidade de cada pessoa possuir um computador, entre outros, são determinantes importantes para o desenvolvimento do teletrabalho.

Portugal está atrasado no teletrabalho em relação a outros países, como o Reino Unido, onde a percentagem de teletrabalhadores em 2015 chegou aos 26%. Em Portugal, apesar de algumas organizações começarem a reconhecer a necessidade de equilibrar os impactos positivos e negativos que a tecnologia pode ter face às necessidades organizacionais, a cultura muito corporativa, por um lado, e a falta de competências e de formação dos colaboradores em relação às ferramentas que devem usar no teletrabalho, justificam o crescimento mais baixo do (barreiras culturais e digitais) (Eurofound, 2017). A adoção do teletrabalho pode ser influenciada por outros fatores que fundamentam a dificuldade de executar o teletrabalho como: (OIT, 2020)

- Cultura organizacional;
- Resistência ao nível da gestão;
- Falta de ferramentas e mecanismos informáticos adequados;
- Processos complicados e baseados no papel;
- Falta de competências e de recursos de formação para apoiar as equipas a mudar para o teletrabalho;
- Legislação laboral em que os teletrabalhadores não têm os mesmos direitos e proteções como os colaboradores presenciais;
- Preocupações por parte das organizações na segurança de dados.

No entanto, Portugal, desde 2020, teve um grande desenvolvimento, tanto na tecnologia e formação, como na diminuição da resistência cultural, organizacional e a atualização e criação de legislação própria para teletrabalhadores no Código do Trabalho, (Subsecção V)[1], para proteger o colaborador, garantindo os seus direitos, prevenindo e diminuindo algumas das potenciais desvantagens acima referidas, regulamentando por exemplo a forma de fiscalização – artigo 171º, privacidade do colaborador – artigo 170º,

[1] Código do Trabalho Português, Subsecção V, Artigo 165.º Noção de teletrabalho – "Considera-se teletrabalho a prestação de trabalho em regime de subordinação jurídica de um trabalhador a um empregador, em local não determinado por este, através do recurso a tecnologias de informação e comunicação" (Rocha & Pimenta, 2022, pp. 87).

direção, organização e controlo – artigo 169º, equipamentos e sistemas fornecidos pelo empregador – artigo 169º, etc.) (Rocha & Pimenta, 2022).

A legislação do teletrabalho em Portugal teve um salto pois com o aumento exponencial de teletrabalhadores a legislação que estava em vigor evidenciou uma grande lacuna nesta modalidade de trabalho. Contudo, Portugal foi o primeiro país a nível europeu a regular juridicamente o teletrabalho no setor privado (o primeiro regime jurídico do teletrabalho foi na consagração legal da Lei n.º 99/2003, de 27 de agosto). Este regime jurídico de teletrabalho (inicialmente apenas no sector privado) foi criado em consonância com as principais orientações do Acordo do Quadro Europeu sobre o Teletrabalho (DGERT, 2020). O Acordo do Quadro Europeu sobre o Teletrabalho da União Europeia (2002) destacou alguns pontos importantes como (DGERT, 2020):

i) A atribuição aos teletrabalhadores de proteção semelhante à dos trabalhadores presenciais (que exercem as suas funções nas instalações do empregador);
ii) Regulamentação das condições de trabalho e dos direitos coletivos como a saúde, segurança e formação;
iii) E a consagração de dois princípios solenes:
    a. O princípio da reversibilidade;
    b. O princípio do caráter voluntário do teletrabalho.

Seguidamente, a legislação que regula o teletrabalho foi atualizada e desenvolvida o que culminou na Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, que aprovou o novo Código do Trabalho, onde regula o teletrabalho nos artigos 165.º a 171.º, sem relevantes alterações no anterior regime. A Lei 83/2021, de 6 de dezembro, alterou pela 17.ª vez o Código do Trabalho, levando ao novo regime jurídico do teletrabalho que ficou em vigor a partir a 1 de janeiro de 2022, onde clarifica o enquadramento do teletrabalho, conteúdo, direitos e deveres do empregador e colaborador, assim como as despesas a serem consideradas na aplicação desta modalidade (DRE, 2022). A criação e atualização de legislação portuguesa para o regime especifico que é o teletrabalho assegura de forma legal e estruturada, os deveres e direitos, as necessidades dos colaboradores e dos empregadores, diminuindo a incerteza e os aspetos negativos do teletrabalho, dando a oportunidade aos teletrabalhadores a ter os mesmos direitos que os seus colegas que trabalham no espaço

físico da organização, tornando o teletrabalho mais apelativo tanto para os colaboradores como para os empregadores (Oliveira, 2021).

1.4 - A necessidade do estudo dos comportamentos contraproducentes no teletrabalho

"Os teletrabalhadores são uma proporção cada vez maior da força de trabalho. Apesar da popularidade do teletrabalho, as organizações estão preocupadas com o facto de que o teletrabalho oferece aos funcionários mais oportunidades de se envolverem em comportamentos de trabalho contraproducentes (CWB)." (Samanta et al, 2016, pp. 1)

No entanto, tanto o setor privado, quanto o público parece estar preocupados com o impacto do teletrabalho no desempenho dos colaboradores. Estas preocupações levaram o CEO do Yahoo a interromper todo o teletrabalho dentro da organização. Para além da preocupação com o desempenho, um relatório do Escritório de Marcas e Patentes dos Estados Unidos registou várias reclamações de uso indevido do tempo por parte dos seus colaboradores principalmente dentro do seu horário de trabalho (Patterson et al., 2013).

No entanto, também existe o outro lado da moeda, uma meta-análise, mostrou que, em comparação com o trabalho presencial, o teletrabalho estava associado a um desempenho superior de acordo com avaliações de supervisores (Gajendran & Harrision,2007).

Estes pontos de vista contraditórios sobre o impacto do teletrabalho mostram a necessidade de estudos que explorem a relação entre o teletrabalho e o desempenho dos colaboradores neste regime (Junça-Silva et al., 2022). Um aspeto inexplorado do desempenho do teletrabalhador são os CCT (Cohen & Özsoy, 2021; Dalal et al., 2009).

Esta desconfiança mais geral em relação ao teletrabalho pode resultar da crença de que o teletrabalho oferece aos colaboradores oportunidades únicas, que não estão disponíveis no regime de trabalho presencial, ou seja, outras formas de CCT (Gassé, 2013). Por outro lado, uma análise superficial pode mostrar que o teletrabalhador está sob um vínculo mais fraco de subordinação, uma vez que não existe um controlo rígido, deixando que o colaborador organize o seu horário e o trabalho; porém, pode existir a substituição de um sistema de controlo externo por um sistema de controlo interno onde

o teletrabalhador, cria as próprias noções de autocontrolo (e.g., auto-liderança), assumindo total responsabilidade pelas suas tarefas. Nesse sentido, existe uma relação simbólica de poder, baseada em critérios de lealdade e confiança (Grant et al., 2019).

Embora exista necessidade de medir este tipo de comportamentos em teletrabalho, as escalas de CCT atuais são inadequadas para o regime de teletrabalho pois este contexto difere do contexto presencial (para o qual estão validadas as medidas de CCT existentes). Para além disso, o contexto de teletrabalho afeta o comportamento contraproducente eue pode ser praticado (Rotundo & Sackett, 2002).

O estudo de Samanta et al (2016) foi o único que se propôs em desenvolver uma escala de CCT adequada para os teletrabalhadores. Este foi realizado com uma amostra de teletrabalhadores dos Estados Unidos e originou uma escala de CCT de 34 itens divididos em oito subescalas: abuso, desvio de produção, sabotagem, roubo de recursos, roubo de tempo, esconder mau comportamento, comportamento de falsificação de habilitação ao teletrabalho e abuso de substâncias. Não obstante, a escala apresentou uma validade estrutural inconsistente uma fiabilidade entre dimensões baixa (Samantha et al., 2016). Para além disso, a escala nao tem em conta os diferentes tipos de teletrabalho (e.g., híbrido) que atualmente são praticados.

Podemos ver que os CCT em teletrabalho não é um tema muito explorado, e como o teletrabalho tem aumentado exponencialmente, torna-se pertinente desenvolver e validar uma escala capaz de avaliar os diferentes CCTs em teletrabalho.

II - Metodologia

Este estudo é um estudo exploratório. Os estudos exploratórios têm como objetivo proporcionar uma visão geral sobre temas pouco explorados e, por norma, constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla (Makri & Neely, 2021). Quando o tema é muito genérico ou pouco conhecido, torna-se necessário o seu aprofundamento e delimitação, o que exige revisão da literatura, discussão com especialistas, entre outros processos (Awotunde et al., 2021). Com os estudos exploratórios, espera-se que o tema fique mais esclarecido e mais suscetível de investigação através de procedimentos mais sistematizados (Gil, 2002).

Grande parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no facto de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenómenos muito mais ampla do que aquela que conseguiria pesquisar diretamente (Gil, 2008). Através da pesquisa bibliográfica, realizada na primeira etapa, foi construída a versão inicial da escala de comportamentos contraproducentes em teletrabalho (ECCT).

Foram utilizados neste estudo métodos qualitativos (através de entrevistas com especialistas) e quantitativos (através da implementação de questionários para testar e validar a escala desenvolvida). Neste método, a recolha de dados ocorre frequentemente através de entrevistas e os dados são descritivos (Ludke & Andre, 2013) implicando uma interpretação isenta por parte do investigador. No entanto, os métodos qualitativos podem-se transformar em quantitativos dando origem, por exemplo, a questionários. Os métodos quantitativos envolvem a recolha de dados quantitativos que podem ser analisados por diversas técnicas estatísticas (Pereira et al., 2018).

