

MARISA ISABEL REALISTA ESPADANEIRA

**A INFLUÊNCIA DO CONTROLO DO ACESSO À INTERNET
NA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO**

Orientadora: Maria da Conceição Couvaneiro

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Faculdade de Psicologia**

Lisboa

2010

MARISA ISABEL REALISTA ESPADANEIRA

**A INFLUÊNCIA DO CONTROLO DO ACESSO À
INTERNET NA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO**

Tese apresentada para a obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia do Trabalho em Contextos Internacionais e
Interculturais conferido pela Universidade Lusófona de
Humanidades e Tecnologias

Orientadora: Professora Doutora Maria da Conceição
Couvaneiro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Faculdade de Psicologia

Lisboa

2010

Agradecimentos

Gostaria de agradecer a todos aqueles que directa ou indirectamente contribuíram para a realização deste trabalho e, em particular:

A toda a minha a família que me apoiou, em especial aos meus pais e irmã pela compreensão que demonstraram, e aos meus amigos por todo o apoio e suporte;

Ao Professor José Luís Nascimento por todo o auxílio e esclarecimento de dúvidas em todo o processo;

À Prof^a. Doutora Maria da Conceição Couvaneiro pelo auxílio disponibilizado.

Ao Dr. Jeffrey Stanton da Universidade de Syracuse pela ajuda disponibilizada;

À Dra. Sara Matos, à Dra. Susana Martins, ao Dr. Emídio Lopes por todo o apoio logístico.

E à Eng. Inês Lopes, ao Eng. Rui Figueiredo, ao Eng. Bruno Silva, e à Dra. Lauren Sanchez por toda a disponibilidade e apoio essencial para que este projecto se concretizasse.

Resumo

A presente investigação incide no estudo da influência das dimensões do controlo do acesso à Internet, propostas por neste estudo e as dimensões da satisfação global com o trabalho, propostos por Hackman e Oldham (1975), e das facetas da satisfação com o trabalho, propostas por Spector (1985) num contexto organizacional. Os dados foram obtidos através da aplicação de três escalas avaliativas: O “Job Diagnostic Survey” (JDS), o “Job Satisfaction Survey” (JSS), e uma escala criada para avaliar as dimensões do controlo do acesso à Internet. O estudo incidiu numa amostra de conveniência, constituída por 135 colaboradores pertencentes a três organizações.

Os resultados obtidos demonstraram que apenas três dimensões revelaram relações de antecedência com as dimensões da satisfação com o trabalho: No bloqueio a páginas e aplicações foram identificadas relações de antecedência com a da satisfação com os benefícios adicionais e com a promoção. Quanto à voz nas políticas da organização foram identificadas relações com a satisfação com os colegas, e com a natureza do trabalho. E na Legislação foram identificadas relações com a satisfação com as recompensas contingenciais, com as condições operantes e com a comunicação.

Os resultados levaram à não confirmação do modelo em análise, por não estar em linha com o quadro teórico estabelecido. Foram discutidos algumas das implicações dos resultados obtidos

Palavras-chave: Satisfação com o trabalho, Controlo do acesso à Internet, Job Diagnostic Survey (JDS), Job Satisfaction Survey (JSS).

Abstract

The current research focus in the study of influence between the Internet access control dimensions, proposed in this study, and the global job satisfaction, proposed by Hackman and Oldham (1975), and the job satisfaction facets, proposed by Spector (1985) in an organizational context.

The data was obtained through the application of three scales: Job Diagnostic Survey (JDS), the "Job Satisfaction Survey" (JSS), and a scale that was created to evaluate the Internet access control. The study focused on a convenience sample, constituted by 135 participants from three organizations.

The results show that only three dimensions revealed to have an antecedent relationship with the job satisfaction dimensions: in the websites and applications blocking, it was identified as having an antecedent relationship with the satisfaction with fringe benefits and promotion. Voice in the organizational policies was verified as an antecedent to the dimensions of the satisfaction with the coworkers and with the nature of work. And finally, the legislation was confirmed as an antecedent in the relationship with the dimensions satisfaction with contingent rewards, operating conditions and communication.

The results led to the non confirmation of the studied theoretical model. Some of these results implications were discussed.

Key words: Job satisfaction, Internet access control, Job Diagnostic Survey (JDS), Job Satisfaction Survey (JSS).

Índice Geral

Capítulo 1 – Introdução	11
Capítulo 2 – Enquadramento teórico	14
2.1 – Satisfação com o trabalho.....	14
2.1.1 – A importância da satisfação com o trabalho.....	14
2.1.2 – Definição de satisfação com o trabalho	15
2.1.3 – Modelo das características do trabalho (Hackman & Oldham, 1980)	16
2.1.4 – Satisfação global e de satisfação de facetas.....	17
2.1.5 – Antecedentes da satisfação com o trabalho	18
2.1.6 – Potenciais consequências da satisfação com o trabalho	20
2.2 – Controlo do acesso à Internet	21
2.2.1 – Definição de Internet	21
2.2.2 – A importância da Internet no contexto organizacional.....	21
2.2.3 – O abuso da Internet no local de trabalho	23
2.2.3.1 – As causas do abuso da Internet no local de trabalho.....	24
2.2.3.2 – As consequências do abuso da Internet no local de trabalho	25
2.2.4 – O controlo do acesso à Internet no local de trabalho.....	26
2.2.4.1 – Controlo informático do acesso da Internet	27
2.2.4.2 – Políticas da organização de acesso à Internet	28
2.2.4.3 – Legislação sobre o controlo do acesso à Internet	29
2.2.4.4 – Os benefícios do controlo do acesso à Internet no local de trabalho	31
2.2.4.5 – As consequências do controlo do acesso à Internet no local de trabalho.....	32
2.3 – O controlo do acesso à Internet no local de trabalho e a satisfação com o trabalho .	33
Capítulo 3 – Método	38
3.1 – Participantes	38
3.2 – Medidas e instrumentos.....	42
3.3 – Procedimento	49
3.4 – Opções metodológicas de análises dos dados.....	50
Capítulo 4 – Validação dos instrumentos face à amostra	53
4.1 – Satisfação global com o trabalho.....	53

4.2 – Facetas da satisfação com o trabalho	54
4.2.1 – Satisfação com o salário	54
4.2.2 – Satisfação com a promoção	55
4.2.3 – Satisfação com a supervisão	57
4.2.4 – Satisfação com os benefícios adicionais	58
4.2.5 – Satisfação com as recompensas contingenciais	60
4.2.6 – Satisfação com as condições operantes.....	61
4.2.7 – Satisfação com os colegas.....	62
4.2.8 – Satisfação com a natureza do trabalho.....	64
4.2.9 – Satisfação com a comunicação	65
4.3 – Controlo do acesso à Internet	67
4.3.1 – Controlo informático	67
4.3.2 – Políticas da organização	69
4.3.3 – Legislação	71
4.4 – Redefinição das hipóteses.....	73
Capítulo 5 – Teste de hipóteses.....	74
5.1 – Correlação das variáveis.....	74
5.2 – Regressões	75
5.2.1 – Satisfação global com o trabalho	75
5.2.2 – Satisfação com o salário	75
5.2.3 – Satisfação com a supervisão	75
5.2.4 – Satisfação com a promoção	76
5.2.5 – Satisfação com os benefícios adicionais	76
5.2.6 – Satisfação com as recompensas contingenciais	77
5.2.7 – Satisfação com as condições operantes.....	77
5.2.8 – Satisfação com os colegas.....	78
5.2.9 – Satisfação com a natureza do trabalho.....	79
5.2.10 – Satisfação com a comunicação	79
Capítulo 6 – Conclusão	81
5.1 – Limitações do estudo	88
5.1 – Futuros estudos.....	88
Referências	90

APÊNDICE	i
Apêndice I – Questionário na sua forma final.....	ii
Apêndice II - Médias, desvios-padrão, correlações e Alphas de Cronbach	viii
Apêndice III – Análise factorial.....	ix
Apêndice IV – Análise descritiva das escalas finais	xiv
Apêndice V – Descritivo das hipóteses finais	xv
Apêndice VI – Análise das regressões	xvii

Índice de Quadros

Quadro 1 – Distribuição da frequência por Empresa	38
Quadro 2 – Distribuição da frequência por sexo	39
Quadro 3 – Distribuição das frequências por Idade	39
Quadro 4 – Distribuição de frequências por Estado Civil	39
Quadro 5 – Distribuição de frequências por tempo de trabalho	40
Quadro 6 – Distribuição de frequências por Antiguidade	40
Quadro 7 – Distribuição de frequências por número de empresas	41
Quadro 8 – Distribuição de frequências por Habilitações literárias.....	41
Quadro 9 – Distribuição de frequências por Conhecimento informático.....	41
Quadro 10 – Sub-escala da satisfação global com o trabalho	42
Quadro 11 – Sub-escala da satisfação com o salário	43
Quadro 12 – Sub-escala da satisfação com o Promoção	43
Quadro 13 – Sub-escala da satisfação com o Supervisão	43
Quadro 14 – Sub-escala da satisfação com os benefícios adicionais	44
Quadro 15 – Sub-escala da satisfação com as recompensas contingenciais.....	44
Quadro 16 – Sub-escala da satisfação com as condições operantes	44
Quadro 17 – Sub-escala da satisfação com os colegas.....	45
Quadro 18 – Sub-escala da satisfação com a natureza do trabalho.....	45
Quadro 19 – Sub-escala da satisfação com a comunicação	45
Quadro 20 – Sub-escala do Controlo do acesso informático à <i>Internet</i>	46
Quadro 21 – Sub-escala das políticas da organização de controlo do acesso à <i>Internet</i>	48
Quadro 22 – Sub-escala da legislação de controlo do acesso à <i>Internet</i>	49
Quadro 23 – Análise descritiva da escala de satisfação global com o trabalho	53
Quadro 24 – Análise factorial para a escala de satisfação global com o trabalho	54
Quadro 25 – Análise descritiva da escala de satisfação com o salário	55
Quadro 26 – Análise factorial para a escala de satisfação com o salário	55
Quadro 27 – Análise descritiva da escala de satisfação com a promoção	56
Quadro 28 – Análise factorial para a escala de satisfação com a promoção.....	57
Quadro 29 – Análise descritiva da escala de satisfação com a supervisão	57
Quadro 30 – Análise factorial para a escala de satisfação com a supervisão	58
Quadro 31 – Análise descritiva da escala de satisfação com benefícios adicionais	59

Quadro 32 – Análise factorial para a escala de satisfação com benefícios adicionais	59
Quadro 33 – Análise descritiva da escala de satisfação com recompensas contingenciais ...	60
Quadro 34 – Análise factorial para a escala de satisfação com recompensas contingenciais.	61
Quadro 35 – Análise descritiva da escala de satisfação com condições operantes	61
Quadro 36 – Análise factorial para a escala de satisfação com condições operantes	62
Quadro 37 – Análise descritiva da escala de satisfação com os colegas	63
Quadro 38 – Análise factorial para a escala de satisfação com os colegas	64
Quadro 39 – Análise descritiva da escala de satisfação com a natureza do trabalho	64
Quadro 40 – Análise factorial para a escala de satisfação com a natureza do trabalho	65
Quadro 41 – Análise descritiva da escala de satisfação com a comunicação	66
Quadro 42 – Análise factorial para a escala de satisfação com a comunicação	66
Quadro 43 – Análise factorial para a escala de controlo informático do acesso à Internet ...	69
Quadro 44 – Análise factorial para a escala das políticas da organização de controlo do acesso à Internet	71
Quadro 45 – Análise descritiva da escala de da legislação do controlo do acesso à Internet	72
Quadro 46 – Análise factorial para a escala da legislação do controlo do acesso à Internet ..	72
Quadro 47 – Resultados da regressão da dimensão da satisfação global com o trabalho	76
Quadro 48 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com os benefícios adicionais.....	77
Quadro 49 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com as recompensas contingenciais	77
Quadro 50 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com as condições operantes	78
Quadro 51 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com os colegas	78
Quadro 52 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com a natureza do trabalho	79
Quadro 53 – Resultados da regressão da dimensão da satisfação com a comunicação	80

Índice de Figuras

Figura 1 – Representação gráfica da confirmação das hipóteses	83
--	----

Capítulo 1.

1. Introdução

A satisfação na sua vertente profissional tem sido considerada um importante aspecto relacionado não só com qualidade de vida dentro e fora das organizações dos indivíduos mas também com a sua saúde física e mental (Spector, 1997; Faragher, Cass & Cooper, 2005).

Satisfação no trabalho é um conceito cuja definição é bastante complexa, devido à multiplicidade de perspectivas que o constituem. Referindo algumas das suas orientações, podemos definir a satisfação no trabalho como o estado emocional, um conjunto de sentimentos ou respostas afectivas, ou até uma atitude generalizada em relação ao trabalho ou aos seus diversos aspectos (Locke, 1969; Hackman & Oldham, 1976 Spector, 1997).

A literatura diz-nos também que a satisfação com trabalho pode ser encarada como um sentimento global ou sendo constituída por várias facetas. Pode-se definir a satisfação no trabalho global como os sentimentos gerais sobre o seu trabalho, enquanto que as facetas da satisfação com o trabalho se representam como que as atitudes do sujeito para com as diferentes dimensões específicas do seu trabalho (Spector, 1997).

Existem várias variáveis que podem influenciar a satisfação com o trabalho, dentro das mais estudadas encontram-se a idade, a antiguidade na organização, as habilitações literárias, o género, os traços de personalidade, as características do trabalho, o sistema de recompensas e salários, o conflito trabalho-família, as características e constrangimentos organizacionais, stress laboral, volume de trabalho e horário de trabalho (Spector, 1997; Carbone, 2001; Okpara, 2004; Rodrigues, 2004, Cordeiro & Pereira, 2005; Bowling, Hendricks & Wagner, 2008; Pocinho & Garcia, 2008).

Também têm sido identificadas potenciais consequências da satisfação com o trabalho em várias variáveis como o desempenho, comportamentos de cidadania organizacional, comportamentos de demissão, *burnout*, bem-estar físico e psicológico, satisfação com a vida e qualidade de vida no trabalho (Spector, 1997).

Simultaneamente é impossível negar que as mudanças nos conceitos dos negócios e as inovações no campo da tecnologia da informação têm causado uma mudança na forma de actuar das empresas, que devem-se preparar e ajustar-se à realidade emergente, sob a pena de perder terreno em termos de competitividade (Grodzinsky, 2005).

A *Internet* tem-se, tornado nos últimos anos, quase que uma ferramenta indispensável nas organizações, que pode auxiliar na melhoria das condições de trabalho (Anandarajan, Simmers & Igbaria, 2000).

A importância da *Internet* nas empresas não é voltada apenas para a oportunidade de aumentar desempenho, mas principalmente pela possibilidade de redução de custos, tais como com telefonemas e comunicação impressa. O uso do correio electrónico como principal ferramenta de comunicação já é adoptada em muitas empresas e as redes sociais, que permitem comunicar com os clientes e fornecedores (Grodzinsky, 2005).

Simultaneamente um dos problemas que muitas empresas enfrentam actualmente é o tempo desperdiçado pelos seus trabalhadores, que podem usar a *Internet* em horário de trabalho para aceder a sites que não são de interesse da empresa e do trabalho. O tempo gasto com esses acessos inadequados podem gerar perdas consideráveis de produtividade e custos que poderiam ser evitados (Anandarajan et al., 2000). Recentemente várias ferramentas têm sido disponibilizadas para a monitorização do acesso à *Internet*, como resposta por parte das empresas para controlar o seu uso por parte dos seus funcionários (Urbaczewski & Jessup, 2002; Sonfield, 2007; Wen et al., 2007). Mas a aplicação destas ferramentas podem causar vários tipos de respostas por parte dos funcionários, que podem ir desde a aceitação pacífica até serem considerados problemáticos. Estas repostas podem depender de vários factores, como a forma como a organização implementa estas ferramentas ou políticas, como explica as razões para a sua implementação, e a forma como o *feedback* dos funcionários é levado em conta (Allen, Cooperman, Hart & Walker, 2007).

È pois necessário que as organizações levem em conta simultaneamente os possíveis benefícios e consequências do controlo do acesso à *Internet* no local de trabalho (Stanton, 2002; Grodzinsky & Gumbus, 2005; D'Urso, 2006).

Sendo o fenómeno da *Internet*, um fenómeno muito recente, não há ainda resultados decisivos que permitam concluir as suas implicações nas diversas variáveis do trabalho (Anandarajan et al., 2000) existindo no entanto alguns estudos que suportam uma possível relação entre o controlo da Internet e a satisfação com o trabalho (Anandarajan et al., 2000; Smith & Faley, 2001; Stanton, 2002; Urbaczewski & Jessup, 2002).

Com este trabalho pretende encontrar-se uma resposta para a questão:

Será que o controlo do acesso à *Internet* tem influência na satisfação com o trabalho?

A pertinência desta investigação refere-se ao facto de que ainda não existe muita investigação focando como esta temática, o que seria útil, não só tendo em conta apenas os

benefícios para a organização, mas também porque é um tema tão recente que as organizações ainda não têm uma orientação clara tanto a nível legal como ética que respeite os direitos de privacidade dos trabalhadores, mas que ao mesmo tempo se possa proteger, se adaptar e evoluir no contexto global actual. E simultaneamente não existia previamente nenhum instrumento que permita avaliar o nível do controlo do acesso à *Internet* na organização.

Capítulo 2.

2. Enquadramento teórico

2.1. Satisfação com o trabalho

2.1.1. A importância da satisfação com trabalho

A partir do momento em que se começou a valorizar o trabalho, este tem vindo a ocupar um maior espaço na vida das pessoas, tendo estas ganho simultaneamente, um destaque progressivo dentro das empresas (Faragher, Cass & Cooper, 2005). A satisfação com o trabalho é um constructo relacionado com vários aspectos relevantes para o trabalho, tanto para o empregado como para a organização (Yeoh, 2007). A sua importância deve-se à influência que tem na qualidade de vida dos indivíduos, dentro e fora das organizações (Faragher et al., 2005). Considerando que uma organização é constituída pelas pessoas que dela fazem parte, pode-se constatar que a satisfação com o trabalho é um dos indicadores de desempenho não financeiro para avaliar o desempenho estratégico organizacional (Rodrigues, 2004; Medeiros, Santos, Dantas & Minuzzi, 2007).

O interesse com a satisfação no trabalho e como esta influencia a vida dentro e fora das organizações iniciou-se na década de 30 (Lawler, 1970). O primeiro estudo efectuado sobre este tema foi de Taylor e incidia na influência do ambiente de trabalho no desempenho dos indivíduos, destacando-se a fadiga e o salário na satisfação e na produtividade (Pocinho & Garcia, 2008). Locke (1969) verificou que já haviam sido efectuados mais de três mil estudos sobre satisfação no trabalho quando elaborou o seu estudo. Mais recentemente, Spector (1997) realçou o facto de ser a variável mais frequentemente estudada no campo do comportamento organizacional.

A sua relevância pode ser percebida observando o exemplo da avaliação do nível de satisfação dos profissionais de saúde no nosso país, que constitui um dos critérios de avaliação permanente do desempenho do Sistema Nacional de Saúde. Estudos efectuados têm encontrado uma relação positiva entre a satisfação profissional dos trabalhadores da saúde e a satisfação dos doentes com os cuidados prestados (Martins, 2008).

2.1.2. Definição de satisfação com o Trabalho

A satisfação com o trabalho não deixa no entanto de ser fenómeno complexo e de difícil definição, por ser um estado subjectivo, podendo variar bastante entre indivíduos, com as diferentes situações, e ao longo do tempo, para a mesma pessoa. Devido à esta mesma complexidade, a satisfação no trabalho tem sido definida de variadas maneiras, de acordo com o referencial teórico adoptado (Carlotto & Camara, 2008). Frequentemente, a definição de satisfação com o trabalho é referida como sinónimo de motivação, uma atitude, um estado emocional positivo ou ainda a referência aos conceitos de satisfação e insatisfação como fenómenos distintos e opostos (Martinez & Paraguay, 2003). Mas Lawler (1970) destaca que a satisfação é um importante indicador de motivação, mas não é um a causa de motivação.

Segundo Alcobia (2001), para se elaborar uma definição adequada e operacional de satisfação com o trabalho, é necessário ter-se em conta vários factores, incluindo a especificação dos processos psicológicos que constituem a experiência subjectiva da satisfação no trabalho, e a identificação das características associadas ao trabalho, que produzem a satisfação.

Carvalho, Ferreira e Caetano (2001) referem que é possível categorizar as várias definições de satisfação com o trabalho em duas perspectivas distintas. Uma perspectiva defende a satisfação com o trabalho, como um estado emocional, sentimentos, ou respostas afectivas (Locke, 1969), enquanto que a outra perspectiva (Hackman & Oldham, 1976; Spector, 1997) definiu como uma atitude generalizada em relação ao trabalho. Já Locke (1969) definiu a satisfação com o trabalho como um estado emocional agradável ou positivo que resulta da avaliação que um indivíduo faz da sua experiência no cargo realizado. Hackman e Oldham (1976), por outro lado, definem a satisfação como uma atitude, constituída por três componentes. A componente afectiva está na base da orientação de prazer do indivíduo face à sua situação profissional. A componente cognitiva é constituída pelas convicções, percepções e respectivas avaliações quanto ao seu papel na organização e à realidade da sua organização comparada com outras. E a componente comportamental é constituída pelas acções consequentes das avaliações realizadas. Spector (1997) também define a satisfação como uma atitude, expõe que a satisfação com o trabalho é apenas a extensão em que os indivíduos gostam ou não gostam do seu trabalho.

2.1.3. Modelo das características do trabalho (Hackman & Oldham, 1980)

Lima, Vala e Monteiro (1988) distinguiram três modelos para a explicação da satisfação organizacional, o modelo situacional, individual e de interacção social.

O modelo situacional, explica a satisfação com o trabalho através das características da situação do trabalho. O modelo individual, foca os aspectos de cariz motivacional, referentes ao próprio indivíduo. E por fim, o modelo de interacção social focaliza os aspectos na comparação e processamento social da informação, e cultura organizacional (Silva, 1998).

Dentro da perspectiva situacional, Hackman e Oldham (1980) com base na teoria de Herzberg, desenvolveram um modelo para explicar a interacção entre algumas características do trabalho e o indivíduo. Esta interacção iria ser avaliada posteriormente, como influenciadora da natureza do trabalho e das tarefas, a motivação, a personalidade, os estados psicológicos e as reacções com o trabalho (Martins, 2008). Uma dessas reacções, é a satisfação com o trabalho (Carvalho, Ferreira & Caetano, 2001).

O modelo das características do trabalho (Hackman & Oldham, 1975 e 1980) presume que a influência das características do trabalho e do seu conteúdo tem uma importância fundamental na satisfação. As características nucleares do trabalho identificadas foram a variedade de competências, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia na realização da tarefa e o feedback recebido. Variedade de competências implica o grau em que um trabalho requer uma variedade de diferentes actividades para o efectuar, o que pode implicar várias competências ou talentos. Identidade da tarefa é o grau em que o trabalho precisa de ser desenvolvido desde o início até à sua conclusão, tendo em vista um resultado concreto. Quanto ao significado da tarefa, pode ser definido como o impacto que o trabalho tem na vida ou no trabalho de outras pessoas, quer seja na própria organização ou no ambiente externo. A autonomia é definida pela extensão de liberdade, independência do funcionário, quanto ao planeamento do seu trabalho referente às tarefas e projectos que tem em curso. Finalmente, o feedback é referido como a informação que o indivíduo recebe, alusivo aos resultados do seu trabalho.

Estas cinco dimensões são responsáveis por três estados psicológicos críticos. Estes estados psicológicos identificam-se como o significado do trabalho, o conhecimento dos resultados do trabalho e a responsabilidade por estes resultados. Entende-se por significado do trabalho a extensão por o que o empregado experiencia o trabalho como importante e relevante. O conhecimento dos resultados percebe-se como o grau em que o sujeito sabe e

compreende como eficientemente ele se encontra a efectuar o trabalho. E finalmente como a responsabilidade pelos resultados prende-se com a extensão em que o indivíduo se sente responsável pelo trabalho que realiza. Estes estados psicológicos poderão causar vários potenciais efeitos pessoais e organizacionais, como o aumento da motivação e satisfação com o trabalho, e um aumento da qualidade do trabalho realizado, que se vai traduzir pelo aumento da necessidade de crescimento pessoal do funcionário no seu trabalho (Hackman & Oldham, 1969).

Este modelo também identificou reacções afectivas com o trabalho, as consideradas anteriormente como potenciais efeitos pessoais do trabalho. Estes efeitos pessoais avaliados são constituídos por sentimentos que o indivíduo obtém ao realizar o seu trabalho e englobam a satisfação geral ou global, a motivação interna para o trabalho, e cinco satisfações específicas, divididas em segurança, compensações, interacção social, supervisão e crescimento. A segurança refere-se assim à estabilidade e garantia do trabalho que se têm. As compensações apontam para a remuneração e os benefícios que se recebe no trabalho. A interacção social indica a relação que se mantém com os colegas com quem se fala e se trabalha. A supervisão retrata o grau de respeito e tratamento justo que se recebe das chefias. E o crescimento representa o sentimento de desenvolvimento e realização pessoal pelo trabalho realizado.

