

**UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**FACTORES DE STRESSE E O USO INDEVIDO DA INTERNET EM
CONTEXTO LABORAL**

Aluno:

Hugo Ricardo Ferreira Costa Dias

Orientação:

Mestre Maria del Pilar Mosquera Fernandez Conde

Setembro de 2011

Resumo

A crescente importância das novas tecnologias nas organizações trouxe consigo novas questões, nomeadamente, a do uso que delas é feito, em contexto laboral. No entanto, são ainda escassos os estudos sobre a utilização indevida da internet no local de trabalho (*cyberloafing*).

Partindo dos autores que referem que o *cyberloafing* pode ser utilizado como uma forma de lidar com alguns *stressors*, procurou-se neste estudo analisar as relações entre *cyberloafing* e stresse ocupacional.

Os resultados obtidos indiciam que, nas organizações onde existe restrição no acesso à *Internet* e um regulamento que defina as condições de acesso, podemos esperar níveis superiores de stresse nos colaboradores, sendo que, a idade e a experiência profissional intervêm como variáveis moderadoras da relação entre stresse e *cyberloafing*.

Este estudo, complementado por outros posteriores, pode trazer matéria de reflexão para a Gestão de Recursos Humanos, sobre a regulação/restricção do uso da internet para fins pessoais em contexto laboral.

Palavras- chave: Stresse ocupacional; stressores; *cyberloafing*

Abstract

The growing importance of new technologies in organizations has brought new issues, including the use made of them. However there are few studies about the misuse of the Internet in the work place (cyberloafing).

Based on some authors who report that cyberloafing can be used as a way to deal with some kind of stressors, this study intends to analyze the relationship between occupational stress and cyberloafing.

The results suggest that in organizations where there are restrictions on Internet access and regulation defining the use of it, it's expected higher levels of stress in employees, being, age and experience, the variables that moderate the relationship between stress and cyberloafing.

This study, complemented by following others, can bring new subjects for Human Resources Management, on the regulation/restriction of the use of Internet for personal purposes in the workplace.

Keywords: *Job stress; stressors; cyberloafing.*

Agradecimentos

Muita gente me ajudou a atingir este objectivo. Em primeiro lugar, uma palavra de agradecimento especial à minha orientadora, a Mestre Maria del Pilar Mosquera Fernandez Conde, sem a qual não seria possível levar a cabo este trabalho.

Agradeço igualmente à Professora Doutora Maria Eduarda Mariano Agostinho Soares pela ajuda no tratamento dos dados em conjunto com a minha orientadora.

É difícil estar a enunciar nomes no meio de tanta gente que me apoiou, assim estou grato a todas as pessoas que responderam e repassaram o inquérito, sem o qual seria impossível concluir este trabalho.

Agradeço à Vanessa que logo se disponibilizou para repassar o inquérito na sua empresa.

Agradeço ao Rui que me ajudou quando mais precisei, no último momento.

Agradeço ao Gustavo por toda a ajuda que me prestou quando eu precisei.

Um agradecimento especial à Teresa por todo o apoio e força que me deu.

Índice	Pág.
CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	3
2.1 Stresse ocupacional	3
2.1.1 Definições e perspectivas de stresse	3
2.1.2 Causas e variáveis moderadoras do stresse ocupacional	5
2.1.3 Consequências/efeitos do <i>stresse</i> ocupacional	8
2.2 Cyberloafing	9
CAPÍTULO 3 - ESTUDO EMPÍRICO	15
3.1 Metodologia	15
3.1.1 Descrição da amostra	15
3.1.2 Instrumentos	17
3.2 Resultados	18
3.2.1 Utilização da Internet no local de trabalho para fins não laborais	18
3.2.2 Escala de Stresse	20
3.2.2.1 Análise da fiabilidade da escala de <i>stresse</i> laboral	20
3.2.2.2 Média e desvio-padrão da escala de <i>stresse</i> laboral	23
3.2.2.3 Análise de diferenças em sub-grupos da amostra	23
3.2.3 Relações entre variáveis	25
CAPÍTULO 4 - CONCLUSÃO	28
4.1 Sumário dos resultados	28
4.2 Contribuições do estudo	29
4.3 Limitações do estudo	30
4.4 Sugestões para futuras investigações	31
BIBLIOGRAFIA	33
ANEXOS	36
LISTA DE GRÁFICOS	
Gráfico 1	15
Gráfico 2	16
Gráfico 3	19
Gráfico 4	20
LISTA DE TABELAS	
Tabela 1	21

Tabela 2	22
Tabela 3	23
Tabela 4	24
Tabela 5	25
Tabela 6	26
Figura 1	30

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

A crescente utilização das tecnologias de informação em contexto organizacional trouxe inúmeras alterações à natureza e conteúdo do trabalho humano. Muitas tarefas se tornaram obsoletas, outras surgiram e muitas foram modificadas.

Uma das tecnologias que mais se desenvolveu e se passou a utilizar foi a *Internet* a qual contribuiu largamente para a democratização do acesso à informação, permitindo que, aos diferentes níveis organizacionais, os funcionários possam dispor num curto espaço de tempo de recursos que outrora lhes eram inacessíveis ou de difícil acesso. Esta acessibilidade à informação permitiu rentabilizar recursos que podem ser investidos noutra tipo de processos e procedimentos.

Contudo a *Internet* trouxe também a possibilidade de se aceder, a partir do trabalho, a *sites* e conteúdos não relacionados com o mesmo. Reconhece-se, actualmente a necessidade de uma reflexão por parte dos gestores, sobre o grau de permissão de acesso a *sites* não relacionados ao trabalho desempenhado. Esta questão torna-se particularmente relevante, na medida em que muitos autores têm vindo a associar este tipo de comportamento a perdas de produtividade para as organizações.

Ainda que muitas vezes não passe de retórica ou de uma mera manifestação de intenções, é hoje em dia inquestionável que as pessoas são o activo mais importante das organizações e, como refere Gasalla (2006), qualquer empresa que não as considere como tal está em transição e sujeita a mudanças. Associado ao trabalho humano nas organizações, encontramos recorrentemente referências aos seus malefícios para a

saúde, nomeadamente o tema do stress laboral. Este constitui uma das preocupações daqueles que gerem o capital humano. Saber gerir o stress nas suas organizações, nomeadamente, controlar as suas causas e pôr em prática estratégias que minimizem as suas consequências, é uma das tarefas que se impõe aos gestores actuais. Altos níveis de stress no seio das organizações podem ter consequências nefastas, quer ao nível individual, quer organizacional, podendo pôr em causa o cumprimento dos objectivos e a performance da organização. Contrariamente, níveis baixos ou moderados de stress, podem servir como factor motivacional, desde que esses níveis não se mantenham baixos durante um período alargado de tempo, pois, neste caso, podem ser igualmente prejudiciais (Robbins, 2006).

Literatura recente tem vindo a estabelecer a ligação entre determinado tipo de stressores organizacionais e o uso indevido da Internet no local de trabalho – *Cyberloafing* (Henle e Blanchard, 2008). No entanto, os estudos existentes são ainda escassos. Deste modo, constitui o propósito do presente estudo, prestar o seu modesto contributo para o esclarecimento das relações entre stress ocupacional e *cyberloafing*.

Esta dissertação encontra-se organizada em quatro capítulos, correspondendo o primeiro à presente introdução. No segundo capítulo procede-se à revisão de literatura sobre o tema, sendo abordados os principais conceitos subjacentes à operacionalização do estudo empírico, a saber, stress ocupacional e *cyberloafing*. O terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada e os resultados obtidos no estudo empírico efectuado sobre a relação entre os factores de stress e o uso indevido da Internet em contexto laboral. Por fim, no quarto capítulo, para além do sumário dos resultados e principais contributos do estudo empírico realizado, são identificadas as suas limitações e apresentadas sugestões para futuras pesquisas que possam trazer novos desenvolvimentos do tema.

CAPÍTULO II

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 – Stresse ocupacional

É impossível falar de stresse ocupacional sem falar nas suas fontes causais (*stressors*), nas suas consequências (*strain*) e nas variáveis que moderam a relação entre *stressors* e *strain*. Começemos por nos reportar aos primeiros, os *stressors*, factores externos ao indivíduo, de cariz organizacional ou extra organizacional, são eventos que acontecem quer fora quer dentro da organização que são potenciadores de influenciar o comportamento dos indivíduos e criar stresse. Enquanto as variáveis moderadoras que moderam a relação entre os *stressors* e *strain*, são intrínsecas aos indivíduos, diferindo pois de pessoa para pessoa, o que explica as diferenças encontradas nas respostas ao stresse percebido, acontecimentos iguais em indivíduos diferente geram diferentes tipos de respostas. Sabe-se pois, que diferentes indivíduos tendem a perceber de modo diferente os estímulos e a reagir também de forma diferente. Estas respostas podem ocorrer a três níveis: fisiológico, psicológico ou comportamental ocorrendo de maneira diferente de indivíduo para indivíduo.