Na segunda etapa desta pesquisa optou-se por realizar entrevistas focalizadas. A entrevista focalizada é livre e informal, todavia, foca-se num tema específico. Neste estudo, o foco foi a versão inicial da ECCT. As entrevistas foram realizadas de forma presencial e por telemóvel/internet a vários tipos de especialistas, primeiro a três investigadores e mais tarde a dois painéis de especialistas com cinco e três profissionais. Este tipo de entrevista é bastante usado em estudos exploratórios, com o objetivo de explorar, pois o entrevistador dá ao participante liberdade para expressar-se sobre o assunto (Prodanov, 2013).

Na terceira etapa do estudo realizou-se um pré-teste da ECCT e, por fim aplicou-se a escala numa amostra de teletrabalhadores, através de um questionário online. O método de questionário apresenta uma série de vantagens como por exemplo, possibilita atingir um maior número de participantes, mesmo dispersos geograficamente; implica menores gastos; garante o anonimato das respostas e permite que as pessoas o respondam no momento mais conveniente. No entanto, também apresenta limitações, tais como, impede o auxílio ao participante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas; limita o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido e a qualidade das respostas (Ludke & Andre, 2013). O questionário, por norma, recorre ao uso de questões fechadas, pois estas conferem maior uniformidade às respostas e os seus dados são mais facilmente analisados. Não obstante, isso pode limitar a informação recolhida, devido ao risco de não incluírem as alternativas relevantes. Para evitar tal erro recomenda-se realizar entrevistas individuais ou de grupo, antes da construção definitiva do questionário, assim também se apura a sua coerência com o universo discursivo dos participantes (Flick, 2013).

2.1 - Desenvolvimento da Escala

A Escala de Comportamentos Contraprodutivos em Teletrabalho (ECCT) foi desenvolvida em várias etapas (McCoach et al. 2013). Primeiro, foi realizada uma extensa revisão da literatura para avaliar todas as escalas gerais de comportamentos contraprodutivos. No total, foram identificadas cinco medidas sobre comportamentos contraprodutivos no trabalho (Bennett & Robinson, 2000; Gruys & Sackett, 2003; Spector et al. (2006); Rauf & Farooq, 2014; Samantha et al., 2016). Com base nestas cinco medidas, dois investigadores identificaram 49 itens relevantes e possíveis de ocorrerem em teletrabalho. Estes agruparam os mesmos em oito categorias de comportamentos contraprodutivos (abuso contra outras pessoas, comportamentos desviantes, sabotagem, roubo, comportamentos de retirada, mau uso do tempo, omissão de comportamentos e abuso de substâncias). Posteriormente, um terceiro investigador leu os itens e sugeriu remover cinco itens com conteúdo ou expressão semelhante entre si. Após a remoção desses itens com conteúdo ou expressões semelhantes, 44 itens foram retidos para avaliação posterior. Segundo, um painel de especialistas (composto por dois psicólogos, um gestor, gestor de recursos humanos, e um CEO) avaliou os 44 itens, e 15 itens foram excluídos com base na sugestão do painel de especialistas, ficando 29 itens.

Terceiro, os 29 itens retidos foram enviados a um outro painel de especialistas diferente (composto por um especialista em recursos humanos, gestão, psicólogo organizacional e sociólogo do trabalho) para revisão. Este painel recomendou retirar dez itens.

Finalmente, a escala final de 19 itens foi testada em 50 indivíduos trabalhadores (26 homens e 24 mulheres, idade média de 33.23 anos e antiguidade = 5.26 anos) para obter a avaliação inicial desta. Uma escala Likert de cinco pontos foi utilizada para testar se os indivíduos compreendiam as descrições dos itens. Os resultados mostraram que todos os respondentes compreenderam os itens (M = 4.21, DP = .45). Além disso, foi realizada uma entrevista cognitiva individual por telefone aos mesmos participantes do estudo piloto para explorar os seus pensamentos sobre cada item da escala e as suas respostas. Os participantes indicaram não ser necessária nenhuma mudança adicional. Logo, a escala para validação incluiu 19 itens.

2.2 - Caracterização da amostra

A amostra foi do tipo não probabilístico, por conveniência e pelo método bola de neve. Primeiro, enviou-se o questionário a teletrabalhadores da nossa rede profissional. No email era explicado o objetivo do estudo, realçada a confidencialidade e anonimato das respostas, e era pedido para o participante assinar o consentimento informado. Aqueles que o devolviam, recebiam um novo email com o link para o questionário online (no google forms). Neste email, era ainda pedido que facultassem contactos de conhecidos que estivessem em teletrabalho.

Depois de filtradas as respostas, ou seja, eliminadas as respostas de quem não estava em teletrabalho (N=21) e as respostas não finalizadas (N=5) a amostra final contou com 350 teletrabalhadores portugueses, dos quais 215 (61.4%) eram do sexo feminino e 135 (38.6%) do sexo masculino. A média da idade foi de 31.4 anos, e variou entre os 19 e os 58 anos. Os participantes tinham um nível habilitações elevado pois 58% tinha licenciatura e 31% mestrado ou superior, deixando apenas 9% com o ensino secundário e 1% com menos do 9º ano de escolaridade. Em relação ao tipo de vínculo que os participantes tinham, a maioria tinha um vínculo contratual efetivo (57.7%), seguido do vínculo a prazo (26.9%), e, por fim, o trabalhador independente (7.7%).

2.3 - Instrumentos de Medida

O questionário foi dividido em três partes: (1) a ECCT; (2) dados de caracterização sociodemográfica; (3) e medidas para analisar a validade convergente, discriminante e de critério da ECCT, nomeadamente, CCT, perceção do teletrabalho, o afeto, a dark tríade e o desempenho.

Escala de Comportamentos Contraproducentes em Teletrabalho

A escala final continha 19 itens. Estes eram respondidos com base na frequência que cada comportamento tinha tido na última semana de trabalho. Os participantes indicavam a sua resposta numa escala de Likert de cinco pontos, que variou entre 1-*nunca* a 5-*quase sempre.* Um exemplo de item é "fingiu propositadamente não ver determinadas mensagens para não fazer a tarefa no momento requerido".

Comportamentos Contraproducentes

Para medir CCT foram usados 49 itens de outras medidas já validadas, dos quais 27 eram da escala desenvolvida por Spector et al. (2006; e.g., "Ameaçou alguém no trabalho com violência"), oito da escala de Gruys and Sackett (2003; e.g., "Ameaçou a vantagem competitiva da sua organização ao discutir informações confidenciais com pessoas de fora"), 10 da escala de Samantha et al. (2016; e.g., "Falou ao telefone com família / amigos"), e quatro da escala de Bennett e Robinson (2000; e.g., "Usou uma droga ilegal ou consumiu álcool no tempo de trabalho"). Os participantes indicavam a frequência dos comportamentos na última semana de trabalho usando uma escala de Likert de cinco pontos (1-*nunca*, 5 -*sempre*). O uso destes itens teve como objetivo testar a validade convergente da ECCT.

Afeto

Para medir o afeto experienciado no trabalho, foi usado o Multi-Affect Indicator desenvolvido por Warr et al. (2014). Este contém 16 itens divididos por quatro dimensões que variam consoante o seu nível de ativação (alto *versus* baixo) e tonalidade do afeto (positivo *versus* negativo). Cada dimensão inclui quatro itens (e.g., "entusiasmado" "ansioso"; "contente"; "depressivo"). Os participantes indicaram em que medida o seu trabalho os fez experimentar os estados afetivos indicados na última semana, usando uma

escala de Likert que variou de 1 (*nunca*) a 5 (*sempre*). Os itens foram sequenciados de forma aleatória.

Os estados afetivos positivos de alta ativação têm sido relacionados com a criatividade e proatividade, os negativos de alta ativação com o comportamento negativo, os positivos de baixa ativação com a proficiência no trabalho, enquanto os negativos de baixa ativação têm sido mais associados a ações passivas, como o silêncio organizacional (Parker et al., 2010). Assim, os estados afetivos como parecem não estar associados aos CCT, são indicadores relevantes para se analisar a validade discriminante da ECCT.

Dark Tríade

A Dark Tríade é o termo usado para descrever o conjunto de três traços de personalidade socialmente indesejáveis: narcisismo, psicopatia e maquiavelismo (Paulhus & Williams, 2002). A dark tríade tem sido frequentemente associada aos CCT (Palmer et al., 2017), como tal usámos esta medida para testar a validade de critério da ECCT.

Para medir a dark tríade foi usada a Dirty Dozen de Jonason e Webster (2010). Esta mede o lado negro da personalidade através de 12 itens divididos por três dimensões (maquiavelismo (e.g., "Tenho tendência a manipular os outros para conseguir o que quero"), narcisismo (e.g., "Tenho tendência a porcurar prestígio ou estatuto.") e psicopatia (e.g., "Tenho tendência a ser insensível"), cada uma com quatro itens respondidos numa escala de Likert de cinco pontos (1 - *discordo totalmente*; 5 - *concordo plenamente*.

Desempenho

Uma vez que o desempenho tem sido consistentemente associado aos CCT (e.g., Blickle & Schütte, 2017), usou-se uma medida de desempenho para testar a validade de critério da ECCT. Para tal foi usado o Questionário de Desempenho no Trabalho Individual (IWPQ) de Koopmans et al. (2013). Para este estudo, utilizaram-se sete itens que mediam desempenho da tarefa. A escolha dos sete itens baseou-se no seu contributo fatorial (do estudo original) (e.g., "Consegui planear o meu trabalho para que fosse feito a tempo"). Os participantes avaliaram a frequência do seu comportamento no trabalho ao longo da última semana, usando uma escala de Likert que variou entre 1 (*Nunca/Quase Nunca*) a 5 *Sempre/Quase Sempre*).