2.1.4. Satisfação global e satisfação de facetas

A satisfação com o trabalho pode ser também considerada como que um sentimento global, ou constituída por várias facetas. Pode-se considerar a satisfação no trabalho global como as atitudes ou sentimentos globais ou gerais sobre o seu trabalho. Enquanto as facetas da satisfação com o trabalho se traduzem como que os sentimentos do indivíduo para com as diferentes dimensões específicas do trabalho e do seu ambiente (Spector, 1997). As facetas podem assim ser muito úteis para as organizações, pois permitem descobrir quais as áreas específicas da satisfação a melhorar (Spector, 1997), na medida em que os indivíduos podem ter vários sentimentos perante as diferentes dimensões do seu trabalho (Spector, 1997; Friday & Friday, 2003). Esta perspectiva pode auxiliar também a obter uma avaliação mais completa conjugando-a com a satisfação, do que apenas utilizando a perspectiva global (Spector, 1997).

Concomitantemente, no modelo de Hackman & Oldham (1969) verifica-se a satisfação com o trabalho como um constructo multidimensional, constituído por uma

satisfação global, e várias facetas constituídas pelas satisfações específicas e pelas características do trabalho (Spector, 1997; Friday & Friday, 2003).

Simultaneamente na perspectiva de Spector (1997) a satisfação com o trabalho é composta por nove facetas, constituídas pela satisfação com o salário, promoção, supervisão, benefícios adicionais, recompensas contingentes, condições operantes, colegas, natureza do trabalho e comunicação. Satisfação com o salário implica satisfação com os pagamentos recebidos e os aumentos de salário. Promoção refere-se à satisfação com as oportunidades de promoção. Supervisão remete para a satisfação com a sua chefia imediata. Benefícios adicionais aludem à satisfação com todas as outras regalias suplementares. Recompensas contingentes indicam a satisfação com a remuneração que não é necessariamente monetária, que compensa o bom desempenho. Condições operantes apontam para a satisfação com as regras e procedimentos. Colegas mencionam a satisfação com os colegas de trabalho. Natureza do trabalho relata a satisfação com o tipo de trabalho efectuado. E finalmente comunicação refere-se à satisfação com a comunicação dentro da organização. Na perspectiva de Spector no entanto, a satisfação global não é calculada como uma escala diferente e específica, mas como a combinação de todas as facetas da sua escala.

2.1.5. Antecedentes da satisfação com o trabalho

Foram encontradas até hoje várias variáveis que influenciam a satisfação com o trabalho de forma relevante, contribuindo para o seu aumento ou diminuição. Pode-se classificar os antecedentes da satisfação em duas grandes categorias, as variáveis situacionais e as variáveis pessoais (Spector, 1997).

As variáveis situacionais influenciam e estão associadas com o próprio trabalho, e incluem a forma como as pessoas são tratadas, a natureza do trabalho, as relações com outras pessoas no local de trabalho e recompensas ganhas. As variáveis pessoais são as características que o indivíduo transfere para o trabalho, podendo ser a idade, a antiguidade na organização, as habilitações literárias, o género e os traços de personalidade. (Spector, 1997). No entanto, estas variáveis pessoais podendo ser predictoras da satisfação com o trabalho, nem todas as variáveis contribuem para o mesmo grau de satisfação (Okpara, 2004).

Quanto à idade os estudos referem que os indivíduos mais jovens têm um nível inferior de satisfação, possivelmente por ocuparem posições mais baixas nas hierarquias organizacionais e também por apresentarem geralmente maiores expectativas

comparativamente aos indivíduos com maior idade. Esta explicação também é utilizada para justificar a satisfação mais baixa por parte dos indivíduos com menor antiguidade na organização e com maiores habilitações literárias (Spector 1997; Carbone, 2001; Okpara, 2004; Rodrigues, 2004, Cordeiro & Pereira, 2005).

No que diz respeito ao género, os indivíduos do sexo feminino revelam menos satisfação do que os do sexo masculino, podendo ser explicada essa diferença pelas diferenças culturais da nossa sociedade (Spector 1997; Okpara, 2004).

A nível da personalidade pode-se destacar alguns traços de personalidade que se revelaram importantes, como o *locus* de controlo, a afectividade negativa e a inteligência emocional. O *locus* de controlo apresenta correlações positivas com a satisfação laboral, já que um bom desempenho com um *locus* de controlo positivo, quando ganha recompensas faz com que a satisfação com o trabalho seja continuamente reforçada (Carbone, 2001).

A afectividade negativa tem sido geralmente correlacionada negativamente à satisfação, já que a os indivíduos com elevada afectividade negativa tendem a perceber a sua situação de trabalho como negativa, o que as leva a experienciar baixa satisfação (Bowling, Hendricks & Wagner, 2008). Estas hipóteses ponderam também ser a explicação para a inteligência emocional, pois as pessoas com maior inteligência emocional e maior percepção e controlo sobre as suas emoções tendem a ter maior satisfação (Rodrigues, 2004).

Spector (1997) sistematizou os principais determinantes da satisfação com o trabalho. Dentro das variáveis situacionais ou organizacionais inserem-se as características do trabalho, o sistema de recompensas e salários, o conflito trabalho-família, as características e constrangimentos organizacionais, stress laboral, volume de trabalho, horário de trabalho (Spector, 1997). As características do trabalho, como as do modelo de Hackman e Oldman (1976), têm uma grande influência na satisfação laboral, pois propõe que quando as pessoas percebem o seu trabalho como agradável e com significado, tendem a gostar dos seus trabalhos e estão motivadas para ter um melhor desempenho (Spector, 1997).

O sistema de recompensas e salários não se circunscreve tanto ao valor elevado do salário, mas sim a justiça percebida na distribuição pelos colaboradores (Spector, 1997; Okpara, 2004; Pocinho & Garcia, 2008).

O conflito trabalho-família também é uma variável muito proeminente, devido ao confronto das exigências da vida familiar e do contexto de trabalho (Spector, 1997).

Os constrangimentos organizacionais apresentam-se positivamente correlacionados, já que esses constrangimentos são constituídos por várias condições do ambiente de trabalho que condicionam com o desempenho e satisfação dos sujeitos (Spector, 1997).

Outras características como o stress laboral, o volume de trabalho e o horário de trabalho têm apresentado resultados inconsistentes nos estudos realizados (Spector, 1997).

2.1.6. Potenciais consequências da satisfação com o trabalho

Existem vários comportamentos que tem sido propostos como resultados da satisfação com o trabalho. Muitas dessas variáveis até têm mostrado correlações positivas. Mas estas relações ainda não foram estabelecidas como causais, daí o nome proposto para as designar conter a expressão potencial (Spector, 1997). Dos vários potenciais efeitos da satisfação os mais importantes e referidos são o desempenho, comportamentos de cidadania organizacional, comportamentos de demissão, *burnout*, bem-estar físico e psicológico, satisfação com a vida e qualidade de vida no trabalho (Spector, 1997).

O desempenho é das variáveis mais estudadas com a satisfação, já que a lógica indica que um empregado feliz deveria apresentar uma produtividade elevada. No entanto os estudos sobre a temática têm apresentado resultados contraditórios, já que vários estudos encontram uma relação positiva outros não encontram qualquer relação significativa (Hackman & Oldham, 1976; Spector, 1997; Hourneaux & Buoro, 2003).

Comportamentos de cidadania organizacional e de comprometimento tem sido manifestados com maior frequência nos indivíduos mais satisfeitos com o seu trabalho, oferecendo assim uma mais-valia às organizações, apoiando-as mais e aos seus colegas (Martins, 2008; Almeida, Faisca & Jesus, 2008).

Comportamentos de demissão como o absentismo e *turnover* têm sido fortemente ligados à baixa satisfação profissional, o que pode levar a organização a ter elevados custos (Hackman & Oldham, 1976; Spector, 1997; Cunha, Rego, Campos, Cabral-Cardoso, 2003; Rodrigues, 2004; Sena, 2009).

Tem sido demonstrado que uma baixa satisfação no trabalho pode ter consequências muito negativas para a saúde física e bem-estar psicológico dos funcionários, especialmente a nível emocional, pois pode levar a níveis muito reduzidos de auto-estima, e elevados níveis de ansiedade e até depressão (Faragher et al., 2005). Também por isso, o *burnout* foi encontrado como consequência da baixa satisfação laboral (Faragher et al., 2005).

Por fim, a satisfação com a vida e qualidade de vida no trabalho têm sido também correlacionadas com a satisfação laboral (Martinez & Paraguay, 2003; Martins, 2008).

2.2. Controlo do acesso à internet

2.2.1. Definição de *Internet*

A definição do termo *Internet* foi desenvolvida através da agência norte americana *Federal Networking Council* (FNC) e das comunidades de direitos de propriedade intelectual:

“Internet refere-se ao sistema de informação global que: (i) é logicamente ligado por um endereço único global baseado no *Internet Protocol (IP)* ou suas extensões posteriores; (ii) é capaz de suportar comunicações usando o *Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP)* ou suas extensões posteriores e/ou outros protocolos compatíveis ao IP; e (iii) fornece, usa ou torna acessível, tanto publicamente como no privado, serviços de elevada qualidade produzidos na infraestrutura descrita” (FNC, 1995, p1).

A *Internet* pode ser compreendida mais facilmente como uma rede que engloba um conjunto de serviços de comunicação ligados, entre os quais a *World Wide Web* ou *WWW* é o mais conhecido. Este sistema foi desenvolvido pela Organização Europeia para a Investigação Nuclear [CERN] e por Tim Berners-Lee em 1990, para permitir aos cientistas trocar dados entre si mais facilmente. As ideais fundamentais para esta criação eram o uso de hiperligações e a colaboração entre os utilizadores, que teriam a oportunidade de ler, corrigir a adicionar conteúdo. Inicialmente o conceito passou pelo conhecimento e informação armazenados em computadores servidores, podendo ser partilhados e acedidos pela rede de computadores pessoais dos diferentes indivíduos ligados entre si. Mas na actualidade já é possível encontrar textos, imagens, vídeos com origem nos computadores de indivíduos, empresas ou outras organizações, espalhados por todo o mundo (CERN, 2009).

2.2.2. A importância da *internet* no contexto organizacional

Não existe dúvida que a tecnologia tem melhorado a qualidade de vida dos indivíduos no trabalho. A *Internet* é uma das ferramentas tecnológicas com a maior evolução e expansão nos últimos anos. Novas aplicações são desenvolvidas com grande velocidade, e a sua utilização não se destina apenas aos utilizadores pessoais, mas também para as

organizações (Greenfield & Davis, 2002). A maioria das organizações verifica o potencial do uso da *Internet* como um dos instrumentos essenciais para as auxiliar a alcançar uma vantagem competitiva (Anandarajan, Simmers & Igbaria, 2000).

Segundo o Gabinete de Estatísticas da União Europeia (2008), o acesso à *Internet* nas empresas em Portugal rondava os 92%, baixando ligeiramente para os 81% se apenas se considerasse acesso com banda larga. A *Internet* é uma das suas ferramentas mais utilizadas, o *E-mail* ou correio electrónico, têm várias características que podem ser utilizadas para melhorar a produtividade, desempenho e eficiência numa organização (Hannula & Lönnqvist, 2001; Greenfield & Davis, 2002; Totten, 2004). Estas ferramentas podem dar algumas vantagens tanto para a organização directamente, mas também para os empregados, auxiliando o seu trabalho. Estes instrumentos podem fornecer às organizações benefícios a nível da inovação, design, actividade comercial, manufacturação, logística, marketing e prestação de serviços (Hannula & Lönnqvist, 2001). Para os empregados os benefícios percebidos localizam-se quanto a uma maior eficiência de custo, tempo, organização, espaço e recursos (Weisband & Reinig, 1995).

Deixam assim de existir barreiras no tempo e espaço para o acesso, pesquisa e transferência de informação (Hannula & Lönnqvist, 2001; Greenfield & Davis, 2002). A comunicação entre os empregados e a interacção com os clientes melhora bastante, expande-se a capacidade de pesquisa de mercado e são estabelecidos canais de marketing e marcas globais (Arnesen, & Weis, 2007). No serviço de atendimento a clientes e informação revela melhorar a produtividade nos empregados, e na etapa de produção mostrou a melhoria na redução de custos e diminuição do período do ciclo de produção (Anandarajan et al., 2000). Pode levar a uma melhoria no relaxamento, criatividade dos empregados e as pequenas pausas podem ajudar a recuperar mais facilmente a concentração e aumentar o desempenho e produtividade do indivíduo (Wong, Lee & Lim, 2005b; Cooker, 2009).

Na questão da produtividade ou desempenho, tem existido vários estudos cujos resultados são conflituosos. Alguns investigadores não encontram qualquer prova que sugerisse que o uso da Internet aumentasse a produtividade, e até sugerem o oposto. No entanto, ainda é sugerido que a Internet pode ser uma ferramenta importante para melhorar a produtividade ou o desempenho geral de da organização (Hannula & Lönnqvist, 2001). A *Internet* torna-se assim não só uma forma de conduzir um negócio, mas dá oportunidade para a criação de novas formas de conduzir um negócio igualmente (Greenfield & Davis, 2002).

No entanto o uso desta tecnologia por parte dos empregados para uso pessoal no local de trabalho tem continuado a crescer (Arnesen, & Weis, 2007). Mas alguns estudos indicam que o uso da *internet* para uso pessoal no trabalho pode ter um lado positivo. Aliás, Wong e tal., (2005b) alertam para as organizações medirem bem as vantagens que tem ao permitir os colaboradores terem acesso pessoal à *Internet*, pois estas podem muito bem ultrapassar os custos que a organização terá.

Como o empregado tem não só um contracto económico mas também psicológico com a organização, existe uma necessidade de obter benefícios emocionais e não só financeiros da organização. A utilização da *Internet* para uso pessoal pode ser encarada como um meio construtivo e recreativo dentro do local de trabalho, oferecendo alívio momentâneo para a constante responsabilidade laboral (Urbaczewski & Jessup, 2002; Sonfield, 2007).

2.2.3. Abuso da *Internet* no local de trabalho

A utilização da *Internet* não relacionada com o trabalho por parte dos empregados tem vindo a ganhar uma grande importância na última década. Este uso pessoal pode tornar-se problemático, causando danos e custos significativos à organização (Wong, Lee & Lim, 2005a; Chou, Sinha & Zhao, 2008).

O uso da *Internet* não relacionada com o trabalho é definido como a utilização por parte do empregado dos recursos informáticos da organização no uso da *Internet* para fins pessoais durante ou após o horário laboral (Wong et al., 2005b). Outras designações passam por navegar na *Internet* por lazer no local de trabalho (Cooker, 2009), uso pessoal da *Internet* no local de trabalho, uso problemático da *Internet* no local de trabalho (Wong e tal., 2005b), abuso da *Internet* (Urbaczewski and Jessup 2002), *cyberloafing*¹ (Lim, 2002).

Estudos indicam que 44.7% dos empregados cita a utilização da *Internet* como a sua principal distração no trabalho, admitindo gastar cerca de duas horas por dia. (Greenfield & Davis, 2002; Malachowski, 2005; Wong et al., 2005b).

Outro estudo concluiu que o número de empregados que admite o uso pessoal da *Internet* no trabalho pode ultrapassar os 60% (Websense, 2006).

¹ Acto que ocorre quando os empregados utilizam o acesso à Internet das suas empresas para objectivos pessoais durante o horário laboral (Lim, 2002).

Também um estudo realizado pela Nucleus Research [NR] (2009) concluiu que mais de metade dos empregados acede a redes sociais durante horário de trabalho, sem qualquer razão profissional clara.

Por outro lado, apenas 38% dos empregados afirma que compreende o consumo e gasto que o uso excessivo da *Internet* pode causar nos recursos da organização. E menos de metade dos gestores declara estar preocupado com o nível de abuso da *Internet* da organização efectuada (Greenfield & Davis, 2002).

As actividades desenvolvidas com mais frequência ou duração pelos empregados utilizando a *Internet* no trabalho para uso pessoal são a leitura de notícias, pesquisa ou compra de produtos, serviços ou informação sobre interesses pessoais, uso do correio electrónico pessoal, uso do serviço bancário, visualização ou participação em conteúdo multimédia e jogos, consulta de resultados desportivos, jogos de azar, participação em redes sociais, fóruns de mensagens, visualização de pornografia, utilização de programas de comunicação instantânea e transferência de contudo ilegal (Lim, 2002; Young & Case, 2004; Websense, 2006; Chou et al., 2008; Gaspar, 2008).

2.2.3.1. As causas do abuso da *Internet* no local de trabalho

As causas deste problema ainda não são claras, mas existem algumas hipóteses propostas. Wong et al., (2005a) indicam que o hábito pessoal, facilitado por um acesso ao sistema é o factor que melhor explica o problema.

Greenfield e Davis (2002) encontraram vários factores que influenciam esta problemática como a diminuição do controlo do impulso, solidão, depressão, conforto social e distração.

Lim (2002) aponta que os empregados que consideram que existe um desequilíbrio na relação laboral, ou um tratamento injusto tem mais inclinação em restaurar esse sentido de justiça da relação através de comportamentos de abuso da *Internet* no trabalho.

Anandarajan et al., (2000) agrupam os factores que consideram antecedentes em individuais e organizacionais. Os factores individuais são o género, a idade, competências informáticas e o divertimento obtido na *Internet*. Os factores organizacionais são constituídos pela pressão social, o suporte organizacional e as características da tarefa.

Griffiths (2003) aponta vários factores como causas do abuso da *Internet*, tais como a oportunidade e acesso, o custo, o anonimato, a conveniência, a aceitabilidade social e o

horário de trabalho. A oportunidade e acesso é uma característica fundamental facilitadora, já que a *Internet* é quase que integral no ambiente organizacional. O custo implica outro motivador para a acessibilidade, já que para os empregados o acesso no local de trabalho não implica nenhum custo económico pessoal. O anonimato permite aos utilizadores agirem em comportamentos possivelmente menos adequados com a crença de que a possibilidade de serem apanhados é mínima. Conveniência em efectuar uma variedade de actividades sem deixar o local de trabalho, reduz a sensação de risco e permite ainda mais comportamentos semelhantes. Aceitabilidade social aumenta bastante em ambientes virtuais, sendo reforçada cada vez mais com a exposição precoce às tecnologias, sendo habitual usar a tecnologia como ferramentas de socialização. E o horário de trabalho, à medida que se prolonga, as barreiras entre a vida pessoal e profissional vão-se difundindo, e as actividades profissionais começam a ser realizadas em casa e as actividades de âmbito pessoal normalmente realizadas em casa começam a ser realizadas no local de trabalho.

Quanto a alguns factores específicos estudados isoladamente, no género os resultados indicam que os homens usam a *Internet* com mais frequência, e efectuam um maior variedade de actividades do que as mulheres (Anandarajan et al., 2000; Galletta & Polak, 2003).

Na idade verifica-se que pessoas com maior idade utilizam a *Internet* no trabalho durante menos tempo do que os mais jovens (Rodrigues & Mata, 2003; Galletta & Polak, 2003; Malachowski, 2005).

Também o nível de habilitações e as competências informáticas estão positivamente correlacionados com maiores índices de utilização da *Internet* no trabalho (Galletta & Polak, 2003; Rodrigues & Mata, 2003).

Os indivíduos com menor índices de satisfação com o trabalho podem ter tendência a utilizarem em excesso a *Internet* em maior número (Galletta & Polak, 2003).

E a nível de variáveis organizacionais o apoio ou suporte por parte dos colegas e da gestão ou supervisão pode também contribuir para o abuso do acesso à *Internet* (Anandarajan et al., 2000).

2.2.3.2. As consequências do abuso da *Internet* no local de trabalho

A utilização *Internet* no trabalho para uso pessoal pode causar vários problemas para a organização, tais como a obstrução da rede, o consumo elevado e abrandamento do desempenho dos recursos tecnológicos, e potenciais infecções do sistema informático por

vírus, *spyware*, *cookies*, *worms* (Anandarajan et al., 2000; Cox, Goette, & Young, 2005; Wong et al., 2005b; Sonfield, 2007; Chou et al., 2008; D'Arcy, Hovav & Galletta, 2009).

Para além deste gasto desnecessário do sistema, podem também ocorrer consequências como riscos para a segurança da organização e complicações legais (Chou et al., 2008). Podem surgir situações de difamação da empresa através do correio electrónico ou de outro instrumento da *Internet* da organização pelos seus colaboradores, a transmissão de informações confidenciais ou sensíveis para a estratégia para o exterior, a comunicação inapropriada entre empregados que pode resultar em processos de assédio sexual ou de ambiente hostil (Miller & Weckert, 2000; Totten, 2004; Arnesen, & Weis, 2007; Chou et al., 2008).

Mas a maior crítica efectuada é a perda de tempo que os empregados gastam, que pode levar à perda da produtividade até 40% (Cox et al., 2005; Malachowski 2005; 2008; NR, 2009) e a possível perda de eficiência (Anandarajan et al., 2000).

Estes factores levam a estimativas de que são pagos até 759 biliões de dólares por ano em salários por trabalho esperado mas que de facto não é realizado (Malachowski, 2005; Wong et al., 2005b).

2.2.4. O controlo do acesso à Internet no local de trabalho

Para combater o abuso da *Internet* no trabalho e as suas consequências, muitas organizações começaram a instaurar políticas de utilização, treino dos gestores (Young & Case, 2004) e a controlar e bloquear o acesso dos empregados à *Internet* (Urbaczewski & Jessup, 2002).

A grande maioria das organizações utiliza algum tipo de controlo do acesso à *Internet*, e mais de metade das organizações não permitem que funcionários acedam a redes sociais, por qualquer motivo, durante horário de trabalho (RHT, 2009; Swanson, 2001; Grodzinsky & Gumbus, 2005). Como exemplo a Câmara municipal de Coimbra bloqueou o acesso dos computadores da autarquia às páginas das redes sociais, justificando que “são para trabalhar e não para satisfazer os interesses ou desejos dos funcionários” (Diário Económico, 2010, p1).

O controlo do acesso à *Internet* tem por objectivo verificar o progresso ou a eficiência da organização, e avaliar o tempo e os recursos gastos para outros fins que não as tarefas racionadas com o trabalho (D'Urso, 2006). O Controlo do acesso à *Internet* tem duas

utilizações básicas, fornecer feedback e implementar controlo. O feedback vai ser utilizado como sugestões e formas de melhorar o desempenho. O controlo vai ser usado para confirmar se as regras e regulamentos são respeitadas pelos empregados (Urbaczewski & Jessup, 2002). Este controlo pode ser efectuado de várias maneiras, como de forma electrónica ou informática, explícita na política da organização, ou de forma legislativa (Urbaczewski & Jessup, 2002; Wen, Schwieger & Gershuny, 2007; Sonfield, 2007).

2.2.4.1. Controlo informático do acesso à Internet

O controlo do acesso à *Internet* electrónico ou informático é uma adaptação de várias outras formas de controlo electrónico, como o uso de câmaras e gravação de chamadas telefónicas (Urbaczewski & Jessup, 2002; Wen et al., 2007).

O controlo informático do acesso à *Internet* é o uso de sistemas informáticos que automaticamente recolhem, guardam, analisam e reportam informação sobre como um empregado desempenha o seu trabalho quando utiliza a *Internet*. Pode também ter a capacidade de estar a desempenhar o controlo a vários ou todos os empregados simultaneamente, e de estar presente durante todo o horário de trabalho (Wen et al., 2007).

Algumas das razões mais comuns para a implementação destes sistemas de controlo incluem as análises de desempenho, aplicação dos regulamentos da empresa, controlo de custos, protecção da informação da organização, segurança, e falta de regulação legal actualizada (Wen et al., 2007).

D'Urso (2006) também verificou que o baixo custo envolvido na implementação destas ferramentas pode ser também um factor muito importante na decisão da sua utilização, existindo uma selecção variada de programas, software desde versões para experimentar sem custo para sistemas individuais até sistemas integrados para toda a organização (Wen et al., 2007). Dentro das várias ferramentas disponíveis as mais comuns são as que tem a capacidade de filtro ou bloqueio, monitorização por *Keystroke*², de monitorização do correio electrónico, de aplicações utilizadas, de actividades por janelas, e visualização do sistema remoto. O filtro ou bloqueio impedem o acesso a páginas da *Internet* e programas, e permite bloquear o acesso a determinadas páginas da *Internet* específicas, ou à generalidade das páginas da *Internet* com apenas algumas excepções autorizadas pela organização e o bloqueio da instalação ou acesso

² Programa de monitorização informática que permite registar a entrada de informação através do teclado do computador e onde essa informação é inserida e os tempos mortos quando não há entrada de informação (Wen et al., 2007).

a determinados programas. A monitorização por *Keystroke* permite guardar toda a informação que é inserida através do teclado e tempos mortos. A monitorização do correio electrónico permite visualizar e guardar todos os e-mails enviados e recebidos nos computadores da empresa. Também pode permitir o filtro automático de correio potencialmente ofensivo ou inapropriado, e examinar palavras-chave questionáveis predeterminadas. A monitorização de aplicações e actividades por janelas permitem a visualização de todas as aplicações realizadas, quando foram iniciadas e finalizadas, a duração da sua actividade, a instalação de novas aplicações, o local da instalação, os documentos abertos, criados e impressos, toda a actividade realizada em janelas que utilizador utiliza. E na visualização por sistema remoto, existe a possibilidade de ser tirada uma foto instantânea do ambiente de trabalho em determinados intervalos de tempo, ou visualizar o que o utilizador está a fazer em tempo real (Wen et al., 2007).

