A quebra e a violação do contrato psicológico, a insegurança no trabalho e os comportamentos contra-produtivos no pessoal de contacto

Raquel Ferreira Lobo

Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços

Orientadora: Professora Doutora Maria Teresa Campos Proença

2017

Nota biográfica

Raquel Ferreira Lobo nasceu a 20 de setembro de 1987, na freguesia de Santo Ildefonso, Porto, Portugal.

Ingressou na Faculdade de Economia e Gestão (FEG) da Universidade Católica Portuguesa (UCP) em 2005, onde concluiu a licenciatura em Gestão.

Iniciou a sua atividade profissional através de um estágio no BNP Paribas Factor em auditoria interna, tendo realizado posteriormente um outro estágio no Banco Popular.

Paralelamente, iniciou o mestrado em Gestão de Serviços, na Faculdade de Economia da Universidade do Porto, onde concluiu a parte curricular com média final de 14,3 valores.

Desde Outubro de 2013, exerce funções como Técnica de Recursos Humanos no Grupo Trofa Saúde.

Agradecimentos

À minha orientadora, Prof. Doutora Teresa Proença, pela disponibilidade que sempre demonstrou, pelas recomendações e orientações, pela forma como me incentivou, pela paciência e tolerância que teve para comigo. Sem o seu apoio o presente estudo não seria possível.

Aos meus pais, por todo o apoio e ajuda que me deram, pelas condições que me proporcionaram e por me terem acompanhado sempre em todo o meu percurso académico e profissional.

Ao Vitor, pelo incentivo que sempre me deu no sentido de prosseguir e concluir este estudo.

Aos amigos que de alguma forma colaboraram neste trabalho pela amizade, pela colaboração e pelos momentos de descompressão.

Resumo

O pessoal de contacto é o principal elo de ligação entre a organização e o cliente, sendo que o seu comportamento, a sua atitude, a sua postura e a sua forma de interação com o cliente são fundamentais na construção da imagem que o mesmo tem da organização e do serviço. Para além disso, trata-se de um grupo de trabalhadores que vivencia instabilidade e insegurança no trabalho.

O objetivo deste estudo é perceber se a perceção de insegurança no trabalho tem impacto na quebra e a violação do contrato psicológico e se, por sua vez, estas originam diferentes tipos de comportamentos contra-produtivos, no pessoal de contacto.

Os dados foram recolhidos através de um inquérito por questionário *on-line* a pessoal de contacto e teve um total de 183 inquiridos. Recorreu-se ao *software SPSS Statistics* e *SPSS AMOS* e, através do modelo de equações estruturais, testou-se as relações entre as variáveis.

Conclui-se que a insegurança qualitativa tem uma influência significativa e positiva na quebra do contrato psicológico e na violação do contrato psicológico. Porém, não revelou um impacto significativo nos comportamentos contra-produtivos. Por outro lado, a quebra do contrato psicológico não revelou uma influência significativa nos comportamentos contra-produtivos, mas a violação do contrato psicológico revelou um impacto significativo e positivo com os mesmos. Acresce que, a violação do contrato psicológico tem um efeito mediador entre a insegurança qualitativa e os comportamentos contra-produtivos.

Este estudo é um contributo importante para compreensão e gestão do pessoal de contacto, uma vez que a literatura existente é escassa no que concerne à relação entre a insegurança no trabalho, a quebra e violação do contrato psicológico e os comportamentos contra-produtivos e ao caso específico do pessoal de contacto.

Palavras-chave: Pessoal de contacto; insegurança qualitativa; quebra do contrato psicológico; violação do contrato psicológico; comportamentos contra-produtivos.

Abstract

Contact personnel is the main link between the organization and the client, given that their behaviour, attitude, posture and way of interacting with the client are essential in building the image that the client has of the organization and the service. Besides that, it's about a group of workers who experience instability and insecurity at work.

The goal of this study is to understand if the perception of insecurity at work has an impact in the breach and violation of the psychological contract and if in turn they generate different types of counterproductive behaviour in contact personnel.

The data was collected through a survey, with an online questionnaire to contact personnel and has a total of 183 people surveyed. The software SPPS Statistics and SPSS AMOS was used, and the relation between variables was tested through the structural equation model.

It's concluded that qualitative insecurity has a significant and positive influence on the breach of the psychological contract and the violation of the psychological contract. However, it did not reveal a significant impact on counterproductive behaviour. On the other hand, the breach of the psychological contract did not reveal a significant influence on counterproductive behaviour, but the violation of the psychological revealed a significant and positive impact on them. Also, the violation of the psychological contract has a mediation effect between qualitative insecurity and counterproductive behaviour.

This study is an important contribution for the understanding and management of contact personnel, as the existing literature is scant as it concerns the relationship between insecurity at work, the breach and violation of the psychological contract and counterproductive behaviour and the specific case of contact personnel.

Keywords: contact personnel; qualitative insecurity; breach of psychological contract; violation of psychological contract; counterproductive behaviour.

Índice

Nota biográfica 1

Agradecimentos 2

Resumo 3

Abstract 4

1. Introdução 7

1.1. Relevância e objetivo do estudo 7

2. Revisão da literatura 8

2.1. Insegurança no trabalho 8

2.1.1. Tipos de insegurança 9

2.2. Contrato psicológico 11

2.2.1. Quebra e violação do contrato psicológico 14

2.2.2. Consequências da quebra e violação do contrato psicológico 16

2.3. Comportamentos contra-produtivos 19

2.3.1. A insegurança e outras fontes de comportamentos contra-produtivos 19

2.3.2. Tipos de comportamentos contra-produtivos 22

2.4. Consequências dos comportamentos contra-produtivos 26

2.5. Pessoal de contacto 27

2.6. Formulação de hipóteses 28

3. Metodologia 32

3.1. Questionário 32

3.2. Seleção e caracterização da amostra 36

4. Resultados 40

4.1. Análise fatorial exploratória 40

4.1.1. Análise fatorial exploratória da insegurança no trabalho 41

4.1.2. Análise fatorial exploratória do contrato psicológico 42

4.1.3. Análise fatorial exploratória dos comportamentos contra-produtivos 44

4.2. Validade convergente e discriminante 46

4.3. Análise Descritiva dos Resultados 48

4.4. Modelo de equações estruturais 55

4.5. Teste de Hipóteses.....58

5. Discussão dos Resultados e Principais Conclusões.....62

6. Implicações para a Gestão 66

7. Limitações e Investigação Futura 67

8. Referencias Bibliográficas.....68

Anexos 84

Anexo I: Resultados da Análise Fatorial exploratória - Insegurança.....84

Anexo II: Resultados da análise fatorial exploratória – Contrato Psicológico 88

Anexo III: Resultados da análise fatorial exploratória - Comportamentos Contra-produtivos.....93

Anexo IV:.....101

Análise em itens ROB2, ABS4, ABU1, ROB3, correlacionando erros das variáveis SAB2 e ROB4, QCP4 e QCP5, QCP1_R e QCP2_R, PRD2 e ROB1,_PRD2 e SAB2 101

Anexo V: Resultados do modelo de equações estruturais 110

Anexo VI: Resultados do modelo de equações estruturais – Correlacionando erros das variáveis ABS, PRSR e ABU, QCP e VCP 119

Anexo VII - Questionário.....129

1. Introdução

1.1. Relevância e objetivo do estudo

Vivemos uma crise económica e financeira de grandes repercussões a nível nacional e internacional. A competitividade é muito elevada e, por vezes, mesmo muito agressiva.

O contexto socioeconómico atual é de insegurança generalizada, gerando consequências negativas nas relações laborais. As empresas estão em constantes reorganizações, gerando mudanças muito frequentes que exigem flexibilidade e adaptação rápida por parte dos colaboradores. O *downsizing* e o *outsourcing* são, especialmente, potenciadores de grandes alterações e geradores de insegurança.

Num contexto de recessão económica as organizações tendem a simplificar os seus negócios através do *downsizing* e da restruturação (Murphy, 2013). O aumento da pressão económica, como o aumento da competitividade, e a crise económica atual, têm levado a que muitas organizações adotem comportamentos de restruturação, fusões, aquisições e programas de correção da sua dimensão, diminuindo o número de colaboradores e apostando em trabalho em *part-time* e em trabalho temporário (Hirsch e De Soucey, 2006; Chirumbolo, 2014). Como consequência, muitos colaboradores sentem insegurança em relação ao futuro dos seus empregos (Burchell, 2002).

Nas últimas duas décadas, têm ocorrido inúmeras alterações nas estruturas das organizações, levando a alterações nas relações entre as organizações e os seus colaboradores (Zhao et al., 2007). Estas situações podem gerar, por parte do colaborador, perceção de quebra do contrato psicológico, sentimentos de violação do mesmo e até mesmo comportamentos contra-produtivos que podem afetar, danificar gravemente ou destruir uma organização.

O objetivo deste estudo é perceber se a quebra e a violação do contrato psicológico estão relacionadas com o aumento da perceção de insegurança no trabalho e se, por sua vez, estas originam diferentes tipos de comportamentos contra-produtivos, no pessoal de contacto.

O enfoque no pessoal de contacto deve-se ao facto deste ser o principal elo de ligação entre a organização e o cliente. O seu comportamento, postura e relação com o mesmo, são fulcrais na construção da imagem que o cliente tem da organização.

2. Revisão da literatura

2.1. Insegurança no trabalho

Existem diversas maneiras de entender e definir a insegurança no trabalho. Segundo Greenhalgh e Rosenblatt (1984), a insegurança no trabalho é "*a impotência para manter a continuidade desejada numa situação de trabalho ameaçada*", já de acordo com Davy et. al (1997), a insegurança no trabalho é "*a expectativa de um colaborador acerca da continuidade numa situação de trabalho*". Assim, a insegurança no trabalho está relacionada com as preocupações e os medos inerentes à situação vivida no trabalho (Davy et al., 1997; Greenhalgh e Rosenblatt, 1984).