Perceção do teletrabalho

Para medir a perceção do teletrabalho foram usados 10 itens que medem as atitudes face ao teletrabalho (Junça-Silva et al., 2022). Os participantes respondiam se achavam que a vida em teletrabalho era melhor ou pior face a vários aspetos, como a qualidade de vida ou a gestão de horários. As respostas eram indicadas numa escala de Likert de cinco pontos (1-*muito pior;* 5-*muito melhor*). A perceção do teletrabalho foi medida porque espera-se que não apresente correlações significativas com a ECCT, logo o objetivo foi testar a validade discriminante da escala.

2.4 - Análise de dados

Primeiro, foi feita uma análise fatorial exploratória à escala. Esta análise foi feita no SPSS versão 28. Posteriormente foi realizada uma análise fatorial confirmatória no R. Para analisar a validade convergente, discriminante e de critério, realizou-se uma análise de correlações entre as dimensões da ECCT e as medidas de comportamentos contraproducentes de Spector et al. (2006), Gruys e Sackett (2003), Samantha et al. (2016) e de Bennet e Robinson (2000), medidas de afeto (positivo e negativo), personalidade negra (narcisismo, psicopatia e maquiavelismo), a perceção do teletrabalho e desempenho.

Também foram analisadas as descritivas das variáveis em estudo. Para além disso, foi calculada a consistência interna para cada uma das medidas e foi avaliada a normalidade de cada variável e observados os seus respetivos histogramas.

III. Resultados

3.1 - Análise fatorial exploratória

Para analisar a estrutura fatorial da ECCT, efetuou-se uma análise fatorial exploratória, com recurso à análise de componentes principais, em SPSS.

Os resultados evidenciaram uma estrutura com três componentes que explicou 63.27% da variância dos dados (tabela 1). A medida de adequabilidade da amostra Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) foi .904, revelando que os dados eram adequados para a análise fatorial (Kaizser, 1974). Todos os *factor loadings* dos 19 itens retidos foram significativos e fortes (0.49 a 0.84).

O primeiro fator, identificado como *comportamento abusivo e desviante*, obteve um valor próprio (*eigenvalue)* de 7.71. Este englobou oito itens, e o seu índice de consistência interna foi .93. O segundo fator, composto por seis itens, foi identificado como *má gestão/uso do tempo*, e obteve um valor próprio (*eigenvalue)* de 3.03. O seu índice de consistência interna foi .85. Por fim, o terceiro fator englobou cinco itens, e foi nomeado como *comportamentos de retirada.* O seu valor próprio foi 1.27 e a sua consistência interna foi .73 (ver Figura 1). A consistência interna da escala total foi .89, o que indicou uma elevada consistência interna (Nunnally & Bernstein, 1994).

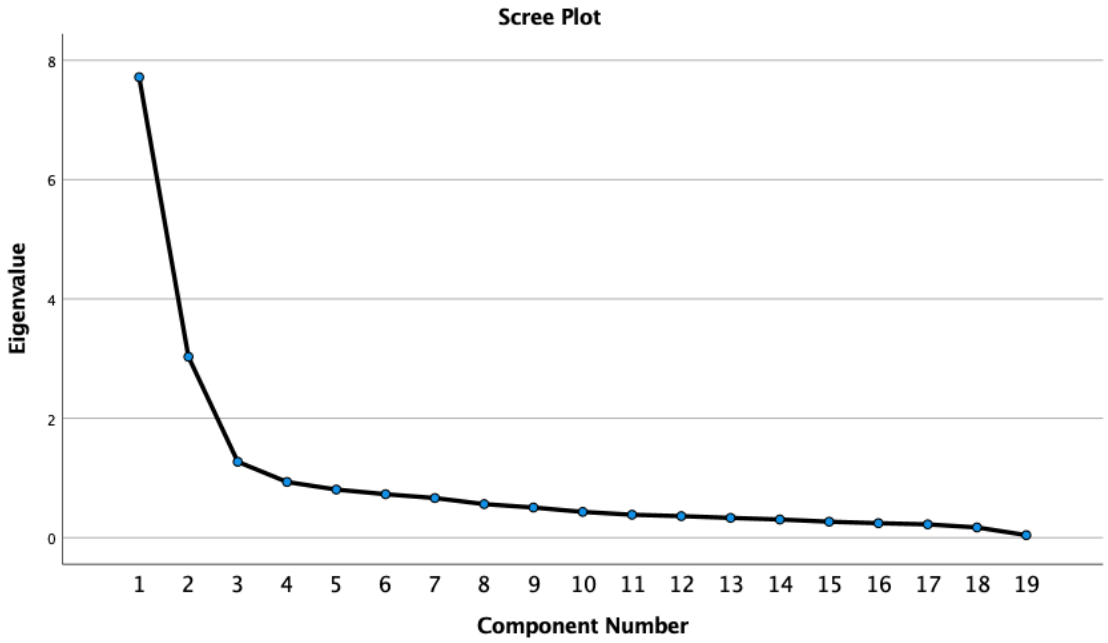

Figura 1. Scree plot.

Tabela 1. Itens, médias, desvios-padrões, e *loadings* da escala de comportamentos contraprodutivos em teletrabalho (*N* = 350).

Items da escala Em teletrabalho...	*M (DP)*	Componentes		
		Comportamento abusivo e desviante (α = .93)	Má gestão/uso do tempo (α = .85)	Retirada (α = .73)
... disse algo obsceno a algum colega/cliente para fazê-lo/a se sentir mal.	1.05 (.36)	.913	-	-
...ameaçou alguém no trabalho com violência.	1.05 (.35)	.912	-	-
...não seguiu propositadamente instruções superiores.	1.08 (.41)	.863	-	-
...mentiu para o seu superior ou supervisor para encobrir um erro.	1.11 (.46)	.817	-	-
...intencionalmente fez o seu trabalho incorretamente/ abaixo dos padrões aceitáveis.	1.11 (.47)	.784	-	-
...fingiu propositadamente não ver determinadas mensagens para não fazer a tarefa no momento requerido.	1.16 (.54)	.707	-	-
...responsabilizou a tecnologia por estar atrasado ou faltar a compromissos,	1.18 (.57)	.661	-	-

telefonemas ou reuniões virtuais.				
...a tecnologia foi responsabilizada por perder um prazo.	1.18 (.59)	.650	-	-
...respondeu a e-mails pessoais.	2.25 (1.05)	-	.823	-
...fez tarefas domésticas.	2.30 (1.08)	-	.809	-
...fez tarefas não relacionadas com o seu trabalho, em horários/ situações em que deveria estar a trabalhar.	2.16 (1.02)	-	.740	-
...falou ao telefone com família / amigos.	2.40 (.99)	-	.714	-
...trabalhou nas finanças pessoais ou pagou contas.	1.88 (1.09)	-	.692	-
...jogou videojogos/ jogos de computador ou assistiu séries/filmes, Youtube.	1.58 (.94)	-	.617	-
...não trabalhou e fingiu que o programa ou a internet estavam com problemas.	1.11 (.47)	-	-	.716
...chegou atrasado a reuniões virtuais (vídeo chamadas).	1.40 (.66)	-	-	.716
...não respondeu às mensagens ou atendeu as chamadas dos colegas ou superior hierárquico propositadamente.	1.18 (.51)	-	-	.637

...trabalhou num emprego diferente.	1.12 (.48)	-	-	.505
...fingiu estar online em teletrabalho.	1.52 (.86)	-	-	.440

Nota. *N*=350.

3.2 - Estatística descritiva

A **tabela 2**. mostra a estatística descritiva das variáveis em estudo.

Variáveis	*M*	*DP*	α
ECCT			
1.Abuso e desvio	1.11	.39	.93
2.Mau uso tempo	2.10	.77	.85
3.Retirada	1.27	.43	.73
Outras medidas de comportamentos contraprodutivos			
4.Sabotagem	1.08	.30	.87
5.Abuso	1.10	.36	.96
6.Consumo substâncias	1.09	.42	.93
7.Roubo	1.08	.36	.92
8.Irresponsabilidade	1.47	.51	.89
9.Desvio	1.12	.42	.88
10.Evitamento	1.16	.45	.72
11.Mau uso do tempo	1.92	.69	.80
Outras medidas			
4. Teletrabalho	3.71	.78	.91
5. Afeto positivo	3.31	.77	.92
6. Afeto negativo	2.39	.90	.93
4. Narcisismo	1.83	.91	.86
5. Maquiavelismo	1.31	.56	.81
6.Psicopatia	1.44	.66	.75

7.Desempenho	3.76	.58	.74

3.3 - Análise fatorial confirmatória

O modelo de 3 fatores, obtido na análise fatorial exploratória, foi testado na análise fatorial confirmatória. O modelo teve um bom desempenho em termos de qualidade de ajustamento: RMSEA = 0.050 (intervalo de confiança de 90%: 0.049−0.051), SRMR = 0.042 e CFI = 0.93. Para testar ainda mais a robustez (replicabilidade) da estrutura fatorial, foi realizada uma análise fatorial confirmatória de dois grupos, na qual o modelo de três fatores, foi ajustado simultaneamente às amostras de homens e de mulheres, com cargas fatoriais e correlações fatoriais restritas a ser o mesmo para cada amostra. Os modelos mostraram um bom desempenho no ajuste: RMSEA = 0.07 (IC 90% [0.05, 0.07], SRMR = 0.073 e CFI = 0.93. As correlações entre os fatores variaram entre 0.28 a 0.90.