2.2.4.2. Políticas da organização de acesso à Internet

As políticas da organização para a utilização da *Internet* explicitam até que grau o acesso da *Internet* ou do *E-mail* pessoal é permitido. Compreendem quando esse acesso é permitido, se durante a hora de trabalho, durante a hora de almoço ou horário pós-laboral. Incluem o tipo de acesso que é estritamente proibido, como jogos ou conteúdo pornográfico. E abrangem como a organização controla ou supervisiona esse acesso dos empregados (Senfield, 2007).

Weisband e Reinig (1995) concluíram que a maioria das organizações não tinha nenhuma política de acesso à *Internet* ou ao *E-mail* pessoal formal ou explícita.

Mais recentemente, Grodzinsky e Gumbus (2005) verificaram que especialmente em pequenas organizações com menos de 50 empregados, as políticas de utilização da *Internet*, abrangiam as empresas onde não existia qualquer limitação ou controlo, até empresas cujo acesso era bastante restrito e controlado. Mas na maioria verificaram que existia uma questão de confiança recíproca, e o controlo era apenas feito quando necessário.

Alguns estudos alertam porém que embora sejam implementadas em maior escala e com maior facilidade, é aconselhado que as organizações tenham em conta que as soluções técnicas ou informáticas podem não resolver totalmente o problema do abuso da *Internet*. A implementação de políticas de utilização é crucial na sua utilização (Lim, 2002; Griffiths, 2003; Chou et al., 2008). No entanto, Arnesen e Weis (2007) recomendam que as políticas de

utilização devem ser feitas à medida do ambiente organizacional específico e no âmbito de ir ao encontro dos melhores interesses, não só da entidade empregadora, mas também dos trabalhadores.

Para uma implementação correcta de uma política de acesso à *Internet* numa organização é necessário que a política esteja escrita formalmente e colocada nos manuais de procedimentos da organização. Nela devem estar claros qual os direitos que a organização se reserva quanto aos seus bens, podendo efectuar auditorias, controlo ou monitorização ao equipamento informático. Também devem ser explícitos qual as expectativas de privacidade que os empregados devem ter no seu uso pessoal da *Internet* no local de trabalho, e os comportamentos inapropriados que não são tolerados e respectivas acções disciplinares. Por fim deve ser confirmado que todos os empregados compreendem e tomam conhecimento da sua responsabilidade para o cumprimento da política da organização. Pode ser também necessário o aconselhamento jurídico para verificar a sua conformidade com a legislação em vigor (Cox et al., 2005; Wen et al., 2007; Arnesen & Weis, 2007)

Young & Case (2004) aconselham que é útil que os empregados estejam envolvidos na sua implementação. Em algumas organizações os empregados têm mesmo algum poder para no planeamento do sistema de controlo ou na elaboração da política de acesso à *Internet* da organização (Stanton & Stam, 2003; Allen, Coopman, Hart, & Walker, 2007), pois se os empregados tiverem a percepção destes benefícios, estes terão maior abertura nas suas fronteiras de privacidade e controlo (Stanton & Stam, 2003; Allen et al., 2007).

2.2.4.3. Legislação sobre o controlo do acesso à Internet

O uso de algumas formas de controlo do acesso à *Internet* por parte das organizações, nomeadamente através de programas informáticos, levanta não só questões éticas mas também legais. Na generalidade dos países, as entidades empregadoras tem liberdade para controlar o acesso dos trabalhadores à *Internet*, embora em alguns existe a exigência que as políticas de utilização sejam claramente comunicadas aos empregados, e que estes estejam plenamente informados dos mecanismos o controlo está a ser efectuado (Sonfield, 2007).

Na legislação portuguesa, Comissão Nacional de Protecção de Dados, embora reconheça que as novas tecnologias podem auxiliar bastante o aumento da produtividade e

competitividade e simultaneamente servirem de instrumentos de controlo do cumprimento das normas da organização, refere que:

“O registo e eventual utilização de informação, no seio da empresa, na sequência da realização de chamadas telefónicas no local de trabalho, o controlo e verificação do conteúdo dos e-mails dos trabalhadores ou o grau de utilização da *Internet* – constituindo verdadeiros tratamentos de dados pessoais dos trabalhadores – suscitam problemas jurídicos relativos à salvaguarda da sua privacidade.” (CNPD, 2002, p1).

A Comissão Nacional de Protecção de Dados recomenda que as organizações sigam alguns princípios na utilização dessas tecnologias:

“Tal como resulta dos artigos 2.º, 5.º n.º 1 al. a) e b), 10.º n.º 1 da Lei 67/98 e do artigo 39.º n.º 1 da LCT, a entidade empregadora deve, antes de iniciar qualquer tipo de tratamento, informar o trabalhador sobre as condições de utilização dos meios da empresa para efeitos particulares ou do grau de tolerância admitido, sobre a existência de tratamento, suas finalidades, existência de controlo (formas e metodologias adoptadas), sobre os dados tratados e o tempo de conservação, bem como sobre as consequências da má utilização ou utilização indevida dos meios de comunicação colocados à sua disposição” (CNPD, 2002, p1).

Os artigos 2.º, 5.º n.º 1 al. a) e b), 10.º n.º 1 da Lei 67/98 de 26 de Outubro de protecção dos dados pessoais vão assim no encontro da protecção e respeito no tratamento dos dados pessoais dos trabalhadores, na utilização de alguns métodos que possam comprometer alguma informação pessoal (DL 67/98 de 26 de Outubro, p459).

A legislação portuguesa no entanto, ainda não se encontrar clara quanto às questões de controlo de acesso à internet sem a concordância do empregado, a lei apenas prevê que de acordo com o artigo 97.º do Código de Trabalho “O empregador tem o dever de informar o trabalhador sobre aspectos relevantes do contracto de trabalho” (DL 7/2009 de 12 de Fevereiro na redacção actual, p91). E segundo o artigo 153.º do código de trabalho “o empregador pode elaborar regulamentos internos de empresa contendo normas de organização e disciplina do trabalho” mas que no entanto “o empregador deve dar publicidade ao conteúdo do regulamento interno de empresa afixando-o na sede de empresa e nos locais de trabalho, de modo a possibilitar o seu pleno conhecimento, a todo o tempo pelos trabalhadores” (DL 7/2009 de 12 de Fevereiro na redacção actual, p117).

2.2.4.4. Os benefícios do controlo do acesso à *Internet* no local de trabalho

Alguns autores argumentam que o controlo do acesso à *Internet* pode trazer além de prevenção e fiscalização do abuso da Internet no local de trabalho (Urbaczewski & Jessup, 2002), também alguns benefícios às organizações (Cox et al., 2005).

Cox et al., (2005) referem que existe a possibilidade de assegurar que os empregados mantêm hábitos de trabalho mais eficientes e produtivos, que poderão aumentar a produtividade e melhorar o serviço ao cliente.

Weisband e Reinig (1995) mencionam a melhoria na supervisão da comunicação entre os empregados, melhoria nos métodos para estimar a produtividade e fluxo de trabalho, e um aperfeiçoamento no feedback a dar ao empregado.

Grodzinsky e Gumbus (2005) indicam na sua pesquisa que as grandes empresas têm ganhos entre 15 a 20% na produtividade devido às restrições no acesso à *Internet*.

Segundo Young e Case (2004) as políticas das organizações de utilização da *Internet* têm se mostrado eficazes, oferecendo protecção a potenciais processos legais devido a despedimentos ou processos disciplinares resultantes do abuso da Internet.

Concomitantemente, embora grande parte dos empregados suporte a implementação de ferramentas de controlo de acesso à *Internet* (Allen et al., 2007; Miller & Weckert, 2000) acautelam que sejam utilizados meios menos evasivos à privacidade pessoal. É necessário porventura existir alguma tolerância, pois o acesso à *Internet* no local de trabalho para motivos pessoais é inevitável (Smith & Faley, 2001; Cox et al., 2005; Arnesen, & Weis, 2007). Stanton (2002) menciona também que é possível que a utilização da Internet para motivos pessoais no trabalho se tratar do mesmo tipo de acções como as chamadas pessoais, ou efectuar tarefas pessoais durante a hora de almoço, ou conversar junto da máquina de água ou café, que caracterizam os trabalhos com alto grau de autonomia.

A própria Comissão Nacional de Protecção de Dados adverte que devem-se considerar todas as vantagens que o acesso à *Internet* “traz para o desenvolvimento da capacidade de investigação, autonomia e iniciativa do trabalhador, aspectos que podem ser capitalizados em benefício da empresa” (CNPD, 2002, p1), e que:

“Perante a massificação dos meios de comunicação é ilógico, irrealista e contraproducente que, no contexto da relação de trabalho, se proíba, de forma absoluta, a utilização do correio electrónico e o acesso à *Internet* para fins que não sejam estritamente profissionais” (CNPD, 2002, p1).

2.2.4.5. As consequências do controlo do acesso à *Internet* no local de trabalho

Stanton (2002) argumenta que é perfeitamente plausível que dentro de uma grande organização exista um pequeno número de indivíduos que abusam do acesso à internet. Mas posteriormente começou a inferir-se que o acesso à *Internet* irrestrito transforma os indivíduos, particularmente aqueles com predição para os comportamentos aditivos, em viciados na *Internet*. Esta generalização destes casos isolados para toda a população laboral da organização, ou até apenas para aqueles indivíduos que utilizam a *Internet* mais frequentemente que os seus colegas, parece bastante forçado.

Quando se fala das possíveis consequências que o controlo do acesso pode trazer, destaca-se dois elementos organizacionais a competirem: o direito à privacidade por parte dos empregados, e o desejo da organização de controlar os seus empregados. Esta disputa pode levar a vários resultados potenciais, onde se incluem, a confiança a lealdade, e a identificação do indivíduo na organização, (D'Urso, 2006). A confiança, mais especificamente a confiança do indivíduo na organização é obviamente um assunto importante. É extremamente difícil de prever-se o como o empregado pode agir se tiver medo que exista uma invasão da sua privacidade no espaço de trabalho (Smith & Faley, 2001, Stanton & Stam, 2003; D'Urso, 2006). A lealdade com organização implica a ligação que o indivíduo tem com a sua empresa. Esta ligação pode ser bastante comprometida se o empregado tiver a percepção que existe um ambiente de desconfiança por parte da entidade empregadora (Smith & Faley, 2001, D'Urso, 2006). Quanto à identificação do indivíduo com organização, o controlo do acesso à *Internet* é potencialmente contra-produtivo para empregados que se identificam os valores da organização e que os objectivos profissionais se encontram alinhados com a missão da organização (Stanton, 2002; D'Urso, 2006).

O controlo do acesso à *Internet* tem assim uma conotação controversa devido às possíveis consequências negativas que rodeiam a sua implementação, uma vez que se não for planeada correctamente pode ter graves efeitos psicológicos negativos nos empregados e prejuízos para a organização (Alge, Ballinger & Green, 2004). Esses efeitos negativos incluem danos na percepção de privacidade e de justiça nos empregados, o aumento do stress, inibição da interacção social (Alge et al., 2004; Duane & Finnegan, 2005), actos de resistência por parte dos empregados, aumento do *Turnover*, os empregados poderem espalhar informações sobre mau ambiente de trabalho da empresa a outros prospectivos empregados, diminuição da motivação, e a organização poder ficar vulnerável a uma variedade de

problemas a nível jurídico (Young & Case, 2004; Allen et al., 2007). Outros efeitos negativos que podem surgir também problemas de saúde como stress, hipertensão, enxaquecas, ansiedade, depressão, fadiga e problemas do sistema músculo-esquelético (Flanagan, 1994).

Outros argumentos que se opõem implicam que o uso de controlo de acesso à *Internet* vai dar maior custos à empresa do que vai ajudar a poupar, podendo ainda se tornar mais uma distração aos gestores a outros assuntos mais importantes referentes à organização (Cox, Goette, & Young, 2005)

Estes factores apontam para a necessidade de um maior nível de responsabilidade na decisão da sua implementação e fiscalização por parte dos gestores (Grodzinsky & Gumbus, 2005). No entanto, ainda se verifica uma tendência para efectuar estas acções em segredo, com o objectivo de evitar controvérsias. É possível também, que os líderes ou gestores possam ficar algo frustrados quando percebem que a monitorização e feedback são esforços que tem pouco efeito no comportamento dos empregados ou que causam ainda mais consequências negativas (Alge et al., 2004). No final cabe aos gestores de avaliarem e fazerem o balanço da melhor decisão a tomar, na medida em que não se cause mais problemas do que aqueles que se estão a tentar resolver (D'Urso, 2006; Allen et al., 2007)

É importante verificar também que os constantes avanços tecnológicos implicam que cada vez mais vai ser mais difícil controlar e detectar incidentes de abuso do acesso à *Internet* pelos empregados com a proliferação do uso de *Internet Wireless* e das aplicações móveis dos próprios empregados (Young & Case, 2004).

2.3. O controlo do acesso à *Internet* no local de trabalho e a satisfação no trabalho

O referencial teórico mostra-nos que existe uma relação entre atitudes como a satisfação no trabalho e comportamentos de cidadania organizacional e comportamentos prosociais. Baseado nestes resultados, é razoável levantar a hipótese que os utilizadores frequentes da *Internet* contribuem tanto ou mais para as suas organizações, como os seus colegas que utilizam menos frequentemente a Internet (Stanton, 2002).

Stanton (2002) indicou também que organizações que fornecem benefícios como elevada velocidade da Internet, e não proibem a utilização pessoal ocasional, podem estar a promover um maior grau de satisfação de trabalho. Os seus resultados parecem desacreditar a

imagem do utilizador frequente da Internet tipicamente como o jovem do sexo masculino, com vontades incontroláveis de utilizar a Internet para fins pessoais em vez de interagir com os colegas ou de desempenhar um trabalho de forma produtiva. Os dados obtidos, argumentam que pelo contrário, um utilizador frequente da Internet é provavelmente um trabalhador satisfeito e produtivo.

Smith & Faley (2001) tinham anteriormente referido que os investimentos a nível de tecnologias de inovação no local de trabalho trazem várias vantagens, inclusive empregados mais satisfeitos.

Anandarajan et al., (2000) apontam que o uso da Internet e o tempo passado na Internet podem ter resultados positivos em aspectos como a satisfação geral com o trabalho.

Stanton (2002) verificou que os utilizadores frequentes da Internet tinham um maior nível de satisfação no trabalho e suporte organizacional, embora não se tenha conseguido provar nenhuma relação causal, e existindo de facto, a relação entre o uso da internet e as atitudes no trabalho é provavelmente indirecta.

Kallman³ indica que um dos aspectos negativos que o controlo do acesso à Internet pode causar, um dos principais é “a diminuição dos níveis de satisfação com o trabalho” (D’Urso, 2006).

Urbaczewski e Jessup (2002) afirmaram ainda que à medida que as acções de controlo tomam maior frequência ou intensidade, a satisfação dos trabalhadores no trabalho vai ser afectada negativamente.

Outro estudo verificou a percepção ou conhecimento que o controlo ocorre também pode influenciar a satisfação. Os indivíduos que tinham conhecimento que estavam a ser controlados no seu acesso à Internet, estavam geralmente menos satisfeitos do que os indivíduos que não tinha conhecimento que estavam a ser controlados (Urbaczewski & Jessup, 2002).

A pesquisa realizada por Chalykoff e Kochan (1994, p.400) mostrou que o controlo do acesso à Internet influenciou a satisfação com o trabalho dos trabalhadores. O seu estudo verificou que a variável satisfação com o controlo do acesso à Internet está relacionada com a satisfação com o trabalho.

³ Kallman, E. (1993). *Electronic monitoring of employees: issues and guidelines*. Journal of Systems Management, 44 (6), 17-21.

Outro estudo demonstrou também que usando controlo do acesso à Internet para fornecer feedback para o seu desempenho tem maior satisfação com o controlo do acesso à Internet, e simultaneamente, maior satisfação com o trabalho (Urbaczewski & Jessup, 2002).

De acordo com o referencial teórico considerado o controlo do acesso à *Internet* pode ser efectuado de três maneiras essenciais, através de controlo informático, políticas da organização e através de legislação (Urbaczewski & Jessup, 2002; Wen, Schwieger & Gershuny, 2007; Sonfield, 2007). Iremos então utilizar estas utilizações como variáveis em conjunto com a satisfação global de Hackman e Oldham (1975) e as nove facetas de satisfação com o trabalho de Spector (1985).

Foram consideradas assim como variáveis dependentes a satisfação global com o trabalho e as facetas da satisfação com o trabalho. Foram consideradas como variáveis independentes o controlo informático, as políticas da organização e a legislação, referentes ao controlo do acesso à *Internet*. E como variáveis de caracterização sócio-demográfica foram consideradas o sexo, idade, antiguidade na empresa, anos de trabalho, habilitações escolares, conhecimento informático e empresa.

Assim, de acordo com Chalykoff e Kochan (1994, p.400) e Urbaczewski e Jessup (2002), se a percepção e conhecimento da existência de controlo do seu acesso à *Internet* afecta a satisfação com o trabalho dos colaboradores, e à medida que esta forma de controlo se torna mais intensa ou frequente esta é influenciada negativamente, já que o controlo informático é o mais rapidamente e facilmente observado e experienciado pelos colaboradores, pode-se propor que existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e as variáveis da satisfação com o trabalho. São então propostas as seguintes hipóteses:

H1) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação global com o trabalho.

H2) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com o salário.

H3) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com a supervisão.

H4) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com a promoção.

H5) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com os benefícios adicionais.

H6) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com as recompensas contingenciais.

H7) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com as condições operantes.

H8) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com os colegas.

H9) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com a natureza do trabalho.

H10) Existe uma relação negativa entre o controlo informático do acesso à *Internet* e a satisfação com a comunicação.

Por outro lado se os empregados tiverem conhecimento e percepção dos benefícios a obter através do controlo do acesso à *Internet*, e se lhes for possível terem algum poder para planeamento nos sistemas de controlo ou na elaboração da política da organização, estes terão maior abertura nas suas fronteiras de controlo e maior aceitação (Stanton & Stam, 2003; Allen, Coopman, Hart, & Walker, 2007). Assim pode-se propor que as políticas da organização terão uma relação positiva com as facetas da satisfação com o trabalho. São então propostas as seguintes hipóteses:

H11) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação global com o trabalho.

H12) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com o salário.

H13) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a supervisão.

H14) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a promoção.

H15) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com os benefícios adicionais.

H16) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com as recompensas contingenciais.

H17) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com as condições operantes.

H18) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com os colegas.

H19) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a natureza do trabalho.

H20) Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a comunicação.

O enquadramento legal transcende o colaborador e a organização, como tal pode-se com base na existência, conhecimento e aplicação da legislação em vigor por parte da organização poderá ajudar a que os colaboradores tenham maior abertura nas suas fronteiras de controlo e maior aceitação (Stanton & Stam, 2003; Allen, Coopman, Hart, & Walker, 2007). Assim pode-se propor que a legislação tenha uma relação positiva com as facetas da satisfação com o trabalho. São então propostas as seguintes hipóteses:

H21) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação global com o trabalho.

H22) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com o salário.

H23) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a supervisão.

H24) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a promoção.

H25) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com os benefícios adicionais.

H26) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com as recompensas adicionais.

H27) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com as condições operantes.

H28) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com os colegas.

H29) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a natureza do trabalho.

H30) Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à *Internet* e a satisfação com a comunicação.

Depois da validação dos parâmetros, no caso de se verificar que as dimensões propostas se alteram ou subdividem, o quadro de hipóteses será revisto face aos novos resultados.

Capítulo 3.

3. Método

3.1. Participantes

Foram utilizadas na recolha da amostra, três grandes empresas, duas delas nacionais, que operam na área dos transportes públicos (Empresa A), de distribuição alimentar e logística (Empresa B) e sistemas de informação e serviços (Empresa C).

As empresas seleccionadas têm os seus serviços centrais localizados na região de Lisboa e tem subdelegações espalhadas pelo país.

Foram utilizados os seguintes critérios considerados para a inclusão na amostra: (i) antiguidade na empresa igual ou superior a um ano e (ii) que trabalhassem em uma das empresas seleccionadas há pelo menos um ano, que trabalhassem com um computador e algum tipo de ligação à *Internet*.

A amostra utilizada é de conveniência, sendo constituída por 135 participantes, dos quais 61 (45,2%), são colaboradores da Empresa A, 44 (32,6%) são colaboradores da Empresa B e 30 (22,2%) são da Empresa C (Quadro 1).

Quadro 1 - Distribuição da frequência por Empresa

Empresa	Número de respostas	Percentagem
Empresa A	61	45,2%
Empresa B	44	36,6%
Empresa C	30	22,2%
Total	135	100%

A percentagem de participantes masculinos é ligeiramente superior (55,6%) à dos participantes femininos (44,4%) (Quadro 2).

Quadro 2 - Distribuição da frequência por sexo

Sexo	Número de respostas	Percentagem
Masculino	75	55,6%
Feminino	60	44,4%
Total	135	100%

A amostra distribui-se pelos diversos escalões etários, sendo a média (M) de idades de 39,91 anos, com um Desvio Padrão (DP) de 11,227, e uma idade mínima de 20 anos e máxima de 68 anos (Quadro 3).

Quadro 3 – Distribuição das frequências por Idade

Idade	Número de respostas	Percentagem
20-29	31	23%
30-39	35	25,9%
40-49	29	21,5%
50-59	36	26,7%
60-69	2	1,5%
Não preencheu	2	1,5%
Total	135	100%

Quanto ao estado civil da amostra (Quadro 4), 49 (36,3%) dos participantes são solteiros, 71 (52,6%) são casados ou estão numa união de facto, 11 (8,1%) são divorciados ou separados e 3 (2,2%) são viúvos.

Quadro 4. Distribuição de frequências por Estado Civil

Estado Civil	Número de respostas	Percentagem
Solteiro	49	36,3%
Casado/ União de facto	71	52,6%
Divorciado/ Separado	11	8,1%
Viúvo	3	2,2%
Não preencheu	1	0,7%
Total	135	100%

A média de tempo de trabalho é de 18,68 anos, com um desvio padrão de 11,615, distribuindo-se entre um mínimo de 1 ano e um máximo de 46 anos (Quadro 5).

Quadro 5. Distribuição de frequências por tempo de trabalho

Tempo de trabalho	Número de respostas	Percentagem
1-9	33	24,4%
10-19	35	25,9%
20-29	36	26,7%
30-39	24	17,8%
40-49	5	3,7%
Não preencheu	2	1,5%
Total	135	100%

A média de antiguidade da amostra é de 13,83 anos com o desvio padrão de 11,052 distribuindo-se entre uma antiguidade mínima de 1 ano e máxima de 35 anos (Quadro 6).

Quadro 6. Distribuição de frequências por Antiguidade

Antiguidade	Número de respostas	Percentagem
1-7	50	37%
8-14	24	17,8%
15-21	21	15,6%
22-28	14	10,4%
29-35	24	17,8%
Não preencheu	2	1,5%
Total	135	100%

Em média cada participante trabalhou em 2,64 empresas, apresentando a amostra um DP de 1,843 e uma distribuição entre 1 e 12 empresas (Quadro 7).

Quadro 7. Distribuição de frequências por número de empresas

Número de empresas	Número de respostas	Percentagem
1-2	78	57,8%
3-4	42	31,1%
5-6	11	8,1%
7-8	1	0,7%
9-10	1	0,7%
11-12	2	1,5%
Total	135	100%

A maioria dos participantes na amostra tem habilitações no nível do ensino superior (55,6%) (Quadro 8).

Quadro 8. Distribuição de frequências por Habilitações literárias

Habilitações literárias	Número de respostas	Percentagem
Até ao 6.º ano	2	1,5%
Até ao 9.º ano	8	5,9%
Até ao 12.º ano	50	37%
Ensino superior	75	55,6%
Total	135	100%

Quanto ao conhecimento informático a maioria dos participantes apresenta conhecimentos de informática de nível intermédio (57%) (Quadro 9).

Quadro 9. Distribuição de frequências por Conhecimento informático

Conhecimento informático	Número de respostas	Percentagem
Básico	39	28,9%
Intermédio	77	57%
Avançado	50	14,1%
Total	135	100%

3.2. Medidas e Instrumentos

No presente trabalho foram utilizados três escalas, duas sobre a satisfação com o trabalho e uma sobre o controlo do acesso à *Internet*.

Na avaliação da satisfação global com o trabalho, foi utilizada a escala “Job Diagnostic Survey” (JDS) de Hackman & Oldham (1975). O JDS na sua totalidade é constituído por várias Sub-escalas, sete secções e 83 itens que medem várias medidas das características do trabalho, incluído algumas facetas da satisfação do trabalho e a satisfação global com o trabalho (Hackman & Oldham, 1975). No presente trabalho apenas foi utilizada a Sub-escala de satisfação global com o trabalho, constituída por cinco afirmações, com um formato de resposta original de sete pontos de intensidade de concordância com a afirmação, que para uniformização das escalas, optou-se por utilizar um formato de resposta de cinco graus de intensidade de concordância, em que resposta é dada numa escala tipo Likert de cinco posições, no qual (1) corresponde a “Discordo totalmente” e (5) “Concordo totalmente”.

Utilizou-se a adaptação para português desta Sub-escala realizada por Nascimento (2006). No Quadro 10 está descrito as afirmações que compõem os itens que constitui esta Sub-escala, e os códigos utilizados no seu tratamento estatístico (Quadro 10).