Embora existam várias definições sobre o que é a insegurança no trabalho e portanto não haja um consenso por parte dos estudiosos da definição da mesma, parece que há uma concordância relativamente a um número de características da insegurança no trabalho (Vander Elst et al., 2014). Defendem que a insegurança é uma experiência subjetiva, o que significa que resulta da perceção e interpretação que um determinado colaborador tem do ambiente do seu emprego atual (Vander Elst et al., 2014) e, portanto, a mesma exata situação pode gerar sentimentos de incerteza diferentes entre os colaboradores (Sverke et al., 2002). A insegurança no trabalho é um fenómeno involuntário (Greenhalgh e Rosenblatt, 1984; Sverke e Hellgren, 2002) (excluindo colaboradores que por determinada razão preferem um trabalho incerto, como por exemplo os que optam por trabalho temporário) (Vander Elst et al., 2014). E asseguram que a insegurança sobre o futuro se encontra no núcleo da insegurança experienciada no trabalho (Sverke et al., 2002). Assim, esta experiência engloba a possibilidade percebida de perder o trabalho atual, como também as preocupações relacionadas com essa ameaça (Vander Elst et al., 2014). Desta forma, a insegurança no trabalho pode ser definida como a hipótese subjetivamente indesejada de perder o trabalho atual, assim como o medo ou preocupações relacionadas com esta possibilidade (De Witte, 2005; Sverke et al., 2004).

Muitas organizações, ao encontrarem-se em situações económicas precárias, poderão optar pela recuperação através do *outsourcing* e por despedimentos (Vander Elst et al., 2014). Por outro lado, organizações em situações económicas de prosperidade poderão, através de reestruturações e da contratação de trabalhadores temporários, conseguir maior eficiência, maior flexibilidade com o objetivo de obterem maior lucro (Vander Elst et al., 2014). Assim, estas situações podem originar sentimentos de insegurança no trabalho (Vander Elst et al., 2014) e sensação por parte dos colaboradores de que o seu trabalho se encontra em risco (Reisel, 2003).

Vários autores concordam que o *downsizing*, as fusões, as aquisições, os despedimentos e até mesmo as ameaças de despedimento, resultam em colaboradores preocupados com a segurança no seu trabalho (Probst et al., 2007). O *downsizing* é um processo organizacional que se traduz na redução voluntária ou involuntária do número de colaboradores que fazem parte da instituição, sendo que, frequentemente, é precedido de ameaças formais de despedimento, comunicações ou através da propagação de rumores (Probst et al., 2007). O *downsizing*, bem como as ameaças de despedimento, resultam frequentemente na perceção de insegurança no trabalho por parte do colaborador (Probst, 2003).

2.1.1. Tipos de insegurança

Hellgren et al. (1999), consideraram dois tipos de insegurança no trabalho: insegurança quantitativa e insegurança qualitativa. A insegurança quantitativa refere-se ao medo de perder o trabalho como um todo, de ser despedido e à preocupação global com a continuação da existência do trabalho no futuro (De Witte, 1999; Sverke et al., 2002; Cheng e Chan, 2008). A insegurança qualitativa é o medo de que as suas condições de trabalho sejam desvalorizadas, ou seja, é a insegurança acerca da continuação da existência de características valorizadas no trabalho (Hellgren et al.,1999; Sverke e Hellgren, 2002), bem como a perceção de perda potencial no relacionamento com a organização, como a deterioração das condições de trabalho, desvalorização e ausência de oportunidades de carreira, gerando um decréscimo nos níveis salariais e causando preocupações no colaborador acerca do seu papel futuro na organização (Sverke e Hellgren, 2002).

A insegurança no trabalho pode assumir duas perspetivas, a objetiva e a subjetiva, sendo que a primeira está intimamente relacionada com fatores externos concretos como taxa de desemprego, risco de pobreza (Emmenegger, 2009) e o tipo de contrato de trabalho (Chung e Van Oorschot, 2011), enquanto a segunda baseia-se, normalmente, na interpretação de situações ou eventos passados na organização (Sverke e Hellgren, 2002), bem como na perceção do futuro e nos receios quanto à perda ou à continuação no trabalho (Van Vuuren, 1990).

Segundo Chung e Mau (2014), a insegurança objetiva e a insegurança subjetiva constroem-se uma à outra.

A insegurança subjetiva pode, ainda, ser dividida em cognitiva ou afetiva (De Witte e Näswall, 2003; Anderson e Pontusson, 2007). A segurança cognitiva diz respeito à perceção que o colaborador tem da probabilidade de perder o trabalho num futuro próximo e a segurança afetiva está relacionada com o medo, preocupação e ansiedade que um colaborador sente acerca de perder o seu trabalho (Chung e Mau, 2014). Anderson e Pontusson (2007) referem, ainda, existir um terceiro conceito que se designa por segurança no mercado de trabalho, que mede a perceção que o colaborador tem do quão seria fácil arranjar um novo trabalho com características semelhantes ao atual.

Trabalhadores em regime de *part-time* têm maior tendência a sentir insegurança, uma vez que como não fazem parte do núcleo da organização sentem que, no caso de a organização passar por um período de crise, de reestruturação ou de *downsizing* eles poderão ser os primeiros a serem afetados (De Witte e Näswall, 2003).

Os responsáveis políticos e os sociólogos assumem, muitas vezes, que proporcionar (promover) emprego, regular o mercado de trabalho e oferecer segurança social se traduz, diretamente, em sentimentos de segurança e que aumenta o bem-estar subjetivo dos indivíduos (Chung e Mau, 2014). Algumas políticas geram sentimentos de segurança subjetiva, sendo que estes sentimentos dependem de vários fatores contextuais e organizacionais, como a estabilidade organizacional ao longo do tempo, a elevada visibilidade das medidas de proteção social, bem como a confiança e a transparência da organização (Mau et al., 2012).

A insegurança quantitativa e qualitativa provocam uma diminuição do bem-estar, da saúde física e mental do colaborador (Cheng e Chan, 2008; Sverke et al., 2002; DeWitte et al., 2010; Otto et al., 2011; Richter et al., 2013). A primeira provoca comportamentos negativos para com a organização e diminuição do desempenho, enquanto a segunda gera diminuição do compromisso, eficiência e aumento das intenções de despedimento (Hellgren et al., 1999; Otto et al., 2011).

Segundo Lazarus e Folkman (1984), a insegurança no trabalho causa, genericamente, *stress* aos colaboradores, afetando os seus sentimentos e comportamentos. A insegurança no trabalho é conhecida como uma fonte importante de problemas psicológicos (Burchell, 1999), sendo que os seus efeitos aparecem a longo prazo (Heaney, Israel e House, 1994), afetando aqueles que vivem com o indivíduo (Hughes e Galinsky, 1994), bem como a relação do mesmo com a organização (Hudson et al., 1997). A insegurança pode levar à deterioração da relação com a organização e à violação do contrato psicológico, o que, por sua vez, pode levar à adoção de comportamentos contra-produtivos (Chiu e Peng, 2008).

A insegurança no trabalho representa uma violação das obrigações da organização, o que pode levar à diminuição da lealdade e do esforço, por parte do colaborador, de forma a restaurar o equilíbrio (Vander Elst et al., 2014).

Sengenberger (1995) distingue três aspetos da segurança no trabalho que se encontram interrelacionados: a segurança no trabalho, isto é a oportunidade de continuidade num emprego específico na mesma organização; a segurança do empregador, que significa continuar na mesma organização exercendo, contudo, um trabalho diferente e a segurança do emprego, sendo que esta última inclui a possibilidade de mudança de organização. A insegurança percebida no trabalho e no empregador poderá refletir-se no contrato psicológico (Smithson, J. & Lewis, S., 2000).

2.2. Contrato psicológico

A relação base entre a organização e o colaborador tem implícito um acordo não formal onde existem expectativas mútuas que correspondem ao contrato psicológico.

O contrato psicológico tem vindo a ser visto, cada vez mais, como uma forma de compreender as relações entre as organizações e os seus colaboradores (Shore et al., 2004; Taylor e Tekleab, 2004), remetendo para as ideias implícitas acerca do relacionamento colaborador-organização (Freese e Schalk, 2008).

As expectativas, por parte do colaborador, no contrato psicológico são aquelas que implícita ou explicitamente o mesmo percebe como promessas da organização (Robinson, 1996). Assim, o contrato psicológico é mais subjetivo do que um contrato legal (Zhao, 2007).

A perceção do contrato psicológico, mesmo dentro de uma mesma organização, difere de colaborador para colaborador. O conteúdo do contrato psicológico é exclusivo para um determinado colaborador, num determinado tempo e tendo em conta as características e competências que esse trabalho em particular exige (Smithson, J. e Lewis, S., 2000). O contrato psicológico pode ser continuamente renegociado (Herriot, 1992), alterando-se com as expectativas do colaborador e/ou da organização e em função das mudanças económicas e sociais (Smithson, J. e Lewis, S., 2000).

Segundo Rousseau e Tijoriwala (1998), "*um contrato psicológico é a crença de um indivíduo em obrigações mútuas entre o próprio e a outra parte, como por exemplo um empregador. Essa crença baseia-se na perceção de que uma promessa foi feita (por exemplo emprego ou oportunidades de carreira) e de que uma contrapartida é oferecida em troca (por exemplo aceitar o cargo ou renunciar a outras ofertas de trabalho) vinculando as partes a um conjunto de obrigações recíprocas.*"

Este conceito encontra-se relacionado com a teoria da troca social e com a teoria da equidade (Anderson e Schalk, 1998).

A teoria da troca social tem as suas raízes na teoria económica e foi adaptada ao estudo da psicologia social por Thibaut e Kelley (1959), focando nas perceções dos custos e benefícios relativos, das relações e as suas implicações para a satisfação com o relacionamento. Segundo a teoria da troca social, quando alguém faz um favor a outrem, este espera, em troca, uma retribuição de igual valor (Blau, 1964; Carrell e Dittrich, 1978). Assim, ações positivas, por parte da organização ou dos seus representantes, que beneficiem os empregados, contribuem para o estabelecimento de

relações de troca de alta qualidade, que criam a obrigação aos empregados de reciprocar a organização de forma positiva (Settoon et al., 1996).

Segundo Levinson (1965), a reciprocidade é um processo de cumprimento das expectativas mútuas e satisfação das necessidades mútuas numa relação colaborador-organização.