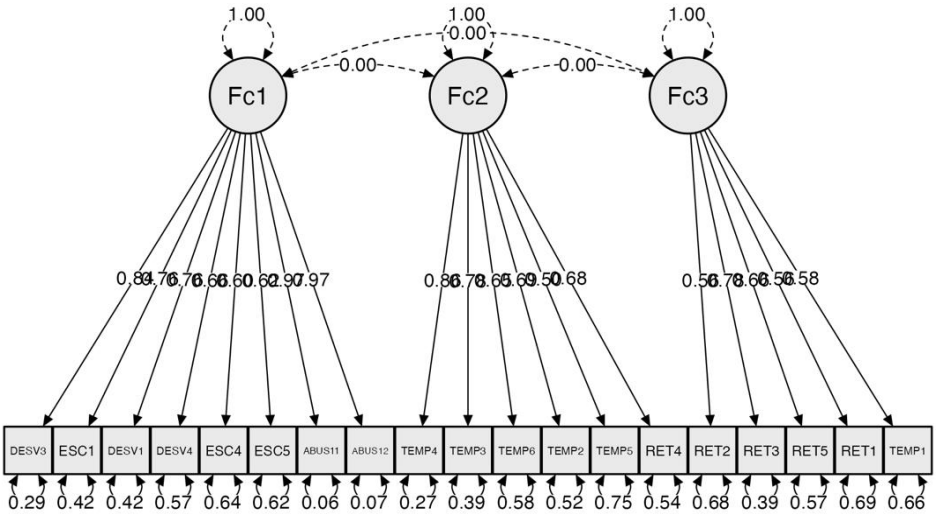

Figura 2. Análise fatorial confirmatória da Escala de Comportamentos Contraprodutivos em Teletrabalho.

3.4 - Validade convergente

Para analisar a validade convergente, explorou-se a relação da ECCT com outras medidas de comportamentos contraprodutivos. Os resultados mostraram que as dimensões da ECCT estavam significativamente correlacionadas com as outras medidas

de comportamentos contraprodutivos ($p < 0.001$) e quase todas apresentaram índices de média a grande magnitude, suportando a validade convergente da ECCT (ver Tabela 3).

Tabela 3. Correlações entre a ECCT e as medidas de comportamentos contraprodutivos gerais.

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Abuso e desvio	-										
2.Mau uso tempo	.31**	-									
3.Retirada	.59**	.52**	-								
4.Sabotagem	.66**	.31**	.64**	-							
5.Abuso	.88**	.28**	.51**	.69**	-						
6.Consumo substâncias	.71**	.27**	.40**	.61**	.80**	-					
7.Roubo	.88**	.25**	.46**	.65**	.92**	.77**	-				
8.Irresponsabilidade	.49**	.68**	.92**	.53**	.41**	.34**	.37**	-			
9.Desvio	.92**	.35**	.57**	.62**	.82**	.65**	.81**	.83**	-		
10.Evitamento	.94**	.35**	.61**	.60**	.41**	.34**	.37**	.53**	.83**	-	
11.Mau uso do tempo	.36**	.98**	.54**	.36**	.32**	.30**	.30**	.64**	.39**	.39**	-

3.5 - Validade discriminante

As análises da validade discriminante testaram a relação entre a ECCT, a medida de perceção do teletrabalho e o afeto (positivo e negativo). Os resultados mostraram que não houve correlações significativas entre as dimensões da ECCT e a perceção do teletrabalho ($-0.05 > r < 0.07$; $p > 0.05$). Também face ao afeto, apenas a dimensão do afeto negativo apresentou uma associação significativa e positiva com as dimensões de comportamentos de retirada ($r = 0.17$, $p < 0.05$) e de comportamento desviante e abusivo ($r= 0.15$, $p < .01$). Estes resultados suportaram a validade discriminante da escala (ver Tabela 4).

Tabela 4. Correlações entre a ECCT e as dimensões do afeto e a perceção do teletrabalho.

Variável	1	2	3	4	5	6

1.Abuso e desvio	-					
2.Mau uso tempo	.31**	-				
3.Retirada	.59**	.52**	-			
4. teletrabalho	.00	.07	-.05	-		
5. Afeto positivo	.00	.07	.01	.40**	-	
6. Afeto negativo	.15*	.03	.17*	-.24 **	-.49**	-

Nota. N=350. *p<0.05, **p<0.01

3.6 - Validade de critério

Para testar a validade de critério da ECCT, analisaram-se as suas correlações com o desempenho e a dark tríade. Os resultados mostraram que a ECCT tinha correlações significativas com o desempenho (-.12>r < -.23, p < .05), narcisismo (.29>r < .34, p < .01), psicopatia (.13 >r < .28, p < .05), e maquiavelismo (.24>r < .35, p < .01). Apenas o narcisismo apresentou uma correlação não significativa com a dimensão comportamento abusivo e desviante (r=.08, p>.05). Assim, estes resultados suportaram a validade critério da escala (Ver Tabela 5).

Tabela 5. Correlações entre a ECCT e as dimensões da personalidade negra e o desempenho.

Variável	1	2	3	4	5	6	7
1.Abuso e desvio	-						
2.Mau uso tempo	.31**	-					
3.Retirada	.59**	.52**	-				
4. Narcisismo	.08	.34**	.29**	-			
5. Maquiavelismo	.24**	.35**	.33**	.60**	-		
6.Psicopatia	.13*	.28**	.24**	.50**	.57**	-	
7.Desempenho	-.16**	-.12*	-.23**	-.11*	-.12*	-.12*	-

Nota. N=350. *p<0.05, **p<0.01

IV - DISCUSSSÃO DOS RESULTADOS

Os CCT são comportamentos que podem ser extremamente prejudiciais para uma organização (Buomprisco et al., 2021). A sua importância tem sido realçada ao longo dos estudos (e.g., Carpenter et al., 2021), no entanto estes têm-se focado no contexto tradicional de trabalho, ou seja, o presencial. E têm ignorado a evolução e mudança dos contextos nos quais o individuo trabalha, como é o caso do trabalho a partir de casa ou o teletrabalho. Este é um regime de trabalho flexível que tem evoluído significativamente e dá sinais de continuar a crescer nos próximos anos, tendo Portugal como um dos países com uma prospeção de crescimento ainda maior no futuro (Torres et al., 2022). No entanto, o estudo dos comportamentos contraprodutivos em teletrabalho é praticamente inexistente (Nemțeanu et al., 2021). Como tal, este estudo propôs-se desenvolver e validar uma escala para os comportamentos contraproducentes em teletrabalho para a população portuguesa.

Depois de várias etapas, nomeadamente, a revisão de literatura acerca das medidas existentes, entrevistas com especialistas e da realização do pré-teste com teletrabalhadores, ficam retidos 19 itens cujo objetivo é identificar comportamentos contraproducentes em teletrabalho. Os 19 itens dividem-se em três dimensões: (1) comportamento abusivo e desviante (oito itens); (2) má gestão/uso do tempo (seis itens), e; (3) comportamentos de retirada (cinco itens). Estas dimensões são similares aquelas encontradas em estudos de CCT como os de Spector et al. (2006) ou de Samatha et al. (2016). No entanto, os itens diferem, na medida em que incluem comportamentos desviantes inerentes ao teletrabalho ou ao uso das TIC para realizar o trabalho (e.g., “fingir que está com problemas com os meios de comunicação”, “jogou videojogos/ jogos de computador ou assistiu séries/filmes, Youtube).

A ECCT demonstra ter uma estrutura fatorial de três dimensões consistente entre a análise fatorial exploratória, confirmatória e confirmatória multigrupo (entre os participantes do sexo masculino e feminino). Como tal, pode constatar-se que a estrutura fatorial da ECCT tem validade e um bom ajustamento aos dados. Os *factor loadings* são elevados. Estes dão-nos um indicativo da importância de cada uma das variáveis para um fator específico e os resultados demonstram que os itens e os componentes retidos são significativos e fortes (Field, 2009).

As correlações entre as três dimensões variam entre a média e a forte magnitude indicando que as pessoas que tendem a reagir de forma abusiva e desviante tendem a apresentar o mesmo comportamento face à gestão de tempo e retirada (e vice-versa). Este resultado vai de encontro a estudos anteriores (e.g., Barbaranelli et al., 2013) que evidenciaram a tendência de as pessoas terem diferentes tipos de comportamentos contraproducentes no trabalho. Por exemplo, Barbaranelli et al. (2013) mostrou que trabalhadores com tendência a terem comportamentos contraproducentes face à organização, também tendiam a reagir assim face às pessoas. Também, em 2006, Spector et al. (2006) mostraram resultados semelhantes.

Para além disso, a análise da consistência interna das três dimensões é elevada, assim como a fiabilidade da escala em geral. Logo, a ECCT demonstra ser uma escala fiável para a população teletrabalhadora portuguesa.

A validade convergente descreve a relação entre duas ou mais medidas de um mesmo construto ou de construtos teoricamente relacionados. Para a aferir devem usar-se diferentes métodos ou instrumentos de avaliação. Quanto mais significativa for, maior a evidencia da validade convergente. Os resultados mostram que as dimensões da ECCT estão significativamente relacionadas com as outras medidas de comportamentos contraprodutivos (e.g., Samantha et al., 2016). Logo, a ECCT parece ser uma medida válida para o diagnóstico de comportamentos contraproducentes em teletrabalho.