2.1.1 - Definições e perspectivas de stresse

Existem várias definições de stresse, nomeadamente de stresse ocupacional. Muitas dessas definições tendem a conotar negativamente o stresse. É o caso da definição dada pela Comissão Europeia (1999), “*Work-related stress can be defined as a pattern of emotional, cognitive, behavioural and physiological reactions to adverse and noxious aspects of work content, work organization and work environment. It is a state characterized by high levels of arousal and distress and often feeling of not coping.*”

Já Robbins (2009) aborda distintamente o stresse, dando-lhe uma conotação positiva, quando o associa a uma oportunidade e a algo que pode ser desejado. Deve ser visto como uma oportunidade quando se julga que se terá algo a ganhar daí, como por exemplo um atleta de alto rendimento de atletismo quando confrontado com uma corrida importante que sabe que tem que vencer, utiliza o stresse para seu proveito e dar o máximo de si. Ele postula que o stresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a algo por ele desejado e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

O stresse pode ser visto de várias perspectivas: como um estímulo, enquanto resposta e como interacção ou transacção (Gomes, J., *et al*, 2008). Enquanto estímulo, o stresse está associado a situações ou acontecimentos de vida, que embora externos ao indivíduo, o afectam de diferentes formas. Os cinco acontecimentos de vida considerados como mais “stressantes” são: a morte do cônjuge, o divórcio, a separação, a prisão e a morte de um familiar (Holmes, 1967). Todos estes acontecimentos vão influenciar os níveis de stresse percebidos por cada pessoa e influir nos estados de stresse de cada um.

Quando falamos no stresse enquanto resposta, estamos a reportar-nos às reacções dos indivíduos aos estímulos, ou seja, estamos a referir-nos às reacções comportamentais que dado indivíduo terá em resposta a determinado tipo de estímulo. Nesta dinâmica e nesta linha de pensamento um determinado estímulo despoleta diferentes reacções consoante a pessoa que o percebe.

Por fim, quando falamos do stresse na perspectiva de interacção ou transacção, estamos a reportar-nos ao resultado da interacção entre os estímulos ambientais e as respostas individuais. De acordo com esta perspectiva, o stresse ocorre quando a pessoa avalia as

exigências externas como excedendo as suas capacidades e recursos para lidar com elas (Lazarus & Folkman, 1984 *apub.*, Gomes, J., *et al.*, 2008).

2.1.2 - Causas e variáveis moderadoras do stresse ocupacional

Importa agora reportar às causas de stresse ocupacional, aos stressores (*stressors*), exigências ou estímulos do meio - ambiente (Henle, 2008), considerados ameaçadores para o indivíduo.

Quando se fala de stresse ocupacional, é frequente considerar a existência de dois tipos de stressores: os extra-organizacionais e os organizacionais. Os stressores extra-organizacionais são todo o tipo de acontecimentos e situações que acontecem fora do local de trabalho e que são susceptíveis de influenciar o comportamento dos indivíduos no seio da organização em que trabalham. Está-se a referir, por exemplo, problemas conjunturais e/ou estruturais de cada país que conduzem a incertezas económicas e políticas as quais, embora ocorram fora do contexto laboral, influenciam a vida das organizações. Pode-se igualmente estar a falar de problemas do foro pessoal de cada membro da organização, uma vez que esses problemas não ficam à porta da organização quando o indivíduo vai trabalhar, mas, antes pelo contrário, entram com ele. De igual modo, cada indivíduo transporta após o dia de trabalho, muitas vezes, para a sua vida privada os problemas da organização (Pina e Cunha *et al.* 2008).

Os stressores organizacionais referem-se a todo o tipo de acontecimentos e factores que ocorrem dentro da organização ou empresa e que são potenciadores da criação de stresse no indivíduo. São exemplos de stressores organizacionais: a pressão para cumprir prazos, o tipo de chefia, as relações sociais dentro da empresa e as características do papel que se está a desempenhar. Algumas dessas características do papel incluem a ambiguidade e conflito na tarefa, a sobrecarga e a subcarga de trabalho.

A ambiguidade refere-se tanto ao papel que cada indivíduo assume dentro da empresa como às tarefas que desempenha. Quando algum deles não está bem definido, o indivíduo não sabe o que fazer ou como fazer. O papel de cada indivíduo tem que estar bem definido de maneira a que possa ter algum tipo de linha orientadora para a prossecução do seu trabalho, se não o tem é mais susceptível de seguir caminhos que ajudem a suprir este tipo de falta. É importante que quem faz a gestão da empresa, defina este tipo de papéis e procedimentos para que não haja qualquer tipo de dúvida acerca da função que se pretende que cada um desempenhe.

O conflito na realização da tarefa está ligado a situações que se geram na realização das tarefas. Quando é percebida uma incompatibilidade entre as expectativas de dois ou mais intervenientes na tarefa que é pedida, quer sejam pessoas inseridas dentro da empresa como os supervisores, quer sejam pessoas fora da organização como cliente. O conflito pode ocorrer, por um lado, quando são pedidas, por vários supervisores, tarefas conflitantes entre si. Por outro lado, o conflito pode resultar de contradições entre os valores e crenças do indivíduo e a realização da tarefa que lhe foi atribuída (Henle, 2008; Judeh, 2011).

A situação de sobrecarga existe sempre que o trabalho exigido a um trabalhador vai para além do que ele pode realizar no seu horário de expediente. Esta situação é geradora de uma carga de stresse pois são exigidas tarefas que são impossíveis de realizar no horário de trabalho proporcionando ao indivíduo sentimentos de desmotivação uma vez que sabe que não conseguirá realizar a tarefa pedida. A subcarga de trabalho aplica-se a todas as situações em que o trabalhador tem muito pouco trabalho ou pura e simplesmente não tem nada para fazer. Esta última situação gera incerteza e insegurança e conduz a comportamentos que visam suprir a falta de trabalho. Este tipo de situação leva a comportamentos desviantes dentro do local de trabalho como o *cyberloafing*.

Existem variáveis individuais que moderam os stressores e as respostas a esses mesmos stressores - os *strain*. Essas variáveis podem ser: a auto-estima, o tipo de personalidade, o *Locus* de Controlo, a afectividade negativa e os estilos de *coping*. Indivíduos com maior auto-estima tendem a reagir de modo menos negativo aos stressores uma vez que têm maior resiliência a eventos que por eles sejam percebidos como stressantes (Pina e Cunha *et al.* 2008). De igual modo, há determinados tipos de personalidade, nomeadamente, indivíduos mais ambiciosos, hostis e competitivos que tendem a ver como desafios, situações que outros, com diferentes características de personalidade, tendem a perceber de outra forma, não estando tão atreitas a doenças cardíacas (Robins, 2008). Tendo em consideração o *locus* de controlo, é importante referir que, indivíduos com *locus* de controlo interno atribuem a si a responsabilidade pelos acontecimentos da vida e têm maior propensão a agir de forma a lidar com o *stressor*, por outro lado indivíduos com *locus* de controlo externo tendem a deixar a sua vida correr consoante forças externas, aqui neste caso os indivíduos têm tendência a não lidar com o *stressor* e a aguenta-lo (Pina e Cunha *et al.* 2008; Robins, 2008).

Quando falamos nos estilos ou estratégias de *coping* referem-se a acções desencadeadas por cada indivíduo, relativamente a situações percebidas como stressantes e que visam lidar com esses *stressors*. Essas estratégias podem se traduzir em diferentes acções, consoante as características pessoais e contextuais. Nalgumas situações, os indivíduos procuram conselhos ou aprendem a gerir melhor o seu tempo, enquanto noutras tendem a procrastinar ou simplesmente não fazer realmente nada. Recentemente, o uso indevido da internet no local de trabalho (*cyberloafing*), tem vindo a ser apontado como uma estratégia de *coping*, adoptada por alguns indivíduos em determinadas situações.

As estratégias de *coping* têm um importante papel na gestão individual do stresse, impedindo os indivíduos de estarem permanentemente em tensão, pois isso seria muito nefasto para a sua saúde. No entanto, o desejável seria arranjar soluções para os problemas em vez de fazer uso de estratégias de minimização dos mesmos (Paul, A., 1998).