Quadro 10 – Sub-escala da satisfação global com o trabalho

Sub-escala da Satisfação Global com o trabalho	
05: Na generalidade, estou muito satisfeito com este trabalho	S_GI_05
10: Penso frequentemente em deixar este trabalho (R)	S_GI_10_i
16: Na generalidade, estou satisfeito com o tipo de tarefas que faço neste trabalho	S_GI_16
21: Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, está muito satisfeita com as tarefas que fazem	S_GI_21
26: Na minha opinião, as pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, pensam frequentemente em mudar (R)	S_GI_26_i

(R) Item a reverter

Para a medição das facetas da satisfação com o trabalho, foi utilizado a escala “Job Satisfaction Survey” (JSS) de Spector (1985), constituída por nove Sub-escalas de facetas da satisfação e 36 itens.

Originalmente a escala era constituído por um formato de resposta de seis pontos de intensidade de concordância com a afirmação, que para o presente trabalho para

uniformização das escalas, optou-se por utilizar um formato de resposta de cinco graus de intensidade de concordância, em que resposta é dada numa escala de Likert de cinco pontos, no qual (1) corresponde a “Discordo totalmente” e (5) “Concordo totalmente”.

A presente escala não estava aferida para a população portuguesa, pelo que, o texto das afirmações foi traduzido para português pelo sistema de tradução/retroversão, seguida de pré-teste.

Nos quadros numerados de 11 a 19 estão descritas as afirmações e os itens e os códigos utilizados no seu tratamento estatístico de cada uma das nove Sub-escalas das facetas da satisfação com o trabalho.

Quadro 11 – Sub-escala da satisfação com o salário

Sub-escala da Satisfação com o Salário	
01: Sinto que sou pago de forma justa pelo trabalho que faço	S_F_Sal_01
12: Aumentos de salário não são significativos (R)	S_F_Sal_12_i
23: Eu sinto que não sou apreciado pela organização quando penso no que me pagam (R)	S_F_Sal_23_i
33: Sinto-me satisfeito com as minhas possibilidades de aumento salarial	S_F_Sal_33

(R) Item a reverter

Quadro 12 – Sub-escala da satisfação com o Promoção

Sub-escala da Satisfação com a Promoção	
02: Há poucas possibilidades de promoção no meu emprego (R)	S_F_Pro_02_i
13: Aqueles que têm um bom desempenho têm boas possibilidades de serem promovidos	S_F_Pro_13
24: As pessoas progridem na carreira nesta empresa de forma semelhante a outras empresas que conheço	S_F_Pro_24
38: Estou satisfeito com as minhas possibilidades de promoção	S_F_Pro_38

(R) Item a reverter

Quadro 13 – Sub-escala da satisfação com o Supervisão

Sub-escala da Satisfação com a Supervisão	
03: O meu supervisor é competente a fazer o seu trabalho	S_F_Sup_03
14: O meu supervisor é injusto para mim (R)	S_F_Sup_14_i
25: O meu supervisor mostra pouco interesse nos sentimentos dos seus subordinados (R)	S_F_Sup_25_i
35: Gosto do meu supervisor	S_F_Sup_35

(R) Item a reverter

Quadro 14 – Sub-escala da satisfação com os benefícios adicionais

Sub-escala da Satisfação com os benefícios adicionais	
04: Não estou satisfeito com os benefícios que recebo (R)	S_F_Ben_04_i
15: Os benefícios que recebo são tão bons como na maioria das outras organizações que conheço	S_F_Ben_15
27: Os benefícios que temos nesta empresa são justos	S_F_Ben_27
34: Há benefícios que não temos nesta empresa, mas que devíamos ter (R)	S_F_Ben_34_i

(R) Item a reverter

Quadro 15 – Sub-escala da satisfação com as recompensas contingenciais

Sub-escala da Satisfação com as recompensas contingenciais	
06: Quando faço um bom trabalho, recebo o reconhecimento devido	S_F_Rec_06
17: Eu não sinto que o trabalho que faço seja apreciado (R)	S_F_Rec_17_i
28: Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui (R)	S_F_Rec_28_i
37: Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deviam (R)	S_F_Rec_37_i

(R) Item a reverter

Quadro 16 – Sub-escala da satisfação com as condições operantes

Sub-escala da Satisfação com as condições operantes	
07: Há muitas regras e procedimentos que fazem com que seja difícil fazer um bom trabalho (R)	S_F_Con_07_i
18: Os meus esforços para fazer um bom trabalho são afectados por aspectos burocráticos	S_F_Con_18
29: Tenho muito trabalho para fazer (R)	S_F_Con_29_i
36: Tenho demasiada papelada (R)	S_F_Con_36_i

(R) Item a reverter

Quadro 17 – Sub-escala da satisfação com os colegas

Sub-escala da Satisfação com os colegas	
08: Eu gosto das pessoas com quem trabalho	S_F_Col_08
19: Eu acho que tenho de trabalhar mais arduamente porque as pessoas com quem trabalho são incompetentes (R)	S_F_Col_19_i
30: Gosto dos meus colegas	S_F_Col_30
39: Existe demasiadas disputas e conflitos no trabalho (R)	S_F_Col_39_i

(R) Item a reverter

Quadro 18 – Sub-escala da satisfação com a natureza do trabalho

Sub-escala da Satisfação com a natureza do trabalho	
09: Por vezes sinto que o meu trabalho é irrelevante (R)	S_F_Nat_09_i
20: Eu gosto das tarefas que faço no meu trabalho	S_F_Nat_20
32: Sinto orgulho a fazer o meu trabalho	S_F_Nat_32
40: O meu trabalho é agradável	S_F_Nat_40

(R) Item a reverter

Quadro 19 – Sub-escala da satisfação com a comunicação

Sub-escala da Satisfação com a comunicação	
11: A comunicação é boa dentro desta organização	S_F_Com_11
22: Os objectivos desta organização não são claros para mim (R)	S_F_Com_22_i
31: Frequentemente sinto que não sei o que está a acontecer com a organização (R)	S_F_Com_31_i
41: As minhas tarefas do trabalho não me foram completamente explicadas (R)	S_F_Com_41_i

(R) Item a reverter

Para a medição das dimensões do controlo do acesso à *Internet*, como não foi identificado qualquer instrumento que avaliasse estas características, foi criada uma escala constituída por três Sub-escalas e 23 itens com um formato de resposta dada numa escala tipo Likert de cinco pontos, no qual (1) corresponde a “Discordo totalmente” e (5) “Concordo totalmente”.

Esta escala foi criado através da formulação de afirmações com base no referencial teórico abordado, alvos de entrevistas semi-estruturada a alguns indivíduos de uma amostra

preliminar, onde foram identificadas algumas perguntas menos claras que foram reformuladas, alteradas ou eliminadas na versão final, que posteriormente foi alvo de um pré-teste antes da aplicação do trabalho em estudo.

Segundo o referencial teórico, o controlo do acesso à *Internet* pode ser feito essencialmente de três maneiras, de forma electrónica ou informática, explícita na política da organização, ou de forma legislativa (Urbaczewski & Jessup, 2002; Wen, Schwieger & Gershuny, 2007; Sonfield, 2007). Dai a escolha dessas três facetas como base da criação da escala, para se expandir cada uma delas com várias afirmações.

Dentro do controlo informático do acesso à *Internet* existem várias ferramentas ou metodologias disponíveis. As mais comuns identificadas são as que tem a capacidade de filtro ou bloqueio, monitorização por *Keystroke*, de monitorização do correio electrónico, de aplicações utilizadas, de actividades por janelas, e visualização do sistema remoto, como já foram referidas anteriormente (Wen et al., 2007). Assim foram criadas várias afirmações, de acordo com cada um destes métodos, de acordo com uma linguagem clara e simples, de maneira ao conhecimento informático não se tornar uma variável problemática influenciando as respostas. Posteriormente algumas afirmações foram reformuladas com base no *feedback* obtido pelas entrevistas. Pode-se verificar a descrição das nove afirmações e códigos utilizados no procedimento estatístico da Sub-escala do controlo do acesso à *Internet* no Quadro 20.

Quadro 20 – Sub-escala do Controlo do acesso informático à *Internet*

Sub-escala do Controlo Informático	
01: Na minha empresa o acesso a certo tipo de sites está bloqueado	CAI_01
02: A minha empresa bloqueou o acesso a algumas aplicações ou programas que utilizam a Internet	CAI_02
03: Na minha empresa posso aceder ao meu E-mail pessoal	CAI_03
04: A minha empresa tem acesso ao histórico dos sites que acedo	CAI_04
05: A minha empresa tem acesso à informação sobre aplicações que utilizei	CAI_05
06: A minha empresa tem acesso ao meu E-mail da empresa	CAI_06
07: A minha empresa tem acesso à minha conta de E-mail pessoal quando a utilizo na empresa	CAI_07
08: A minha empresa guarda toda a informação que é inserida através do teclado no computador	CAI_08

As políticas da organização para a utilização da *Internet* explicitam até que grau o acesso da *Internet* ou do *E-mail* pessoal é permitido na organização. Compreendem o horário e duração que esse acesso é permitido, incluem o tipo de acesso que é estritamente proibido, e abrangem como a organização supervisiona esse acesso dos empregados (Sonfield, 2007). É também necessário que a política esteja escrita formalmente e colocada nos manuais de procedimentos da organização, onde devem estar claros qual os direitos que a organização se reserva quanto aos seus bens, podendo efectuar auditorias, ou estipulando quais os outros meios de controlo ou monitorização ao equipamento informático e os comportamentos inapropriados que não são tolerados e respectivas acções disciplinares. Por fim deve ser confirmado que todos os empregados compreendem e tomam conhecimento da sua responsabilidade para o cumprimento da política da organização (Cox et al., 2005; Wen et al., 2007; Arnesen & Weis, 2007). A forma em como os colaboradores estão envolvidos no planeamento, elaboração e implementação das políticas de acesso também parecem ser aconselhadas para o maior acolhimento destas alterações (Stanton & Stam, 2003; Young & Case, 2004; Allen, Coopman, Hart, & Walker, 2007). Foram assim criadas varias afirmações com base nas características que as políticas das organizações abrangem, dos direitos que as organizações e reservam, e acções disciplinares, assim como o direito à participação dos colaboradores no processo de implementação.

Pode-se observar a descrição das dez afirmações constituintes da Sub-escala das políticas da organização do controlo do acesso à *Internet* e os códigos utilizados no procedimento estatístico no Quadro 21.

Por último, a legislação implica as normas éticas e legais que a organização tem que cumprir quando utiliza qualquer um dos métodos já referidos. Na legislação portuguesa ainda não se encontra muito clara quanto às questões de controlo de acesso à *Internet* sem a concordância do empregado, mas que essencialmente a entidade empregadora devesse informar os seus colaboradores dos regulamentos internos ou outros aspectos relevantes, afixando essas normas nos locais de trabalho, com tempo para os colaboradores tomarem conhecimento. (DL 7/2009 de 12 de Fevereiro na redacção actual, p117). E simultaneamente a Lei 67/98 de 26 de Outubro de protecção dos dados pessoais recomenda a protecção e respeito no tratamento dos dados pessoais dos trabalhadores, na utilização de alguns métodos que possam comprometer alguma informação pessoal (DL 67/98 de 26 de Outubro, p459).

Assim foram criadas afirmações com caracterizando a informação que os colaboradores receberam na sua organização relativamente às condições de utilização, formas de controlo, consequências de má utilização, e direitos a que a organização se reserva.

Algumas das afirmações desta escala foram sujeitas a reformulações, rectificações a nível da clareza da linguagem, com base nos comentários e sugestões apresentadas nas entrevistas efectuadas antes do pré-teste.

Pode-se observar a descrição das quatro afirmações constituintes da Sub-escala da legislação do controlo do acesso à *Internet* e os códigos utilizados no procedimento estatístico no Quadro 22.

Quadro 21 – Sub-escala das políticas da organização de controlo do acesso à *Internet*

Sub-escala das políticas da organização	
10: Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet	CAI_10
11: Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está explícito e até descrito a utilização da Internet ou do E-mail pessoal que me é permitido	CAI_11
12: Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito o horário que me é permitido o acesso da Internet ou do E-mail pessoal	CAI_12
13: Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito tipo de acesso à Internet que é estritamente proibido	CAI_13
14: A política formal de acesso à Internet da minha empresa abrange como a organização controla ou supervisiona o acesso à Internet dos empregados	CAI_14
15: Na política formal de acesso à Internet da minha empresa está descrito os direitos que a organização se reserva quanto à possibilidade de efectuar auditorias ao seu equipamento informático	CAI_15
16: A política formal de acesso à Internet da minha empresa tem referência às respectivas acções disciplinares dos empregados que infringem as regras	CAI_16
17: Compreendi e assinei sobre termo de responsabilidade para o cumprimento da política da minha empresa de acesso à Internet	CAI_17
18: Tive oportunidade para dar a minha opinião quanto à política de acesso à Internet da minha empresa	CAI_18
19: Tive oportunidade de dar a minha opinião quanto à implementação da política de acesso à Internet da minha empresa	CAI_19

Quadro 22 – Sub-escala da legislação de controlo do acesso à *Internet*

Sub-escala da Legislação

20: Fui informado das condições de utilização da Internet para fins pessoais na minha empresa	CAI_20
21: Fui informado das formas de controlo do acesso à Internet na minha empresa	CAI_21
22: Fui informado das consequências da má utilização do acesso à Internet na minha empresa	CAI_22
23: A minha empresa reserva-se ao direito de fazer auditorias de controlo ao acesso que faço à internet	CAI_23

Simultaneamente com os instrumentos anteriores, foram incluídas variáveis demográficas para caracterização da população inquirida como o sexo, estado civil, idade, tempo de trabalho, antiguidade na empresa, número de empresas para que já trabalhou, nível de habilitações académicas e nível de conhecimento informático.

3.3. Procedimento

Foi enviada aos departamentos de recursos humanos ou aos conselhos de administração das respectivas empresas, uma carta formal descrevendo o presente estudo, as variáveis a investigar e o questionário a aplicar e pedindo autorização e a colaboração para a aplicação dos questionários aos colaboradores.

Foi posteriormente enviado através dos respectivos de recursos humanos por correio electrónico, o questionário para os seus colaboradores, referindo o carácter facultativo e voluntário na participação neste estudo, assim como a confidencialidade dos dados e a exclusividade dos resultados para fins académicos.

Era solicitado aos colaboradores que respondessem assinalando com uma cruz o seu grau de concordância numa escala de cinco posições cada posição.

Posteriormente após serem preenchidos pelos colaboradores, os questionários eram enviados de volta para o investigador.

Foi utilizada uma amostra de conveniência, dado que as empresas seleccionadas têm subdelegações por todo o país, pertencendo elas a diferentes áreas.

A aplicação dos questionários decorreu entre 26 de Maio e 31 de Agosto.

3.4. Opções metodológicas de análise dos dados

A análise estatística dos resultados foi efectuada através do programa “ Statistical Package for Social Sciences” (SPSS, 2010) versão 19.

A análise estatística ocorreu em várias fases. O primeiro momento consistiu com a análise descritiva dos dados demográficos para caracterização da amostra.

O segundo momento caracterizou-se pela inversão dos itens fraseados negativamente relativos às escalas de satisfação com o trabalho, nomeadamente as escalas de Hackman & Oldham (1975) e de Spector (1985).

O terceiro momento ocorreu com a validação dos instrumentos face à amostra e com o pré-teste efectuado às escalas a aplicar no questionário, através da realização do cálculo da média (M), desvio-padrão (DP) e coeficiente de Alpha de Cronbach das respectivas variáveis.

Num quarto momento foi efectuada a análise factorial, com as características seleccionadas da extracção de máxima verosimilhança, rotação Promax, o teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), o teste de esfericidade de Bartlett, com a análise dos “*factors loadings*” e das comunalidades e com a opção de ordenar por tamanho, para cada uma das Sub-escalas relativas ao questionário para se verifica o seu grau de consistência.

Num quinto momento foram efectuadas regressões lineares com extracção Enter e Backward para averiguar as relações de antecedência entre as variáveis: Por fim efectuou-se a confirmação do modelo e das hipóteses formuladas no presente estudo

De acordo com Gorsuch⁴ o número de indivíduos que integram a amostra vai afectar a precisão das estimativas estatísticas. É recomendado assim entre 10 e 20 pessoas por variável, e um mínimo de cinco, sendo que a regra que numa amostra não deve existir menos de 100 indivíduos (Hill & Hill, 2005).

Sendo a amostra é constituída por 135 participantes, é cumprido o mínimo dessa regra, embora fosse desejável ter um número maior de participantes.

⁴ Gorsuch, R. L. (2003). Factor analysis. In J.A.Schinka & W. F. Velicer (Eds), Handbook of Psychology: Research methods in psychology (pp.143-164).

O coeficiente de correlação de Pearson permite estabelecer o grau e a direcção da correlação entre duas variáveis. É representado por 'r' e os seus valores encontram-se entre -1 e 1. Quando r é 1 a correlação é considerada perfeita positiva, quando r é -1 a correlação é considerada negativa perfeita entre as duas variáveis, e quando r é 0 as duas variáveis não dependem linearmente uma da outra (Hill & Hill, 2005).

De acordo com o critério Nunnally (1978) uma escala apresenta uma boa fiabilidade quando o Alpha de Cronback é igual ou superior a 0,70 sendo considerada assim, que a escala tem uma boa consistência interna. Hill e Hill (2005) acrescentam também no entanto que apesar de considerar os valores de 0,60 a 0,70 fracos, apenas os valores inferiores a 0,60 são considerados inaceitáveis.

De acordo com Maroco (2007) o método de máxima verosimilhança foca-se na criação de factores que produzem correlações por matrizes de covariação da população, e não da amostra. A estimação dos valores da população é calculada tendo em conta a elevada probabilidade de estes pertencerem à amostra da matriz de correlação observada e não exige que as variáveis apresentem distribuição normal.

A técnica de rotação Promax procura elevar os valores próximos de zero, para simplificar as estruturas factoriais (Maroco, 2007). A Rotação Promax é uma técnica de rotação oblíqua, pressupondo, por isso, que os factores extraídos estejam correlacionados entre si. Procura elevar os valores próximos de zero, para a simplificar as estruturas factoriais (Maroco, 2007). Como parte de uma rotação Varimax, tem a vantagem de, caso os factores extraídos não estejam correlacionados a solução factorial extraída é igual à solução obtida se tivesse sido utilizada uma rotação Varimax.

Os valores de KMO procuram a identificação dos valores significativos relativamente à análise factorial e testa correlação entre variáveis. É recomendado que os valores de KMO de 0,90 a 1 é considerado excelente; de 0,8 a 0,9 é considerado bom; de 0,7 a 0,8 é considerado médio; de 0,6 a 0,7 é considerado medíocre; de 0,5 a 0,6 é considerado mau mas ainda aceitável; menor ou igual a 0,50 é considerado inaceitável (Maroco, 2007).

Factor loadings medem a correlação entre o factor comum e a variável observada e o valor recomendado para a sua aceitabilidade implica ser superior a 0,50 (Maroco, 2007).

De acordo com Hill & Hill (2005), comunalidades são compreendidas pela proporção de variância de cada variável inicial explicada pela solução factorial extraída. O valor recomendável para a sua aceitabilidade implica ser superior a 0,40.

Para testar as hipóteses do presente estudo, utilizou-se a regressão linear, com o objectivo de aferir a relação de antecedência das variáveis dependentes, as facetas da satisfação e a satisfação global com o trabalho, a partir do conjunto de variáveis independentes, a dimensões do controlo do acesso à Internet (Maroco, 2007).

Foi utilizada a selecção Enter, como técnica exploratória e a selecção backward, pois a variável menos significativa é removida sucessivamente até que fiquem no modelo apenas variáveis explicativas significativa do modelo (Maroco, 2007).

O valor de R^2 permite verificar a qualidade do ajustamento do modelo e a proporção da variância explicada pelo modelo. Consideram-se os seguintes valores: quando $R^2 = 0$ significa que modelo que se ajusta; quando $R^2 = 1$ implica ajustamento perfeito; quando $R^2 > 0,9$ significa que existe um bom ajuste; e quando $R^2 > 0,5$ é considerado o início do valor da aceitabilidade (Maroco, 2007).

O valor de significância é considerado aceitável quando este é menor que o limite de 0,05 ($p < 0,05$). E o valor do Beta (β) implica qual é a valência da relação no modelo e se esta é negativa ou positiva (Maroco, 2007).

Capítulo 4.

4. Validação dos instrumentos de medida face à amostra

4.1. Satisfação global com o trabalho

Na análise descritiva da escala da satisfação global com o trabalho (Quadro 23), todos os itens apresentam uma correlação entre si positiva significativa.

Pode-se observar que os itens obtêm uma média entre 3,17 e 3,89, e um desvio-padrão entre os 0,863 e 1,449. Destes resultados destaca-se o facto de todos os valores da média se encontrarem ligeiramente acima do ponto médio da escala e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão. Este facto pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para uma concordância parcial com as questões. Pode-se ver também que o item S_GL_21 "Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, está muito satisfeita com as tarefas que fazem", apresenta o menor valor da média e as correlações entre os restantes itens ligeiramente mais baixas.

A escala apresenta um valor do coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,811, podendo considerar-se como tendo uma boa consistência interna.

Quadro 23 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da satisfação global com o trabalho

Itens	M	DP	1	2	3	4	5	Alpha de Cronbach
1.S_GL_05	3,66	1,127	1					0,811
2.S_GL_10_i	3,89	1,049	0,656**	1				
3.S_GL_16	3,52	1,449	0,567**	0,463**	1			
4.S_GL_21	3,17	0,863	0,347**	0,330**	0,322**	1		
5.S_GL_26_i	3,20	1,149	0,464**	0,632**	0,394**	0,483**	1	

Nota: ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 24) permitiu a extracção de um factor que explica 47,658% da variância.

Verifica-se que o item S_GL_21 "Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, está muito satisfeita com as tarefas que fazem" apresentava um valor do Factor Loading (FL) ligeiramente abaixo do considerado aceitável (0,48), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (0,23). Mas verificando o valor que o Alpha de Cronbach não aumentaria significativamente se o item fosse eliminado (Quadro 56 do apêndice III) optou-se por manter todos os itens pertencentes à escala da satisfação global com o trabalho.

Quadro 24 – Análise factorial para a escala de satisfação global com o trabalho

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_GL_10_i	0,683	0,826
S_GL_05	0,600	0,775
S_GL_26_i	0,493	0,702
S_GL_16	0,377	0,614
S_GL_21	0,230	0,480

KMO = 0,756

4.2. Facetas da satisfação com o trabalho

4.2.1. Satisfação com o salário

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com o salário (Quadro 25) verificou-se que a M dos itens varia entre 2,59 e 3,16 valores, e que o DP entre 1,221 e 1,381. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem próximos do ponto médio da escala e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar neutralidade ou discordância parcial com as afirmações. O item S_F_Sal_12_i “os aumentos de salário não são significativos” apresenta o valor da média mais baixa, o que pode significar que os participantes tendiam a responder que discordavam parcialmente com a afirmação.

É possível presenciar que todos os itens constituintes apresentam uma correlação significativa positiva entre si, embora o item S_F_Sal_12_i “Os aumentos de salário não são significativos” apresente correlações com os restantes itens um pouco inferiores.

O valor do Alpha de Cronbach está no valor limite do aceitável (0,6685).

Quadro 25 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com o salário

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1,S_F_Sal_01	3,13	1,266	1				0,685
2,S_F_Sal_12_i	2,54	1,381	0,221**	1			
3,S_F_Sal_23_i	3,16	1,221	0,482**	0,227**	1		
4,S_F_Sal_33	2,59	1,272	0,464**	0,294**	0,469**	1	

**p < 0,01; * p < 0,05

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 26) permitiu a extracção de um factor que explica 38,545% da variância.

Verifica-se que o item S_GL_21 “Os aumentos de salário não são significativos” não apresentava um valor do FL considerado aceitável (0,358), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (0,128). Verificou-se também que sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach iria subir significativamente (Quadro 57 do Apêndice III). Assim, decidiu-se eliminar este item.

O constructo satisfação com o salário ficou assim constituído por três itens, apresentando um Alpha de Cronbach de 0,728, uma M de 2,959 e um DP de 1,008 (Quadro 69 do apêndice IV).

Quadro 26 – Análise factorial para a escala de satisfação com o salário

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Sal_33	0,479	0,692
S_F_Sal_23_i	0,475	0,689
S_F_Sal_01	0,459	0,678
S_F_Sal_12_i	0,128	0,358

KMO = 0,723

4.2.2. Satisfação com a promoção

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com a promoção (Quadro 27), pode-se confirmar que a M dos itens varia entre 2,51 e 2,97, o DP entre 1,029 e 1,219. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem entre o ponto dois e três da

escala e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar discordância parcial com as afirmações.

Pode-se também ver que todos os itens constituintes da satisfação com a promoção apresentam uma correlação significativa positiva, embora o item S_F_Pro_24 “As pessoas progridem na carreira nesta empresa de forma semelhante a outras empresas que conheço” apresente correlações com os restantes itens um pouco inferiores.

O valor do Alpha de Cronbach é considerado aceitável (0,763).

Quadro 27 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com a promoção

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Pro_02_i	2,51	1,219	1				0,763
2.S_F_Pro_13	2,97	1,207	0,531**	1			
3.S_F_Pro_24	2,90	1,029	0,267**	0,348**	1		
4.S_F_Pro_38	2,69	1,187	0,566**	0,605**	0,324**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 28) permitiu a extracção de um factor que explica 46,982% da variância.