A validade discriminante refere-se ao grau em que uma medida não se relaciona com outras medidas que, se supõe que deve divergir, representando assim o grau em que essas medidas se diferenciam entre si (Sánchez, 1999). Os resultados obtidos suportam a validade discriminante da ECCT já que esta não evidencia relações significativas com a perceção do teletrabalho ou de afeto, com exceção para a correlação entre o afeto negativo e as dimensões de comportamentos de retirada e de comportamento desviante e abusivo. Contudo, há que realçar que são correlações com índices baixos e que se podem dever ao período na qual os dados foram recolhidos – durante a crise pandémica da COVID-19 onde as pessoas experienciavam um grande teor de incerteza e consequentemente uma maior propensão para a experiência de estados afetivos negativos (Junça-Silva & Silva, 2022).

Por fim, os resultados suportam a validade critério da escala já que a ECCT demonstra ter relações significativas com o desempenho, narcisismo, psicopatia e maquiavelismo. Apenas o narcisismo apresenta uma correlação não significativa com a dimensão comportamento abusivo e desviante, mas significativa com as restantes duas. Esta ausência de correlação pode dever-se à natureza do traço em si, já que os narcisistas são mais propensos a terem comportamentos de autoengrandecimento (Campbell et al., 2011). Por exemplo, os narcisistas procuram ativamente oportunidades de atenção e admiração, gabam-se, e manipulam os outros para obter o que precisam, ou seja, prestígio e estatuto (e.g., Brailovskaia & Bierhoff, 2020). Logo, é mais fácil ver um narcisista a ter comportamentos de má gestão de tempo do que agressivos.

4.1 - Limitações e Sugestões de Estudos Futuros

Embora o tamanho da amostra tenha sido considerável, usou-se uma amostra não probabilística de conveniência e por bola de neve que pode não ser representativa dos trabalhadores portugueses. É questionável se os resultados podem ser estendidos a populações fora de Portugal ou a uma cultura diferente. Outra limitação é o uso de instrumentos de autorrelato: no entanto, Fox et al. (2007) demonstraram a convergência entre o autorrelato e os pares da maioria das medidas de CCT.

Assim, estudos futuros deveriam usar uma amostra representativa da população portuguesa em teletrabalho para validar as propriedades psicométricas da escala.

Podemos ver pelos resultados que existe uma relação positiva entre os comportamentos contraproducentes, a dark tríade e o desempenho. No futuro, seria relevante estudar com mais profundidade esta relação, por exemplo através de um estudo diário ou longitudinal.

Conclusão

Esta investigação é um o ponto de partida para futuros estudos sobre o tema. Em conclusão, a ECCT e as suas três dimensões estão de acordo com estudos anteriores focados em CCT (Samantha et al., 2016; Spector et al., 2006). Além disso, os resultados dão suporte para a utilidade da escala em estudos organizacionais futuros, e para a intervenção organizacional já que permite identificar comportamentos contraproducentes em teletrabalho, podendo ser útil para o desenho de intervenções com vista a prevenir ou diminuir os mesmos.

Assim, este estudo pode representar mais uma contribuição para a pesquisa nacional e internacional, já que os resultados sugerem que é uma medida bastante fiável e válida de comportamentos contraproducentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahmad, A., & Omar, Z. (2013). Abusive Supervision and Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Work–Family Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning, 9*(2), 124-130.

Anjum, M. A., & Parvez, A. (2013). Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar and White-Collar Workers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 7*, 417-434.

Araújo, E. (2014). Teletrabalho, Evolução desenvolvimento e sua identificação dentro da empresa de call center. Dissertação, Curso de Direito, Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande.

Athanasiadou, C., & Theriou, G. (2021). Telework: Systematic literature review and future research agenda. *Heliyon, 7*(10). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08165

Awotunde, J. B., Bhoi, A. K., & Barsocchi, P. (2021). Hybrid cloud/Fog environment for healthcare: an exploratory study, opportunities, challenges, and prospects. *Hybrid Artificial Intelligence and IoT in Healthcare, 1*(20).

Barbaranelli, C., Fida, R., & Gualandri, M. (2013). Assessing counterproductive work behavior: a study on the dimensionality of CWB-Checklist. *TPM, 20*(3), 235-248. https://doi.org/10.4473/TPM20.3.3

Bennett, R. J., Marasi, S., & Lauren. (2018). Workplace Deviance. Oxford Research Encyclopedia of Business and Management. https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013. 111

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*(3), 349-360.

Bernd, M., & Heinz, S. (2004). Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective. *Journal of Applied Psychology, 89*(4), 647–660. https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.647

Blickle, G., & Schütte, N. (2017). Trait psychopathy, task performance, and counterproductive work behavior directed toward the organization. *Personality and Individual Differences, 109*, 225-231.

Bragg, C. (2015). Not all forms of misbehavior are created equal: perpetrator personality and differential relationships with CWBS. Dissertation Doctor of Philosophy. Wright State University. USA, Ohio.

Brailovskaia, J., & Bierhoff, H. W. (2020). The narcissistic millennial generation: A study of personality traits and online behavior on Facebook. *Journal of Adult Development, 27*(1), 23-35.

Boell, S. K., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2016). Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work. *New Technology, Work and Employment, 31*(2), 114–131. https://doi.org/10.1111/ntwe.12063

Boonen, E. M. (2008). As várias faces do teletrabalho. *Revista Economia e Gestão. (2)*4. Disponível em: http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/104. Acesso em 23 de março de 2021.

Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., & De Sio, S. (2021). Health and telework: New challenges after COVID-19 pandemic. *European Journal of Environment and Public Health, 5*(2). https://doi.org/10.21601/ejeph/9705

Campbell, W. K., Hoffman, B. J., Campbell, S. M., & Marchisio, G. (2011). Narcissism in organizational contexts. *Human resource management review, 21*(4), 268-284.

Caravantes, G,. Kloeckner, M,. & Panno, C. (2005). Administração: Teoria e processo. São Paulo: Atlas.

Carpenter, N. C., Whitman, D. S., & Amrhein, R. (2021). Unit-level counterproductive work behavior (CWB): A conceptual review and quantitative summary. *Journal of management, 47*(6), 1498-1527. https://doi.org/10.1177/01492063209788

Carpini, J. A., Parker, S. K., & Griffin, M. A. (2017). A look back and a leap forward: A review and synthesis of the individual work performance literature. *Academy of Management Annals, 11*(2), 825-885. https://doi.org/10.5465/annals.2015.0151

Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 65*, 177–184.

Chiavenato, I. (1997). *Introdução à Teoria Geral pela Administração*. São Paulo: Makron Books.

Chiavenato, I. (2003). *Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das Organizações*. São Paulo: Thomson Learning.

Chiavenato, I. (2011). *Introdução à teoria geral da administração*. (8ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., & Ford Jr, D. L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. *Journal of Business Research, 114*, https://doi.org/30-41. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.025

Cohen, A. (2016). Are they among us? A conceptual framework of the relationship between the dark triad personality and counterproductive work behaviors (CWBs). *Human Resource Management Review, 26*(1), 69-85. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.07.003

Cohen, A., & Özsoy, E. (2021). Dark triad and situational variables and their relationship to career success and counterproductive work behaviors among employees in Turkey. *International Journal of Workplace Health Management, 14*(5), 506-525. https://doi.org/10.1108/IJWHM-02-2020-0019

Colares, J. (2008). A contribuição Behaviorista para a administração. *Saber Científico, Porto Velho, 1*(2), 19-31.

Collins, J. M., & Griffin, R. W. (1998). The psychology of counterproductive job performance. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. M. Collins (Eds.), Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior. *Elsevier Science/JAI Press*, 219–242.

Comissão Europeia. (2002). Acordo do Quadro Europeu - Teletrabalho. Bruxelas. Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/IP_02_1057. Acesso em: 16 de junho de 2022.

Dåderman, A. M., Ingelgård, A., & Koopmans, L. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work, 65*(1), 97-109. https://doi.org/10.3233/WOR-193062

Dalal, R. S. (2005). A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. *Journal of Applied Psychology, 90*(6), 1241–1255. https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1241

Dalal, R. S., Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E., & Hulin, C. L. (2009). A personal approach to behavior at work and performance: competing and lagged citizenship counterproductivity associations and dynamic relationships with affect and general performance at work. *Academy of Management Journal, 52*, 1051–1066. https://doi.org/10.5465/AMJ.2009.44636148

Dalton, D. R., & Mesch, D. J. (1991). On the extent and reduction of avoidable absenteeism: An assessment of absence policy provisions. *Journal of Applied Psychology, 76*(6), 810-817. http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.76.6.810

Diário da República Eletrónico (DRE). (2022). Código do trabalho. Disponível em: https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475. Acesso em 22 de julho de 2022.

Di Martino, V. & Wirth, L. (1990). Telework: a new way of working and living, International Labour. *Review. 129*(5), 529-554.

Dineen, R. J., & Lewicki, E. C. (2006). Tomlinson supervisory guidance and behavioural integrity: relationships with employee citizenship and deviant behaviour. *Journal of Applied Psychology 91*(3), 622–635.

Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT). (2020). Teletrabalho no contexto da Negociação Coletiva. *Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, 1*.

Donnelly, J.H., Gibson J.L., & Ivancevich M. (1987). *Fundamentals of Management*. (6ª ed.) USA: McGraw-Hill Inc.

Estrada, P. (2002). O teletrabalho transfronteiriço no direito brasileiro e a globalização. *Revista consultor jurídico*. Disponível em: https://www.academia.edu/315641/O_Teletrabalho_Transfronteiri%C3%A7o. Acesso em 18 de novembro de 2021.