2.1.3 Consequências/efeitos do stresse ocupacional

Encontra-se na literatura referência a três tipos de consequências que advêm do stresse percebido pelos indivíduos em contexto laboral, nomeadamente: consequências fisiológicas, psicológicas e comportamentais. As primeiras, dizem respeito à saúde do indivíduo e podem ser: o aparecimento de úlceras, a pressão arterial alta ou dores de cabeça. As consequências psicológicas podem ser: insatisfação no trabalho, ansiedade, irritabilidade, tédio, procrastinação e *burnout* em resultado da exposição a factores crónicos de stresse no contexto laboral, o que leva em muitos casos à depressão. Em termos de consequências comportamentais é importante referir: diminuição do nível de empenho, o absentismo, o aumento do consumo de álcool, drogas e tabaco, distúrbios de sono, degradação da vida familiar e da qualidade de vida em geral.

As consequências do stresse atrás referidas, embora ocorram ao nível individual, acabam por afectar a vida organizacional, na medida em que se produzem determinados comportamentos em contexto laboral.

De tudo isto ressalva que o stresse tem efeitos nefastos afectando o desempenho laboral, quer de forma directa, nomeadamente ao nível da produtividade, quer de forma indirecta, afectando a motivação e satisfação que por sua vez estão irão influenciar o desempenho do indivíduo. É fundamental então que haja uma gestão eficiente e capaz

para que o stresse seja ultrapassado ou convertido numa mais-valia para a organização retirar dividendos disso.

2.2 - Cyberloafing

Na, ainda escassa, literatura sobre o tema, o *cyberloafing* aparece associado ao uso indevido da *Internet* no local de trabalho. Embora tendo largamente contribuído para a transformação das organizações e dos seus processos produtivos numa rede de processos mais eficazes, esta tecnologia abriu igualmente a porta a desvios comportamentais no local de trabalho: funcionários a “passear” na *Internet* quando deveriam estar a trabalhar (Kamins, 1995).

“Any voluntary act of employees using their companies Internet Access during Office hours to surf non-job related websites for personal purposes and check (including receiving and sending) personal e-mail as misuse of the Internet.” (Lim, 2002).

É indubitável que, se a *Internet* é uma importante ferramenta para as organizações e seus negócios, pois a comunicação faz-se de maneira mais rápida e possibilita o acesso a grande quantidades de informação tornando os bens e serviços a nível de mercado mais eficientes, também não é menos verdade que ela dá acesso a vários conteúdos que servem outro tipo de propósitos, gerando comportamentos pela parte dos funcionários que em nada têm a ver com a função que estão a desempenhar. Cortar o acesso à *Internet*, embora seja uma solução simples, já não é viável, pois corta o acesso à informação, provocando perdas de tempo e de produtividade, exactamente aquilo que não se quer dentro de uma organização que visa gerar lucro e mais-valia. Nessa medida, algumas organizações procuram ultrapassar este problema, através da regulação do acesso à *Internet*. Esta pode passar pela criação de regulamentos escritos ou apenas

implícitos na cultura organizacional. Algumas das propostas de regulação procuram restringir os *sites* a que os colaboradores podem aceder ou o horário a que podem ter livre acesso.

Exemplos de utilização da *Internet* que pode ser considerada *cyberloafing* podem ser: mandar *e-mails* lúdicos; fazer compras *online*; estar em *chats* tais como o MSN ou o ICQ; postar em *blogs*; fazer *downloads* de músicas e filmes; participar em redes sociais como por exemplo, o *facebook*; efectuar pagamentos de contas *online*, ou jogar em sites de apostas.

Um inquérito realizado nos EUA (Estados Unidos da América) preconiza que em mil trabalhadores, 64% destes utilizam a *Internet* para uso pessoal no horário de trabalho. (The Straits Times, 2000 *apub.* Lim, 2002). Um outro inquérito, feito *online*, afirma que 84% dos funcionários mandam e-mails que em nada têm a ver com o trabalho e que 90% usam a *Internet* como forma de distração quando trabalham. (Vault.com, 1999 *apub.* Lim, 2002).

Alguns autores consideram este comportamento oneroso para as organizações, estimando-se que 30% a 40% de produtividade seja perdida quando se usa a *Internet* para fins pessoais. (Verton, 2000 *apub.* Lim, 2002). Este tipo de “*passeios*” pela *Internet* pode ir muito além do que atrás se referiu, podendo mesmo chegar a por a empresa em risco, quer em termos de funcionamento do seu sistema informático (que pode ser penetrado por *trojans*¹ ou por simples vírus), quer em termos da imagem da própria empresa, uma vez que através da rede da mesma poderão ser visionados sites de cariz pedófilo ou de cariz racista o que poderá levar a empresa a prestar contas em tribunal se este facto for descoberto.

¹ Programa malicioso que expõe o computador e a rede em que está inserido a ataques vindos do ciberespaço.

Devido a este tipo de comportamentos, muitas empresas fazem monitorização ao uso da *Internet*, chegando mesmo, nalguns casos, à monitorização do e-mail. Noutros casos, a atitude é de prevenção, utilizando-se um *software* que impede o acesso a certo tipo de sites (American Management Association Survey, 2001 *apub.* Lara, 2006), podendo levar a sanções por parte do empregador aos funcionários prevaricadores. As sanções passam por acções disciplinares, podendo em certos casos chegar mesmo ao despedimento.

O uso indevido da *Internet* é mais susceptível de acontecer quando há a percepção que não existem, ou há poucos, tipos de sanções. As pessoas com o passar do tempo aprendem que respostas comportamentais devem seguir, através da observação do comportamento e consequências de tal comportamento nos seus pares no local de trabalho (Bandura, 1977 *apub.* Henle *et al.*, 2008). De igual modo, a proximidade física do patrão ou do chefe contribui para baixar o nível de *cyberloafing* pois diminui a sensação de impunidade pelo acto, os indivíduos sabem que há maior probabilidade de serem sancionados se a entidade que detém o poder sancionatório estiver próximo deles.

As sanções organizacionais são uma importante ferramenta de coerção, pois é através delas que os funcionários medem o custo de terem um comportamento desviante e sabem que, se não tiverem comportamentos condicentes com a sua tarefa na organização, poderão ser alvo de represálias por parte desta.

A possibilidade de punição gera um sentimento de medo que inibe os trabalhadores de seguirem certo tipo de comportamentos menos próprios no local de trabalho. De igual modo, a proximidade física do patrão ou do chefe contribui para baixar o nível de *cyberloafing* pois diminui a sensação de impunidade pelo acto. As pessoas com o passar do tempo aprendem que respostas comportamentais devem seguir, através da

observação do comportamento e consequências de tal comportamento nos seus pares no local de trabalho (Bandura, 1977 *apub.* Henle *et al.*, 2008).

Convém, no entanto referir que, o medo de punição pode levar à depressão, ansiedade e pouco nível de empenho.

Podemos então questionar: porque é que as pessoas se *refugiam* no *cyberloafing*? Uma resposta possível a esta questão pode ser: fazem isto para lidar com certo tipo de stressores, como a ambiguidade na tarefa, o conflito que se poderá gerar na realização da mesma ou sobrecarga ou subcarga de trabalho.

A ambiguidade e o conflito na tarefa são os stressores que mais influem no comportamento dos indivíduos dentro das organizações afectando o bem-estar e a satisfação na realização da tarefa a que estão destinados. A ambiguidade gera incerteza naquilo que é esperado que os funcionários façam. Assim, sem saberem o que realmente devem fazer, os funcionários optam pelo *cyberloafing* como mecanismo para fazer suprir este tipo de stressores. O conflito na realização da tarefa refere-se a exigências contraditórias que podem vir de várias direcções, como pedidos de diferentes supervisores ou de grupos de trabalho distintos. O conflito pode também ser de valores, quando os valores seguidos pela pessoa vão contra a tarefa que lhe foi exigida.

A redução da ambiguidade e conflito na tarefa pode ser conseguida através da clarificação da tarefa, das expectativas em relação ao desempenho ou de programas de formação. Desta forma, com os objectivos e expectativas bem traçados é normal que os indivíduos já não sintam tanto este tipo de stressores. Por outro lado, agrupar as tarefas em termos de prioridade pode ajudar quando diferentes tarefas entram em conflito. Isto pode ser posto em prática pelas empresas incentivando os gestores a terem formação em gestão do tempo ou em comunicação por exemplo.