A teoria da troca social refere-se a uma série de interações e trocas entre indivíduos, bem como entre a organização e o colaborador, como por exemplo os incentivos que a organização confere ao colaborador em troca do seu empenho (Cropanzano e Mitchell, 2005), criando obrigações mútuas ao logo do tempo. Quando uma das partes não cumpre com a obrigação a outra parte entende este comportamento como uma traição (Cropanzano e Mitchell, 2005). Se a obrigação não for cumprida pela organização, o sentimento de ligação que o colaborador sente para com a organização vai diminuir e o seu compromisso para com a mesma será menor (Folger e Konovsky, 1989). As organizações esperam dos colaboradores trabalho, eficiência, eficácia, lealdade, flexibilidade, iniciativa e observância das normas. Os colaboradores esperam da organização salário, reconhecimento, segurança, respeito e oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

Segundo a teoria da equidade (Adams, 1965) a avaliação que o individuo faz entre os investimentos efetuados e os benefícios obtidos é baseada, fundamentalmente, em comparações socias. Assim, uma troca equitativa entre o que os colaboradores investem no seu relacionamento com a organização e o que recebem em troca é fundamental na relação colaborador-organização (Geurts, et al. 1999). O colaborador contribui para a organização com esforço, talento, tempo e experiência, esperando em troca benefícios como remuneração e perspetivas de promoção que deverão ser proporcionais às suas contribuições (Geurts, et al. 1999).

Na conceptualização do contrato psicológico é possível distinguir duas perspetivas, a perspetiva unilateral e a perspetiva bilateral (Freese e Schalk, 2008). A perspetiva unilateral baseia-se numa convicção individual, do colaborador, das expectativas e das obrigações mútuas que modela o relacionamento colaborador-organização e influencia o comportamento (Freese e Schalk, 2008), limitando o contrato psicológico a uma

perceção individual do próprio colaborador (Rousseau, 1990). A perspetiva bilateral interliga as perceções do colaborador e da organização, como um todo, contemplando, assim, as perceções das expectativas e das trocas de obrigações de ambas as partes (Freese e Schalk, 2008).

A perspetiva bilateral pode ser vantajosa no contexto organizacional como forma de clarificar a diferença de perspetivas do colaborador e da organização, podendo ajudar a resolver conflitos e a melhorar o desempenho da organização (Freese e Schalk, 2008). Não obstante, a perspetiva bilateral pode acarretar alguns problemas, como o facto de a organização ser constituída por vários indivíduos (gestores de topo, supervisores ou recursos humanos) que podem comunicar um conjunto não uniforme de expectativas (Freese e Schalk, 1993), até porque o contrato psicológico, é mesmo psicológico e portanto individual (Freese e Schalk, 2008).

2.2.1. Quebra e violação do contrato psicológico

Atualmente, com o *downsizing* e o aumento da concorrência é frequente que os colaboradores enfrentem mudanças constantes nas relações organização-colaborador, bem como nos contractos de trabalho (Chiu e Peng, 2008), sendo que estas constantes alterações, frequentemente, resultam em situações que os colaboradores percebem que há quebra do contrato psicológico por parte da organização (Chen et al., 2008; Zhao et al., 2007).

Segundo Rousseau (1989), a quebra do contrato psicológico pode ser explicada como a perceção do colaborador de que a outra parte, a organização, falhou no cumprimento dos seus deveres. Assim, existe quebra do contrato psicológico quando o colaborador se apercebe que a organização não vai ao encontro das suas expectativas e falha no cumprimento das suas promessas e obrigações (Robinson e Rousseau 1994; Robinson e Morrison 1995; Morrison e Robinson, 1997). Segundo Blau (1964), se a organização não conseguir oferecer o retorno esperado pelo colaborador, o mesmo pode entender como quebra do contrato psicológico e mudar o relacionamento para com a organização. No caso de o incumprimento ser por parte da organização, o colaborador irá reagir de forma emocional podendo levar à raiva e frustração (Bal et al., 2008).

Se as expectativas de reciprocidade não forem observadas e o colaborador sentir que aquilo que deu à organização supera os benefícios que teve em troca, o colaborador sentirá que houve desigualdade e violação do contrato psicológico (Geurts, et al. 1999).

Morrison e Robinson (1997) distinguiram quebra e violação do contrato psicológico, a primeira refere-se à perceção, por parte do colaborador, de que a organização falhou no cumprimento das suas obrigações e a segunda refere-se ao sentimento de violação e às emoções sentidas depois da quebra como raiva, sentimento de frustração, desconfiança e traição.

Segundo Morrison e Robinson (1997), mais importante do que a perceção da quebra é a forma como esta é interpretada, sendo que essa interpretação é bastante influenciada pela perceção de justiça interpessoal e pela forma como os colaboradores sentem que foram tratados (honestidade, transparência e respeito) e se tiveram uma explicação adequada por parte da organização, caso contrário sentir-se-ão desvalorizados e desrespeitados, aumentando os sentimentos de raiva e de traição (Brockner e Wiesenfeld, 1996).

Ainda segundo Morrison e Robinson (1997), existem duas causas fundamentais que tornam percetível a ocorrência de quebra do contracto psicológico. A primeira designada por renegação, sendo a mais óbvia, acontece quando a organização reconhece que a obrigação ou promessa existe mas conscientemente não a cumpre, assim há renegação por parte da organização. Muitas vezes, a renegação acontece porque a organização é incapaz de cumprir a promessa efetuada, até porque a realidade envolvente vai-se alterando ao longo do tempo e a performance, bem como os resultados da organização podem não ser os esperados, conduzindo à impossibilidade de cumprimento das promessas feitas com sinceridade e que a organização tinha como objetivo cumprir. Por outro lado, existem situações em que a organização faz promessas que não pretende cumprir ou fica relutante quando a performance do colaborador não atinge as expectativas. A segunda, a incongruência, ocorre quando a organização e o colaborador têm interpretações diferentes quanto à existência ou conteúdo de uma obrigação. A incongruência pode surgir no momento em que a obrigação é estabelecida ou pode desenvolver-se ao longo do tempo. Existem três fatores que contribuem para a ocorrência de incongruência: o colaborador e a organização têm visões divergentes

quanto às obrigações, complexidade e ambiguidade da obrigação e insuficiência ou inexistência de comunicação quanto às obrigações. Uma forma de minimizar situações de incongruência é aumentar e melhorar a comunicação entre a organização e o colaborador preferencialmente desde o início da relação.

Após a ocorrência de quebra do contrato psicológico, o sentimento de violação será mais forte caso a mesma se deva à renegação do que à incongruência, até porque, muitas vezes, a organização poderá não querer cumprir a promessa e esse incumprimento poderá, até, ser premeditado e de má-fé (Robinson e Morrison, 2000).

Existe, ainda, um terceiro fator que contribui para que o colaborador tenha perceção de ocorrência de quebra do contrato psicológico que consiste, segundo Morrison e Robinson (1997), na atitude de vigilância do colaborador. A discrepância entre o que o colaborador experiencia e o perspetivado, baseado no contrato psicológico, pode ser mais facilmente detetada no caso de o colaborador optar por uma atitude vigilante (Robinson e Morrison, 2000). Situações de reestruturações de uma organização, como fusões e *downsizings*, podem gerar incertezas acerca do cumprimento do contrato, fazendo com que o colaborador esteja mais vigilante. Este aumento de vigilância permite que o colaborador tenha uma maior probabilidade de perceber se existe ou não quebra do contrato psicológico (Robinson e Morrison, 2000).

2.2.2. Consequências da quebra e violação do contrato psicológico

O contrato psicológico afeta as atitudes no trabalho, sendo que trabalhadores mais antigos são afetados de forma diferente dos mais novos (Farr e Ringseis, 2002). Os trabalhadores mais antigos têm um maior equilíbrio emocional (Lockenhoff e Carstensen, 2004) e já construíram um contrato psicológico mais estável reagindo de melhor forma numa situação de quebra do contrato psicológico (Rousseau, 2001).

Trabalhadores com maior antiguidade na organização podem ter contractos psicológicos de tipos diferentes dos trabalhadores mais recentes (Anderson e Schalk, 1998; Schalk, 2004). O passar do tempo, as alterações a nível pessoal e respetivas circunstâncias fazem com que o contrato psicológico se vá desenvolvendo e alterando ao longo do tempo (De Vos, Buyens e Schalk, 2003). Quando um novo colaborador inicia o trabalho numa organização, normalmente, as suas expectativas são elevadas, contudo, ao longo

do tempo, vão-se adaptando à realidade (De Vos et al., 2003; Thomas e Anderson, 1998), sendo que os colaboradores mais antigos têm expectativas mais realistas acerca do que devem receber da organização do que os trabalhadores mais novos. Segundo Bal et al. (2008), a perceção de quebra do contrato psicológico pode ser menos prejudicial para um colaborador mais antigo do que para um mais novo.

Nos últimos anos, a globalização, o aumento da competitividade internacional e as reestruturações nas organizações obrigaram a uma maior produtividade e flexibilidade, de modo a aumentar a sua rapidez e inovação, conduzindo à eliminação de postos de trabalho e consequente despedimento de colaboradores (Hiltrop, 1995). Assim, a natureza do contrato psicológico tem-se vindo a alterar drasticamente, sendo que a mudança mais relevante foi a elevada diminuição na segurança no trabalho oferecido aos colaboradores (Hiltrop,1995).

Antigamente, as organizações incentivavam os colaboradores a terem expectativas de um trabalho para a vida, oferecendo diversos benefícios e em troca dessa segurança no trabalho a organização esperava do colaborador lealdade e compromisso (Smithson, J. e Lewis, S., 2000). Segundo Hiltrop (1995) as organizações proporcionavam aos seus colaboradores segurança no trabalho e em troca recebiam equipas estáveis permitindo estabilidade, continuidade, previsibilidade, lealdade e respeito. No contexto de crise vivido nos últimos anos, as organizações têm tido necessidade de reduzir custos e melhorar a sua produtividade, diminuindo o número de colaboradores, a segurança no trabalho, as promoções e os aumentos salariais. Esta mudança de paradigma tem conduzido à alteração das características do contrato psicológico deixando de haver estabilidade, continuidade, previsibilidade, lealdade e respeito, obrigando a uma transição das características para autoconfiança, flexibilidade, adaptabilidade, valor acrescentado, conhecimento e capacidades. Consequentemente, para alguns dos colaboradores pode haver a perceção de quebra do contrato psicológico devido ao aumento da insegurança, da incerteza, do volume de trabalho, da responsabilidade e à diminuição dos benefícios.