Etzioni, A. (1967). *Organizações Modernas*. São Paulo: Livraria Pioneira.

Eurofound and the International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work.* Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office. Geneva. Disponível em:

https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work. Acesso em 15 de julho de 2022.

Field, A. (2009). *Descobrindo a estatística usando o SPSS.* (2ª Ed.). São Paulo: Editora Artemed.

Filipczak, B. (1993). Armed and dangerous at work. *Training, 30*(7), 39–43.

Flich, Uwe. (2013). *Introdução à Metodologia de Pesquisa: um Guia para Iniciantes*. São Paulo, Porto Alegre: Penso.

Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. Journal of Organizational Behavior, 20, 915–931.

Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., & Bruursema, K. (2007). Does your coworker know what you're doing? Convergence of self-and peer-reports of counterproductive work behavior. *International journal of stress management, 14*(1), 41.

Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (cwb) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior, 59*, 291-309. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803

Gagné, M., Parent-Rocheleau, X., Bujold, A., Gaudet, M. C., & Lirio, P. (2022). How algorithmic management influences worker motivation: A self-determination theory perspective. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne, 63*(2), 247.

Gajendran, R. S., & Harrision, D. A. (2007). The good, the bad and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology, 92,* 1524–1541. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524

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

Gassé, L. (2013). *The Marissa Meyer Twist. The Guardian*. Disponível em: http://www.guardian.co.uk / technology / 2013 / mar / 25 / yahoo-work-life-balance Acesso em 19 de março de 2022.

Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. (4º ed.) São Paulo: Editora Atlas S.A.

Gil, A. C. (2008). *Métodos de Pesquisa Social*. (6ª ed.). São Paulo. Editora Atlas S.A.

Gomez M. B., & David B. B. (2002). *Management McGraw Hill Companies*. New York, USA: McGraw-Hill

Gouldner, A. W. (1954). *Wildcat Strike: A Study in WorkerManagement Relationships*. New York: Harper and Row

Gray, M., Hodson, N., & Gordon, G. (1996). *Telworking Explained*. (4ª ed.). London: John Willey & Sons.

Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: the hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75,* 561–568.

Greenberg, J., & Barling, L. (1996). Employee theft. In C. L. Cooper and D. M. Rousseau. (Eds.). *Trends in organizational behavior, 3,* 49–64. Chicester, UK: John Wiley

Griffin, R. W., & O'Leary-Kelly, A. M. (2004). *The Dark Side of Organizational Behavior*. New York: Wiley.

Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment, 11*(1), 30-42. https://doi.org/10.1111/1468-2389.00224

Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment, 11*(1), 30-42.

Hafidz, S., Hoesni, S., & Fatimah, O. (2012). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. *Asian Social Science, 8*(9). https://doi.org/10.5539/ass.v8n9p32

Hamilton, V. L. (1980). Intuitive psychologist or intuitive lawyer? Alternative models of the attribution process. *Journal of Personality and Social Psychology, 39,* 767-772.

Hanisch, K. A., Hulin, C. L., & Roznowski, M. (1998). The importance of individuals' repertoires of behaviors: The scientic appropriateness of studying multiple behaviors and general attitudes. *Journal of Organizational Behavior, 19,* 463-480.

Harper, D. (1990). Spotlight abuse-save profits. *Industrial Distribution, 79,* 47-51.

Harris, M. M., & Trusty, M. L. (1997). Drug and alcohol programs in the workplace: A review of recent literature. In I. Robertson & C. L. Cooper. *International review of industrial and organizational psychology,* 289-315. Chicester, UK: John Wiley.

Hershcovis, M. S., & Reich, T. C. (2013). Integrating workplace aggression research: Relational, contextual, and method considerations. *Journal of Organizational Behavior, 34,* 26-42. https://doi.org/10.1002/job.1886

Hill, E. J., Ferris, M., & Märtinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior, 63*(2), 220–241. DOI: https://doi.org/10.1016/s0001-8791(03)00042-3

Hogan, J., & Hogan, R. T. (1989). How to measure employee reliability. *Journal of Applied Psychology, 74,* 273–279.

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, 29*(3), 172-190. https://doi.org/10.1080/08959285.2016.1160094

Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1982). Formal and informal social controls of employee deviance. *The Sociology Quarterly, 23,* 333-343.

Hollinger, R.C. & Clark, J.P. (1983a). Deterrence in the workplace: Perceived certainty, perceived severity and employee theft. *Social Forces, 62,* 398-418.

Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1983b). *Theft by Employees*. Lexington, MA: Heath.

Hollinger, R., Davis, J. (2001). *National Retail Security Survey Final Report*. Florida: University of Florida.

Holt D. H. (1990). *Management Principles and Practices Englewood*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Horning, M. (1970). *Blue collar theft: Conceptions of property, attitudes toward pilfering, and work group norms in a modern industrial plant*. In Smigel, E. O. & Ross, H. L. Crimes against Bureaucracy. New York: Van Nostrand Reinhold.

Howard, J. L., Gagné, M., Van den Broeck, A., Guay, F., Chatzisarantis, N., Ntoumanis, N., & Pelletier, L. G. (2020). A review and empirical comparison of motivation scoring methods: An application to self-determination theory. *Motivation and Emotion, 44*(4), 534-548.

Indabawa, S., Uba, Z. (2014). Human Relations and Behavioral Science Approach to Motivation in Selected Business Organizations in Kano Metropolis Nigeria. *European Journal of Business and Management, 6*(25). ISSN 2222-2839 (Online).

Ji, H., & Yan, J. (2022). Why does counterproductive work behavior lead to pro-social rule breaking? The roles of impression management motives and leader-liking. *Asia Pacific Journal of Management, 1*(17). https://doi.org/10.1007/s10490-022-09818-9

Jonason, P., & Webster, G. (2010). The Dirty Dozen: A Concise Measure of the Dark Triad. Psychological Assessment. *American Psychological Association, 22*(2), 420 – 432. https://doi.org/10.1037/a0019265

Junça-Silva, A., & Coelho, N. (2022). The moderating role of organizational culture on the relationship between workers' attitudes towards telework and happiness. *Kybernetes,* (ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/K-02-2022-0231

Junça-Silva, A., Neves, P., & Caetano, A. (2022). Procrastination is not only a “thief of time”, but also a thief of happiness: it buffers the beneficial effects of telework on well-being via daily micro-events of IT workers. *International Journal of Manpower*, (ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/IJM-05-2022-0223

Junça-Silva, A., & Silva, D. (2022). The buffering effect of micro-daily events on the relationship between the dark triad traits and counterproductive work behavior. *Management Research Review*, (ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/MRR-12-2021-0864

Junça-Silva, A., & Silva, D. (2022). How is the life without unicorns? A within-individual study on the relationship between uncertainty and mental health indicators: The moderating role of neuroticism. Personality and Individual Differences, 188, 111-462. https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111462

Katharine, M., Barton & David, C. M. (1998). *Management.* Boston: McGraw-Hill Inc.

Kelloway, E., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review, 20,* 18–25. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.03.014

Kelloway, E., Frone, M. R., & Schat, A. H. (2006). Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce: Findings From a National Study. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell, Jr., *Handbook of workplace violence*, 47–89. Sage Publications, Inc. https://doi.org/10.4135/9781412976947.n4

Kraut, R. (1989). Telecommutig: the trade-offs of Home Work. *Journal of Communication, 39* (3), 19-47.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Allard J. & Beek, C.W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management, 62*(1), 6–28. http://dx.doi.org/10.1108/17410401311285273

Kubiak, A. S., Langoski, D. T. (2020). *Regime de teletrabalho na pandemia da COVID-19: Novas regras e consequências aos teletrabalhadores*. Seminário On-line de Estudos Interdisciplinares. Disponível em: https://www.doity.com.br/anais/iseminarioonlinedeestudosinterdisciplinares/trabalho/142528>. Acesso em: 14 setembro de 2021.

Lamond, D., Daniels, K & Standen, P. (1997). Defining Telework: What is exactly? Trabalho presented no Second International Workshop on Telework. *Amesterdam, 1,* 177-187.

Lavan, H,. Martin, W. (2008). Bullying in the U.S. Workplace: Normative and Process-Oriented Ethical Approaches. *Journal of Business Ethics, 83,* 147–165. https://doi.org/10.1007/s10551-007-9608-9

Leal, R. (2014). *A evolução do trabalho humano e o surgimento do direito do trabalho*. Terezina. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/32198/a-evolucao-do-trabalho-humano-e-o-surgimento-dodireito-do-trabalho. Acesso em: 26 de fev. 2022

Leventhal, B. L. (2012). “Lumpers” and splitters: who knows? Who cares?. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry, 51*(1), 6-7. https://doi.org/10.1016/j.jaac.2011.10.009

Likert, R. (1975). *A Organização Humana*. São Paulo: Editora Atlas.

Lima, H., (2020). *O teletrabalho e a pandemia do COVID-19.* Artigo Científico, Escola de Direito e Relações Internacionais, Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS). Goiás.

Ludke, M., Andre, A. (2013). *Pesquisa em educação: uma abordagem qualitativa*. (2ª ed.) São Paulo: EPU.

Lyman, W., Porter, E., Lawler, IlI., & Hackman, R. (1975). *Behavior in Organizations*. Tóquio: McGraw-Hill Kogakusha Ltd.