De igual modo em situações de subcarga de trabalho, quando não há trabalho, os indivíduos podem procurar arranjar maneira de estar “ocupados” durante o horário laboral, nomeadamente, navegando na *Internet*. Desta forma, o *cyberloafing* assume-se como uma resposta comportamental a este *stressor* permitindo temporariamente aos indivíduos refugiar-se dos problemas relacionados com a sua actividade.

Contudo, importa referir que o *cyberloafing* não serve para lidar com o *stressor* sobrecarga de trabalho pois, neste tipo de situação, não têm tempo para tal.

O *cyberloafing* pode, igualmente, ter aspectos positivos, estimulando a criatividade e a resolução de problemas, ajudando a passar longos períodos no trabalho e aumentando o bem-estar dos funcionários. Na medida em que o acesso à *Internet* pode gerar ideias inovadoras para assuntos relacionados com o trabalho, deverá ser feita uma gestão criteriosa entre os prós e os contras do *cyberloafing*. Importa assim, desenvolver uma política que regule o uso apropriado da *Internet* no seio da empresa. Esta política poderá estar explicitada num regulamento interno que defina: o que é aceitável ou não no acesso à internet dentro da empresa; as formas de monitorização utilizadas; as questões de segurança e protecção dos dados da empresa e as sanções aplicadas a quem for detectado um comportamento contrário ao que está disposto no documento. Uma vez que a *Internet* é um recurso da empresa, muitos trabalhadores aceitarão como legítima a monitorização se a política de uso da internet estiver escrita e for conhecida por todos. Deste modo, todos têm a noção dos riscos que eles e a empresa correm devido a uma utilização menos ponderada do uso da *Internet* (Welebir, 2005).

É entendido, de uma maneira geral, que nenhuma política de uso da *Internet* terá o efeito pretendido se esta não estiver associada a uma boa cultura organizacional. A cultura de uma certa empresa é aquilo que influencia as atitudes e comportamentos dos

trabalhadores, impelindo-os a ter uma ética de trabalho distinta, o que leva a uma maior produtividade e a menos tempo perdido navegando na *Internet*, uma vez que o seu papel e modo de agir estão definidos. Isto é conseguido através do exemplo que vem de cima. É sabido que as bases, na maioria dos casos, adoptam os comportamentos das chefias, assim, se as chefias mostrarem que o uso da *Internet* no local de trabalho é feito exclusivamente para trabalho relacionado com a empresa, as bases adoptarão igualmente esse comportamento para si (Foster, 2001).

Uma boa cultura organizacional deve premiar a produtividade e empenho promovendo a formação. Os trabalhadores querem sentir-se úteis e considerar que fazem a diferença dentro da empresa. Se sentem que isto não sucede, estão mais susceptíveis de enveredar por comportamentos desviantes, sendo que a utilização indevida da *Internet* está no topo da lista. O *cyberloafing* assume-se aqui, como uma estratégia de *coping*² face a um conjunto de *stressors* organizacionais, constituindo uma espécie de “refúgio” para os trabalhadores.

² Mecanismo que ajuda a lidar com os stressores

CAPÍTULO 3

ESTUDO EMPÍRICO

3.1 Metodologia

Este estudo foi efectuado com base em 135 questionários, recolhidos entre Junho e Agosto de 2011. O questionário foi colocado online através da plataforma *SurveyMonkey* e a divulgação e pedido de colaboração no estudo foi efectuada via e-mail para a rede de contactos pessoais do aluno e orientadora, bem como para alunos de Mestrados e Pós-Graduações do ISEG. A conveniência e a facilidade de recolha de dados foram assim os critérios utilizados para a obtenção da amostra.

3.1.1 Descrição da amostra

A amostra é constituída por 82 mulheres (60,7%) e 53 homens (39,3%) como apresentado no gráfico 1. A média das idades é de 34,3 anos. As idades variaram entre os 21 e os 62 anos, sendo que 12,3% dos inquiridos tinham idade inferior ou igual a 25 anos, 30,8% entre 26 e 29 anos, 15,4% entre 30 e 34 anos, 15,4% entre 35 e 39 anos, 12,3% entre 40 e 44 anos e 13,8% tinham 45 ou mais anos de idade. De referir que 5 dos inquiridos não indicaram a sua idade.

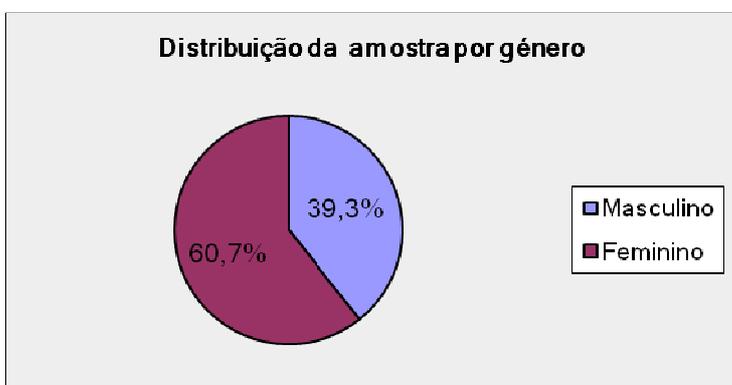


Gráfico 1 – Distribuição da amostra por género

Ao nível das habilitações escolares, podemos afirmar que a grande maioria dos inquiridos (87,4%) possui curso superior. Uma pequena percentagem (4,4%) possui curso médio. 7,4% concluiu apenas estudos secundários e 0,7% possui o ensino básico. (Gráfico 2).

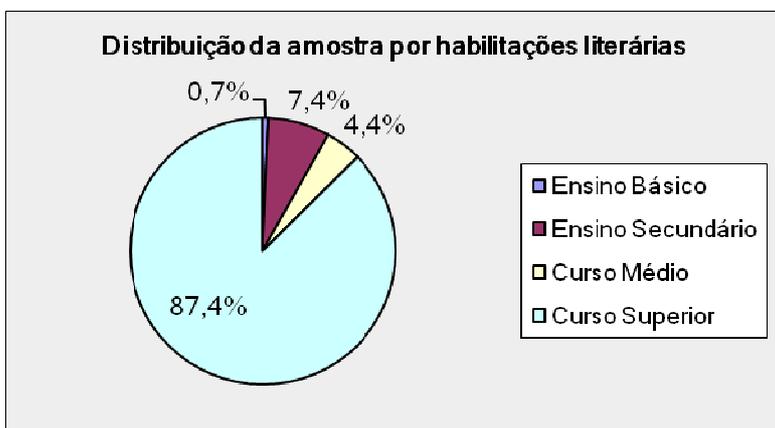


Gráfico 2 - Distribuição da amostra por habilitações literárias

Trata-se de uma amostra de elevado nível de qualificação, com 34,1% de quadros superiores e dirigentes e 31,9% quadros médios ou intermédios. Dos restantes inquiridos, 11,1% são profissionais altamente qualificados, 9,6% são profissionais semi-qualificados, e 1,5% são profissionais não-qualificados, não tendo 12,4% dos inquiridos indicado o nível de qualificação.

Os inquiridos têm em média 10,9 anos de experiência profissional. Verificou-se que 27,3% tinham menos de 5 anos de experiência profissional, 34,8% entre 5 e 10 anos e 37,9% mais de 10 anos. No que respeita ao tempo na função actual, a média desce para 6,6 anos. Constatou-se que 32,8% dos inquiridos tinham 2 ou menos anos de experiência na função, 33,6% tinham entre 3 e 5 anos, 17,6% entre 6 e 10 anos e 16% tinham mais de 10 anos na função.

Ao nível das variáveis organizacionais, considerou-se neste estudo o ramo de actividade da organização onde os inquiridos trabalhavam. Constatou-se que o ramo da

Consultoria regista o maior número de inquiridos (25,9%). Seguem-se-lhe os ramos da Banca/Seguros com 15,6%, do Ensino com 11,1%, da Saúde com 5,9%, a Construção, o Comércio e as Telecomunicações, todos com 4,4%, a Indústria/Manufactura e a Hotelaria/Restauração, ambas com 1,5% e finalmente os Transportes com apenas 0,7% dos inquiridos. Não houve inquiridos do ramo da Agricultura/Pescas nem da Electricidade/Água/Gás. Não foi possível identificar o ramo de actividade para 24,4% dos inquiridos.