Para Harrison et al. (2006) a análise das atitudes no trabalho é fundamental para prever comportamentos chave como a performance no trabalho e o absentismo.

Segundo Morrison e Robinson (1997) e Weiss e Cropanzano (1996) sentimentos de raiva e frustração podem emergir como consequência de eventos negativos no trabalho. Essas emoções negativas podem levar a atitudes negativas no trabalho (Thoresen et al., 2003), resultando na diminuição da confiança (Dunn e Schweitzer, 2005), da satisfação no trabalho (Judge e Ilies, 2004),e do compromisso (Thoresen et al., 2003).

Fox e Spector (1999), Marcus e Schuler (2004) e Hershcovis et al. (2007), afirmam que existe uma relação entre a quebra do contrato psicológico e os comportamentos contra-produtivos.

Várias pesquisas têm demonstrado que a quebra do contrato psicológico pode conduzir à cognição negativa do colaborador ou a reações emocionais como insatisfação, frustração, ansiedade e raiva (Chiu e Peng, 2008), que, por sua vez, podem levar a comportamentos negativos no trabalho como absentismo (Deery et al., 2006), despedimento por iniciativa do colaborador (Robinson, 1996) e negligência no trabalho (Lo e Aryee, 2003; Turnley e Feldman, 1999).

A relação positiva entre a quebra do contrato psicológico e os comportamentos contra-produtivos, por parte do colaborador, pode ser explicada através da norma negativa de reciprocidade (Chiu e Peng, 2008). Esta norma constitui o ato de um colaborador causar danos a outra pessoa ou à organização, que, de acordo com o colaborador, o prejudicou no processo da troca social (Uhl-Bien e Maslyn, 2003).

A reciprocidade positiva e negativa funcionam como forma de manter o equilíbrio dos sistemas sociais (Chiu e Peng, 2008). Em situações de reciprocidade negativa, quando um colaborador percebe que existe quebra do contrato psicológico por parte da organização, pode entender que essas promessas quebradas se tratam de ações incorretas por parte da organização (Chiu e Peng, 2008), o que pode levar com que o colaborador possua sentimentos de injustiça, insatisfação ou sinta que a relação com a organização se encontra desequilibrada, experienciando sentimentos de dissonância cognitiva (Ho et al.,2004).

O colaborador, provavelmente, irá reduzir os seus comportamentos positivos e até mesmo exibir comportamentos contra-produtivos como forma de vingança para punir a

organização e para conseguir restaurar a equidade, reduzir a dissonância cognitiva e atingir o equilíbrio cognitivo entre ele e a organização (Uhl-Bien e Maslyn, 2003).

A quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo podem provocar reações emocionais negativas no colaborador para com a organização que poderão resultar em comportamentos contra-produtivos (Chiu e Peng, 2008).

Segundo Robinson (1996), a perceção do colaborador de que a organização quebrou o contrato psicológico existente entre eles pode conduzir a uma diminuição na confiança que o colaborador sente em relação à organização. Esta desconfiança pode levar à diminuição da vontade que o colaborador sente em fazer contribuições positivas para a organização (Chiu e Peng, 2008).

A teoria da equidade, juntamente com estudos sobre a violação do contrato psicológico, mostra que comportamentos contra-produtivos como o absentismo podem ser consequência da perceção de falta de reciprocidade na relação colaborador-organização (Geurts et al., 1999). Desta forma, quando o colaborador se apercebe da quebra, tenta repor o equilíbrio recorrendo a comportamentos negativos, ou contra-produtivos, como por exemplo, absentismo e intenção de saída (Geurts et al., 1999).

2.3. Comportamentos contra-produtivos

Os comportamentos contra-produtivos são comportamentos intencionais por parte de um membro da organização e vistos pela organização como contrários aos seus interesses (Sackett e DeVore, 2001), ameaçando o bem-estar da organização e dos seus colaboradores (Bennett e Robinson, 2000).

Cullen e Sackett (2003) diferenciam comportamentos contra-produtivos de contra-produtividade, sendo que consideram a contra-produtividade como efeito tangível do comportamento contra-produtivo.

2.3.1. A insegurança e outras fontes de comportamentos contra-produtivos

Na literatura, existem duas correntes amplas que definem razões que podem conduzir a comportamentos contra-produtivos. A primeira, defende que as causas do comportamento individual no trabalho são extrínsecas e fortemente definidas por fatores

fora do local de trabalho (Bennett & Robinson, 2003). Defende, ainda, que os traços da personalidade do colaborador são extremamente importantes para definir a predisposição do mesmo para comportamentos disfuncionais (Cullen e Sackett, 2003; Salgado, 2002). A segunda, defende que os motivos para o comportamento negativo do colaborador são uma consequência inevitável da luta pelo controle inerente a uma forma de organização capitalista (Braverman, 1974; Edwards, 1979). Más condições de trabalho, insegurança e atos de gestão opressivos provocam comportamentos negativos nos colaboradores (Jermier, Knights e Nord, 1995; Fleming e Spicer, 2003; Lawrance e Robinson, 2007).

Normalmente, os comportamentos contra-produtivos que têm como antecedentes sentimentos de injustiça são mais direcionados à organização, enquanto os comportamentos contra-produtivos que têm como antecedentes conflitos interpessoais são mais direcionados às outras pessoas (Fox et al., 2001). Quando o colaborador percebe que existe quebra do contrato psicológico os comportamentos contra-produtivos decorrentes serão maioritariamente direcionados à organização (Chiu e Peng, 2008).

Segundo a análise de Berry, Ones e Sackett (2007), os traços de personalidade relacionados com a reduzida amabilidade estão fortemente ligados a comportamentos contra-produtivos direcionados às pessoas, enquanto os traços ligados com a baixa conscienciosidade estão mais conotados com os comportamentos contra-produtivos direcionados à organização e os traços relacionados com neuroticismo estão, normalmente, relacionados com comportamentos contra-produtivos direcionados quer aos indivíduos quer à organização.

Um antecedente particularmente importante, tanto para os comportamentos contra-produtivos em que o alvo é a organização como para os interpessoais, é a insegurança no trabalho (Van den Broeck, 2014).

Segundo Probst et al. (2007), existem algumas evidências que suportam a ideia de que quando a insegurança no trabalho é grande os colaboradores podem atingir níveis elevados de comportamentos contra-produtivos, contudo existem outras evidências que sugerem que em situações semelhantes os colaboradores podem ter níveis mais baixos de comportamentos contra-produtivos. A primeira evidência tem em conta que os

colaboradores que se encontram em situações de insegurança no trabalho e de possível despedimento experienciam níveis consideráveis de *stress*, frustração e ansiedade (Brockner et al., 1994), que podem contribuir para a adoção de comportamentos contra-produtivos (Burroughs, Bing, e James, 1999) numa tentativa de recuperar o controlo sobre a situação que estão a viver (Bennett, 1998). Por outro lado, a segunda evidência revela que colaboradores com elevada perceção de insegurança no trabalho poderão adotar menos comportamentos contra-produtivos devido ao medo de um possível despedimento e às consequências financeiras que poderão advir do mesmo (Probst et al.,2007). Assim, numa situação de insegurança no trabalho se os colaboradores sentirem que ao adotar comportamentos contra-produtivos receberão fortes sanções, como serem despedidos, os colaboradores serão menos propensos à adoção de comportamentos contra-produtivos (Probst et al.,2007), até porque colaboradores em situações de insegurança no trabalho são mais adversos ao risco (Cascio, 1993) logo, menos propensos a se envolverem em atividades que possam colocar o seu emprego em cheque (Probst et al.,2007).

A insegurança quantitativa está relacionada com comportamentos contra-produtivos dirigidos à organização, tais como chegar atrasado e faltar (Lim, 1996; Reisel et al., 2010) e aos comportamentos contra-produtivos dirigidos aos indivíduos, como, por exemplo, abusos psicológicos (De Cuyper et al., 2009).

Os conflitos com os superiores hierárquicos, geralmente conduzem a comportamentos contra-produtivos que visam as organizações. Já os conflitos com os colegas de trabalho levam a comportamentos contra-produtivos dirigidos às pessoas (Lee e Spector in Journal of Occupacional Health Psycology).

Os comportamentos contra-produtivos podem ter diferentes níveis de gravidade. Por exemplo, fazer intervalos mais longos do que o permitido é de menor gravidade do que, por exemplo, agredir psicologicamente um colega de trabalho. Não obstante, os comportamentos contra-produtivos de menor gravidade serem considerados menos prejudiciais, podem originar consequências negativas na eficácia e eficiência da organização (Robinson e Bennett, 1995; Sackett, 2002).

Existem vários motivos que estão por detrás dos comportamentos agressivos. A agressão como consequência de uma provocação que gera emoções negativas, comportamentos impulsivos e que têm como principal objetivo causar danos é designada, na psicologia social, por agressão hostil (Anderson e Bushman, 2002) e na psicologia do desenvolvimento por agressão reativa (Crick e Dodge, 1996; Vitaro, Brendgen, e Tremblay, 2002). Agressões que não decorrem de emoções negativas, que são pensadas e que não têm como objetivo principal causar danos, são designadas como agressões instrumentais (Anderson e Bushman, 2002) ou proactivas (Crick e Dodge, 1996; Vitaro, Brendgen, e Tremblay, 2002). Este tipo de agressões, normalmente, tem algum objetivo para além de causar danos como, por exemplo, extorsão (Spector et al., 2006; Anderson e Bushman, 2002).

Crick, Grotpeter e Bigbee, (2002), referem a existência de agressões relacionais que podem ser de natureza reativa ou proactiva e que consistem em causar danos em relações interpessoais.

2.3.2. Tipos de comportamentos contra-produtivos

Os comportamentos contra-produtivos são voluntários e pretendem causar danos à organização, aos clientes, aos colegas de trabalho e/ou aos superiores hierárquicos (Spector e Fox, 2005).

Mount, Ilies e Johnson (2006) e Robinson e Bennett (1995), dividem os comportamentos contra-produtivos em duas categorias, uma que tem como alvo as pessoas e outra as organizações, sendo que a maioria recai sobre as organizações.