Ma, L. & Li, W.L. (2019). The Relationship between Stress and Counterproductive Work Behavior: Attachment Orientation as a Moderate. *Open Journal of Social Sciences, 7,* 413-423. https://doi.org/10.4236/jss.2019.74033

Maeneja, R. & Abreu, A. M (2020). *Ubiquidade das TIC: Perigos para a Saúde Mental Reforçados pela Crise COVID-19*. Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde - SPPS. http://dx.doi.org/10.15309/20psd210303

Makri, C., & Neely, A. (2021). Grounded theory: a guide for exploratory studies in management research. *International Journal of* Qualitative Methods, 20. https://doi.org/10.1177/16094069211013654

Mandy, W. P., Charman, T., & Skuse, D. H. (2012). Testing the construct validity of proposed criteria for DSM-5 Autism Spectrum Disorder. Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry, 51(1), 41-50. https://doi.org/10.1016/j.jaac.2011.10.013

Mangione, T.W. & Quinn, R.P. (1975). Job satisfaction, counter-productive behavior and drug use at work. *Journal of Applied Psychology, 60,* 114-116.

March, J,. & Herbert A. S., (1966). Teoria das Organizações. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, Servo de Publicações.

Marcus, B., Taylor, O. A., Hastings, S. E., Sturm, A., & Weigelt, O. (2013). The structure of counterproductive work behavior: A review, a structural meta-analysis, and a primary study. *Journal of Management, 10,* 1-31. https://doi.org/10.1177/0149206313503019

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, 42*(1), 203-233. https://doi.org/10.1177/0149206313503019

Mars, G. (1973). *Chance, punters and the fiddle: Institutionalized pilferage in a hotel dining room. In M. Warner.* The Sociology of the Workplace. New York: Halsted Press.

Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment, 10*(1-2), 36-50. https://doi.org/10.1111/1468-2389.00192

McCoach, D. B., Gable, R. K., & Madura, J. P. (2013). *Instrument Development in the Affective Domain: School and Corporate Applications.* (3º ed.). (e-book). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7135-6

Mehta, K. R. (2004). *Examining the relationships between motivational traits and counterproductive work behaviors*. Unpublished Master's Thesis, Louisiana State University. Louisiana.

Messenger, J. C., & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment, 31*(3), 195–208. https://doi.org/10.1111/ntwe.12073

Monego, E., Schwertz, F. Medeiros, F., Barros, J., Machado, M., Silva., R. (2021). *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, 7*(8), 2675-3375. São Paulo. https://doi.org/10.51891/rease.v7i8.1882

Moura, E. (2019). O teletrabalho como mecanismo de inclusão social da pessoa com deficiência. 2019. Dissertação (Monografia), Faculdade de Direito, Universidade Federal do Ceará. Fortaleza.

Nascimento, J., (2021). *Liderança transformacional e auto-liderança como potenciadores de bem-estar em contexto de teletrabalho*. Dissertação, Escola Superior de Lisboa. Lisboa.

Nemteanu, M. S., & Dabija, D. C. (2021). The influence of internal marketing and job satisfaction on task performance and counterproductive work behavior in an emerging market during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(7), 3670. https://doi.org/10.3390/ijerph18073670

Nemțeanu, M. S., Dabija, D. C., & Stanca, L. (2021). The influence of teleworking on performance and employees' counterproductive behaviour. *Amfiteatru Econ, 23,* 601-619.

Neuman, J.H. & Baron, R.A. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior, 22,* 161-173.

Northwestern National Life Insurance Company. (1993). *Fear and violence in the workplace: A survey documenting the experience of American workers*. Minneapolis: Northwestern National Life Insurance Company.

Oliveira, L. (2021). *Teletrabalho: O novo paradigma de trabalho em tempos de pandemia.* Licenciatura em Direito, Faculdade Evangélica de Goianésia. Goianésia.

Oliveira, N. (2020). *Teletrabalho ganha impulso na pandemia, mas regulação é objeto de controvérsia.* Brasília: Agência Senado. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2020/07/teletrabalho-ganhaimpulso-na-pandemia-mas-regulacao-e-objeto-de-controversia. Acesso em: 13 de março de 2022.

Olson, M. H., & Primps, S. B. (1984). Working at Home with Computers: Work and Nonwork Issues. *Journal of Social Issues, 40*(3), 97-112.

Organização Internacional do Trabalho. (2020). *Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19, Guia prático*. Genebra. Disponivel em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf

Palmer, J. C., Komarraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2017). Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits

and counterproductive work behavior?. *Personality and Individual Differences, 110*, 31-37. https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.01.018

Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (2010). Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation. *Journal of Management, 36*(4), 827–856. https://doi.org/10.1177/0149206310363732

Patterson, J., Crawford, J., Fumey, S., Koerner, M., Smith, D., Seifert, J., & Clarke, C. (2013). *Abuse of telework program at USPTO. Internal administrative inquiry report*. Alexandria: United States Patent and Trademark Office.

Paulhus, D. L., & Williams, K. M. (2002). The dark triad of personality: Narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Journal of Research in Personality, 36*, 556 –563.

Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., Shitsuk, R. (2018) *Metodologia da Pesquisa Científica Universidade Federal de Santa Maria*. (1ª ed.). (E-book).

Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 777-796. https://doi.org/10.1002/job.336

Perlow, R., & Latham, L. L. (1993). Relationship of client abuse with locus of control and gender: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology, 78*, 831–834

Picu, C. G. e Dinu, A. (2016). Research on the Current Telecommuting Trends in United States and European Union Markets. *Management and Economics Review, 1*(2), 194-202.

Pletzer, J. L. (2021). Why older employees engage in less counterproductive work behavior and in more organizational citizenship behavior: Examining the role of the HEXACO personality traits. *Personality and Individual Differences, 173*, 110-550. https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110550

Prodanov, C & Freitas, E. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.* (2ª ed.). Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul, Brasil. Universidade Feevale. E-Book

Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin, 80*(2), 151–176. https://doi.org/10.1037/h0034829

Qin, P., & Liu, Y. Z. (2019). The Empirical Research of the Influence of Leadership Positive Emotion on Counterproductive Work Behavior. *Psychology, 10,* 877-902. https://doi.org/10.4236/psych.2019.106057

Rauf, K. & Farooq, A. (2014). Adaptation and Validation of Counterproductive Work Behavior Checklist (45 And 32). *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences 1*(1), 39-49.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2019). Research on intrinsic and extrinsic motivation is alive, well, and reshaping 21st-century management approaches: Brief reply to Locke and Schattke. *Motivation Science, 5*(4), 291–294. https://doi.org/10.1037/mot0000128

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management Journal, 38*(2), 555-572. https://doi.org/10.2307/256693.

Rocha, I., Pimenta, N. (2022). *Código do trabalho, Legislação*. (Ed. Profissional, 19ª ed.). Porto: Porto Editora.

Rogers, K. A., & Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 2*(1), 63–71. https://doi.org/10.1037/1076-8998.2.1.63

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of the task, citizenship and counterproductive performance to global job performance ratings: a policy capture approach. *Journal of Applied Psychology, 87*, 66–80. https://doi.org/10.1037 / 0021-9010.87.1.66

Sackett, P. R. & Wanek, J. E. (1996). New developments in the use of measures of honesty, integrity, conscientiousness, dependability, trustworthiness, and reliability for personnel selection. *Personnel Psychology, 49*, 787-829.

Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology, 1*, 145–164. London: Sage.

Samantha J. Holland., Kaila M. Simpson., Reeshad S. Dalal., & Ronald P. Vega. (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, 29*(3), 172-190. https://doi.org/10.1080/08959285.2016.1160094

Santana, M., & Cobo, M. J. (2020). What is the future of work? A science mapping analysis. *European Management Journal, 38*(6), 846-862. https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.010

Sánchez, M., Sarabia, F. J. (1999). *Validez y fiabilidad de escalas. Metodologia para la investigación em marketing y dirección de empresas*. Madrid: Editorial Pirámide.

Sennett, R. (2007*). A corrosão do caráter-Consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.* Rio de Janeiro: Record.

Silva, A. J., & Coelho, N. (2022). The moderating role of organizational culture on the relationship between workers' attitudes towards telework and happiness. *Kybernetes,* (ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/K-02-2022-0231

Silva, S., Lencastre, G., Freitas, A. & Feliciano, A. (2000). *Estudo do Teletrabalho em Portugal*. Instituto do Emprego e Formação Profissional, Lisboa.

Silva, S. O. (2020). *Contrato Psicológico: Efeitos nos Comportamentos Contraprodutivos e de Cidadania Organizacional.* Dissertação Mestrado em Gestão, Escola Superior de Tecnologia e Gestão Instituto Politécnico de Leiria. Leiria.

Sousa, D. (2016). O Enquadramento Legal do Teletrabalho em Portugal. *Revista Derecho Social y Empresa, 6*, 1-18.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review, 12*(2), 269-292.

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets (pp. 151-174). Washington: American Psychological Association.

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. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.005

Stoner A.F. (1978). *Management.* USA: Prentice-Hall Inc.

Sypniewska, B. (2020). Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Cognitive Psychology, 16*(4), 321-328. https://doi.org/10.5709/acp-0306-9

Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare,* 30–36.

Torres, A. R., Rodrigues, A. P., Sousa-Uva, M., Kislaya, I., Silva, S., Antunes, L., & Nunes, B. (2022). Impact of stringent non-pharmaceutical interventions applied during the second and third COVID-19 epidemic waves in Portugal. *Eurosurveillance, 27*(23), 210-497.