3.1.2. Instrumentos

Apresentamos no Anexo 1 o questionário utilizado o qual era composto três partes. A primeira parte tinha 7 questões e dizia respeito a variáveis demográficas dos inquiridos e variáveis das organizações onde os mesmos trabalham. As variáveis demográficas consideradas foram: sexo, idade, habilitações literárias, nível de qualificação, tempo de experiência profissional e tempo na função actual. A variável organizacional utilizada foi o ramo de actividade das organizações onde os inquiridos trabalhavam.

A segunda parte do questionário era referente ao stresse no trabalho, sendo composta por uma escala de stresse laboral construída e validada por Paschoal, T. E Tamayo, A. (referência) contendo 23 itens. Esta escala tinha sido inicialmente construída por Paschoal e Tamayo com 31 itens mas após ter sido aplicada a 437 trabalhadores de diferentes organizações acabou por ficar reduzida a 23 itens agrupados num único factor. Os 8 itens eliminados apresentavam um *loading* inferior a 0,45 que foi o valor definido pelos autores para aceitação do item. A escala apresentava um alfa de Cronbach de 0,91, considerado muito bom. Utilizou-se para as respostas uma escala de Likert de 5 pontos, variando entre Discordo Totalmente e Concordo Totalmente.

A terceira parte do questionário dizia respeito ao *cyberloafing* e continha 8 questões relativas ao uso da *Internet* no local de trabalho para fins não laborais. Estas questões foram elaboradas pelo autor do presente documento com base na revisão bibliográfica efectuada.

Tratando-se de um questionário *online*, poder-se-ia ter tido o cuidado de codificar as questões formuladas como de resposta obrigatória. Como isso não aconteceu, tendo todas as respostas carácter facultativo, verificou-se valores em falta, nalgumas variáveis. Estes valores em falta não foram substituídos, excluindo-se assim os inquiridos com valores em falta numa qualquer variável das análises relativas a essa mesma variável.

3.2. Resultados

3.2.1 Utilização da Internet no local de trabalho para fins não laborais

Constatou-se que 96,3% dos inquiridos tinham acesso à *Internet* no local de trabalho (Gráfico 3). A média de horas diárias de trabalho era de 9,985 horas. Apenas 20,1% dos inquiridos referiu não ter qualquer tipo de restrição no acesso à *Internet* no seu local de trabalho. De entre aqueles que referiram a existência de restrições, em 56,7% dos casos referiram tratar-se de uma restrição parcial a apenas alguns *sites* da *Internet*. Já a existência de um regulamento de utilização da *Internet* é menos frequente, tendo apenas sido referida por 38,8% dos inquiridos.

No que diz respeito à utilização que é dada à *Internet* no local de trabalho, verificou-se que 65,4% afirma usar a *Internet* apenas para fins laborais. De entre aqueles que fazem *cyberloafing*, 81,9% recebe ou envia *mails*, 35,4% acede ao *Facebook*, 11% usa o *msn*, 3,9% faz downloads de músicas, filmes, etc, 1,6% participa em leilões e 38,9% utiliza a internet para outros fins que não os especificados no questionário.

Quanto às circunstâncias de uso da *Internet* para fins não laborais, prendem-se em 59,3% dos casos com situações de sub-carga, ou seja, quando não sabem o que fazer (31,5%) ou quando estão à espera do início de uma reunião que está atrasada (27,8%). 31,5% dos inquiridos afirma utilizar a *Internet* para tratar de assuntos pessoais, sendo 26,9% quando têm pagamentos a efectuar e 4,6% quando não tiveram tempo de ir ao banco. Apenas 7,4% associa o uso da *Internet* em contexto laboral a estar stressado e só 1,9% refere aceder à *Internet* em situações de sobrecarga de trabalho (“quando estou cheio de trabalho”) como apresentado no Gráfico 3.

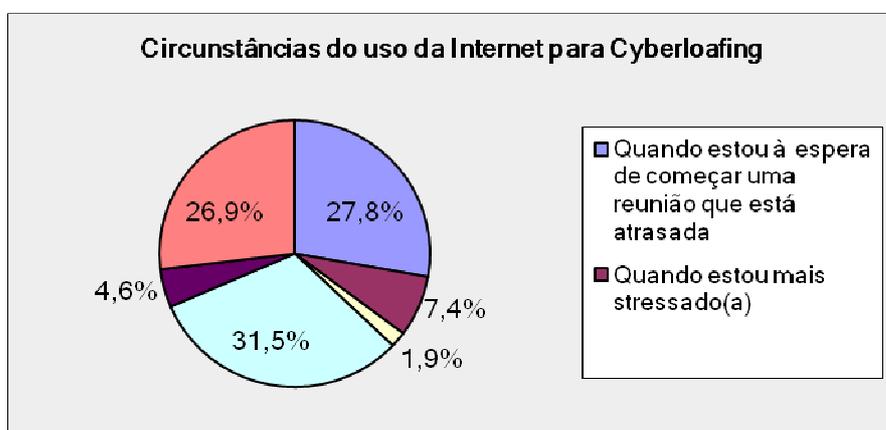


Gráfico 3 – Circunstâncias de uso da internet para Cyberloafing

A maioria dos inquiridos (66,1%) não considera que seja oneroso para a sua organização o facto de utilizarem a *Internet* para fins não laborais. Idêntica percentagem (68,3%) refere não utilizar mais do que 1h a *Internet* no local de trabalho para fins que não sejam laborais. Dos restantes inquiridos 18,7% refere uma utilização entre 1 a 2 horas e 13% refere utilizar a *Internet* para fins não laborais por mais de 2 horas diárias (

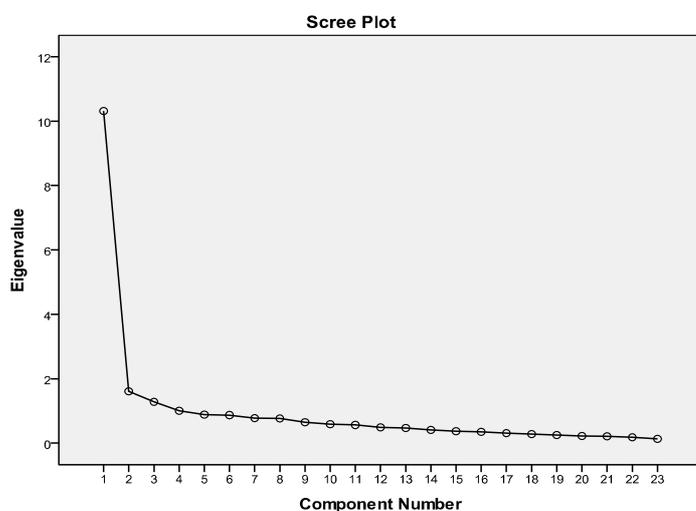
3.2.2 Escala de Stresse

3.2.2.1 Análise da fiabilidade da escala de stress laboral

Para aferir da fiabilidade (consistência interna) da escala de stresse laboral, utilizou-se o alfa de Cronbach. Considera-se habitualmente que, a fiabilidade de uma escala é aceitável, se o alfa for superior a 0,6, boa, se superior a 0,7, e muito boa, se superior a 0,8. Os diferentes itens serão incluídos na escala se a sua correlação corrigida com a escala total for superior a 0,2 (Pestana e Gageiro, 2003).

Embora o questionário inicial de Paschoal e Tamayo indicasse existir apenas 1 factor, decidiu-se aferir, no presente estudo, a eventual existência de mais factores. No entanto, o *scree plot* da análise factorial demonstrou que devia ser extraído apenas 1 factor que explicava 44,8% da variância total.

Gráfico 4 – Scree Plot da análise factorial



De seguida efectuou-se a matriz da análise dos componentes a fim de averiguar o *loading* de cada item no factor. Como se pode observar na tabela 1 todos os itens apresentavam um *loading* superior a 0,35 que é o valor teórico de referência para muitos autores, embora Paschoal e Tamayo tenham definido um valor de referência superior (0,45) para decidir sobre a aceitação ou exclusão de um item da escala. Em face dos resultados, manteve-se todos os itens.