Ao longo de vários anos, foram surgindo diversas classificações distribuindo os comportamentos contra-productivos em diferentes categorias. Robinson e Bennett (1995), por exemplo, identificaram quatro categorias de comportamentos contra-produtivos e designaram-nas por: produção desviante (sair mais cedo, fazer intervalos excessivos, trabalhar intencionalmente mais devagar e desperdiçar recursos), desvio de propriedade (sabotar equipamentos, aceitar subornos, mentir acerca do número de horas trabalhadas e roubar a organização), desvio político (mostrar favoritismos, fazer intrigas acerca colegas de trabalho, culpar colegas de trabalho e competir de forma incorreta) e agressão pessoal (assédio sexual, abuso verbal, roubar e colocar em perigo os colegas de

trabalho). Esta identificação compreende duas dimensões: a gravidade do comportamento contra-produtivo e o alvo do mesmo. Assim, Robinson e Bennett (1995) caracterizam a produção desviante como um comportamento contra-produtivo de baixa gravidade e cujo alvo é a organização, o desvio de propriedade como um comportamento contra-produtivo de elevada gravidade e cujo alvo é a organização, o desvio político como um comportamento contra-produtivo de baixa gravidade e cujo alvo são as pessoas e a agressão pessoal como um comportamento contra-produtivo de elevada gravidade e cujo alvo são as pessoas.

Gruys e Sackett (2003) sintetizaram onze categorias de comportamentos contra-produtivos tendo por base a semelhança de conteúdo dos mesmos: roubo e comportamentos relacionados, destruição de propriedade, uso incorreto de informação, utilização incorreta de tempo e recursos, comportamento de risco, fraca assiduidade, fraca qualidade de trabalho, uso de álcool, uso de drogas, ações verbais inapropriadas e ações físicas inapropriadas.

Mais recentemente, Spector et al. (2006), desenvolveram uma classificação que qualifica os comportamentos contra-produtivos em cinco dimensões: absentismo, produção desviante, sabotagem, roubo e abuso.

2.3.2.1. Absentismo e intenção de saída

Faltar, chegar tarde, sair mais cedo e fazer intervalos mais longos do que o permitido, são as formas mais comuns de absentismo Spector et al. (2006).

Johns (1997), refere que faltar ao trabalho pode decorrer de várias situações, como saúde, *stress*, perturbações psicológicas e conflitos colaborador-organização, tratando-se de uma resposta ao descontentamento no trabalho.

Contrariamente às outras quatro categorias de comportamentos contra-produtivos, o absentismo é uma forma de o colaborador se refugiar em vez de causar danos diretos (Spector et al.,2006).

Geurts et al. (1994a, 1994b), afirmam que trabalhadores que sentem um desequilíbrio entre as suas contribuições para com a organização e os benefícios recebidos em troca e que sentem que houve violação do contrato psicológico vão apresentar justificações de

absentismo devido a doença, com maior frequência, e estarão mais predispostos a se despedirem (Robinson e Rousseau, 1994).

Segundo Koslowsky (2000), o absentismo está muitas vezes relacionado com a problemática conflituante entre as obrigações do trabalho e as obrigações da vida pessoal e familiar.

O despedimento, por iniciativa do colaborador, nem sempre é considerado um comportamento contra-produtivo, por se tratar de um ato isolado em oposição a outros comportamentos, como faltar, chegar tarde e sair mais cedo que, por norma, são repetidos e recorrentes ao longo do tempo (Spector et al.,2006). A intenção de despedimento está frequentemente relacionada com um evento negativo no trabalho (Lum et al., 1998).

Quando ocorre quebra do contrato psicológico o colaborador sente-se menos identificado e comprometido com a organização e consequentemente, muitas vezes, surgem intenções de despedimento por parte do colaborador (Zhao, 2007). Essas intenções de despedimento ajudam a medir o quanto o colaborador está ligado psicologicamente à organização (Zhao, 2007).

Vários estudos sugerem que a insatisfação no trabalho, a frustração, as expectativas não satisfeitas e a desconfiança têm um efeito mediador entre a quebra do contrato psicológico e o absentismo e intenção de saída, desta forma, a quebra do contrato psicológico por parte da organização tem um efeito indireto sobre o absentismo e intenção de saída do colaborador (Lo e Aryee, 2003; Deery et al., 2006; Robinson, 1996).

O despedimento, por iniciativa do colaborador, não mostra apenas a insatisfação que existe na relação entre o colaborador e a organização, como também pune a organização, uma vez, que o despedimento resulta, normalmente, em elevados custos de recrutamento, seleção e formação e, ainda, tem influência negativa na moral do departamento ou equipa de trabalho (Kacmar et al., 2006).

2.3.2.2. Produção desviante

Realizar, de forma intencional, tarefas incorretamente ou permitir que aconteçam erros (Hollinger, 1986). A produção desviante é vista como um comportamento contra-produtivo de baixa gravidade, tendo como alvo a organização (Hollinger, 1986; Hollinger e Clark, 1982 e Robinson & Bennett, 1995).

2.3.2.3. Sabotagem

Destruição de alguma propriedade física pertencente à organização (Chen e Spector, 1992). Nos serviços, a sabotagem é vista como um mau procedimento que é feito intencionalmente como forma de afetar negativamente o serviço (Harris e Ogbonna, 2006). Estes procedimentos podem ser: alterar velocidade do serviço, atitudes retaliatórias ou, por exemplo, ter comportamentos agressivos e de frustração para com o cliente (Lee e Ok, 2014). Quando este tipo de comportamento é direcionado aos clientes, os praticantes pretendem causar intencionalmente danos, estragando a experiência ou causando frustração aos mesmos (Harris e Ogbonna, 2009).

Para Spector et al. (2006), embora a produção desviante e a sabotagem estejam relacionadas e muitas vezes tenham os mesmos antecedentes, existem algumas diferenças no comportamento. Enquanto a produção desviante é mais passiva, a sabotagem exige um comportamento muito ativo.

Assim, a produção desviante é vista, pelos colaboradores que a praticam, como mais segura menos visível e consequentemente mais difícil de provar. Por outro lado, a sabotagem é mais fácil de provar e, pode mesmo, resultar em prisão do sabotador (Spector et al., 2006).

2.3.2.4. Roubo

Retirar, intencional e erradamente, bens ou propriedades de outros (Spector et al., 2006). Segundo Mustaine e Tewksbury (2002), os três maiores motivos para o roubo são: necessidades económicas, insatisfação no trabalho e sentimentos de injustiça. O ato de roubar decorre, normalmente, mais de motivos instrumentais, como necessidades económicas, do que de motivos hostis. Assim, quando um colaborador rouba alguma coisa da organização, o seu principal objetivo não é causar danos à organização, mas sim obter ganho económico e repor a igualdade (Fox et al.,2001). Vários estudos

revelaram uma grande ligação entre a perceção de desigualdade e o roubo (Greenberg, 1990, 2002).

2.3.2.5. Abuso

Comportamentos danosos e vexatórios (ameaçar, agredir ou ignorar) que afetam colegas de trabalho (Spector et al., 2006). Estes comportamentos podem ter efeitos físicos ou psicológicos, embora os físicos sejam pouco frequentes (Spector et al., 2006). Segundo Berkowitz (1998), as emoções negativas relacionadas com o *stress* e situações desagradáveis estão relacionadas com agressões hostis.

A cultura organizacional e as normas sociais tanto podem incentivar como inibir este tipo de comportamento contra-produtivo (Keashly e Harvey, 2005).

Segundo Berkowitz (1969), a frustração pode levar à agressão, desta forma quando um colaborador se apercebe que existe quebra do contrato psicológico por parte da organização, pode sentir-se frustrado com a relação colaborador-organização e esta frustração pode levá-lo a apresentar este comportamento contra-produtivo.

2.4. Consequências dos comportamentos contra-produtivos

Os comportamentos contra-produtivos podem originar elevados custos para a organização como, por exemplo, a perda de dias de trabalho causada pelo absentismo, a perda do investimento feito na formação causada pelo despedimento por iniciativa própria do colaborador e o aumento dos custos de recrutamento, seleção e formação de novas contratações (Chiu e Peng, 2008).

Comportamentos contra-produtivos podem levar a impactos negativos na perceção do consumidor sobre a qualidade do serviço, colocar em causa a vontade de voltar a usufruir desse serviço (lealdade) e ainda originar um passa-palavra negativo (Lee e Ok, 2014).

Embora não se consiga estimar com rigor os danos que os comportamentos contra-produtivos podem custar à organização, sabe-se que os mesmos podem atingir valores bastante significativos (Murphy, 1993), podendo, ainda, ter consequências negativas nos colaboradores (Berry et al., 2012). Quando um colaborador é vítima de comportamentos

contra-podutivos por parte de outrem poderá diminuir a sua satisfação no trabalho, aumentar o seu *stress* e até mesmo levar a intenções de despedimento por parte do colaborador vítima dos comportamentos contra-produtivos (Budd, Arvey e Lawless, 1996; Glomb, 2002).

Este tipo de comportamentos pode pôr em causa o crescimento e a rentabilidade da organização (Kolz, 1999), prejudicar clientes (Harris e Ogbonna, 2006) e até mesmo colocar em causa a sobrevivência da organização (Analoui e Kakabadse, 1992).

2.5. Pessoal de contacto

No sector dos serviços, o pessoal de contacto é o elo mais relevante na prestação de um serviço de qualidade, na satisfação do cliente e na fidelização do mesmo (Karatepe et al., 2006), sendo que é amplamente reconhecido que o comportamento do pessoal de contacto constitui o fator mais marcante e fortemente influenciador da perceção que o cliente tem do desempenho do serviço (Sergeant e Frenkel, 2000), sendo fulcral para a sobrevivência da organização (Singh, 2000). Assim, as organizações têm que prestar atenção ao bem-estar do pessoal de contacto e assegurar que os seus comportamentos correspondem às expectativas da organização e do cliente (Hartline e Ferrell, 1996).

Na maioria das vezes, o consumidor percebe a qualidade do serviço, quase exclusivamente, através da forma como o pessoal de contacto lho apresenta (Schneider e Bowen, 1992).