Verifica-se que o item S_F_Pro_24 “As pessoas progridem na carreira nesta empresa de forma semelhante a outras empresas que conheço” não apresentava um valor do considerado aceitável (0,418), sendo o valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (0,175). Verificou-se também que sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach iria subir significativamente (Quadro 58 do Apêndice III). Assim, decidiu-se eliminar este item.

O constructo satisfação com a promoção ficou assim constituído por três itens, apresentando um Alpha de Cronbach de 0,796, uma M de 2,726 e um DP de 1,016 (Quadro 69 do apêndice IV).

Quadro 28 – Análise factorial para a escala de satisfação com a promoção

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Pro_38	0,632	0,795
S_F_Pro_13	0,583	0,763
S_F_Pro_02_i	0,490	0,700
S_F_Pro_24	0,175	0,418

KMO = 0,754

4.2.3. Satisfação com a supervisão

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com a supervisão (Quadro 29) pode-se observar que a M dos itens varia entre 3,64 e 4,01, o DP entre 1,096 e 1,218. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem entre o ponto médio da escala e ponto quatro, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar neutralidade ou concordância parcial com as afirmações.

Todos os itens constituintes da satisfação com a supervisão apresentam uma correlação significativa positiva entre si, embora o item S_F_Sup_14_i “O meu supervisor é injusto para mi” apresente correlações com os restantes itens um pouco inferiores.

Obteve-se um valor do Alpha de Cronbach de 0,785, podendo considerar ter-se verificado uma boa consistência interna.

Quadro 29 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com a supervisão

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Sup_03	4,01	1,096	1				0,785
2.S_F_Sup_14_i	3,91	1,206	0,300**	1			
3.S_F_Sup_25_i	3,64	1,218	0,544**	0,456**	1		
4.S_F_Sup_35	3,90	1,101	0,674**	0,364**	0,551**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 30) permitiu a extracção de um factor que explica 50,186% da variância.

Verifica-se que o item S_F_Sup_14_i “O meu supervisor é injusto para mim” não apresentava um valor do FL considerado aceitável (0,460), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (0,212). Tendo-se verificado que sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente (Quadro 59 do Apêndice III). Decidiu-se manter todos os itens desta sub-escala.

Quadro 30 – Análise factorial para a escala de satisfação com a supervisão

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Sup_35	0,681	0,825
S_F_Sup_03	0,630	0,794
S_F_Sup_25_i	0,484	0,696
S_F_Sup_14_i	0,212	0,460

KMO = 0,736

4.2.4. Satisfação com os benefícios adicionais

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com os benefícios adicionais (Quadro 32) pode-se presenciar que a M dos itens varia entre 2,41 e 3,39 valores, e o DP entre 1,153 e 1,728. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem próximos do ponto dois da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar discordância parcial com as afirmações.

Pode-se também verificar que os itens constituintes da sub-escala satisfação com os benefícios adicionais apresentam uma correlação significativa positiva, embora os itens S_F_Ben_15 “Os benefícios que recebo são tão bons como na maioria das outras organizações que conheço” e S_F_Ben_27 “Os benefícios que temos nesta empresa são justos” apresentassem correlações não significativas com os restantes itens.

O valor do Alpha de Cronbach da variável não é aceitável (0,289) sugerindo a eliminação dos itens S_F_Ben_15 “Os benefícios que recebo são tão bons como na maioria das outras organizações que conheço” e S_F_Ben_27 “Os benefícios que temos nesta empresa são justos”.

Quadro 31 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta benefícios adicionais

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Ben_04_i	2,90	1,281	1				0,289
2.S_F_Ben_15	2,81	1,194	0,193*	1			
3.S_F_Ben_27	3,39	1,728	0,102	0,099	1		
4.S_F_Ben_34_i	2,41	1,153	0,388**	0,171	0,136	1	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 32) permitiu a extracção de um factor que explica 22,426% da variância.

Verifica-se que os itens S_F_Ben_15 “Os benefícios que recebo são tão bons como na maioria das outras organizações que conheço” e S_F_Ben_27 “Os benefícios que temos nesta empresa são justos” não apresentavam um valor do FL considerado aceitável (respectivamente de 0,295 e 0,198), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (respectivamente de 0,087 e 0,039).

Verificou-se que sendo estes itens eliminados o valor do Alpha de Cronbach iria subir significativamente (Quadro 60 do Apêndice III). Optou-se por isso por elimina-los da sub-escala, apesar de não recomendado medir um constructo latente unicamente com duas variáveis manifestas de tipo ordinal.

Pelo exposto o constructo latente benefícios adicionais, ficou a ser medido por duas variáveis manifestas, apresentando um valor do Alpha de Cronbach de 0,557, uma M de 2,674 e um DP de 1,041 (Quadro X do apêndice II).

Quadro 32 – Análise factorial para a escala de satisfação com benefícios adicionais

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Ben_34_i	0,397	0,63
S_F_Ben_04_i	0,374	0,61
S_F_Ben_15	0,087	0,295
S_F_Ben_27	0,039	0,198

KMO = 0,591

4.2.5. Satisfação com as recompensas contingenciais

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com as recompensas contingenciais (Quadro 33), pode-se ver que a M dos itens varia entre 2,79 e 3,36 valores, o DP entre 1,179 e 1,305. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem próximos do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar neutralidade com as afirmações, embora o item S_F_Rec_37_i “Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deviam” apresente um valor de média ligeiramente mais baixo do que os restantes. Pode-se observar também que todos os itens constituintes da satisfação com as recompensas contingenciais apresentam uma correlação significativa positiva.

É apresentado um Alpha de Cronbach de 0,774 para a escala, podendo ser descrita como tendo uma boa consistência interna.

Quadro 33 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta recompensas contingenciais

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Rec_06	3,14	1,245	1				0,774
2.S_F_Rec_17_i	3,36	1,247	-0,561**	1			
3.S_F_Rec_28_i	2,92	1,305	0,362**	0,412**	1		
4.S_F_Rec_37_i	2,79	1,179	0,500**	0,499**	0,430**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 34) permitiu a extracção de um factor que explica 47,038% da variância.

Verifica-se que o item S_F_Rec_28_i “Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui” apresentava um valor da comunalidade extraída inferior ao considerado como aceitável (0,308), mas, em contrapartida, apresenta um valor do FL considerado aceitável (0,555).

Verificou-se também que sendo este item eliminado, o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente (Quadro 61 do Apêndice III). Optou-se por isso por manter todos os quatro itens desta sub-escala.

Quadro 34 - Análise factorial para a escala de satisfação com recompensas contingenciais

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Rec_17_i	0,562	0,750
S_F_Rec_06	0,522	0,723
S_F_Rec_37_i	0,489	0,699
S_F_Rec_28_i	0,308	0,555
KMO = 0,769		

4.2.6. Satisfação com as condições operantes

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com as condições operantes (Quadro 35) pode-se verificar que a M dos itens varia entre 1,87 e 2,92, e o DP entre 0,885 e 1,270. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem abaixo do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão. Podendo-se concluir que os participantes não se encontram satisfeitos com as condições operantes.

Pode-se também verificar que todos os itens apresentam uma correlação significativa positiva, excepto o item S_F_Con_29_i “Tenho muito trabalho para fazer” que apresenta correlações não significativas com os restantes itens. Verifica-se também que valor do Alpha de Cronbach não é aceitável (0,540).

Quadro 35 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com as condições operantes

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Con_07_i	2,92	1,270	1				0,540
2.S_F_Con_18	2,96	1,200	0,390**	1			
3.S_F_Con_29_i	1,87	0,885	0,077	-0,082	1		
4.S_F_Con_36_i	2,83	1,231	0,287**	0,299**	0,309**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 36) permitiu a extracção de um factor que explica 33,349% da variância.

A análise factorial indicou um erro no cálculo do FL e da comunalidade extraída do item S_F_Con_29_i, e considerando que este item tem as piores correlações com os restantes optou-se por o eliminar.

Verifica-se que o item S_F_Con_36_i “Tenho demasiada papelada” não apresentava um valor do FL considerado aceitável (0,469), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (0,220). Verificou-se também que sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente (Quadro 62 do Apêndice III). Manteve-se este item para que o constructo latente seja medido pelo menos por três variáveis manifestas.

Todos os outros valores estão de acordo com os valores recomendados para a sua aceitabilidade, a dimensão promoção ficou assim constituída por três itens, apresentando um Alpha de Cronbach de 0,591, uma M de 2,904 e um DP de 0,915. (Quadro 69 do apêndice IV).

Quadro 36 – Análise factorial para a escala de satisfação com condições operantes

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Con_18	0,406	0,637
S_F_Con_07_i	0,374	0,612
S_F_Con_36_i	0,220	0,469
KMO = 0,626		

4.2.7. Satisfação com os colegas

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com os colegas (Quadro 37) pode-se verificar que a M dos itens varia entre 2,98 e 4,23, e o DP entre 0,810 e 1,323. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem acima do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar concordância com as afirmações. O item S_F_Col_39_i “Existe demasiadas disputas e conflitos no trabalho” apresenta um valor mais baixo do que os restantes, que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar neutralidade ou discordância parcial com a afirmação. Pelo oposto pode-se verificar que o item S_F_Col_08 “Eu gosto das pessoas com quem trabalho” obteve o menor valor de desvio-padrão e o maior valor de média, o que

pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma forte tendência para demonstrar concordância com a afirmação. Pode-se ver também que todos os itens constituintes da satisfação com os colegas apresentam uma correlação significativa positiva.

A escala apresenta um valor de Alpha de Cronbach de 0,704, o que demonstra uma boa consistência interna.

Quadro 37 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com os colegas

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Col_08	4,23	0,810	1				0,704
2.S_F_Col_19_i	3,99	1,136	0,448**	1			
3.S_F_Col_30	4,16	0,874	0,758**	0,384**	1		
4.S_F_Col_39_i	2,98	1,323	0,306**	0,310**	0,328**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 38) permitiu a extracção de um factor que explica 47,195% da variância.

Verifica-se que os itens S_F_Col_19_i “Eu acho que tenho de trabalhar mais arduamente porque as pessoas com quem trabalho são incompetentes” e S_F_Col_39_i “Existe demasiadas disputas e conflitos no trabalho” não apresentavam um valor do FL considerado aceitável (respectivamente de 0,488 e 0,372), bem como um valor da comunalidade extraída também inferior ao considerado como aceitável (respectivamente de 0,238 e 0,138).

Verificou-se também que sendo o item S_F_Col_19_i “Eu acho que tenho de trabalhar mais arduamente porque as pessoas com quem trabalho são incompetentes” eliminado o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente, mas eliminando o item S_F_Col_39_i “Existe demasiadas disputas e conflitos no trabalho” da escala, o valor do Alpha de Cronbach iria subir significativamente (Quadro 63 do Apêndice III). Assim, decidiu-se eliminar apenas o item S_F_Col_39_i, mantendo os restantes.

O constructo latente satisfação com os colegas ficou a ser medido por três itens, verificando-se um Alpha de Cronbach de 0,743, uma M de 4,128 e um DP de 0,773.

Quadro 38 – Análise factorial para a escala de satisfação com os colegas

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Col_08	0,805	0,897
S_F_Col_30	0,706	0,840
S_F_Col_19_i	0,238	0,488
S_F_Col_39_i	0,138	0,372

KMO = 0,667

4.2.8. Satisfação com a natureza do trabalho

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com a natureza do trabalho (Quadro 39) pode-se observar que a M dos itens varia entre 3,19 e 4,24, e o DP entre 0,920 e 1,293. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem acima do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar concordância com as afirmações. Podemos também verificar que o item S_F_Nat_09_i “Por vezes sinto que o meu trabalho é irrelevante” apresenta um valor de média mais baixo e um valor de desvio-padrão mais elevado do que os restantes.

Pode-se também verificar que todos os itens constituintes da satisfação com a natureza do trabalho apresentam uma correlação significativa positiva, embora o S_F_Nat_09_i “Por vezes sinto que o meu trabalho é irrelevante” apresenta valores da correlação com os outros itens ligeiramente inferiores.

O valor do Alpha de Cronbach foi de 0,800, o que demonstra uma boa consistência interna.

Quadro 39 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta natureza do trabalho

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Nat_09_i	3,19	1,293	1				0,800
2.S_F_Nat_20	4,06	0,920	0,409**	1			
3.S_F_Nat_32	4,24	0,987	0,460**	0,741**	1		

4.S_F_Nat_40	3,87	0,968	0,352**	0,637**	0,596**	1
--------------	------	-------	---------	---------	---------	---

**p < 0,01; * p < 0,05

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 40) permitiu a extracção de um factor que explica 56,016% da variância.

Verifica-se que o item S_F_Nat_09_i “Por vezes sinto que o meu trabalho é irrelevante” apresentava um valor da comunalidade extraída inferior ao considerado como aceitável (0,248). Verificou-se também que, sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente (Quadro 64 do Apêndice III).

Como também todos os outros valores estão de acordo com os valores recomendados para a sua aceitabilidade, decidiu-se então manter todos os itens pertencentes à sub-escala

Quadro 40 – Análise factorial para a escala de satisfação com a natureza do trabalho

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Nat_20	0,755	0,869
S_F_Nat_32	0,725	0,851
S_F_Nat_40	0,510	0,714
S_F_Nat_09_i	0,251	0,501

KMO = 0,771

4.2.9. Satisfação com a comunicação

Na análise descritiva da Sub-escala da satisfação com a comunicação (Quadro 41) pode-se verificar que a M dos itens varia entre 2,84 e 3,47, e o DP entre 1,303 e 1,365. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem próximos do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram uma tendência para demonstrar neutralidade com as afirmações. Podemos também visualizar que o item S_F_Com_31_i “Frequentemente sinto que não sei o que está a acontecer com a organização” apresenta um valor de média mais baixo do que os restantes, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram a tendência para a discordância ou neutralidade com esta afirmação. Pode-se ver também que, todos os itens constituintes da satisfação com a comunicação apresentam uma correlação significativa positiva.

O valor do Alpha de Cronbach foi de 0,800, o que demonstra uma boa consistência interna da escala.

Quadro 41 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da faceta satisfação com a comunicação

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.S_F_Com_11	3,25	1,303	1				0,800
2.S_F_Com_22_i	3,33	1,365	0,558**	1			
3.S_F_Com_31_i	2,84	1,309	0,618**	0,634**	1		
4.S_F_Com_41_i	3,47	1,348	0,547**	0,353**	0,300**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 42) permitiu a extracção de um factor que explica 52,071% da variância.

Verifica-se que o item S_F_Com_41_i “Frequentemente sinto que não sei o que está a acontecer com a organização” apresentava um valor da comunalidade extraída inferior ao considerado como aceitável (0,284), embora apresentasse um valor do FL considerado aceitável (0,533). Verificou-se também que sendo este item eliminado o valor do Alpha de Cronbach não iria subir significativamente (Quadro 65 do Apêndice III).

Como também todos os outros valores estão de acordo com os valores recomendados para a sua aceitabilidade, decidiu-se então manter todos os itens pertencentes à sub-escala

Quadro 42 – Análise factorial para a escala de satisfação com a comunicação

Itens	Comunalidades	Factor 1
S_F_Com_11	0,663	0,814
S_F_Com_31_i	0,595	0,771
S_F_Com_22_i	0,540	0,735
S_F_Com_41_i	0,284	0,533

KMO = 0,718

Podemos verificar que os resultados obtidos, todas as sub-escalas estudadas apresentam uma boa consistência interna, com a excepção das sub-escalas dos benefícios adicionais e condições operantes. No entanto por motivos referentes ao referencial teórico utilizado (Spector, 1985), optou-se por manter os constructos latentes referidos por estas sub-escalas.

Também comparando estes resultados com os aferidos por Spector (1985), que abrangiam valores desde 0,60 até 0,82, são semelhantes, e que em alguns casos, tal como nas dimensões da promoção, condições operantes, colegas, natureza do trabalho e comunicação os resultados obtidos são mesmo superiores aos valores do Alpha de Cronbach aferidos originalmente. Apenas as dimensões dos benefícios adicionais e condições operantes se encontram mais baixos que o original, embora no original já a dimensão de condições operantes continha um Alpha de Cronbach abaixo do aceitável (0,62).

4.3. Controlo do acesso à Internet

4.3.1. Controlo informático

Na análise descritiva da Sub-escala do controlo informático (Quadro 54 do Apêndice II) pode-se verificar que a M dos itens varia entre 2,25 e 4,08 valores, o DP entre 1,177 e 1,709. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem entre os pontos dois e quatro da escala, ficando aproximados do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam alguma dispersão. O que pode significar que as respostas dos participantes tiveram a tendência para a neutralidade com a afirmação, embora com alguma variância.

Verifica-se que o item Cai_Inf_07 “A minha empresa tem acesso à minha conta de E-mail pessoal quando a utilizo na empresa” apresenta um valor de média mais baixo do que os restantes, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram a tendência para a discordância com a afirmação.

Pode-se também conferir que todos os itens desta sub-escala apresentam uma correlação significativa positiva, excepto o item CAI_Inf_01 “Na minha empresa o acesso a certo tipo de sites está bloqueado” que apresentou correlações não significativas e significativas negativas com alguns dos restantes itens. E o mesmo ocorreu com o item CAI_Inf_03 “Na minha empresa posso aceder ao meu E-mail pessoal”.

Verifica-se que o valor do Alpha de Cronbach é de 0,706, o que sugere uma boa consistência interna da escala.

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 43) permitiu a extracção de três factores que explicam 57,037% da variância.

O primeiro factor era constituído pelos itens CAI_ Inf_04 “A minha empresa tem acesso ao histórico dos sites que acedo”, CAI_ Inf_05 “A minha empresa tem acesso à informação sobre aplicações que utilizei” e CAI_ Inf_09 “A minha empresa tem acesso ao meu ambiente de trabalho através de acesso remoto” tendo sido designado por controlo informático específico.

No segundo factor saturaram os itens CAI_ Inf_01 “Na minha empresa o acesso a certo tipo de sites está bloqueado” e CAI_ Inf_02 “A minha empresa bloqueou o acesso a algumas aplicações ou programas que utilizam a *Internet*” tendo sido designado como bloqueio de páginas e aplicações.

Já o terceiro factor era constituído pelos itens CAI_ Inf_06 “A minha empresa tem acesso ao meu E-mail da empresa”, CAI_ Inf_07 “A minha empresa tem acesso à minha conta de E-mail pessoal quando a utilizo na empresa”, CAI_ Inf_08 “A minha empresa guarda toda a informação que é inserida através do teclado no computador” e CAI_ Inf_03 “Na minha empresa posso aceder ao meu E-mail pessoal” tendo sido designado como controlo do ambiente.

Verifica-se que o item CAI_ Inf_03 “Na minha empresa posso aceder ao meu E-mail pessoal” não apresentava um valor do considerado aceitável (0,25), bem como um valor da comunalidade extraída inferior ao considerado como aceitável (0,080). Verificou-se também que sendo este item eliminado, o valor do Alpha de Cronbach desta sub-escala iria subir significativamente (Quadro 66 do Apêndice III). Decidiu-se assim pela eliminação deste item.

Os resultados sugerem assim a existência de três constructos: o controlo informático específico (Alpha de Cronbach de 0,773), o bloqueio de páginas e aplicações (Alpha de Cronbach de 0,854), e o controlo do ambiente (Alpha de Cronbach de 0,742).

Destaca-se o facto dos valores das médias dos constructos do controlo informático específico e do bloqueio de páginas e aplicações ser superior ao ponto médio da escala, podendo sugerir que as respostas dos participantes tiveram a tendência para concordarem com as afirmações, podendo significar que os participantes experienciam estes dois tipos de controlo do acesso à Internet de forma semelhante e paralelamente.

Ao contrário, o valor da média do constructo do controlo do ambiente, apresenta-se abaixo do ponto médio da escala, podendo sugerir que as respostas dos participantes tem tendência a discordar com as afirmações. Este resultado significa que este tipo de controlo não

é tão frequente ou que não ocorre em paralelo com os anteriores constructos de controlo do acesso à *Internet*.

Quadro 43 – Análise factorial para a escala de controlo informático do acesso à Internet

Itens	Comunalidades	Controlo informático específico	Bloqueio de páginas e aplicações	Controlo do ambiente
CAI_Inf_05	0,904	0,95	0,335	0,535
CAI_Inf_04	0,671	0,82	0,250	0,398
CAI_Inf_09	0,324	0,5	0,304	0,469
CAI_Inf_01	0,999	0,327	1	0,130
CAI_Inf_02	0,573	0,277	0,75	0,216
CAI_Inf_06	0,586	0,559	0,201	0,74
CAI_Inf_08	0,539	0,333	0,025	0,72
CAI_Inf_07	0,453	0,321	0,203	0,66
CAI_Inf_03	0,080	-0,04	-0,07	-0,25

KMO = 0,699

4.3.2. Políticas da organização

Na análise descritiva da Sub-escala de políticas de organização (Quadro 55 do Apêndice II) pode-se verificar que a M dos itens varia entre 1,79 e 3,70 valores, o DP entre 1,177 e 1,709. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem entre os pontos 1 e quatro da escala, ficando um pouco dispersos do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam alguma dispersão. Verifica-se também que os itens CAI_POrg_18 “Tive oportunidade para dar a minha opinião quanto à política de acesso à Internet da minha empresa” e CAI_POrg_19 “Tive oportunidade de dar a minha opinião quanto à implementação da política de acesso à Internet da minha empresa” apresentam os valores mais baixos de média.

Verifica-se também que todos os itens constituintes das políticas da organização do controlo do acesso à Internet apresentam uma correlação significativa positiva, excepto os itens CAI_POrg_18 “Tive oportunidade para dar a minha opinião quanto à política de acesso à Internet da minha empresa” e CAI_POrg_19 “Tive oportunidade de dar a minha opinião

quanto à implementação da política de acesso à Internet da minha empresa” que apresentam correlações ligeiramente menores.

O valor do Alpha de Cronbach é de 0,901, o que demonstra uma boa consistência interna desta sub-escala.

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 44) permitiu a extracção de dois factores que explicam 68,015% da variância.

O primeiro factor que explica 28,387% da variância, é constituído por os itens CAI_POrg_10 (“: Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet”), CAI_POrg_11 (“Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está explícito e até descrito a utilização da Internet ou do E-mail pessoal que me é permitido”), CAI_POrg_12 (“Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito o horário que me é permitido o acesso da Internet ou do E-mail pessoal”), CAI_POrg_13 (“Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito tipo de acesso à Internet que é estritamente proibido”), CAI_POrg_14 (“A política formal de acesso à Internet da minha empresa abrange como a organização controla ou supervisiona o acesso à Internet dos empregados”), CAI_POrg_15 (“Na política formal de acesso à Internet da minha empresa está descrito os direitos que a organização se reserva quanto à possibilidade de efectuar auditorias ao seu equipamento informático”), CAI_POrg_16 (“A política formal de acesso à Internet da minha empresa tem referência às respectivas acções disciplinares dos empregados que infrinjam as regras”) e CAI_POrg_17 (“Compreendi e assinei sobre termo de responsabilidade para o cumprimento da política da minha empresa de acesso à Interne”). Este primeiro factor foi designado por políticas da organização.

Já no segundo factor que explica 39,628% da variância, saturaram os itens CAI_POrg_18 “Tive oportunidade para dar a minha opinião quanto à política de acesso à Internet da minha empresa” e CAI_POrg_19 “Tive oportunidade de dar a minha opinião quanto à implementação da política de acesso à Internet da minha empresa”. Este segundo factor foi designado por voz nas políticas da organização.

Assim do constructo inicial de políticas da organização resultaram dois constructos finais: políticas da organização, constituído por oito itens (Alpha de Cronbach de 0,917) e Voz nas políticas da organização, constituída por dois itens (Alpha de Cronbach de 0,974). Destes dados destaca-se o facto do valor da média do constructo das políticas da organização se encontrar próximo do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam

uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram tendência a ser neutras para com as afirmações.

Pelo contrário, o facto do valor da média do constructo voz nas políticas da organização se encontrar próximo do ponto um da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão, o que pode significar que as respostas dos participantes tiveram tendência discordar fortemente com as afirmações. Este dado pode demonstrar que a participação na elaboração e implementação nas políticas 'da organização do controlo do acesso à Internet ainda não é uma situação frequente nas organizações.

Quadro 44 – Análise factorial para a escala das políticas da organização de controlo do acesso à Internet

Itens	Comunalidades	Políticas da organização	Voz nas políticas da organização
CAI_POrg_14	0,772	0,879	0,251
CAI_POrg_13	0,779	0,874	0,151
CAI_POrg_11	0,697	0,834	0,213
CAI_POrg_15	0,685	0,827	0,273
CAI_POrg_16	0,597	0,771	0,277
CAI_POrg_10	0,469	0,680	0,127
CAI_POrg_12	0,426	0,642	0,307
CAI_POrg_17	0,476	0,618	0,479
CAI_POrg_19	0,967	0,287	0,98
CAI_POrg_18	0,932	0,261	0,97

KMO = 0,850

4.3.3. Legislação

Na análise descritiva da Sub-escala da legislação (Quadro 45) pode-se observar que a M dos itens varia entre 2,67 e 3,47 valores, o DP entre 1,326 e 1,582. Destes resultados destaca-se o facto dos valores da média se encontrarem abaixo do ponto médio da escala, e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão. Verifica-se também que o item CAI_Lesl_23 “A minha empresa reserva-se ao direito de fazer auditorias de controlo ao acesso que faço à internet” apresentam o valor mais alto de média. O que sugere a generalização nesta afirmação. Também se pode verificar que todos os itens constituintes da

legislação do controlo do acesso à Internet apresentam uma correlação significativa positiva. No entanto o item CAI_Lesl_23 “A minha empresa reserva-se ao direito de fazer auditorias de controlo ao acesso que faço à internet” apresente valores de correlações ligeiramente mais baixas com os restantes itens.