Tabela 1 - Matriz da análise dos componentes

Component Matrix ^a	Component
A forma como as tarefas são distribuídas na minha área deixam-me nervoso	,596
O tipo de controlo existente no meu trabalho irrita-me	,653
A falta de autonomia para a realização do meu trabalho tem sido desgastante.	,685
Sinto-me incomodado com a falta de confiança do meu supervisor em relação ao meu trabalho.	,718
Sinto-me incomodado com a falta de divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	,620
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre as minhas tarefas no trabalho.	,777
A falta de comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho deixa-me irritado	,653
Sinto-me incomodado por o meu supervisor me maltratar na presença dos meus colegas de trabalho.	,695
Sinto-me incomodado por realizar tarefas que vão para além das minhas capacidades.	,463
Fico de mau humor por ter de trabalhar durante muitas horas seguidas.	,393
Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e o meu superior.	,728
A discriminação/favoritismo existente no meu local de trabalho irrita-me.	,750
A falta de formação para desenvolver capacidades profissionais deixa-me incomodado.	,609
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	,654
Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores.	,832
As poucas perspectivas de crescimento na carreira deixam-me angustiado.	,612
Sinto-me incomodado por trabalhar em tarefas abaixo das minhas capacidades.	,662
A competição existente no meu local de trabalho deixa-me de mau humor.	,599
A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho irrita-me.	,787
Tenho andado nervoso por o meu superior/supervisor me dar ordens contraditórias.	,674
O facto de o meu superior não valorizar o meu trabalho perante os outros irrita-me.	,795
A falta de tempo para realizar o meu trabalho deixa-me nervoso.	,518
Fico incomodado por o meu superior não me confiar tarefas importantes.	,743

Seguidamente, procurou-se verificar se, para a amostra do presente estudo, a escala era igualmente fiável. Cada item seria incluído na escala se a correlação corrigida do item com a escala total fosse superior a 0,2 (Pestana e Gageiro, 2003). Obtivemos um *alpha* de Cronbach de 0.942 para a escala que além de muito bom é ainda ligeiramente superior ao obtido no estudo de Paschoal e Tamayo. Todos os itens apresentaram Todos os itens apresentaram correlações com a escala total superiores a 0,2, como se pode verificar na tabela 2, donde se conclui ser viável utilizar apenas uma escala.

Tabela 2 - Fiabilidade da Escala de Stresse

Itens	Correlação corrigida do item com a escala total	Alpha se o item for excluído
A forma como as tarefas são distribuídas na minha área deixam-me nervoso	,555	,940
O tipo de controlo existente no meu trabalho irrita-me	,608	,940
A falta de autonomia para a realização do meu trabalho tem sido desgastante.	,647	,939
Sinto-me incomodado com a falta de confiança do meu supervisor em relação ao meu trabalho.	,669	,939
Sinto-me incomodado com a falta de divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	,572	,940
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre as minhas tarefas no trabalho.	,739	,938
A falta de comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho deixa-me irritado	,608	,940
Sinto-me incomodado por o meu supervisor me maltratar na presença dos meus colegas de trabalho.	,656	,939
Sinto-me incomodado por realizar tarefas que vão para além das minhas capacidades.	,433	,942
Fico de mau humor por ter de trabalhar durante muitas horas seguidas.	,365	,943
Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e o meu superior.	,687	,939
A discriminação/favoritismo existente no meu local de trabalho irrita-me.	,715	,938
A falta de formação para desenvolver capacidades profissionais deixa-me incomodado.	,573	,940
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	,618	,940
Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores.	,802	,937
As poucas perspectivas de crescimento na carreira deixam-me angustiado.	,575	,940

Sinto-me incomodado por trabalhar em tarefas abaixo das minhas capacidades.	,626	,940
A competição existente no meu local de trabalho deixa-me de mau humor.	,568	,940
A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho irrita-me.	,755	,938
Tenho andado nervoso por o meu superior/supervisor me dar ordens contraditórias.	,633	,939
O facto de o meu superior não valorizar o meu trabalho perante os outros irrita-me.	,764	,937
A falta de tempo para realizar o meu trabalho deixa-me nervoso.	,492	,941
Fico incomodado por o meu superior não me confiar tarefas importantes.	,696	,939

3.2.2.2 Média e desvio-padrão da escala de stresse laboral

Após verificação da fiabilidade, foi calculado o resultado para cada inquirido na escala, através da soma dos itens da escala, dividindo-se em seguida pelo número total de itens.

A Tabela 3 indica a média e desvio padrão obtidos para a escala na amostra total.

Tabela 3 - Resultado da amostra total na escala de stresse

	N	Mean	Std. Deviation
StressTotal	135	2,4896	,76421
Valid N (listwise)	135		

A média obtida é inferior ao ponto médio teórico da escala (3,0), indiciando baixos níveis de stresse na amostra estudada.

3.2.2.3 Análise de diferenças em sub-grupos da amostra

A análise de diferenças entre subgrupos da amostra foi feita através da técnica de análise da variância (ANOVA), cujos resultados são apresentados nas tabelas 4 e 5. Não foram encontradas diferenças significativas entre grupos em nenhuma das variáveis estudadas (sexo, idade, habilitações, nível de qualificação, tempo de experiência

profissional e tempo na função actual) quer quando relacionadas com o stress quer com o cyberloafing, denotando grande homogeneidade. As maiores diferenças encontradas foram na variável “tempo de experiência profissional até à data” quando relacionada com o stress, mas ainda assim não são diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 4 - Análise de diferenças entre os subgrupos da amostra no Stress

Variáveis		Stresse			
		Desvio Padrão	Média	F	Sig
Sexo	Entre Grupos	1	,112	,190	,664
	No Grupo	133	,588		
Idade	Entre Grupos	5	,586	1,017	,411
	No Grupo	124	,576		
Habilitações	Entre Grupos	3	,267	,451	,717
	No Grupo	131	,591		
Nível de Qualificação	Entre Grupos	6	,719	1,245	,288
	No Grupo	128	,578		
Tempo de Experiência Profissional	Entre Grupos	2	,963	1,783	,172
	No Grupo	129	,540		
Tempo na Função Actual	Entre Grupos	3	1,154	2,109	,102
	No Grupo	127	,547		

Tabela 5 - Análise de diferenças entre os subgrupos da amostra no Cyberloafing

Variáveis		Cyberloafing			
		Desvio Padrão	Média	F	Sig
Sexo	Entre Grupos	1	,082	,325	,570
	No Grupo	126	,253		
Idade	Entre Grupos	5	,207	,818	,539
	No Grupo	117	,254		
Habilitações	Entre Grupos	3	,223	,881	,453
	No Grupo	124	,253		
Nível de Qualificação	Entre Grupos	6	,320	1,286	,269
	No Grupo	121	,249		
Tempo de Experiência Profissional	Entre Grupos	2	,711	2,908	,058
	No Grupo	122	,244		
Tempo na Função Actual	Entre Grupos	3	,296	1,178	,321
	No Grupo	120	,251		

3.2.3. Relações entre variáveis

Da análise das correlações entre as variáveis demográficas e o stresse (tabela 6), concluiu-se que este último estava correlacionado com a idade e a experiência profissional. O sentido das correlações indica que os inquiridos de maior idade e com mais experiência profissional, apresentavam níveis superiores de stresse.

Procurou-se de seguida analisar as correlações entre o stresse e o uso da *Internet* no local de trabalho para fins não laborais (*cyberloafing*) e verificou-se que o stresse está apenas correlacionado com a existência na organização de um regulamento relativo ao

uso da internet. O sentido da correlação indica que, nas organizações onde existe regulamento, os inquiridos apresentavam maiores níveis de stresse.

Tabela 6 – Análise de correlações

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13.
1. Stress	1												
2. Idade	.177*	1											
3. Género	-.038	-.056	1										
4. Habilitações	.021	-.047	.142	1									
5. Nível Hierárquico	.083	-.190*	.107	-.203*	1								
6. Tempo de experiência	.182*	.897**	.013	-.149	-.083	1							
7. Tempo na função	.013	.337**	.089	-.035	-.040	.345**	1						
8. Hs de trabalho diárias	-.040	-.054	-.002	.083	-.091	-.071	.077	1					
9. Regulamento	-.179*	-.029	.014	.044	.038	-.031	.042	-.015	1				
10. Acesso restringido	-.194*	-.093	.088	.190*	.089	-.138	-.071	.004	.034	1			
11. Faz cyberloafing	-.045	-.191*	-.051	.019	.070	-.176*	-.163*	-.051	.141	.084	1		
12. Percepção oneroso	-.121	.037	.002	.016	-.162*	.016	.027	.028	-.083	-.135	-.023	1	
13. Tempo internet extra laboral	-.060	-.086	.032	.101	.041	-.038	-.089	-.081	.118	-.019	.097	-.097	1

* p <0,05

** p < 0,01

Partindo das correlações encontradas, pode-se considerar que a idade e a experiência profissional intervêm como variáveis moderadoras da relação entre stresse e

cyberloafing e que nas organizações onde existe restrição no acesso à *Internet* e um regulamento que defina as suas condições de acesso, podemos esperar níveis superiores de stresse nos colaboradores.