Vega, R. P., Anderson, A. J., & Kaplan, S. A. (2015). A within-person examination of the effects of telework. *Journal of Business and Psychology, 30*(2), 313-323. https://doi.org/10.1007/s10869-014-9359-4

Warr, P. B., Bindl, U., Parker, S. K., & Inceoglu, I. (2014). Four-quadrant investigation of job-related affects and behaviours. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*, 342-363.

Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review, 20*(1), 35–44. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.03.012

Wheeler, H. N. (1976). Punishment Theory and Industrial Discipline. Industrial Relations. *Journal of Economy and Society, 15*, 235-243. https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1976.tb01120.x

Anexos

1) Com base na sua experiência, diga por favor em que medida o teletrabalho tem um efeito para melhor ou pior do que o trabalho presencial nos seguintes aspetos:

1 Muito pior	2 Pior	3 Mais ou menos igual	4 Melhor	5 Muito melhor

1. A sua qualidade de vida_____
2. Gestão de horários_____
3. Concentração nas tarefas_____
4. Equilíbrio entre vida profissional e familiar_____
5. Flexibilidade_____
6. Sociabilidade_____
7. Interação com os colegas_____
8. Apoio da chefia_____
9. Cumprimento dos objetivos_____
10. Produtividade do trabalho_____

2. Estamos interessados nos comportamentos que as pessoas adotam durante o teletrabalho. Indique com que frequência teve os seguintes comportamentos durante o mês passado. 1 = nunca, 2 = uma vez por mês, 3 = duas vezes por mês, 4 = várias vezes por mês, 5 = todos os dias.

1. Intencionalmente desperdiçou materiais da organização.	Sabotagem
2. Propositalmente danificou uma peça de equipamento da organização.	Sabotagem
3. Destruiu ou falsificou registos/documentos da organização.	Sabotagem
4. Reteve informações de um supervisor ou colega de trabalho sabendo que poderia prejudicar o desempenho de seu trabalho.	Sabotagem
5. Ameaçou a vantagem competitiva da sua organização ao discutir informações confidenciais com pessoas de fora.	Sabotagem
6. Fingiu estar online em teletrabalho.	Retirada
7. Chegar atrasado a encontros em teletrabalho (vídeo chamadas).	Retirada
8. Ficou sem trabalhar e fingiu que o programa ou a internet estavam com problemas.	Retirada

9. Faz tarefas não relacionadas com o seu trabalho, em horários/situações que deveria estar a trabalhar.	Retirada
10. Não responde às mensagens ou atende as chamadas aos colegas ou superior hierárquico propositalmente.	Retirada
11. Trabalhou num emprego diferente.	Mau uso do tempo
12. Trabalhou nas finanças pessoais ou pagou contas.	Mau uso do tempo
13. Fiz tarefas domésticas.	Mau uso do tempo
14. Respondeu a e-mails pessoais.	Mau uso do tempo
15. Jogou videogames / jogos de computador ou assistiu à mídia (por exemplo, televisão, filmes, videoclipes) e se envolveu em hobbies não relacionados ao trabalho Mensagem de texto (SMS usado) com família / amigos.	Mau uso do tempo
16. Falei ao telefone com família / amigos.	Mau uso do tempo
17. Intencionalmente fez seu trabalho incorretamente/abaixo dos padrões aceitáveis.	Desvio de produção
18. Intencionalmente trabalhou lentamente quando as coisas precisavam ser feitas.	Desvio de produção
19. Falhou propositalmente em seguir as instruções.	Desvio de produção
20. Finge propositalmente não ver determinadas mensagens para não fazer a tarefa no momento requerido.	Desvio de produção
21. Mentiu para o empregador ou supervisor para encobrir um erro.	Escondendo o Mau Comportamento
22. Colocou pouco esforço na realização do seu trabalho.	Escondendo o Mau Comportamento
23. Fingiu uma emergência para desculpar a perda de um prazo.	Escondendo o Mau Comportamento
24. A tecnologia foi responsabilizada por perder um prazo.	Escondendo o Mau Comportamento

25. Responsabilizou a tecnologia por estar atrasado ou faltar a compromissos, telefonemas ou reuniões.	Escondendo o Mau Comportamento
26. Propositalmente foi reembolsado por despesas não qualificadas.	Roubo
27. Roubou algo pertencente a sua organização.	Roubo
28. Registou para ser pago, mais horas do que trabalhou.	Roubo
29. Pegou dinheiro da sua organização sem permissão.	Roubo
30. Aproveitou os recursos da organização para fins pessoais.	Roubo
31. Falsificou um recibo para ser reembolsado por mais dinheiro do que você gastou em despesas comerciais.	Roubo
32. Usou recursos da organização que você não estava autorizado a usar.	Roubo
33. Disse para outras pessoas fora do trabalho que o lugar onde trabalha é péssimo.	Abuso
34. Começou ou continuou um boato prejudicial ou danoso no trabalho.	Abuso
35. Foi desagradável ou rude com um cliente.	Abuso de cliente
36. Insultou alguém sobre seu desempenho no trabalho.	Abuso
37. Tirou sarro da vida pessoal de alguém.	Abuso
38. Ignorou alguém no trabalho.	Abuso
39. Culpou alguém no trabalho por um erro que você cometeu.	Abuso
40. Começou uma discussão com alguém do trabalho.	Abuso
41. Abusou verbalmente de alguém no trabalho.	Abuso
42. Fez um gesto obsceno (manguito) para alguém no trabalho.	Abuso
43. Ameaçou alguém no trabalho com violência.	Abuso
44. Disse algo obsceno para alguém no trabalho para fazê-lo se sentir mal.	Abuso
45. Fez algo que fez alguém ficar mal no trabalho.	Abuso
46. Insultou ou troçou de alguém no trabalho.	Abuso
47. Usou uma droga ilegal ou consumiu álcool no tempo de trabalho.	Abuso de Substâncias

48. Seu desempenho foi afetado devido a uma ressaca de álcool ou drogas.	Abuso de Substâncias
49. Trabalhou menos horas do que o esperado devido ao uso de álcool ou drogas.	Abuso de Substâncias

Indicador Multi-Afetos

H. Diga por favor com que frequência sentiu cada uma das seguintes emoções nas últimas duas semanas.

Nunca/Quase nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre/quase sempre

Emoções	Ansioso(a)	HANA
Emoções	Nervosa(a)	HANA
Emoções	Tenso(a)	HANA
Emoções	Preocupado(a)	HANA
Emoções	Abatido(a)	LANA
Emoções	Deprimido(a)	LANA
Emoções	Desanimado(a)	LANA
Emoções	Sem esperança	LANA
Emoções	Entusiasmado	HAPA
Emoções	Animado	HAPA
Emoções	Inspirado	HAPA

Emoções	Alegre	HAPA
Emoções	À vontade	LAPA
Emoções	Calma	LAPA
Emoções	Descontraído	LAPA
Emoções	Relaxado	LAPA

Dark Tríade

5. Em que medida as seguintes afirmações se aplicam a si próprio(a)?

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Eu vejo-me como alguém que...	
1. Tenho tendência a manipular os outros para conseguir o que quero.	Maquiavelismo
2. Usei engano ou menti para conseguir o que queria.	Maquiavelismo
3. Usei a bajulação para conseguir o que queria.	Maquiavelismo
4. Tenho tendência a explorar os outros para o meu próprio fim.	Maquiavelismo
5. Tenho tendência a não ter remorso.	Psicopatia
6. Tenho tendência a não me preocupar com a moralidade de minhas ações.	Psicopatia
7. Tenho tendência a ser insensível ou insensível.	Psicopatia
8. Tenho tendência a ser cínico.	Psicopatia
9. Tenho tendência a querer que os outros me admirem.	Narcisismo
10. Tenho tendência a querer que os outros prestem atenção em mim.	Narcisismo
11. Tenho tendência a buscar prestígio ou status.	Narcisismo
12. Tenho tendência a esperar favores especiais de outras pessoas	Narcisismo

Desempenho

3. Na última semana...

Como você avalia a qualidade do seu próprio trabalho nos últimos três meses?	Insuficiente - muito bom 1-5	desempenho da tarefa
Em comparação com o ano passado, julgo que a qualidade do meu trabalho nos últimos 3 meses foi…	Muito pior-muito melhor 1-5	desempenho da tarefa
Com que frequência a quantidade do seu trabalho ficou abaixo do que deveria ter sido nos últimos 3 meses?	Nunca-frequentemente	desempenho da tarefa
Como você avalia a quantidade do seu próprio trabalho nos últimos 3 meses?	Insuficiente- muito bom 1-5	desempenho da tarefa
Em comparação com o ano passado, julgo que a quantidade do meu trabalho nos últimos 3 meses foi…	Muito pior- muito melhor 1-5	desempenho da tarefa
Com que frequência a quantidade de seu trabalho foi menor do que deveria nos últimos 3 meses?	Nunca-frequentemente	desempenho da tarefa
Consegui separar os problemas principais dos secundários no trabalho	Raramente -sempre	desempenho da tarefa
Consegui realizar bem o meu trabalho com o mínimo de tempo e esforço	Raramente -sempre	desempenho da tarefa
Levei mais tempo para concluir minhas tarefas de trabalho do que o planeado	Raramente -sempre	desempenho da tarefa
Consegui planear o meu trabalho para que fosse feito a tempo	Raramente -sempre	desempenho da tarefa
Eu trabalhei para o resultado final do meu trabalho	Raramente -sempre	desempenho da tarefa
Eu lembrei-me dos resultados que tinha que alcançar no meu trabalho	Raramente -sempre	desempenho da tarefa

Tive problemas para definir as prioridades no meu trabalho	Raramente -sempre	desempenho da tarefa