Verificou-se um valor de Alpha de Cronbach de 0,904, pode-se constatar uma boa consistência interna da sub-escala.

Quadro 45 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens da legislação do controlo do acesso à Internet

Itens	M	DP	1	2	3	4	Alpha de Cronbach
1.CAI_Lesl_20	2,85	1,582	1				0,904
2.CAI_Lesl_21	2,67	1,545	0,853**	1			
3.CAI_Lesl_22	2,75	1,534	0,894**	0,915**	1		
4.CAI_Lesl_23	3,47	1,326	0,440**	0,495*	0,539**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

A Análise Factorial Exploratória (Quadro 46) permitiu a extracção de um factor que explica 73,872% da variância.

O item CAI_Lesl_23 “A minha empresa reserva-se ao direito de fazer auditorias de controlo ao acesso que faço à internet” apresenta um valor de comunalidade inferior ao aceitável, embora o seu valor do FL seja considerado aceitável (0,535). No entanto eliminando este item não se determina um aumento significativo do valor do Alpha de Cronbach. Opta-se, portanto, por manter todos os quatro itens pertencentes a esta escala (Quadro X do apêndice III).

Quadro 46 – Análise factorial para a escala da legislação do controlo do acesso à Internet

Itens	Comunalidades	Factor 1
CAI_Lesl_22	0,971	0,985
CAI_Lesl_21	0,876	0,936
CAI_Lesl_20	0,823	0,907
CAI_Lesl_23	0,296	0,535

KMO = 0,794

4.4.. Redefinição das hipóteses

O estudo da validação das três escalas referentes ao controlo do acesso à *Internet* permitiu a identificação de novos constructos latentes. Sendo o objectivo do presente trabalho medir a influência do controlo do acesso à Internet sobre as várias facetas da satisfação com o trabalho, optou-se por utilizar os novos constructos identificados. Assim as hipóteses foram reformuladas (Quadro 70 do apêndice V).

Capítulo 5.

5. Teste de hipóteses

5.1. Correlação das variáveis

Apresenta-se no quadro 58 do apêndice I a tabela de correlações entre as variáveis em estudo.

Todas as escalas referentes à satisfação com o trabalho apresentam correlações significativas positivas entre si, excepto a escala de satisfação com as condições operantes, que apresenta correlações não significativas com as escalas da satisfação global com o trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a promoção, satisfação com as recompensas contingenciais e com a satisfação com os colegas.

A maioria das variáveis referentes ao controlo do acesso à *Internet* apresenta correlações significativas positivas entre si, excepto uma correlação significativa negativa que a variável do controlo informático específico apresenta com a variável da voz nas políticas da organização.

Existem também algumas variáveis que apresentam correlações não significativas entre si, como a escala do controlo do ambiente com as escalas do bloqueio a páginas e aplicações, voz com as políticas da organização e legislação, da escala de bloqueio de páginas e aplicações com as escalas da voz nas políticas da organização e da legislação, e da escala do controlo informático específico com a escala das políticas da organização.

Quanto às correlações entre as variáveis referentes à satisfação com o trabalho com as escalas referentes ao controlo do acesso à *Internet*, a grande maioria apresenta correlações não significativas entre si.

Podemos verificar que as variáveis do controlo do ambiente e das políticas da organização apresentam apenas correlações não significativas com todas as variáveis referentes à satisfação com o trabalho.

A variável do controlo informático específico só apresenta uma correlação significativa negativa com a escala da satisfação com os benefícios adicionais. Todas as correlações com as outras variáveis da satisfação com o trabalho são não significativas.

A variável do bloqueio de páginas e aplicações apresenta correlações significativas negativas com as escalas da satisfação com a promoção e com os benefícios adicionais. Todas as correlações com as outras variáveis da satisfação com o trabalho não são significativas.

A variável da voz nas políticas da organização apresenta correlação significativa positiva com a variável da satisfação com os colegas. Todas as restantes correlações com as outras variáveis da satisfação com o trabalho não apresentam correlações significativas.

E por fim a variável da legislação apresenta correlações significativas positivas com as variáveis da satisfação com as condições operantes e com a comunicação. Todas as restantes correlações com as outras variáveis da satisfação com o trabalho não apresentam correlações significativas.

5.2. Regressões

5.2.1. Satisfação global com o trabalho

Conforme como se pode ver em relação à variável dependente da satisfação global com o trabalho (Quadro 71 do Apêndice VI) verificou-se a existência de sete modelos explicativos. No entanto em todos os modelos, o conjunto das variáveis independentes não são suficiente explicativas da variabilidade da variável dependente ($R^2 = 0,00$). Assim, as hipóteses H1a, H1b, H1c, H11a, H11b e H21 foram rejeitadas (Quadro 70 do apêndice V).

5.2.2. Satisfação com o salário

Em relação à variável satisfação com o salário (Quadro 72 do anexo VI), verificou-se a existência de sete modelos explicativos. No entanto em todos os modelos, o conjunto das variáveis independentes não são suficientemente explicativas da variabilidade ($R^2 = 0,00$) e nenhuma das variáveis se apresenta como antecedente. Assim as hipóteses H2a, H2b, H2c, H12a, H12b e H22 foram rejeitadas (Quadro 70 do apêndice V).

5.2.3. Satisfação com a supervisão

No que diz respeito à variável satisfação com a supervisão observou-se a existência de sete modelos explicativos (Quadro 74 do anexo VI). No entanto em todos os modelos, o

conjunto das variáveis individuais não são suficiente explicativas da variabilidade ($R^2 = 0,00$) e nenhuma das variáveis se apresenta como antecedente.

Assim as hipóteses H3a, H3b, H3c, H13a, H13b e H23 foram rejeitadas (Quadro 70 no apêndice V).

5.2.4. Satisfação com a promoção

Quanto à variável satisfação com a promoção (Quadro 73 do anexo VI) observou-se a existência de seis modelos explicativos. O último modelo significativo, que foi escolhido, tendo como única variável antecedente o bloqueio de páginas e aplicações, explicando unicamente 3% da variabilidade da variável dependente ($R^2 = 0,03$). Verificou-se a existência de uma relação de antecedência negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações e a satisfação com a promoção ($\beta = -0,193$; $p = 0,025$) (Quadro 47).

Quadro 47 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação global com o trabalho

Modelo	Variáveis predictoras	β	p	R^2
6	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,193	0,025	0,03

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Assim, apenas a hipótese H4b não foi rejeitada. As restantes hipóteses H4a, H4c, H14a, H14b e H24 foram rejeitadas (Quadro 73 no apêndice V).

5.2.5. Satisfação com os benefícios adicionais

Verificou-se a existência de quatro modelos explicativos na variável da satisfação com os benefícios adicionais (Quadro 75 do apêndice VI). O último modelo foi escolhido, tendo como variáveis antecedentes o controlo informático específico ($\beta = -0,150$), o bloqueio de páginas e aplicações ($\beta = -0,233$) e a legislação ($\beta = 0,145$), que explicam 10,4% da variabilidade ($R^2 = 0,104$).

As dimensões do controlo informático específico e da legislação foram excluídas, ficando apenas a dimensão do bloqueio de páginas e aplicações como preditora (Quadro 48).

Quadro 48 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com os benefícios adicionais

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R^2
4	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,233	0,009	0,104
	Controlo informático específico	-0,150	0,100	
	Legislação	0,145	0,093	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

Assim, apenas a hipótese H5b não foi rejeitada. As restantes hipóteses H5a, H5c, H15a, H15b e H25 foram rejeitadas (Quadro 70 no apêndice V).

5.2.6. Satisfação com as recompensas contingenciais

Em relação à variável satisfação com as recompensas contingenciais, era explicada através de cinco modelos explicativos (Quadro 76 do anexo VI). O último modelo (Quadro 49) foi escolhido, tendo como variáveis antecedentes as políticas da organização ($\beta = -0,265$) e a legislação ($\beta = 0,309$), que explicam 5,7% da variabilidade ($R^2 = 0,057$).

Quadro 49 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com as recompensas contingenciais

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R^2
5	Políticas da organização	-0,265	0,021	0,057
	Legislação	0,309	0,007	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

Assim, apenas a hipótese H26 não foi rejeitada, mas as restantes hipóteses H6a, H6b, H6c, H16a e H16b foram rejeitadas (Quadro 70 no apêndice V).

5.2.7. Satisfação com as condições operantes

A variável satisfação com as condições operantes era explicada através de cinco modelos explicativos (Quadro 77 do anexo VI). O último modelo (Quadro 50) foi escolhido,

tendo como variáveis antecedentes as políticas da organização ($\beta=-0,405$) e a legislação ($\beta=0,459$), explicando 12,7% da variabilidade ($R^2 = 0,127$).

Quadro 50 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com as condições operantes

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R^2
5	Políticas da organização	-0,405	0,000	0,127
	Legislação	0,459	0,000	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

A dimensão das políticas da organização apresenta uma relação negativa de antecedência com a variável satisfação com as condições operantes, oposta do que a hipótese H17a previa. Assim, a hipótese H27 não foi rejeitada, mas as restantes hipóteses H7a, H7b, H7c, H17a e H17b foram rejeitadas. (Quadro 70 no apêndice V).

5.2.8. Satisfação com os colegas

A variável satisfação com os colegas era explicada por de cinco modelos explicativos (Quadro 78 do anexo VI). O último modelo (Quadro 51) foi escolhido, tendo como variáveis antecedentes as políticas da organização ($\beta=-0,161$) e a voz nas políticas da organização ($\beta=0,225$), explicando 5,4% da variabilidade ($R^2=0,054$).

A variável políticas da organização foi excluída, ficando apenas a dimensão da voz nas políticas da organização como preditora (Quadro 51).

Quadro 51 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com os colegas

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R^2
5	Voz nas políticas da organização	0,225	0,013	0,054
	Políticas da organização	-0,161	0,073	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

Assim, a hipótese H18b não foi rejeitada, mas as restantes hipóteses H8a, H8b, H8c, H18a e H28 foram rejeitadas (Quadro 70 no apêndice V).

5.2.9. Satisfação com a natureza do trabalho

A variável satisfação com a natureza do trabalho era explicada através de cinco modelos explicativos (Quadro 79 do anexo VI). O último modelo foi escolhido, tendo como variáveis antecedentes as políticas da organização ($\beta=-0,164$) e a voz nas políticas da organização ($\beta=0,184$), explicando 4,2% da variabilidade ($R^2 = 0,042$).

A variável das políticas da organização é excluída, ficando apenas a dimensão da voz nas políticas da organização como preditora, (Quadro 52).

Quadro 52 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com a natureza do trabalho

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R^2
5	Voz nas políticas da organização	0,184	0,042	0,042
	Políticas da organização	-0,164	0,070	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

Assim, a hipótese H19b não foi rejeitada, mas as restantes hipóteses H9a, H9b, H9c, H19a e H29 foram rejeitadas (Quadro 70 do apêndice V).

5.2.10. Satisfação com a comunicação

A variável satisfação com a comunicação era explicada através de cinco modelos explicativos (Quadro 80 do anexo VI). O último modelo foi escolhido, tendo como variáveis o bloqueio de páginas ($\beta=-0,143$) e aplicações e a legislação ($\beta= 0,239$), explicando 7,2% da variabilidade ($R^2 = 0,072$).

A variável bloqueio de páginas e aplicações é excluída, ficando apenas a dimensão da legislação como preditora (Quadro 53).

Quadro 53 – Resultados da regressão linear da dimensão da satisfação com a comunicação

Modelo	Variáveis preditoras	β	ρ	R²
5	Legislação	0,239	0,005	0,072
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,143	0,092	

** $\rho < 0,01$; * $\rho < 0,05$

Assim, a hipótese H30 não foi rejeitada, mas as restantes hipóteses H10a, H10b, H10c, H20a e H20b foram rejeitadas (Quadro 70 do apêndice V).

A não rejeição das hipóteses parcialmente reformuladas de um primeiro modelo de influência, está representada na Figura 1.

Capítulo 6.

6. Conclusão

A presente investigação teve como objectivo o estudo da influência que o controlo do acesso à *Internet* poderia exercer sobre a satisfação com o trabalho. Teve como base conceptual o modelo das facetas de satisfação com o trabalho de Spector (1985) e da satisfação global com o trabalho de Hackman & Oldham (1975). O modelo em análise foi suportado conjunto de hipóteses que vão de encontro com o quadro teórico estabelecido. A ideia base é a de que o controlo do acesso à Internet vai influenciar a satisfação com o trabalho.

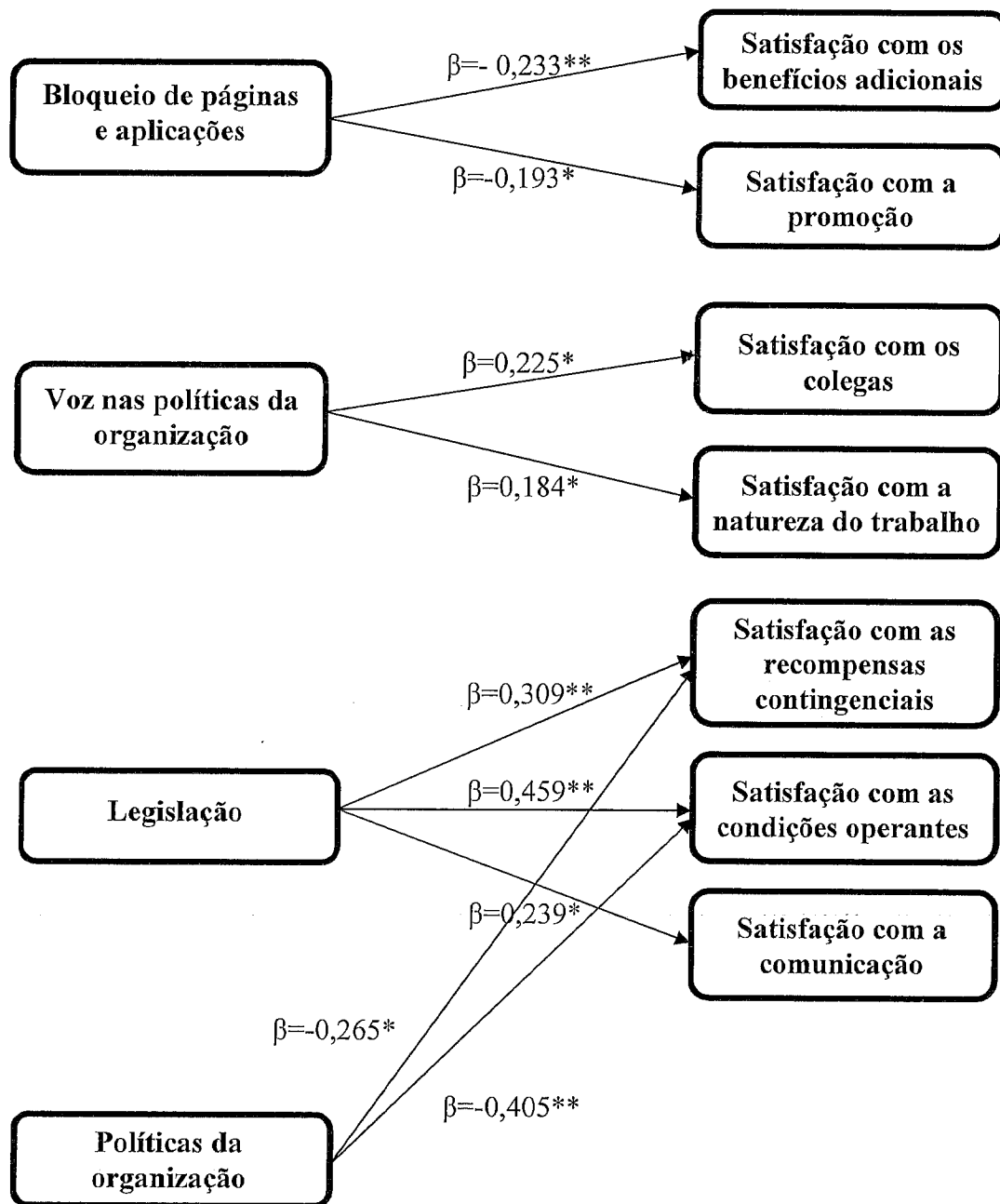
Os resultados apresentados no capítulo 6 sugerem um fraco ajustamento dos modelos em que o controlo do acesso à internet influencia a satisfação com o trabalho.

No entanto, face ao número de relações de influência estudadas, verificou-se que um número reduzido das relações é significativo.

Uma das explicações possíveis pode remeter à reduzida dimensão da amostra que foi utilizada, que pode ter determinado negativamente os resultados obtidos. Outra explicação pode dever-se possivelmente à ausência de relações entre as dimensões.

Assim, a temática em causa deverá ser sujeita a estudos confirmatórios, nomeadamente utilizando metodologia de modelos de equações estruturais.

Figura 1 – Representação gráfica do modelo discriminante da confirmação de hipóteses



$^{**}\rho < 0,01$; $^*\rho < 0,05$

Na análise descritiva dos valores da média das sub-escalas da satisfação global e de facetas da satisfação com o trabalho, verifica-se que os valores encontram-se próximos do ponto médio da escala no geral e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão. Os seus indicadores de consistência interna apresentam valores do Alpha de Cronbach que obedecem na generalidade ao critério de Nunnally (1978) e Hill & Hill (2005), com as exceções das sub-escalas das recompensas contingenciais e das condições operantes. Verificando-se no geral, valores equiparados aos encontrados por Spector (1985), com as exceções das sub-escalas das recompensas contingenciais e das condições operantes.

Uma das possíveis explicações para estes resultados, prende-se novamente com a dimensão da amostra utilizada, e dado que esta escala não foi anteriormente aferida para a população portuguesa, não existe outros estudos para a comparação dos resultados.

Pode ter ocorrido também uma possível confusão que as questões referentes à dimensão dos benefícios adicionais, já que estes itens aludem à satisfação com todas as outras regalias suplementares, os colaboradores podem ter tido alguma dificuldade em discernir o que os itens se referiam.

Optou-se então por não excluir estas variáveis devido ao referencial teórico proposto, embora os resultados obtidos com base nestas dimensões poderão ser sempre discutidos.

Este trabalho propunha-se a elaborar uma escala que medisse o controlo do acesso à Internet, uma vez que não foi encontrado outros instrumentos semelhantes.

Os resultados obtidos vão no sentido de confirmar o quadro teórico definido (Stanton & Stam, 2003; Young & Case, 2004; D'Urso, 2006; Wen et al., 2007; Allen et al., 2007, Sonfield, 2007). Na realidade verificou-se que os constructos latentes eram mais complexos do que inicialmente se pensou. A falta de referencial teórico foi uma limitação neste sentido.

Inicialmente estavam definidos três constructos latentes: o controlo informático, as políticas da organização e a Legislação.

Verificou-se que com a análise estatística, apenas o constructo da legislação se manteve inalterado. O constructo das políticas da organização foi posteriormente dividido em dois constructos, as políticas da organização e a voz nas políticas da organização. E o constructo do controlo informático verificou-se mais complexo do que inicialmente se pensou, sendo constituído na sua forma final em três constructos: o controlo informático específico, o bloqueio de páginas e aplicações, e o controlo do ambiente.

Verificou-se então a presença de seis constructos latentes finais: o controlo informático específico; o bloqueio de páginas e aplicações; o controlo do ambiente; as políticas da organização, a voz nas políticas da organização e a legislação.

Na análise descritiva pode-se observar que os valores da média encontram-se próximos do ponto médio da escala no geral e os valores do desvio-padrão apresentam uma baixa dispersão.

Pode-se verificar que o valor médio mais elevado pertenceu ao constructo do bloqueio de páginas e aplicações, seguido do controlo informático específico, que comprova que este método é o mais abrangente de implementar em grande número em toda a organização (D'Urso, 2006; Wen et al., 2007) mas simultaneamente é o mais fácil de identificar directamente pelo colaborador no seu computador de trabalho, pois é lhes bloqueado o acesso ao conteúdo de algumas páginas da Internet e aplicações ou é lhes registado as várias acções que realizam quando utilizam alguma aplicação que conecte à Internet.

O constructo das políticas da organização é o terceiro valor mais elevado, possivelmente um sinal de que embora as organizações já comecem a implementar estas políticas de forma mais frequente, ainda não se verificam os resultados pertencentes ao controlo do acesso mais relacionado com a vertente informática. As correlações não significativas que se verificaram com os constructos do controlo informático específico, bloqueio de páginas e aplicações, e controlo do ambiente podem implicar que as organizações ainda não utilizam as políticas da organização como complemento para facilitar a implementação e compreensão e aceitação por parte dos colaboradores (Cox et al., 2005; Wen et al., 2007; Arnesen & Weis, 2007).

Pode-se verificar também que o valor médio mais baixo pertenceu ao constructo da voz nas políticas da organização, seguida do controlo do ambiente e por fim da legislação. Este facto possivelmente deve-se às organizações ainda não levarem em conta a participação dos colaboradores na elaboração e implementação das suas políticas, embora esta comunicação pudesse auxiliar a aceitação e utilização dos colaboradores (Young & Case, 2004; Stanton & Stam, 2003; Allen et al., 2007).

O valor médio mais baixo seguinte do constructo do controlo do ambiente pode-se dever ao facto de esta ser a dimensão do controlo mais difícil de observar directamente pelo colaborador quando não é informado, pois pode ser efectuado remotamente ou por alguma

aplicação em funcionamento no computador sem o conhecimento deste (Wen et al., 2007). E por fim o terceiro valor médio mais baixo pertence ao constructo da legislação, que possivelmente se deverá ao facto do desconhecimento dos seus direitos e deveres, tais como os da organização (Sonfield, 2007).

Quando se começa a observar as relações entre os constructos do controlo do acesso à Internet e da satisfação com o trabalho, pode-se desde logo verificar que a grande maioria não apresenta correlações significativas entre si.

As escalas do controlo do ambiente e das políticas da organização não apresentam qualquer correlação significativa com as escalas referentes à satisfação com o trabalho. Este facto pode demonstrar desde já que não existem qualquer relação entre estas dimensões.

Mais pormenorizadamente podemos também conferir que a dimensão do controlo informático específico apresenta uma única correlação significativa negativa com a dimensão da satisfação com os benefícios adicionais.

Podemos também compreender que a escala do bloqueio de paginas e aplicações apresenta apenas correlações significativas negativas com as escalas da satisfação com a promoção e com os benefícios adicionais.

A escala da voz nas políticas da organização apresenta apenas uma correlação significativa positiva com a escala da satisfação com os colegas.

E por fim a escala da legislação apresenta apenas correlações significativas positivas com as escalas da satisfação com as condições operantes e com a comunicação.

Estes dados podem sugerir que estas dimensões anteriores apresentam apenas relações com um número limitado de dimensões da satisfação com o trabalho.

No cerne deste estudo, prendendo-se com as relações de antecedência das dimensões do controlo do acesso à Internet sobre as dimensões da satisfação com o trabalho, verificamos que das 60 hipóteses propostas anteriormente, sete foram confirmadas.

Verificou-se então que nenhuma dimensão do controlo do acesso à Internet apresentou uma relação de antecedência com as dimensões da satisfação global com o trabalho, satisfação com o salário e satisfação com a supervisão.

Este resultado pode ser explicado porque as questões referentes à supervisão remetem os colaboradores para a satisfação com a sua chefia imediata, que poderá não ter qualquer controlo ou participação na implementação das metodologias de controlo do acesso

à Internet. Quanto à falta de relações de antecedência com a dimensão da satisfação com o salário, poderá se dever ao colaborador não atribuir importância directa do controlo do acesso à Internet na sua satisfação com os pagamentos recebidos ou com os aumentos de salário. E por fim, quanto à falta de relações de antecedência com a dimensão da satisfação global com o trabalho, pode-se sugerir a realização de um estudo qualitativo para melhor entender estes resultados.

A dimensão de bloqueio de páginas e aplicações apresenta uma relação de antecedência negativa com as dimensões da satisfação com a promoção e com a satisfação com os benefícios adicionais. Uma possível explicação prende-se em como a satisfação com os benefícios adicionais alude à satisfação com todas as outras regalias suplementares, e o acesso à Internet, nomeadamente o acesso a algumas aplicações que utilizem a Internet ou mesmo a navegação em algumas páginas da Internet podem ser considerados parte desses benefícios adicionais considerados pelo colaborador organização (D'Urso, 2006; Wen et al., 2007). Pode-se sugerir a realização de um estudo qualitativo para melhor entender porque a satisfação com as oportunidades de promoção serão influenciadas pela dimensão de bloqueio de páginas e aplicações.

A dimensão da voz nas políticas da organização apresenta uma relação de antecedência positiva com as dimensões da satisfação com os colegas e com a satisfação com a natureza do trabalho. Uma possível explicação poderá prender-se como a satisfação com os colegas implica a satisfação com os colegas de trabalho, poderá ser possivelmente influenciada positivamente com o aumento ou melhoria da comunicação necessária para existir uma participação dos colaboradores no processo de criação ou implementação de uma política da organização de controlo do acesso à Internet (Young & Case, 2004; Stanton & Stam, 2003; Allen et al., 2007). Igualmente a satisfação com a natureza do trabalho que implica a satisfação com o tipo de trabalho efectuado poderá ser influenciada positivamente com o aumento ou melhoria da comunicação necessária para existir uma participação dos colaboradores no processo de criação ou implementação de uma política da organização de controlo do acesso à Internet (Young & Case, 2004; Stanton & Stam, 2003; Allen et al., 2007).