Dado que a interação entre o pessoal de contacto e o cliente é fundamental para a satisfação do consumidor e para o sucesso da organização (Gremler e Gwinner, 2000), é necessário que as organizações treinem o seu pessoal de contacto, dando-lhes indicações da expressão das emoções que devem ser usadas aquando da interação com o cliente (Ashforth e Humphrey, 1993). Segundo Lee e Ok (2014), várias pesquisas demonstram que reprimir e fingir emoções pode ser uma fonte de comportamentos contra-produtivos. Repetidas sensações de desonestidade emocional geram sentimentos de inautenticidade reduzindo os níveis de performance e de produtividade (Cropanzano et al., 2004). Quando situações destas acontecem e o pessoal de contacto as relaciona com fatores emocionais referentes ao seu trabalho, os seus comportamentos no trabalho

podem ser afetados negativamente podendo mesmo levar à sabotagem (Giardini e Frese,2006).

O pessoal de contacto encontra-se bastante exposto à insegurança no trabalho (Kinnunen e Natti, 1994). Consequentemente, as organizações estão sujeitas a esta ameaça (Roskies e Louis-Guerin, 1990; King, 2000).

Browning (2009) estudou o comportamento do pessoal de contacto e verificou que os comportamentos e atitudes do consumidor influenciam o pessoal de contacto provocando, muitas vezes, comportamentos contra-produtivos contra o consumidor. O contacto prolongado com o cliente, associado à pressão do tempo, leva o pessoal de contacto à necessidade de libertar as tensões psicológicas e emocionais através de comportamentos contra-produtivos (Lloyd C. Harris e Emmanuel Ogbonna, 2012). Estes autores defendem, ainda, que muitos dos atos de sabotagem por parte do pessoal contacto têm como objetivo a vingança por um ato anterior de desrespeito por parte do cliente.

2.6. Formulação de hipóteses

A globalização e a evolução tecnológica determinaram o aumento da competitividade dos mercados internacionais (Hiltrop, 1995). Esta competitividade veio obrigar a um aumento da produtividade (produzir mais e melhor), a um aumento da flexibilidade quer da organização quer dos próprios colaboradores de forma a obter melhores resultados e a uma constante inovação para que a organização seja ainda mais competitiva (Hiltrop, 1995).

Como consequência da globalização e da crise económica que se tem sentido nos últimos anos, as organizações encontram-se em reorganizações permanentes tais como: fusões, aquisições, *downsizings* e *outsourcings* (Murphy, 2013; Hirsch e De Soucey, 2006; Chirumbolo, 2014). Tais alterações levam, frequentemente, à diminuição do número de colaboradores, a despedimentos, ao recurso a trabalho temporário e em *part-time* (Hirsch e De Soucey, 2006; Chirumbolo, 2014), levando a que muitas empresas cheguem mesmo a falir. Neste contexto, os colaboradores podem sentir medo de perder regalias e ver o seu trabalho desvalorizado, ou seja sentem insegurança qualitativa e

podem mesmo sentir medo de perder o seu trabalho como um todo (ser despedido), isto é sentem insegurança quantitativa (Hellgren et al.,1999).

Os colaboradores sentem que o futuro não está garantido e o medo instala-se bem como o sentimento de insegurança (Burchell, 2002). Este aumento de perceção de insegurança no trabalho gera alterações relevantes na natureza do contrato psicológico (Hiltrop, 1995). Passou-se de um contexto em que a estabilidade, a continuidade, a previsibilidade, a lealdade e o respeito eram as principais características do contrato psicológico, para um contexto onde as características fundamentais, referidas anteriormente, são perdidas havendo diminuição de regalias, de promoções e de evolução salarial, aumentando a insegurança no trabalho e causando perceção por parte dos colaboradores de quebra do contrato psicológico (Hiltrop, 1995).

A insegurança pode, ainda, causar danos na relação colaborador-organização e levar à violação do contrato psicológico (Chiu e Peng, 2008).

Hipótese 1: A perceção de insegurança quantitativa e qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na quebra do contrato psicológico e na violação do mesmo.

A adoção de comportamentos contra-produtivos, por parte de um colaborador, visa atingir negativamente a organização, os colegas de trabalho, os superiores hierárquicos ou os clientes da organização, sendo que este tipo de comportamentos são assumidos, para provocar danos, de forma intencional (Spector e Fox, 2005).

Os comportamentos contra-produtivos direcionados aos colegas e aos clientes são, habitualmente, causados por conflitos interpessoais e aqueles que têm como alvo a organização e superiores hierárquicos, frequentemente, são causados por sentimentos de injustiça (Fox et al., 2001).

Condições de trabalho degradadas, atos de gestão esmagadores e insegurança no trabalho geram comportamentos contra-produtivos (Jermier, Knights e Nord, 1995; Fleming e Spicer, 2003; Lawrance e Robinson, 2007).

Segundo Van den Broeck (2014), a insegurança no trabalho é uma das causas fundamentais para adoção de comportamentos contra-produtivos quer contra a organização quer contra as pessoas (colegas e clientes).

Hipótese 2: A perceção de insegurança quantitativa e qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.

O contrato psicológico baseia-se numa troca equitativa entre o que o colaborador dá à organização e o que recebe da mesma, assim o colaborador oferece esforço, talento, disponibilidade e conhecimentos aguardando em troca remuneração e promoções proporcionais ao oferecido (Geurts, et al. 1999). Quando o colaborador percebe que o que ofereceu à organização é superior ao que a organização lhe deu em troca, entende esta disparidade como violação do contrato psicológico podendo levar a comportamentos contra-produtivos como o absentismo (Geurts et al. 1994ª, 1994ª; Geurts, et al., 1999).

O colaborador perceciona a quebra do contrato psicológico quando sente que a organização não cumpriu as suas obrigações. A violação do contrato psicológico são as emoções sentidas pelo colaborador e que emergem depois da ocorrência da quebra (raiva, frustração e traição) (Morrison e Robinso, 1997).

A ocorrência de eventos negativos no trabalho podem gerar sentimentos de raiva e frustração podendo estes, por sua vez, levar a atitudes negativas no trabalho (Thoresen et al., 2003; Morrison e Robinson, 1997 e Weiss e Cropanzano, 1996).

Segundo Fox e Spector (1999), Marcus e Schuler (2004) e Hershcovis et al. (2007), existe uma relação de causa efeito entre a quebra do contrato psicológico e a adoção de comportamentos contra-produtivos por parte do colaborador.

Hipótese 3: A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um impacto positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.

Segundo Morrisson e Robinson (1997) a quebra do contrato psicológico diz respeito à perceção que o colaborador tem de que a organização fracassou no cumprimento das suas promessas e obrigações, enquanto o sentimento de violação do contrato psicológico diz respeito às emoções que o colaborador sentiu após ter percebido a quebra do mesmo.

De acordo com Chiu e Peng (2008), a insegurança no trabalho pode levar à perceção, por parte do colaborador, de que houve violação do contrato psicológico, que, por sua vez, pode levar a comportamentos contra-produtivos por parte do colaborador.

Hipótese 4: A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um efeito mediador na relação entre a insegurança quantitativa e qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos.

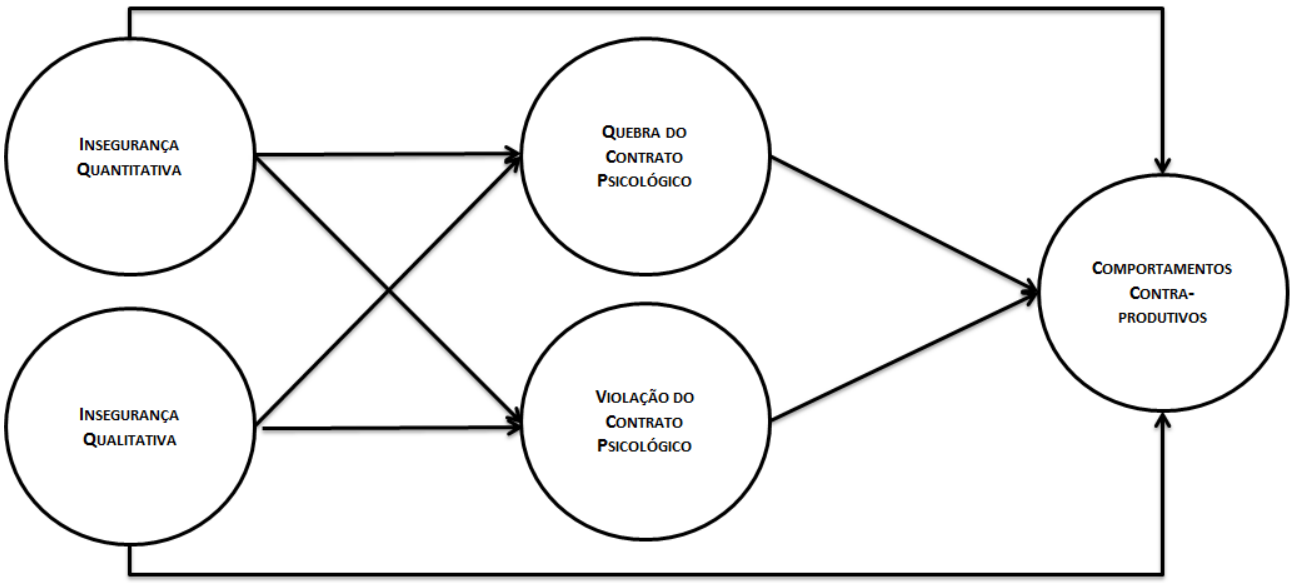

Figura 1: Modelo conceptual

Elaboração própria

3. Metodologia

Neste capítulo e depois de ter sido delineado o problema e definidos os objetivos do presente trabalho de investigação, é imprescindível apresentar, esclarecer e fundamentar a metodologia adotada.

Através da metodologia implementada pretende-se averiguar a eventual existência de um relacionamento entre a insegurança no trabalho, a quebra e a violação do contrato psicológico e a adoção comportamentos contra-produtivos no pessoal de contacto.

Desta forma, elegeu-se a realização de uma pesquisa e análise quantitativa, com base na recolha de dados primários. Os dados primários foram recolhidos especificamente para este trabalho de investigação (Malhotra e Birks, 2006), sendo que não foram utilizados quaisquer dados secundários recolhidos para outros propósitos que não o corrente trabalho de investigação.

A análise quantitativa tem por base a utilização de técnicas de pesquisa que procuram quantificar os dados e onde são aplicadas formas de análises estatísticas (Malhotra e Birks, 2006).