CAPÍTULO 4

CONCLUSÃO

4.1 Sumário dos resultados

Este estudo replicou os resultados obtidos no estudo de Paschoal e Tamayo (2004) no que diz respeito à fiabilidade da escala de stresse utilizada. O alpha de Cronbach registou um valor de 0,942 que é bastante bom e até superior ao obtido no referido estudo. Todos os itens apresentaram correlações com a escala total superiores a 0,2, pelo que se mantiveram todos no estudo.

Não foram encontradas diferenças significativas entre grupos em nenhuma das variáveis demográficas estudadas (sexo, idade, habilitações, nível de qualificação, tempo de experiência profissional e tempo na função actual), apontando para a homogeneidade da amostra. As grandes diferenças foram na variável “tempo de experiência profissional até à data” quando esta foi relacionada com o stresse, contudo não são diferenças estatisticamente significativas.

Associado ao facto de a maioria dos inquiridos não considerar que o seu comportamento de *cyberloafing* seja oneroso para a sua Organização, registou-se igualmente uma elevada ausência de um regulamento que regule o acesso à internet para fins pessoais, em contexto laboral. Estes dados encontram suporte na literatura consultada.

De igual modo, encontramos também suporte teórico para as razões/circunstâncias de uso apontadas para o *cyberloafing*. Na maioria dos casos (59,3%), os inquiridos referiram que fazem *cyberloafing* em situações de subcarga de trabalho (“quando não sei o que fazer” e quando uma reunião está atrasada”) e apenas uma minoria (1,9%) refere fazê-lo em situações de sobrecarga (“quando estou cheio de trabalho”). Com

base nos dados obtidos, podemos supor que o *cyberloafing* não serve para lidar com o *stressor* sobrecarga de trabalho, mas funciona como estratégia de *coping* para lidar com a subcarga de trabalho. No entanto, apenas 7,4% dos inquiridos associa o *cyberloafing* a estar stressado.

Relativamente à relação entre as várias variáveis demográficas e o stresse, concluiu-se que este estava ligado à idade e à experiência profissional, sendo que indivíduos de idade mais elevada e com maior experiência profissional apresentam níveis superiores de stresse.

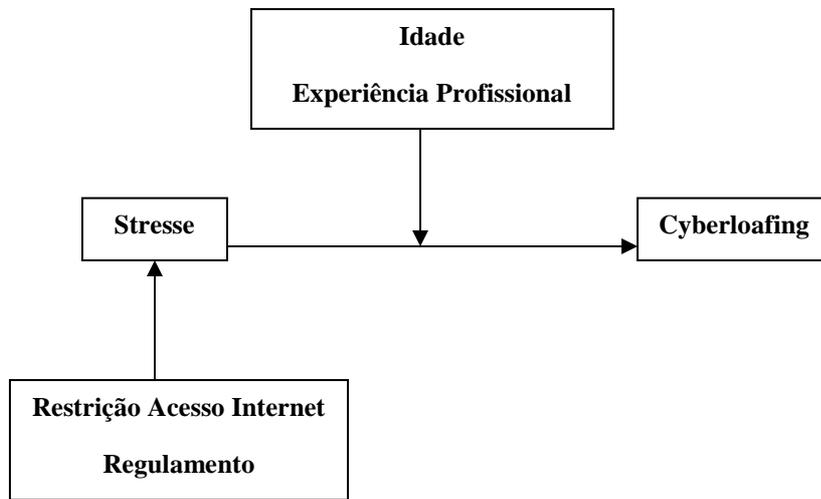
Na correlação entre o stresse e o *cyberloafing* verificou-se que o stresse está apenas relacionado com a existência na organização de um regulamento relativo ao uso da internet. Nas organizações onde este regulamento existe, os inquiridos apresentam maiores níveis de stresse.

Dos resultados obtidos pode-se considerar que a idade e a experiência profissional intervêm como variáveis moderadoras da relação entre stresse e *cyberloafing* e que nas organizações onde existe um regulamento das condições de acesso à internet é expectável maiores níveis de stresse nos colaboradores.

4.2 Contribuições do estudo

O principal contributo do presente estudo, prende-se com a identificação da relação entre variáveis demográficas, stresse e *cyberloafing*, como referido no ponto anterior. Os resultados obtidos sugerem um modelo explicativo, baseado nessas relações, que se apresenta de seguida. No entanto, como não se obteve resultados conclusivos quando se tentou testar o modelo utilizando a técnica da regressão linear múltipla, ele carece de validação.

Figura 1 – Modelo explicativo da relação entre stresse e cyberloafing



Face à escassez de estudos empíricos sobre o tema do *cyberloafing* e, em particular, de estudos que o relacionem com o stresse, o presente estudo pode contribuir com novos dados para a investigação sobre o estudo dessas relações em contexto organizacional.

4.3 Limitações do estudo

Uma importante limitação deste estudo prende-se com a insuficiência da dimensão e as características da amostra, dificultando a generalização dos resultados.

O facto de o inquérito ter sido colocado *online* pode ter sido um dos factores que contribuiu para que o número de respondentes não fosse maior, na medida em que quando os inquéritos são entregues pessoalmente pelo investigador, isso pode levar os inquiridos a se sentirem mais persuadidos a responder. De igual modo, o facto de algumas questões não terem carácter obrigatório, ou seja, não ser possível prosseguir o preenchimento do questionário quando se deixa uma questão por responder, aumentou a frequência de *missing values*.

A ausência de diferenças significativas entre grupos nas variáveis demográficas estudadas, sugere tratar-se de uma amostra muito homogénea. Efectivamente, a larga maioria dos inquiridos pertencia a sectores de actividade da área dos serviços, sendo que, ¼ dos inquiridos pertencia ao ramo da Consultoria, não estando representados sectores como a Agricultura/Pescas e a Electricidade/Água/Gás. De igual modo, ao nível das habilitações escolares e níveis de qualificação, a amostra apresentava-se muito homogénea, com elevados níveis de habilitações e qualificação, o que claramente não representa a população portuguesa.

Outra das limitações prende-se com o facto de a amostra apresentar baixos níveis de stresse, o que pode ter condicionado os resultados obtidos. Teria sido interessante poder comparar os resultados obtidos nesta amostra com os que se obteriam numa amostra com elevados níveis de stresse.

Dado ter sido uma amostra de conveniência, sabe-se que a maioria dos inquiridos trabalha na região de Lisboa. No entanto, a variável região do país onde trabalha não foi tida em consideração no estudo, o que impede comparações com futuras pesquisas.

Teria sido interessante incluir indicadores de produtividade que pudessem alimentar a discussão em torno das relações entre *cyberloafing* e produtividade.

A escassez de literatura sobre *cyberloafing* dificultou, não só a revisão de literatura, como a análise e discussão dos resultados.

4.4 Sugestões para futuras investigações

Como sugestão para estudos futuros, propomos o desenvolvimento de um aparelho empírico que permita ultrapassar as limitações apresentadas no ponto anterior. Importa, pois, aumentar a dimensão da amostra e alargá-la a mais níveis de habilitação escolar e qualificação. Sugere-se incluir mais sectores de actividade, nomeadamente os mais

representativos da população portuguesa, bem como diferentes regiões de modo a permitir validar e generalizar os resultados a nível nacional. Nesse caso, dever-se-ia ter em consideração a inclusão de variáveis culturais que possam interferir nos resultados. Deste modo poder-se-ia recolher dados relevantes, caso se evolua para uma regulamentação nesta área, como já existe para a utilização do *e-mail* da empresa para fins pessoais.

Considera-se ainda que seria importante estudar outras amostras em que sejam medidos níveis mais elevados de stresse, pois estes para além de tenderem a ter consequências mais nefastas na saúde individual, podem envolver diferentes estratégias de *coping*, nomeadamente ao nível do *cyberloafing*.

Poder-se-ia igualmente estudar a relação que existe, ou não, entre o *cyberloafing* e a produtividade, vendo o impacto que o uso indevido que se faz da *Internet* influencia a produtividade de determinado departamento.