A dimensão legislação apresenta uma relação de antecedência positiva com as dimensões da satisfação com as recompensas contingenciais, satisfação com as condições operantes e satisfação com a comunicação. Uma possível explicação prende-se em como a satisfação com as recompensas contingentes indica a satisfação com a remuneração que não é

necessariamente monetária e que compensa o bom desempenho, podem os colaboradores assumirem que o acesso à Internet, ou mais especificamente a informação por parte da organização em como esse acesso é controlado, faz parte dessas recompensas contingenciais (Sonfield, 2007). Igualmente a satisfação com as condições operantes aponta para a satisfação com as regras e procedimentos, e a dimensão da legislação aponta para a informação e esclarecimento dos direitos e deveres, dos colaboradores e da organização referente ao controlo do acesso à Internet, que se enquadra nas regras e procedimentos da organização e trabalho (Sonfield, 2007). E igualmente a satisfação com a comunicação refere-se à satisfação com a comunicação dentro da organização, e com o maior esclarecimento e aplicação dos direitos e deveres, dos colaboradores e da organização referente à legislação do controlo do acesso à Internet, a comunicação poderá ser melhorada pois terá de ser utilizada activamente (Sonfield, 2007).

Outro dado interessante obtido, foi de que se verificou a relação de antecedência entre o constructo das políticas da organização e com a satisfação com as recompensas contingenciais e com a satisfação com as condições operantes, embora estas relações fossem negativas, oposta do que as hipóteses sugeriam. Uma das possíveis explicações pode-se dever à possibilidade de que as organizações ainda não utilizam as políticas da organização como complemento das ferramentas informáticas de controlo do acesso à Internet, para facilitar a implementação e compreensão e aceitação por parte dos colaboradores. Podendo assim as políticas da organização usadas isoladamente não ter os resultados previstos anteriormente (Cox et al., 2005; Arnesen & Weis, 2007; Wen et al., 2007).

A pertinência desta investigação prende-se com a falta de investigação existente, devido a esta temática ser tão recente. Embora o desenvolvimento da investigação desta temática seria bastante útil, não tendo apenas em conta os benefícios que pode trazer para a organização, mas também para esclarecimento dos próprios colaboradores. Por ser um tema tão recente as organizações ainda não têm uma orientação clara tanto a nível legal como ética que respeite os direitos de privacidade dos trabalhadores, mas que simultaneamente auxilie na protecção, adaptação e evolução no contexto global actual. Concomitantemente não existia previamente nenhum instrumento que permitisse avaliar o nível do controlo do acesso à Internet na organização.

6.1. Limitações do estudo

A nível metodológico não foi possível realizar algumas operações estatísticas ou obter algumas conclusões devido a algumas limitações que condicionaram o estudo.

Em primeiro lugar o facto de existir pouco referencial teórico ou outros estudos com o mesmo objectivo, já que a temática do controlo do acesso à Internet é bastante recente.

Em segundo lugar, a utilização de uma amostra de conveniência pode ter algum efeito condicionante nos resultados, já que os participantes vinham de todos os departamentos das empresas participantes, existindo vários níveis de controlo do acesso à Internet nas diferentes empresas e departamentos, e não foi possível obter a informação. Por este mesmo motivo também não foi possível a criação de grupos com diferentes graus de controlo do acesso à Internet.

Também o número de participantes foi um pouco limitativo, ficando aquém das expectativas, possivelmente por a fase de recolha dos questionários se encontrar em simultâneo com os meses de férias de verão.

E por fim não foi possível efectuar um estudo factorial confirmatório devido ao tamanho da amostra ser inferior ao necessário.

6.2. Futuros Estudos

Para estudos futuros existem algumas recomendações ou melhorias a algumas limitações previamente referidas.

É sugerido a replicação deste estudo de forma a melhor explorar o questionário controlo do acesso à internet elaborado, com um carácter mais qualitativo de forma a melhor elaborar os constructos e de forma a identificar outras propriedades psicométricas do questionário.

È sugerido em futuros estudos aumentar o número dos participantes, para uma replicação deste estudo de forma a se obter resultados mais fiáveis, e também a poderem ser efectuados outro tipo de estudos, tais como estudos confirmatórios.

É também recomendado a realização de um estudo comparativo, dividindo uma amostra em dois grupos, um sem qualquer tipo de controlo do acesso à Internet e outro com

regras de controlo definidas e estandardizadas, para comparação dos resultados relativos à satisfação com o trabalho dos dois grupos de colaboradores.

Sugere-se também a realização de um estudo comparativo para estudar as diferenças entre diferentes tipos de controlo do acesso à *Internet*. A amostra poderá estar dividida em dois ou mais grupos, e cada grupo poderá ser constituído por colaboradores com um controlo do acesso à Internet definido e estandardizado. Este tipo de controlo deverá ser diferente para cada grupo, como por exemplo, um grupo poderá ter apenas controlo da sua conta de correio electrónico enquanto outro grupo poderá ter o acesso a determinadas paginas e aplicações bloqueados.

É também sugerido por fim a realização de um estudo longitudinal em que a amostra realiza os questionários num momento em que não tem qualquer tipo de controlo do acesso à Internet no seu local de trabalho, e posteriormente num momento em que já tem algum tipo de controlo de acesso à Internet, ou vice-versa.

Referencias

- Alcobia, P., (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. In J.M. Carvalho Ferreira, J. Neves & A. Caetano (Eds.), *Manual de psicossociologia das organizações* (pp.281-306). Lisboa, Portugal:McGraw-Hill
- Alge, B. J., Ballinger, G. A., & Green, S. G. (2004). Remote control: Predictors of electronic monitoring intensity and secrecy. *Personnel Psychology*, 57(2), 377– 411.
- Allen, M. W., Coopman, S. J., Hart, J. L., & Walker, K. L. (2007). Workplace Surveillance and Managing Privacy Boundaries. *Management Communication Quarterly*, 21(2), 172-200.
- Almeida, M. H. R. G., Faisca, L. M. M., & Jesus, S. N. (2009). Estrutura factorial da versão portuguesa do job diagnostic survey (JDS) – um estudo confirmatório de validação do instrumento. *Faces R. Adm.*, 8 (1), 64-86.
- Anandarajan, M., Simmers, C., & Igbaria, M. (2000). An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: an individual perspective. *Behavior and Information Technology*, 19, 69 - 85.
- Arnesen, D. W., & Weis, W. L. (2007). Developing an effective company policy for employee internet and email use. *Journal of Culture, Communication and Conflict*, 11, 53-65.
- Bowling, N. A., Hendricks, E. A., & Wagner, S. H. (2008). Positive and Negative Affectivity and Facet Satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of Business Psychology*, 23, 115– 125.
- Carbone, E. G. (2001). Job satisfaction, occupational stress, and personality characteristics of Air Force Military Instructors. *Military Medicine*, 166(9), 800-803.
- Carlotto, M. S., & Camara, S. G. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *PsicoUSF*, 13(2), 203-210.
- Carvalho, J. M., Ferreira, J. N., & Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw Hill.
- Chalykoff, J., & Kochan, T. (1994). Computer-aided monitoring: It's influence on employee job satisfaction and turnover. In Allen, T. J., & Morton, M. S S. (Eds.). *Information technology and the corporation of the 1990s: research studies*. New York: Oxford University Press.

- Chou, C., Sinha, A., & Zhao, H. (2008). A text mining approach to Internet abuse detection. *Information Systems and E-Business Management*, 6, 419-439.
- Comissão Nacional de Protecção de Dados [CNPD]. (2002). *Princípios sobre a privacidade no local de trabalho*. Documento aprovado em sessão plenária de 29 de Outubro.
- Cooker, B. (2009). *Freedom to Surf: Workplace Internet Liesure Browsing*. Comunicação apresentada na 23.^a Conferência Australian and New Zealand Academy of Management, Melbourne. Acedido em 15 de Janeiro de 2010 de <http://uninews.unimelb.edu.au/news/5750/>
- Cordeiro, S., & Pereira, F. (2005). Características do trabalho, variáveis sócio-demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias*, 10, 68-78.
- Cox, S., Goette, T., & Young, D. (2005). *Workplace Surveillance and Employee Privacy: Implementing na Effective Computer Use Policy*. Comunicação apresentada no Congresso Internâtonal Information Management Association, Houston. 5(2), 57-66.
- Cunha, M. P., Rego, A., Campos, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2003). *Manual do Comportamento organizacional e gestão*. (2.^a ed.). Lisboa: RH Editora.
- D'Arcy, J., Hovav, A., & Galletta, D.F. (2009). User Awareness of Security Countermeasures and its Impact on Information Systems Misuse: A Deterrence Approach. *Information Systems Research*, 20(1), 79-98.
- Decreto-Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro. *Lei da Protecção de Dados Pessoais*. Diário da República n.º 247 de 26/08/1998.
- Decreto-Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro. Código de Trabalho. Diário da República n.º 30, 12/02/2009.
- Decreto-Lei n.º99/2003 de 27 de Agosto. Código de Trabalho. Diário da República n.º 197 de 27/08/2003.
- Diário Económico (2010). *Câmara proíbe acesso ao Facebook*. IN Diário Económico Digital, <http://economico.sapo.pt>. Acedido em 22 de Abril de 2010 em http://economico.sapo.pt/noticias/camara-proibe-acesso-ao-facebook_87296.html.
- Duane, A. & Finnegan, P. (2005). *Reinforcing Control of Email Systems through Electronic Monitoring and Control: The Experiences of Management and Staff*. Comunicação apresentada no Congresso International Critical Management Studies Conference, Cambridge University, England, UK.

- D'Urso, S.C. (2006). Who's watching us at work? Toward a structural-perceptual model of electronic monitoring and surveillance in organizations. *Communication Theory*, 16, 281-303.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational Environmental Medicine*, 62, 105-112.
- Federal Networking Council [FNC]. (1995). *Definition of Internet*. IN The National Coordination Office for Networking and Information Technology Research and Development, <http://www.nitrd.gov>. Acedido em 27 de Novembro de 2009 de http://www.nitrd.gov/fnc/Internet_res.html
- Flanagan, J. (1994). Restricting electronic monitoring in the private workplace. *Duke Law Journal*, 43, 1256-1281.
- Friday, S. S., & Friday, E. (2003). Racioethnic perceptions of job characteristics and job satisfaction. *The Journal of Management Development*, 22(5/6), 426-442.
- Gabinete de Estatísticas da União Europeia [Eurostat]. (2008). *Internet usage by enterprises 2007*. IN Gabinete de Estatísticas da União Europeia, <http://ec.europa.eu/eurostat>. Acedido em 9 de Novembro de 2009 de http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/4-02122008-BP/EN/4-02122008-BP-EN.PDF
- Galletta, D. F., & Polak, P. (2003). *An empirical investigation of antecedents of Internet abuse in the workplace*. Proceedings of the second annual workshop on HCI research in MIS, Seattle, 47-51.
- Gaspar, A. F. (2008). A Reconstrução da Identidade na Internet. Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, para obtenção do grau de Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação. Acedido em 10 de Novembro de 2009 de <https://repositorio.iscte.pt/handle/10071/1451>
- Greenfield, D. N. & Davis, R. A. (2002). Lost in cyberspace: the web @ work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(4), 347-353.
- Griffiths, M. (2003). Internet abuse in the workplace: issues and concerns for employers and employment counselors. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 87-96.
- Grodzinsky, F. S., & Gumbus, A. (2005). Internet and Productivity: Ethical Perspectives on Workplace Behaviour. *Journal of information communication and ethics in society*, 3, S5-S12.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hackman, J. R., & Oldham, R. G. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-79.
- Hannula, M. & Lönnqvist, A. (2001). *How the Internet Affects Productivity*. Comunicação apresentada no International Business and Economic Research Conference, Reno, USA. Acedido em 30 de Outubro de 2009 de <http://www.tut.fi/units/tuta/teta/mittaritiimi/julkaisut/internet.pdf>
- Hill, M. & Hill, A. (2005). Investigação por questionário .2ªEdição. Lisboa: Editora Sílabo.
- Hourneaux, F., & Buoro, G. (2003). Satisfação no Trabalho e Desempenho da Organização: Existe mesmo uma relação?. IN *Qualidade.com.br*.⁴Acedido em 6 de Novembro de 2009 de http://www.qualidade.com.br/pdf/09_06_02_Satisfacao_e_Desempenho%5B1%5D.pdf
- Lawler, E. E., & Hall, D. T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4), 305-312.
- Lim, V. K. G. (2002). The IT Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (5), 675-694.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1988). Os determinantes da satisfação no trabalho. *Análise Psicológica*, VI, 3 e 4, 441-457.
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Malachowski, D. (2005). Wasted time at work costing companies billions. IN www.salary.com/. Acedido em 28 de Outubro de 2009 de http://www.salary.com/careers/layouthtmls/crel_display_nocat_Ser374_Par555.html
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com a utilização do SPSS*. 3ª Ed. Sílabo. Lisboa.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Caderno psicologia social e do trabalho*, 6, 59-78.
- Martins, A. P. L. T. (2008). *Qualidade de vida no trabalho: estudo da relação da qualidade de vida no trabalho dos técnicos de diagnóstico e terapêutica com a cultura organizacional e estilo de liderança, numa organização de saúde*. Dissertação

- apresentada ao Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, para obtenção do grau de Mestre em Gestão dos Serviços de Saúde. Acedido em 10 de Novembro de 2009 de <https://repositorio.iscte.pt/handle/10071/999>.
- Medeiros, S. A., Santos, P. C. F., Dantas, A. B., & Minuzzi, J. (2007). *Satisfação no trabalho como indicador de desempenho estratégico organizacional*. Comunicação apresentada no XXVII Encontro Nacional de Engenharia de produção.
- Miller, S., & Weckert, J. (2000). Privacy, the Workplace and the Internet. *Journal of Business Ethics*, 28, 255-265.
- Nascimento, J. L. (2006). *Adaptação da escala de Hackman e Oldham para o contexto português*. Documento de trabalho não publicado. ISCTE, Lisboa.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nucleus Research [NR]. (2009). *Facebook: Measuring the cost to business of social networking*. Nucleus Research, <http://nucleusresearch.com>. Acedido em 23 de Outubro de 2009 de <http://nucleusresearch.com/research/notes-and-reports/facebook-measuring-the-cost-to-business-of-social-notworking>.
- Okpara, J. O. (2004). Personal characteristics as predictors of job satisfaction: An exploratory study of IT managers in a developing economy. *Information Technology & People*, 17 (3), 327-338.
- Organização Europeia para a Investigação Nuclear [CERN]. (2008). *The website of the world's first-ever web server*. IN CERN, <http://info.cern.ch>. Acedido em 27 de Novembro de 2009 de <http://info.cern.ch/>
- Pereira, A. (2008). *Guia prático de utilização do SPSS – Análise de dados para ciências sociais e Psicologia*. 7.^a Edição. Lisboa: Editora Sílabo.
- Pocinho, M. D., & Garcia, J. C. (2008). Impacto psicossocial das tecnologias da informação e comunicação: tecnostress, danos físicos e satisfação laboral. *Acta Colombiana de Psicologia*, 11(2), 127-139.
- Robert Half Technology [RHT]. (2009). *Whistle but don't tweet while you work*. IN Robert Half Technology, <http://rht.com>. Acedido em 23 de Outubro de 2009 de <http://rht.mediaroom.com/index.php?s=131&item=790>.
- Rodrigues, A. (2004). *Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho em centros de fitness: Um estudo exploratório*. Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação Física da Universidade do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Ciência do Desporto e Gestão Desportiva. Acedido em 6 de Novembro de

- 2009 de
<http://www.orgscience.uncc.edu/sgrogelb/Understanding%20Reponse%20Behavior%20to%20an%20Online%20Special%20Topics%20O.pdf>.
- Rodrigues, M. L., & Mata, J. T. (2003). A utilização de computador e da internet pela população portuguesa. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 43, 161-178.
- Sena, P. J. R. (2009). Avaliação empírica da cultura, satisfação no trabalho e compromisso organizacional numa cadeia de health clubs. Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação Física da Universidade do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Ciência do Desporto e Gestão Desportiva. Acedido em 5 de Novembro de 2009 de <http://repositorio.up.pt/aberto/handle/10216/10105>
- Silva, R. B. (1998). Para uma análise da satisfação com o trabalho. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 26, 49-178.
- Smith, A., & Faley, R. (2001). Email workplace privacy issues in an information-and knowledge-based environment. *Southern Business Review*, 27, 8-22.
- Sonfield, M. C. (2007). *Employee personal internet use: costs and remedies*. Department of Management, Entrepreneurship and General Business, Hofstra University. Acedido em 29 de Outubro de 2009 de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.102.2219&rep=rep1&type=pdf>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, cause, and consequences*. London: Sage Publications.
- Stanton, J. (2002). Company Profile of the Frequent Internet User. *Communications of the ACM*, 45(1), 55-59.
- Stanton, J., & Stam, K. (2003). Information technology, privacy, and power within organizations: A view from boundary theory and social exchange perspectives. *Surveillance and Society*, 1(2), 152-190.
- Swanson S. (2001). Beware: Employee monitoring is on the rise. *Information week*, 851 (5) 7-58.
- Totten, J. (2004). *The Misuse of Employer Technology by Employees to Commit Criminal Acts*. Comunicação apresentada na ABA Section of Labor and Employment Law Technology Committee Midyear Meeting, Miami. Acedido em 30 de Outubro de 2009 de <http://www.bna.com/bnabooks/ababna/tech/2004/totten.pdf>.

- Urbaczewski, A., & Jessup, L.M. (2002). Does Electronic Monitoring of Employee Internet Usage Work?. *Communications of the ACM*, 45(1), 80-83.
- Websense, Inc. (2006). *Web@Work 2006 Employee Computing Trends Survey*. Websense, <http://www.websense.com>. Acedido em 5 de Novembro de 2009 de <http://www.websense.com/global/en/PressRoom/MediaCenter/Research/webatwork/EmployeeComputing.php>
- Weisband, S. P. & Reinig, B. A. (1995). Managing user perceptions of electronic mail privacy. *Communications of the ACM*, 38(12), 40-47.
- Wen, H. J., Schwieger, D., & Gershuny, P. (2007). Internet Usage Monitoring in the Workplace: Its Legal Challenges and Implementation Strategies. *Information Systems Management*, 24(1), 85-196.
- Wong W. M., Lee, O., & Lim, K. H. (2005). Managing non-work related computing within an organization: the effects of two disciplinary approaches on employees commitment to change. *The ninth Pacific Asia conference on information systems, Bangkok, Thailand*, 441-454.
- Wong, S. W. M., Lee, O. K. D., & Lim K. H. (2005). Why Employees Do Non-Work-Related Computing: An Exploratory Investigation through Multiple Theoretical Perspectives. *The 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 7, 185c.
- Yeoh, T. E. S. (2007). The facet satisfaction scale: enhancing the measurement of job satisfaction. Dissertação apresentada à Universidade de North Texas para a obtenção do grau de Mestre de Ciências. Acedido em 8 de Novembro de 2009 de <http://digital.library.unt.edu/permalink/meta-dc-3899:1>
- Young, K. S., & Case, C. J. (2004). Internet abuse in the workplace: new trends in risk management. *CyberPsychology & Behavior*, 7(1), 105-111.

APÊNDICE

Apêndice I

O presente questionário faz parte de um estudo que está a ser realizado no âmbito do Mestrado em Psicologia do Trabalho em contextos Internacionais e Interculturais da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

As respostas são anónimas e rigorosamente confidenciais. Os dados recolhidos destinam-se somente para a investigação em curso e serão tratados unicamente pelas pessoas ligadas a ela.

Os dados pessoais solicitados têm fins estatísticos, não havendo qualquer possibilidade de quebra da confidencialidade.

Informa-se ainda que, no caso das empresas envolvidas solicitarem, os resultados ser-lhes-ão fornecidos sob a forma de estatísticas gerais e globais, garantindo-se sempre a confidencialidade das respostas individuais.

Os resultados da investigação dependem directamente do rigor da sua resposta e da sinceridade com que responde. Pretende-se que a sua resposta seja espontânea e descreva aquilo que sente em relação à sua empresa e ao trabalho que executa. Não há pois respostas certas ou erradas.

Leia atentamente cada uma das afirmações do questionário e responda assinalando com um **X** o seu grau de concordância com essa afirmação, numa escala de 5 posições, na qual a posição 1 corresponde a “**Discordo Totalmente**” e a 5 “**Concordo Totalmente**”.

Responda ao questionário de forma sequencial e sem interrupções. Não deixe questões para responder no fim. Por favor responda a **todas** as questões. Responda ainda ao seu ritmo próprio, sem grande pressa. No entanto, não pense muito na resposta que vai dar.

Não volte atrás para ver respostas que já deu, nem reveja no final as suas respostas.

Estima-se que o questionário demore cerca de 10 minutos a ser respondido.

Depois de finalizado, guarde o documento e envie-o de volta para o investigador.

Se tiver alguma dúvida, por favor, contacte o investigador por e-mail.

Obrigado pela sua colaboração.

Marisa Espadaneira

(e-mail: marisaespadaneira@gmail.com)

SECÇÃO UM

Tendo em conta a sua satisfação pessoal em relação ao seu trabalho, indique o grau com que concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações, assinalando com um X uma das cinco possíveis alternativas.

		Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo totalmente
1	Sinto que sou pago de forma justa pelo trabalho que faço.					
2	Há poucas possibilidades de promoção no meu emprego.					
3	O meu supervisor é competente a fazer o seu trabalho.					
4	Não estou satisfeito com os benefícios que recebo.					
5	Na generalidade, estou muito satisfeito com este trabalho.					
6	Quando faço um bom trabalho, recebo o reconhecimento devido.					
7	Há muitas regras e procedimentos que fazem com que seja difícil fazer um bom trabalho.					
8	Eu gosto das pessoas com quem trabalho.					
9	Por vezes sinto que o meu trabalho é irrelevante.					
10	Penso frequentemente em deixar este trabalho.					
11	A comunicação é boa dentro desta organização.					
12	Aumentos de salário não são significativos.					
13	Aqueles que têm um bom desempenho têm boas possibilidades de serem promovidos.					
14	O meu supervisor é injusto para mim.					
15	Os benefícios que recebo são tão bons como a maioria das outras organizações que conheço.					
16	Na generalidade, estou satisfeito com o tipo de tarefas que faço neste trabalho.					
17	Eu não sinto que o trabalho que faço seja apreciado.					
18	Os meus esforços para fazer um bom trabalho são afectados por aspectos burocráticos.					
19	Eu acho que tenho de trabalhar mais arduamente porque as pessoas com quem trabalho são incompetentes.					
20	Eu gosto das tarefas que faço no meu trabalho.					
21	Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, está muito satisfeita com as tarefas que fazem.					

		Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo totalmente
22	Os objectivos desta organização não são claros para mim.					
23	Eu sinto que não sou apreciado pela organização quando penso no que me pagam.					
24	As pessoas progridem na carreira nesta empresa de forma semelhante a outras empresas que conheço.					
25	O meu supervisor mostra pouco interesse nos sentimentos dos seus subordinados.					
26	Na minha opinião, as pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, pensam frequentemente em mudar.					
27	Os benefícios que temos nesta empresa são justos.					
28	Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.					
29	Tenho muito trabalho para fazer.					
30	Gosto dos meus colegas.					
31	Frequentemente sinto que não sei o que está a acontecer com a organização.					
32	Sinto orgulho a fazer o meu trabalho.					
33	Sinto-me satisfeito com as minhas possibilidades de aumento salarial.					
34	Há benefícios que não temos nesta empresa, mas que devíamos ter.					
35	Gosto do meu supervisor.					
36	Tenho demasiada papelada.					
37	Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deviam.					
38	Estou satisfeito com as minhas possibilidades de promoção.					
39	Existe demasiadas disputas e conflitos no trabalho.					
40	O meu trabalho é agradável.					
41	As minhas tarefas do trabalho não me foram completamente explicadas.					

SECÇÃO DOIS

Indique o grau com que concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações, assinalando com um X uma das cinco possíveis alternativas.

		Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo totalmente
1	Na minha empresa o acesso a certo tipo de sites está bloqueado.					
2	A minha empresa bloqueou o acesso a algumas aplicações ou programas que utilizam a Internet.					
3	Na minha empresa posso aceder ao meu E-mail pessoal.					
4	A minha empresa tem acesso ao histórico dos sites que acedo.					
5	A minha empresa tem acesso à informação sobre aplicações que utilizei.					
6	A minha empresa tem acesso ao meu E-mail da empresa.					
7	A minha empresa tem acesso à minha conta de E-mail pessoal quando a utilizo na empresa.					
8	A minha empresa guarda toda a informação que é inserida através do teclado no computador.					
9	A minha empresa tem acesso ao meu ambiente de trabalho através de acesso remoto.					
10	Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet.					
11	Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está explícito e até descrito a utilização da Internet ou do E-mail pessoal que me é permitido.					
12	Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito o horário que me é permitido o acesso da Internet ou do E-mail pessoal.					
13	Na minha empresa existe uma política formal de acesso à Internet onde está descrito tipo de acesso à Internet que é estritamente proibido.					

		Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo totalmente
14	A política formal de acesso à Internet da minha empresa abrange como a organização controla ou supervisiona o acesso à Internet dos empregados.					
15	Na política formal de acesso à Internet da minha empresa está descrito os direitos que a organização se reserva quanto à possibilidade de efectuar auditorias ao seu equipamento informático					
16	A política formal de acesso à Internet da minha empresa tem referência às respectivas acções disciplinares dos empregados que infringem as regras.					
17	Compreendi e assinei sobre termo de responsabilidade para o cumprimento da política da minha empresa de acesso à Internet.					
18	Tive oportunidade para dar a minha opinião quanto à política de acesso à Internet da minha empresa.					
19	Tive oportunidade de dar a minha opinião quanto à implementação da política de acesso à Internet da minha empresa.					
20	Fui informado das condições de utilização da Internet para fins pessoais na minha empresa.					
21	Fui informado das formas de controlo do acesso Internet na minha empresa.					
22	Fui informado das consequências da má utilização do acesso à Internet na minha empresa.					
23	A minha empresa reserva-se ao direito de fazer auditorias de controlo ao acesso que faço à internet.					

SECÇÃO TRÊS

No sentido de se caracterizar o grupo que respondeu a estes questionários e fazer comparações estatísticas, pedimos-lhe algumas **informações pessoais**. Lembramos-lhe mais uma vez que toda a informação recolhida é **confidencial**, não havendo qualquer identificação pessoal. Assinale com um X a sua resposta.

1. Sexo

a. Feminino

b. Masculino

2. Estado Civil

a. Solteiro(a)

b. Casado(a) / União de Facto

c. Divorciado(a) / Separado(a)

d. Viúvo(a)

3. **Idade:** _____ anos

4. **Tempo de trabalho:** _____ anos

5. **Antiguidade** na actual Empresa: _____ anos

6. Contando com a empresa onde trabalha actualmente, em **quantas empresas** é que trabalhou durante a sua carreira profissional: _____ empresas

7. Indique o **Nível de Habilitações Académicas** mais elevado que tenha frequentado:

a. Até ao 4º ano

b. Até ao 6º ano

c. Até ao 9º ano

d. Até ao 12º ano

e. Ensino Superior

8. Indique qual o **nível de conhecimento informático** que considera ter:

a. Conhecimento básico do Sistema operativo e Office como utilizador

b. Conhecimento Intermediário - utiliza e compreende funções avançadas dos programas como utilizador

c. Conhecimento e experiencia avançada de informática

Obrigado pela colaboração.

Apêndice II

Quadro 54 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens do controlo informático do acesso à Internet

Itens	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	α
1.CAI_Inf_01	4,08	1,339	1									
2.CAI_Inf_02	3,94	1,320	0,746**	1								
3.CAI_Inf_03	3,47	1,709	-0,059	-0,179*	1							
4.CAI_Inf_04	3,78	1,232	0,233**	0,217*	0,021	1						
5.CAI_Inf_05	3,72	1,207	0,310**	0,256**	-0,041	0,776**	1					0,706
6.CAI_Inf_06	3,04	1,569	0,151	0,189*	-0,077	0,461**	0,523**	1				
7.CAI_Inf_07	2,25	1,331	0,156	0,170*	-0,019	0,194*	0,314**	0,520**	1			
8.CAI_Inf_08	2,82	1,177	-0,029	0,099	-0,266**	0,230**	0,316**	0,509**	0,462**	1		
9.CAI_Inf_09	3,76	1,283	0,276**	0,247**	-0,109	0,344*	0,492**	0,380**	0,241**	0,367**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Quadro 55 – Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach dos itens das políticas da organização do controlo do acesso à Internet

Itens	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	α
1.CAI_POrg_10	3,70	1,288	1										
2.CAI_POrg_11	3,24	1,405	0,724**	1									
3.CAI_POrg_12	2,48	1,387	0,423**	0,558**	1								
4.CAI_POrg_13	3,03	1,471	0,608**	0,770**	0,586**	1							
5.CAI_POrg_14	3,15	1,379	0,572**	0,687**	0,542**	0,766**	1						0,901
6.CAI_POrg_15	3,33	1,360	0,483**	0,646**	0,512**	0,689**	0,785**	1					
7.CAI_POrg_16	3,30	1,404	0,449**	0,581**	0,482**	0,661**	0,700**	0,690**	1				
8.CAI_POrg_17	2,50	1,525	0,379**	0,512**	0,377**	0,459**	0,546**	0,535**	0,579**	1			
9.CAI_POrg_18	1,85	1,181	0,143	0,179*	0,294**	0,114	0,211*	0,231**	0,243**	0,447**	1		
10.CAI_POrg_19	1,79	1,142	0,109	0,209*	0,292**	0,142	0,239**	0,258**	0,263**	0,469**	0,950**	1	

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Apêndice III

Quadro 56 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação global com o trabalho

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_GI_05	13,81	11,956	,687	,528	,748
S_GI_10_I	13,95	10,036	,700	,565	,747
S_GI_16	13,55	13,403	,553	,354	,788
S_GI_21	14,29	14,869	,453	,259	,814
S_GI_26_I	14,27	12,182	,642	,478	,761

Quadro 57 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com o salário

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Sal_01	8,27	8,243	,513	,307	,591
S_F_Sal_12_I	8,87	9,185	,305	,100	,728
S_F_Sal_23_I	8,22	8,386	,525	,314	,585
S_F_Sal_33	8,81	7,977	,553	,319	,564

Quadro 58 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com a promoção

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Pro_02_I	8,54	7,356	,587	,378	,694
S_F_Pro_13	8,08	7,107	,648	,435	,659
S_F_Pro_24	8,14	9,320	,371	,144	,796
S_F_Pro_38	8,37	7,144	,657	,456	,654

Quadro 59 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com a supervisão

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Sup_03	11,45	7,936	,627	,498	,715
S_F_Sup_14_I	11,55	8,458	,442	,226	,809
S_F_Sup_25_I	11,81	7,256	,651	,424	,700
S_F_Sup_35	11,56	7,725	,665	,512	,696

Quadro 60 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com os benefícios adicionais

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Ben_04_I	8,62	19,756	,234	,167	,194
S_F_Ben_15	8,69	20,587	,177	,051	,237
S_F_Ben_27	8,11	6,593	,155	,026	,498
S_F_Ben_34_I	9,10	19,874	,273	,169	,181

Quadro 61 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com as recompensas contingenciais

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Rec_06	9,08	8,873	,594	,386	,709
S_F_Rec_17_I	8,86	8,684	,624	,405	,693
S_F_Rec_28_I	9,29	9,254	,488	,247	,767
S_F_Rec_37_I	9,41	9,122	,605	,368	,705

Quadro 62 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com as condições operantes

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Con_07_I	7,67	5,119	,393	,186	,405
S_F_Con_18	7,62	5,655	,333	,222	,463
S_F_Con_29_I	8,71	7,535	,139	,132	,591
S_F_Con_36_I	7,76	5,022	,445	,223	,355

Quadro 63 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com os colegas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Col_08	11,12	6,256	,629	,602	,587
S_F_Col_19_I	11,36	5,660	,463	,232	,659
S_F_Col_30	11,19	6,108	,599	,584	,591
S_F_Col_39_I	12,37	5,362	,383	,149	,741

Quadro 64 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com a natureza do trabalho

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Nat_09_I	12,14	6,363	,464	,227	,850
S_F_Nat_20	11,28	6,773	,719	,608	,707
S_F_Nat_32	11,10	6,434	,729	,596	,695
S_F_Nat_40	11,47	6,988	,615	,439	,750

Quadro 65 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da satisfação com a comunicação

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S_F_Com_11	9,64	10,022	,729	,544	,692
S_F_Com_22_I	9,57	10,322	,633	,453	,740
S_F_Com_31_I	10,05	10,587	,638	,508	,738
S_F_Com_41_I	9,42	11,634	,466	,310	,820

Quadro 66 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão do controlo informático do acesso à *Internet*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CAI_Inf_02	26,93	37,218	,365	,586	,684
CAI_Inf_04	27,09	35,276	,549	,621	,651
CAI_Inf_05	27,15	34,008	,665	,688	,631
CAI_Inf_06	27,82	32,028	,583	,485	,635
CAI_Inf_07	28,61	35,910	,448	,357	,668
CAI_Inf_08	28,04	38,297	,353	,430	,686
CAI_Inf_09	27,10	35,810	,481	,326	,663
CAI_Inf_01	26,79	36,856	,381	,606	,681
CAI_Inf_03	27,40	45,122	-,140	,129	,794

Quadro 67 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão das políticas da organização do controlo do acesso à *Internet*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CAI_POrg_10	24,69	82,409	,600	,570	,895
CAI_POrg_11	25,16	77,191	,764	,734	,884
CAI_POrg_12	25,93	80,611	,620	,425	,893
CA_POrg_113	25,38	76,343	,757	,734	,884
CA_POrg_114	25,26	76,841	,798	,738	,882
CAI_POrg_15	25,08	77,805	,764	,677	,884
CAI_POrg_16	25,11	77,965	,727	,601	,886
CAI_POrg_17	25,90	78,133	,652	,493	,892
CAI_POrg_18	26,55	87,858	,396	,910	,906
CAI_POrg_19	26,62	87,756	,419	,911	,904

Quadro 68 – Análise factorial se os itens forem eliminados para a dimensão da legislação do controlo do acesso à *Internet*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CAI_Lesl_20	8,91	15,060	,843	,806	,855
CAI_Lesl_21	9,10	14,885	,888	,854	,837
CAI_Lesl_22	9,00	14,707	,924	,897	,823
CAI_Lesl_23	8,28	20,156	,511	,292	,960

Apêndice IV

Quadro 69 - Médias, desvios-padrão, correlações e α de Cronbach das escalas de medida

Dimensões	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Satisfação Global com o trabalho	3,488	0,868	(0,811)															
2. Satisfação com o Salário	2,959	1,008	0,558**	(0,728)														
3. Satisfação com a Promoção	2,726	1,016	0,581**	0,578**	(0,796)													
4. Satisfação com a Supervisão	3,865	0,902	0,509**	0,300**	0,364**	(0,785)												
5. Satisfação com os Benefícios adicionais	2,674	1,041	0,441**	0,507**	0,378**	0,357**	(0,557)											
6. Satisfação com as Recompensas contingenciais	3,052	0,957	0,576**	0,621**	0,629**	0,526**	0,588**	(0,774)										
7. Satisfação com as Condições operantes	2,904	0,915	0,151	0,080	0,024	0,179*	0,229**	0,169	(0,591)									
8. Satisfação com os Colegas	4,128	0,773	0,444**	0,243**	0,240**	0,435**	0,288**	0,355**	0,141	(0,743)								
9. Satisfação com a Natureza do trabalho	3,841	0,835	0,756**	0,457**	0,493**	0,447**	0,414**	0,438**	0,216*	0,415**	(0,800)							
10. Satisfação com a Comunicação	3,224	1,053	0,519**	0,459**	0,425**	0,376**	0,402**	0,625**	0,390**	0,263**	0,364**	(0,800)						
11. Controlo informático específico	3,753	1,029	-0,005	-0,134	-0,108	0,046	-0,189*	-0,070	-0,040	0,004	-0,049	0,064	(0,773)					
12. Bloqueio de páginas e aplicações	4,011	1,242	-0,102	-0,146	-0,193*	-0,125	-0,270**	-0,148	-0,127	-0,103	-0,126	-0,122	0,331**	(0,854)				
13. Controlo do ambiente	2,706	1,112	0,004	-0,024	-0,086	0,078	-0,092	-0,034	-0,140	-0,004	0,053	-0,113	0,506**	0,168	(0,742)			
14. Políticas da organização	3,090	1,116	-0,001	-0,006	-0,032	-0,053	-0,087	-0,059	-0,100	-0,091	-0,107	0,039	0,306	0,245**	0,179*	(0,917)		
15. Voz nas políticas da organização	1,819	1,470	0,088	0,071	0,116	0,028	0,049	0,063	0,038	0,175*	0,133	0,053	-0,184*	-0,023	-0,078	0,309**	(0,974)	
16. Legislação	2,931	1,320	0,041	0,098	-0,048	-0,040	0,086	0,133	0,189*	-0,052	-0,012	0,227**	0,259**	0,088	-0,029	0,665**	0,86**	(0,904)

**p < 0,01; * p < 0,05

Apêndice V

Quadro 70 – Descritivo das hipóteses finais, com os respectivos valores de betas e conclusões.

	Descritivo	Valores β ($p \leq 0,05$)	Conclusão
H1a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H1b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H1c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H2a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H2b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H2c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H3a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H3b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H3c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H4a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.		Rejeitada
H4b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.	-0,193	Não rejeitada
H4c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.		Rejeitada
H5a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.		Rejeitada
H5b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.	-0,233	Não rejeitada
H5c	Existe uma relação negativa entre o do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.		Rejeitada
H6a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas contingenciais.		Rejeitada
H6b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas contingenciais.		Rejeitada
H6c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas contingenciais.		Rejeitada
H7a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.		Rejeitada
H7b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.		Rejeitada
H7c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.		Rejeitada
H8a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.		Rejeitada
H8b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.		Rejeitada
H8c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.		Rejeitada
H9a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.		Rejeitada
H9b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.		Rejeitada
H9c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.		Rejeitada
H10a	Existe uma relação negativa entre o controlo informático específico do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.		Rejeitada

H10b	Existe uma relação negativa entre o bloqueio de páginas e aplicações do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.		Rejeitada
H10c	Existe uma relação negativa entre o controlo do ambiente do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.		Rejeitada
H11a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H11b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H12a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H12b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H13a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H13b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H14a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.		Rejeitada
H14b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.		Rejeitada
H15a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.		Rejeitada
H15b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.		Rejeitada
H16a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas contingenciais		Rejeitada
H16b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas contingenciais		Rejeitada
H17a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.		Rejeitada
H17b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.		Rejeitada
H18a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.		Rejeitada
H18b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.	0,225	Não rejeitada
H19a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.		Rejeitada
H19b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.	0,184	Não rejeitada
H20a	Existe uma relação positiva entre as políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.		Rejeitada
H20b	Existe uma relação positiva entre a voz das políticas da organização do controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.		Rejeitada
H21	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação global com o trabalho.		Rejeitada
H22	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com o salário.		Rejeitada
H23	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a supervisão.		Rejeitada
H24	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a promoção.		Rejeitada
H25	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os benefícios adicionais.		Rejeitada
H26	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as recompensas adicionais.	0,309	Não rejeitada
H27	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com as condições operantes.	0,459	Não rejeitada
H28	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com os colegas.		Rejeitada
H29	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a natureza do trabalho.		Rejeitada
H30	Existe uma relação positiva entre a legislação referente ao controlo do acesso à <i>Internet</i> e a satisfação com a comunicação.	0,239	Não rejeitada

Apêndice VI

Quadro 71 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação global com o trabalho

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	0,021
	Controlo informático específico	0,048	0,685	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,111	0,244	
	Controlo do ambiente	0,014	0,895	
	Políticas da organização	-0,040	0,752	
	Voz nas políticas da organização	0,097	0,339	
	Legislação	0,027	0,833	
2	Constant		0,00	0,021
	Controlo informático específico	0,056	0,583	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,112	0,239	
	Políticas da organização	-0,036	0,767	
	Voz nas políticas da organização	0,099	0,329	
	Legislação	0,022	0,856	
3	Constant		0,00	0,021
	Controlo informático específico	0,060	0,550	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,114	0,225	
	Políticas da organização	-0,024	0,813	
	Voz nas políticas da organização	0,104	0,280	
4	Constant		0,00	0,020
	Controlo informático específico	0,052	0,580	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,117	0,204	
	Voz nas políticas da organização	0,095	0,282	
5	Constant		0,00	0,018
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,100	0,247	
	Voz nas políticas da organização	0,086	0,320	
6	Constant		0,00	0,010
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,102	0,238	
7	Constant		0,00	0,00

Quadro 72 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com o salário

Modelos	Dimensão	β	Sig	R²
1	Constant		0,00	0,059
	Controlo informático específico	-0,192	0,099	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,100	0,285	
	Controlo do ambiente	0,110	0,290	
	Políticas da organização	-0,086	0,486	
	Voz nas políticas da organização	-0,018	0,860	
	Legislação	0,223	0,081	
2	Constant		0,00	0,059
	Controlo informático específico	-0,185	0,090	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,100	0,282	
	Controlo do ambiente	0,109	0,294	
	Políticas da organização	-0,088	0,469	
	Legislação	0,216	0,075	
3	Constant		0,00	0,055
	Controlo informático específico	-0,185	0,090	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,114	0,209	
	Controlo do ambiente	0,093	0,256	
	Legislação	0,158	0,081	
4	Constant		0,00	0,048
	Controlo informático específico	-0,134	0,154	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,114	0,209	
5	Constant		0,00	0,037
	Controlo informático específico	-0,171	0,055	
6	Constant		0,00	0,018
	Legislação	0,142	0,111	
7	Constant		0,00	0,00

Quadro 73 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com a promoção

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	0,018
	Controlo informático específico	0,039	0,734	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,193	0,039	
	Controlo do ambiente	-0,078	0,452	
	Políticas da organização	0,069	0,575	
	Voz nas políticas da organização	0,148	0,140	
	Legislação	-0,146	0,252	
2	Constant		0,00	0,024
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,185	0,040	
	Controlo do ambiente	-0,060	0,500	
	Políticas da organização	0,071	0,565	
	Voz nas políticas da organização	0,136	0,147	
	Legislação	-0,133	0,272	
3	Constant		0,00	0,029
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,173	0,048	
	Controlo do ambiente	-0,048	0,580	
	Voz nas políticas da organização	0,142	0,127	
	Legislação	-0,089	0,341	
4	Constant		0,00	0,034
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,181	0,035	
	Voz nas políticas da organização	0,146	0,117	
	Legislação	-0,088	0,344	
5	Constant		0,00	0,035
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,190	0,027	
	Voz nas políticas da organização	0,112	0,191	
6	Constant		0,00	0,030
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,193	0,025	

Quadro 74 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com a supervisão

Modelos	Dimensão	β	Sig	R²
1	Constant		0,00	0,036
	Controlo informático específico	0,111	0,346	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,153	0,106	
	Controlo do ambiente	0,062	0,556	
	Políticas da organização	-0,052	0,677	
	Voz nas políticas da organização	0,086	0,393	
	Legislação	-0,053	0,683	
2	Constant		0,00	0,035
	Controlo informático específico	0,096	0,389	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,148	0,114	
	Controlo do ambiente	0,075	0,458	
	Políticas da organização	-0,082	0,413	
	Voz nas políticas da organização	0,074	0,442	
3	Constant		0,00	0,031
	Controlo informático específico	0,133	0,179	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,148	0,113	
	Políticas da organização	-0,080	0,423	
	Voz nas políticas da organização	0,074	0,438	
4	Constant		0,00	0,027
	Controlo informático específico	0,111	0,241	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,150	0,108	
	Políticas da organização	-0,050	0,586	
5	Constant		0,00	0,024
	Controlo informático específico	0,098	0,282	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,098	0,282	
6	Constant		0,00	0,016
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,125	0,148	
7	Constant		0,00	0,00

Quadro 75 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com os benefícios adicionais

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	0,121
	Controlo informático específico	-0,188	0,095	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,205	0,024	
	Controlo do ambiente	0,072	0,473	
	Políticas da organização	-0,167	0,163	
	Voz nas políticas da organização	-0,042	0,661	
	Legislação	0,282	0,023	
2	Constant		0,00	0,119
	Controlo informático específico	-0,172	0,105	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,206	0,023	
	Controlo do ambiente	0,068	0,496	
	Políticas da organização	-0,173	0,144	
	Legislação	0,265	0,025	
3	Constant		0,00	0,116
	Controlo informático específico	-0,136	0,137	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,208	0,021	
	Políticas da organização	-0,156	0,176	
	Legislação	0,243	0,031	
4	Constant		0,00	0,104
	Controlo informático específico	-0,150	0,100	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,233	0,009	
	Legislação	0,145	0,093	

Quadro 76 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com as recompensas contingenciais

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	0,076
	Controlo informático específico	-0,088	0,442	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,103	0,267	
	Controlo do ambiente	0,079	0,443	
	Políticas da organização	-0,237	0,054	
	Voz nas políticas da organização	-0,002	0,987	
	Legislação	0,326	0,011	
2	Constant		0,00	0,076
	Controlo informático específico	-0,088	0,416	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,103	0,265	
	Controlo do ambiente	0,079	0,440	
	Políticas da organização	-0,237	0,051	
	Legislação	0,325	0,007	
3	Constant		0,00	0,072
	Controlo informático específico	-0,046	0,622	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,106	0,251	
	Políticas da organização	-0,218	0,066	
	Legislação	0,299	0,010	
4	Constant		0,00	0,070
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,119	0,177	
	Políticas da organização	-0,225	0,056	
	Legislação	0,293	0,011	
5	Constant		0,00	0,057
	Políticas da organização	-0,265	0,021	
	Legislação	0,309	0,007	

Quadro 77 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com as condições operantes

Modelos	Dimensão	β	Sig	R²
1	Constant		0,00	0,135
	Controlo informático específico	0,001	0,996	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,070	0,435	
	Controlo do ambiente	-0,053	0,595	
	Políticas da organização	-0,360	0,003	
	Voz nas políticas da organização	-0,028	0,768	
	Legislação	0,444	0,000	
2	Constant		0,00	0,135
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,070	0,418	
	Controlo do ambiente	-0,053	0,539	
	Políticas da organização	-0,360	0,003	
	Voz nas políticas da organização	-0,028	0,752	
	Legislação	0,445	0,000	
3	Constant		0,00	0,135
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,068	0,429	
	Controlo do ambiente	-0,050	0,555	
	Políticas da organização	-0,364	0,002	
	Legislação	0,436	0,000	
4	Constant		0,00	0,132
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,073	0,387	
	Políticas da organização	-0,380	0,001	
	Legislação	0,449	0,000	
5	Constant		0,00	0,127
	Políticas da organização	-0,405	0,000	
	Legislação	0,459	0,000	

Quadro 78 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com os colegas

Modelos	Dimensão	β	Sig	R^2
1	Constant		0,00	0,079
	Controlo informático específico	0,178	0,122	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,108	0,241	
	Controlo do ambiente	-0,035	0,734	
	Políticas da organização	-0,123	0,314	
	Voz nas políticas da organização	0,286	0,004	
	Legislação	-0,118	0,350	
2	Constant		0,00	0,079
	Controlo informático específico	0,158	0,110	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,107	0,245	
	Políticas da organização	-0,131	0,273	
	Voz nas políticas da organização	0,283	0,004	
	Legislação	-0,105	0,380	
3	Constant		0,00	0,073
	Controlo informático específico	0,141	0,145	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,097	0,289	
	Políticas da organização	-0,191	0,053	
	Voz nas políticas da organização	0,258	0,007	
4	Constant		0,00	0,065
	Controlo informático específico	0,115	0,220	
	Políticas da organização	-0,207	0,034	
	Voz nas políticas da organização	0,260	0,006	
5	Constant		0,00	0,054
	Políticas da organização	-0,161	0,073	
	Voz nas políticas da organização	0,225	0,013	

Quadro 79 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com a natureza do trabalho

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	,063
	Controlo informático específico	0,000	0,994	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,098	0,292	
	Controlo do ambiente	0,122	0,241	
	Políticas da organização	-0,204	0,099	
	Voz nas políticas da organização	0,177	0,076	
	Legislação	0,067	0,597	
2	Constant		0,00	0,063
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,098	0,273	
	Controlo do ambiente	0,122	0,175	
	Políticas da organização	-0,204	0,097	
	Voz nas políticas da organização	0,178	0,059	
	Legislação	0,067	0,578	
3	Constant		0,00	0,061
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,101	0,256	
	Controlo do ambiente	0,114	0,198	
	Políticas da organização	-0,161	0,090	
	Voz nas políticas da organização	0,190	0,039	
4	Constant		0,00	0,052
	Controlo do ambiente	0,102	0,245	
	Políticas da organização	-0,186	0,044	
	Voz nas políticas da organização	0,199	0,029	
5	Constant		0,00	0,042
	Políticas da organização	-0,164	0,070	
	Voz nas políticas da organização	0,184	0,042	

Quadro 80 – Resultados da regressão linear para as dimensões do controlo do acesso à Internet com a satisfação com a comunicação

Modelos	Dimensão	β	Sig	R ²
1	Constant		0,00	0,101
	Controlo informático específico	0,141	0,216	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,138	0,131	
	Controlo do ambiente	-0,127	0,214	
	Políticas da organização	-0,143	0,235	
	Voz nas políticas da organização	-0,004	0,967	
	Legislação	0,296	0,019	
2	Constant		0,00	0,101
	Controlo informático específico	0,142	0,183	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,138	0,130	
	Controlo do ambiente	-0,127	0,209	
	Políticas da organização	-0,144	0,228	
	Legislação	0,294	0,014	
3	Constant		0,00	0,091
	Controlo informático específico	-0,161	0,072	
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,152	0,126	
	Controlo do ambiente	0,143	0,182	
4	Constant		0,00	0,079
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,128	0,136	
	Controlo do ambiente	-0,084	0,324	
5	Constant		0,00	0,072
	Bloqueio de páginas e aplicações	-0,143	0,092	
	Legislação	0,239	0,005	