3.1. Questionário

Após terem sido definidos os objetivos do estudo em questão e o modelo de pesquisa a adotar, foi elaborado um inquérito por questionário. Uma vez que se desejava assegurar que os inquiridos respondiam exatamente às mesmas questões, elegeu-se a adoção de um questionário estruturado (Anexo 7).

A informação que se pretendia conseguir, bem como as questões que se deveriam efetuar de forma a obter essa mesma informação, tiveram por base o objetivo de estudo em questão, a revisão bibliográfica efetuada e as hipóteses formuladas.

Como forma de facilitar o subsequente tratamento e análise estatística das respostas obtidas, elegeu-se aplicação de perguntas fechadas em que o formato da resposta e as opções de resposta são pré-definidas (Malhotra, 2009), à exceção da questão de análise demográfica, que pretendia que os inquiridos indicassem o sector de atividade em que

trabalham, em que a resposta não era pré-definida por se tratar de uma questão com inúmeras possibilidades de resposta.

As questões colocadas no questionário, incluindo as demográficas, são de resposta obrigatória e as mesmas decorreram de literatura já existente tendo sido previamente estudadas e ajustadas à investigação em causa. Não foram efetuados pré-testes dado que as questões consideradas no questionário são fundadas em estudos previamente realizados.

A avaliação das questões não demográficas foi efetuada utilizando uma escala de Likert de 1 a 7, sendo que, para as questões relativas à insegurança no trabalho e à quebra e violação do contrato psicológico, o 1 significa "Discordo Totalmente" e o 7 "Concordo Totalmente" e, para as questões relacionadas com os comportamentos contra-produtivos, o 1 significa "Nunca" e o 7 "Diariamente". Optou-se pela escolha da escala de Likert de 1 a 7, pois permite uma melhor discriminação, maior consistência interna e maior confiabilidade. As questões para cada um dos conceitos resultam de escalas anteriormente validadas por outros autores, e podem ser visualizadas na Tabela 1.

A totalidade dos inquiridos que respondeu ao questionário pronunciou-se relativamente às questões que medem as variáveis dependentes bem como às questões que medem as variáveis independentes. Com a utilização do *common method variance*, isto é aplicando o mesmo método de recolha de dados e as mesmas fontes, pode resultar numa variância que sugira um aumento ou uma diminuição das relações estimadas. Muitos investigadores concordam que o *common method variance* é um problema potencial na pesquisa comportamental e que os enviesamentos do mesmo (*common method biases*) são uma das principais fontes de erro de medição que ameaça a validade das conclusões sobre as relações entre as medidas (Podsakoff, P.M., 2003).

Como forma de diminuir esse enviesamento (*common method biases*), foram utilizados alguns mecanismos nesse sentido, tais como: proteger o anonimato do inquirido e reduzir a apreensão de avaliação, contrabalançar a ordem das questões e melhorar os itens da escala (Podsakoff, P.M., 2003). Para proteger o anonimato dos inquiridos o questionário foi desenhado e estruturado para que o mesmo fosse completamente anónimo, e foi assegurado aos inquiridos, no corpo do questionário, que o mesmo era

rigorosamente anónimo e confidencial; para reduzir a apreensão de avaliação foi realçado que não existiam respostas certas ou erradas e que o que se pretendia era a maior sinceridade possível nas respostas. Para contrabalançar a ordem das questões, no questionário, as questões que medem as variáveis independentes, insegurança quantitativa e insegurança qualitativa, foram alternadas. Apenas foram alternadas as questões que medem os dois tipos de insegurança, pois relativamente às restantes variáveis independentes e dependentes contrabalançar as questões poderia perturbar o seu fluxo lógico. Além disso, a escala que mede a variável dependente comportamentos contra-produtivos é diferente. Para melhorar os itens das escalas bem como a compreensão dos mesmos por parte dos inquiridos, evitou-se sintaxe complicada e as questões foram mantidas simples, específicas e concisas.

Conceitos		**Perguntas**
Insegurança Hellgren et al. (1999)	Insegurança Quantitativa	Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria
		Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano
		Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo
	Insegurança Qualitativa	As minhas oportunidades de carreira futuras na organização são favoráveis (reverse code)
		Eu sinto que a organização pode oferecer-me um trabalho estimulante no futuro próximo (reverse code)
		Eu acredito que a organização vai precisar da minha competência também no futuro (reverse code)
		O crescimento do meu salário nesta organização é promissor (reverse code)

Contrato Psicológico Robinson & Morrison (2000)	Quebra do Contrato Psicológico	Quase todas as promessas feitas pela organização durante o recrutamento foram mantidas até agora (reverse code)
		Sinto que a organização tem vindo a cumprir as promessas que me fez quando fui contratado (reverse code)
		Até agora a organização tem feito um excelente trabalho no cumprimento das promessas que me foram feitas (reverse code)
		Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração
		A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo
	Violação do Contrato Psicológico	Sinto muita raiva contra a minha organização
		Sinto-me traído pela minha organização
		Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós
		Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização
Comportamentos Contra-produtivos Spector et al.(2006)	Absentismo	Chego atrasado ao trabalho sem permissão
		Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou
		Faço intervalos mais longos do que o permitido
		Saio do trabalho mais cedo do que o permitido
	Produção Desviante	Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta
		Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente
		Propositadamente, deixo de seguir as instruções
	Sabotagem	Propositadamente, desperdiço material da organização
		Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização
		Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho

	Roubo	Roubo algo que pertence à organização
		Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão
		Levo dinheiro da organização sem autorização
		Roubo algo pertencente a alguém da organização
	Abuso	Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo
		Sou desagradável ou rude com os clientes
		Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes)
		Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes)
		Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes)

Tabela 1: Escalas utilizadas

3.2. Seleção e caracterização da amostra

Para a presente investigação foram considerados indivíduos cujo trabalho é de contacto direto com o cliente (pessoal de contacto), no território nacional. A divulgação do mesmo foi efetuado através da internet. Foram enviados *e-mails* para todos os alunos de Mestrado e Doutoramento da Universidade do Porto, bem como para outros indivíduos que previamente se tinha conhecimento que se tratavam de pessoal de contacto. Na divulgação do questionário foi sempre solicitado que apenas respondesse caso se tratasse de pessoal de contacto, caso contrário para por favor ignorar o *e-mail*.

O inquérito por questionário começou a ser respondido a 8 de Outubro de 2015 e esteve disponível para resposta até ao dia 30 de Janeiro de 2016.

Segundo Malhotra (2010), o número mínimo de respostas necessárias deve ser cinco vezes o número de variáveis. Uma vez que se tratam de 35 variáveis, para que o número mínimo de respostas necessárias fosse cumprido seria necessário um mínimo de 175 respostas. À data de 30 de Janeiro de 2016, data em que se encerrou o inquérito por questionário, o número de respostas obtidas ascendia a 183 respostas.

Não se verificaram casos de dados omissos (*missing data*), pois todas as questões colocadas eram de resposta obrigatória, sendo que o inquérito por questionário não podia ser submetido sem que todas as questões tivessem uma resposta, pelo que todos os inquéritos por questionário foram consideradas válidos.

Para caracterizar o perfil sociodemográfico dos indivíduos inquiridos foram recolhidos os seguintes dados: sexo, idade, estado civil, se tem filhos ou não, habilitações académicas, antiguidade na empresa e o tipo de contrato de trabalho que possuem nessa mesma empresa.

A amostra do presente estudo é constituída por 183 indivíduos, sendo que a maioria (60,7%) é do sexo feminino (Tabela 2). No que concerne à faixa etária, a idade predominante é entre os 18 e os 30 anos de idade (42,1%), seguida pela faixa etária dos 31 aos 43 anos de idade (37,2%).

Relativamente ao estado civil dos indivíduos inquiridos, a amostra distribui-se de forma equilibrada entre casado ou em união de facto (50,3%) e solteiro, divorciado ou viúvo (49,7%).

Quanto à existência de filhos, predominam ligeiramente os inquiridos sem filhos (56,3%).

No que toca às habilitações académicas, cerca de metade dos inquiridos detêm uma licenciatura (51,4%), seguindo-se os inquiridos detentores de mestrado ou doutoramento (28,4%).

No que respeita à antiguidade na empresa atual, a amostra está representada por indivíduos com antiguidade variada, sendo que a maioria destes tem menos de 8 anos de antiguidade (61,2%). Relativamente ao contrato de trabalho, a maioria dos inquiridos tem contrato sem termo ou por tempo indeterminado (56,8%), seguindo-se os indivíduos com contrato de trabalho a termo certo (25,7%). Apenas 3,8% dos indivíduos são trabalhadores temporários.

		N	%
Sexo	Feminino	111	60,7%
	Masculino	72	39,3%
Idade (anos)	18 – 30	77	42,1%
	31 – 43	68	37,2%
	44 – 56	27	14,8%
	> 56	11	6,0%
Estado Civil	Casado/União de facto	92	50,3%
	Solteiro/Divorciado/Viúvo	91	49,7%
Filhos	Não	103	56,3%
	Sim	80	43,7%
Habilitações	Ensino Básico (até ao 9º ano)	4	2,2%
	Ensino Secundário (10º ao 12º)	33	18,0%
	Licenciatura	94	51,4%
	Mestrado/Doutoramento	52	28,4%
Antiguidade (anos)	< 3	66	36,1%
	Entre 3 e 8	46	25,1%
	Entre 9 e 14	26	14,2%
	Entre 15 e 20	22	12,0%
	> 20	23	12,6%
Contrato	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	25,7%
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	4,4%
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	56,8%

Estagiário	17	9,3%
Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho Temporário)	7	3,8%

Tabela 2: Perfil sociodemográfico dos indivíduos inquiridos

4. Resultados

Para alcançar os objetivos conjeturados e para validar as hipóteses de investigação, neste capítulo, será realizada a análise fatorial exploratória, de modo a simplificar as escalas utilizadas e posteriormente será realizada a análise fatorial confirmatória para confirmação da validade das escalas.

De modo a efetuar as análises acima mencionadas utilizou-se o programa estatístico *SPSS* 23.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e uma das suas extensões, o *AMOS*, que é um *software* de modelização de equações estruturais (SEM) que possibilita suportar a investigação e os estudos efetuados através da extensão dos métodos mais comuns de análise multivariada, como regressões, análises fatoriais, correlações e análises da variância (PSE, 2017).