BIBLIOGRAFIA

- Aftab, P., (2003). Cyberloafing and how it affects productivity. *InformationWeek*, Nov 10, 2003, p. 120.
- Bhagat, R., Krishnan, B., Nelson, T., Leonard, K., Ford Jr, D., Billing, T., (2010). Organizational stress, psychological strain, and work outcomes in six national contexts. *Cross Cultural Management: An International Journal*, Vol. 17, n°1, pp. 10-29.
- Burns, Jr. J., (2002). Battling the unknown: Online “cybersmears” by anonymous employees. *Employee Relations Law Journal*, autumn 2002, 28, p. 47.
- Chang, K., Lu, L., (2009). The influence of occupation on stressors and work behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 20, n° 3, March 2009, pp. 591–605.
- Coelho, F., Augusto, M., Lages, L., (2011). Contextual factors and the creativity of frontline employees: The mediating effects of role stress and intrinsic motivation. *Journal of Retailing*, 87, pp. 31-45.
- Cooper, C. & Williams, S., (1998). Measuring occupational stress: development of the Pressure Management Indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, pp. 306-321.
- Downs, C., Driskill, G. & Wuthnow, D., (1990). A review of instrumentation on stress. *Management Communication Quarterly*, 4, pp. 100-126.
- Dunn, K., (1999). Xefox fires employees for Internet misuse. *Workforce*, November 1999, 78, p. 20.
- European Commission, (1999). Guidance on work-related stress “Spice of life – or Kiss of Death?” Luxembourg: EU – *Directorate-General for Employment and Social Affairs*.
- Foster, M., (2001). Create a positive organizational culture to reduce Internet Misuse. *The National Public Accountant*, 46, pp. 34-38.
- Gasalla, J., (2006). *La nueva dirección de personas*. Ediciones Pirámide.
- Gomes, J.F.S., Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C. & Marques, C.A., (2008). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. Edições Sílabo. Primeira edição.

Henle, C., Blanchard, A., (2008). The interaction of work stressors and organizational sanctions on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, Vol. XX, nº3, 2008, pp. 383-400.

Holmes, T.H. & Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, pp. 213-218.

João Abreu de Faria Bilhim, (2009). *Gestão estratégica de recursos humanos*. Universidade Técnica de Lisboa.

Judeh, M., 2011. Role Ambiguity and role conflict as mediators of relationship between orientation and organizational commitment. *International Business Research*, Vol. 4, nº3.

Lara, P., (2006). Fear in organizations. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, Nº6, 2006, pp. 580-592.

Lara, P., (2007). Relationship between Organizational Justice and Cyberloafing in the Workplace: Has “Anomia” a Say in the Matter?. *Cyberpsychology & Behavior*, Vol. 10, nº3, 2007, pp. 464-470.

Lara, P., Tacoronte, D., Ding, J., (2006). Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research finding?. *Internet Research*, Vol. 16, nº4, 2006, pp. 450-467.

Liao, Q., Luo, X., Gurung, A., Li, L., (2009). Workplace management and employee misuse: does punishment matter? *The Journal of Computer Information Systems*, Winter 2009, 50, pp. 49-59.

Lim, V., (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, Aug 2002, pp. 675-694.

Marchand, A., (2006). Social structures, agent personality and workers mental health: A longitudinal analysis of the specific role of occupation and of workplace constraints-resources on psychological distress in the Canadian workforce. *Human Relations*, Vol. 59, p.875.

Mujtaba, B., (2003). Ethical implications of employee monitoring: What leaders should consider. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, Vol. 8, nº3, pp. 22-47.

Paschoal, T., Tamayo, A., (2004). Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9, 2004 , pp 45-52.

Paul, A., (1998). The cost of coping. *Psychology Today*, Nov/Dec 1998, 31, p.12.

Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS*, 3ª Edição Revista e Aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.

Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R. & Cabral-Cardoso, (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Sexta Edição. Editora RH.

Ram, N., Khoso, I., Shah, A., Chandio, F., Shaikih, F. (2011). Role conflict and role ambiguity as factors in work stress among managers: A case study of manufacturing sector in Pakistan. *Asian Social Science*, Vol.7, nº2.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (13th edition). New Jersey: Prentice-Hall.

Stewart, S., (2007). An integrative framework of workplace stress and aggression. *The Business Review*, Cambridge, Summer 2007, pp. 223

Welebir, B., Kleiner, B., (2005). How to write a proper Internet usage policy. *Management Research News*, 28, pp. 80-86.

ANEXOS

ANEXO 1 – INSTRUMENTO UTILIZADO

Parte 1

Idade

Sexo: Masculino

Feminino

Habilitações literárias: Ensino básico

Ensino secundário

Curso médio

Curso Superior

Ramo de actividade da empresa onde trabalha: Agricultura/Pescas

Indústria/Manufactura

Banca/Seguros

Electricidade/Água/Gás

Construção

Comércio

Hotelaria/Restauração

Transportes

Telecomunicações

Consultoria

Ensino

Saúde

Outro

Nível de qualificação profissional: Dirigente

Quadro Superior

Quadro Médio/Intermédio

Profissional Altamente Qualificado

Profissional Semi-Qualificado

Profissional Não Qualificado

Outro

Tempo de experiência profissional até à data (em anos):

Tempo total na função actual (em anos):

Parte 2

Escala de Stresse no Trabalho

Idade_____ Sexo_____

Horário Laboral: Fixo____ Turnos_____

De acordo com a sua opinião, responda a cada um dos itens colocando um X ou um ○.	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em Parte	Concordo	Concordo Totalmente		
	1	2	3	4	5		
1 A forma como as tarefas são distribuídas na minha área deixam-me nervoso.			1	2	3	4	5
2 O tipo de controlo existente no meu trabalho irrita-me.			1	2	3	4	5
3 A falta de autonomia para a realização do meu trabalho tem sido desgastante.			1	2	3	4	5
4 Sinto-me incomodado com a falta de confiança do meu supervisor em relação ao meu trabalho.			1	2	3	4	5
5 Sinto-me incomodado com a falta de divulgação de informações sobre decisões organizacionais.			1	2	3	4	5
6 Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre as minhas tarefas no trabalho.			1	2	3	4	5
7 A falta de comunicação entre mim e os meus colegas de trabalho deixa-me irritado.			1	2	3	4	5
8 Sinto-me incomodado por o meu supervisor me maltratar na presença dos meus colegas de trabalho.			1	2	3	4	5
9 Sinto-me incomodado por realizar tarefas que vão para além das minhas capacidades.			1	2	3	4	5
10 Fico de mau humor por ter de trabalhar durante muitas horas seguidas.			1	2	3	4	5
11 Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e o meu superior.			1	2	3	4	5

12	A discriminação/favoritismo existente no meu local de trabalho irrita-me.	1	2	3	4	5
13	A falta de formação para desenvolver capacidades profissionais deixa-me incomodado.	1	2	3	4	5
14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	1	2	3	4	5
15	Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5
16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira deixam-me angustiado.	1	2	3	4	5
17	Sinto-me incomodado por trabalhar em tarefas abaixo das minhas capacidades.	1	2	3	4	5
18	A competição existente no meu local de trabalho deixa-me de mau humor.	1	2	3	4	5
19	A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho irrita-me.	1	2	3	4	5
20	Tenho andado nervoso por o meu superior/supervisor me dar ordens contraditórias.	1	2	3	4	5
21	O facto de o meu superior não valorizar o meu trabalho perante os outros irrita-me.	1	2	3	4	5
22	A falta de tempo para realizar o meu trabalho deixa-me nervoso.	1	2	3	4	5
23	Fico incomodado por o meu superior não me confiar tarefas importantes.	1	2	3	4	5

Fonte: Paschoal & Tamayo (2004). "Escala de Estresse no Trabalho". Paschoal, T. & Tamayo, A. (2004). Validação da Escala de Stress no Trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9 (1), 45-52. (adaptação para português de Portugal).

Parte 3

No seu local de trabalho tem acesso à Internet? Sim

Não

Quantas horas trabalha em média por dia?

Na empresa onde trabalha existe algum regulamento relativo ao uso da internet?

Sim

Não

O acesso à Internet está restringido? Sim

Não

Se Não, há sites restringidos ? Quais?

Que tipo de uso dá à Internet no horário laboral? Unicamente para uso laboral

Facebook

MSN

Download de músicas, filmes, etc

Receber/mandar e-mails

Sites de leilões online

Outros

Caso utilize a internet no local de trabalho para fins não relacionados com a sua actividade profissional, em que circunstâncias o faz, habitualmente? Quando estou à espera de começar uma reunião que está atrasada

Quando

estou mais stressado(a)

Quando

estou cheio(a) de trabalho

Quando não

sei o que fazer

tive tempo de ir ao banco

Quando não

tenho pagamentos a efectuar

Quando

Acha que esse comportamento é oneroso para a empresa? Sim

Não

Tempo dispendido com uso da Internet em contexto extra laboral: Até 1h

Entre 1h e 2h

Mais de 2h