4.1. Análise fatorial exploratória

Numa primeira fase, efetuou-se uma análise de dados através de uma Análise Fatorial Exploratória que foi levada a cabo utilizando o *software* estatístico *SPSS 23.0*. De forma a ser possível identificar os fatores necessários para descreverem os dados, foi realizada uma Análise de Componentes Principais (Pestana e Gageiro, 2005).

Para proceder à análise de consistência interna, ou de fiabilidade, recorreu-se ao Alpha de Crombach, tendo como finalidade minimizar o erro de medida e assegurar rigor e aplicabilidade das escalas em cada um dos fatores, sendo que valores a partir de 0,70 são considerados aceitáveis (Hair et al., 2010). Foi, ainda efetuada uma extração de fatores apoiada no Teste de Esfericidade de Bartlett e no Teste de Kaiser-Meyer-Olkin.

O Teste de Kaiser-Meyer-Olkin é uma medida de homogeneidade das variáveis que apresenta valores entre zero e um, sendo que valores próximos de zero indicam a existência de uma correlação fraca, podendo apenas ser aceites valores entre 0,5 e 1. Este Teste compara as correlações simples com as correlações observadas entre as variáveis. Para testar as correlações significativas entre as vaiáveis utilizou-se o Teste de Esfericidade de Bartlett, sendo que apenas os valores inferiores a 0,001 podem ser considerados (Marôco, 2014).

Os quadros das comunalidades, também foram analisados, de forma a identificar a parte da variância partilhada entre uma variável e as restantes, sendo preferíveis valores acima de 0,5 (Malhotra, 2010).

4.1.1. Análise fatorial exploratória da insegurança no trabalho

Foi efetuada uma Análise de Componentes Principais que incidiu nos 7 itens da escala Insegurança no Trabalho, com rotação Varimax e critério de Kaiser (valores próprios superiores a 1) para o número de fatores a reter. A adequabilidade da amostra à execução desta análise foi confirmada pelo valor de Kaiser-Meyer-Olkin, que foi de 0,816, e pelo Teste de Esfericidade de Bartlett que apresentou um valor estatisticamente significativo (χ^2 (21) = 573,732, p < 0,001) (Hair, Black, Babin e Anderson, 2010). A análise resultou na extração de 2 fatores que explicam no seu conjunto 71,36% da variância total.

Na tabela 3, pode ser visualizado o agrupamento dos itens pelos fatores e as respetivas cargas fatoriais, a percentagem de variância explicada e o valor do coeficiente Alpha de Cronbach da escala.

	Cargas fatoriais	
	1 Insegurança qualitativa	2 Insegurança quantitativa
As minhas oportunidades de carreira futura na organização são favoráveis. (IQLT1_R)	0,914	
Eu sinto que a organização pode oferecer-me um trabalho estimulante no futuro próximo. (IQLT2_R)	0,864	
O crescimento do meu salário nesta organização é promissor. (IQLT4_R)	0,830	
Eu acredito que a organização vai precisar da minha competência também no futuro. (IQLT3_R)	0,812	
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano. (IQTT2)	0,622	0,399
Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes		0,856

do que eu gostaria. (IQTT1)	
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo. (IQTT3)	0,829
Variância Explicada: 71,36% Alfa de Cronbach: 0,700	

Tabela 3: Solução fatorial das variáveis relativas à Insegurança

A análise da consistência interna da escala apresentou um nível aceitável, com um valor para o coeficiente Alfa de Cronbach no limiar crítico de 0,70 (Hair et al., 2010).

O fator 1 integra os itens relativos à Insegurança Qualitativa (IQLT) e apresentou uma consistência interna aceitável (Alfa de Cronbach = 0,889). Os resultados obtidos revelaram que o item IQTT2 apresentou uma carga fatorial superior no fator 1, no qual não se enquadra teoricamente, e que o Alfa de Cronbach para o fator 2 que integra os itens relativos à Insegurança Quantitativa (IQTT) apresentou uma consistência interna inaceitável (Alfa de Cronbach = 0.558). Ao analisar a possibilidade de exclusão do item IQTT2 do fator 2, verificou-se que esta exclusão faria com que o valor do Alfa de Cronbach aumentasse, ainda que ligeiramente, para 0,660, ficando, mesmo assim, abaixo do limiar crítico. Tendo em conta estes resultados, optou-se por não incluir em análises posteriores a subescala Insegurança Quantitativa (Marôco, 2010).

No anexo I constam os resultados globais extraídos do *SPSS 23.0* relativos à Análise Fatorial Exploratória da Insegurança no Trabalho.

4.1.2. Análise fatorial exploratória do contrato psicológico

Relativamente ao Contrato Psicológico, foi também realizada uma Análise de Componentes Principais aos seus 9 itens, com rotação Varimax e critério de Kaiser (valores próprios superiores a 1) para o número de fatores a reter. A adequabilidade da amostra à execução desta análise foi confirmada pelo valor de Kaiser-Meyer-Olkin que foi de 0,899 e pelo Teste de Esfericidade de Bartlett que apresentou um valor estatisticamente significativo (χ^2 (36) = 1780,274, p < 0,001) (Hair et al., 2010). A solução encontrada refletiu a existência de 2 fatores que explicam no seu conjunto 81,73% da variância total.

Podem ser observados, na Tabela 4, o agrupamento dos itens pelos fatores e respetivas cargas fatoriais, bem como a percentagem de variância explicada e o valor do coeficiente Alpha de Cronbach da escala.

	Cargas fatoriais	
	1 Violação do contrato psicológico	2 Quebra do contrato psicológico
Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós. (VCP3)	0,892	
Sinto muita raiva contra a minha organização. (VCP1)	0,854	
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização. (VCP4)	0,836	
Sinto-me traído pela minha organização. (VCP2)	0,816	
Quase todas as promessas feitas pela organização durante o recrutamento foram mantidas até agora. (QCP1_R)		0,917
Sinto que a organização tem vindo a cumprir as promessas que me fez quando fui contratado. (QCP2_R)		0,910
Até agora a organização tem feito um excelente trabalho no cumprimento das promessas que me foram feitas. (QCP3_R)		0,871
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo. (QCP5)		0,688
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração. (QCP4)		0,510
Variância Explicada: 81,73% Alpha de Cronbach: 0,943		

Tabela 4: Solução fatorial das variáveis relativas ao Contrato Psicológico

A análise da consistência interna da escala apresentou um nível aceitável, com um valor para o coeficiente Alfa de Cronbach (0,943), superior ao limiar crítico de 0,70 (Hair et al., 2010).

Contrariamente ao que aconteceu aquando na análise fatorial exploratória aos itens de constructo insegurança no trabalho, na análise fatorial exploratória aos itens do constructo contrato psicológico não se revelou necessário excluir itens, pois todos apresentaram cargas fatoriais superiores a 0,50 (Marôco, 2010). O fator 1 integra os 4 itens relativos à Violação do Contrato Psicológico (VCP) e apresentou uma consistência interna aceitável (Alfa de Cronbach com valor de 0,937). O fator 2 integra os 5 itens relativos à Quebra do Contrato Psicológico (QCP) e apresentou também uma consistência interna aceitável (Alfa de Cronbach com valor de 0,927).

No anexo II é possível visualizar todos resultados retirados do *SPSS 23.0* relativos à Análise Fatorial Exploratória do Contrato Psicológico.

4.1.3. Análise fatorial exploratória dos comportamentos contra-produtivos

Da mesma forma, foi realizada uma Análise de Componentes Principais aos 19 itens respeitantes aos Comportamentos Contra-Produtivos, com rotação Varimax e critério de Kaiser (valores próprios superiores a 1) para o número de fatores a reter. A medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que atingiu o valor de 0,878, e a significância do Teste de Esfericidade de Bartlett ($\chi^2_{(171)}$ = 2310,909, p < 0,001), confirmaram a possibilidade de se proceder à análise fatorial. Esta análise conduziu a uma solução de 3 fatores, que explicam 62,48% da variância total.

	Cargas fatoriais		
	1 Abuso	2 PRS R	3 Absentismo
Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão. (ROB2)	0,758		
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes). (ABU4)	**0,746**		
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes). (ABU3)	**0,745**		
Sou desagradável ou rude com os clientes. (ABU2)	**0,645**		
Propositadamente, desperdiço material da organização.	0,639		

(SAB1)			
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou. (ABS2)	0,622		
Propositadamente, deixo de seguir as instruções. (PRD3)	0,586	**0,518**	
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo. (ABU1)	**0,577**		
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes). (ABU5)	**0,548**		
Roubo algo pertencente a alguém da organização. (ROB4)		**0,860**	
Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização. (SAB2)		**0,797**	
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho. (SAB3)		**0,795**	
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta. (PRD1)		**0,726**	
Levo dinheiro da organização sem autorização. (ROB3)		**0,717**	
Roubo algo que pertence à organização. (ROB1)		**0,715**	
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente. (PRD2)		**0,606**	
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido. (ABS4)			**0,895**
Faço intervalos mais longos do que o permitido. (ABS3)			**0,583**
Chego atrasado ao trabalho sem permissão. (ABS1)			**0,451**

Variância Explicada: 62,48%

Alpha de Cronbach: 0,863

Tabela 5: Solução fatorial das variáveis relativas aos comportamentos contra-produtivos

O fator 1 integra os itens relativos ao Abuso (ABU), todos com cargas fatoriais superiores a 0,50, e o conjunto dos 5 itens apresentou uma consistência interna aceitável (Alfa de Cronbach = 0,733). O fator 2 agrega itens relativos à Produção Desviante, à Sabotagem e ao Roubo (PRSR). Apesar dos itens ROB2, SAB1 e PRD3 apresentarem cargas fatoriais mais elevadas no fator 1, são teoricamente mais coerentes com o fator 2 e a consistência interna apresenta um nível aceitável com a inclusão destes itens (Alfa de Cronbach = 0,863). O fator 3 integra os itens relativos ao Absentismo (ABS). Apesar de o item ABS2 apresentar uma carga fatorial superior no fator 1 e o item ABS1 apresentar carga fatorial inferior a 0,50, a consistência interna para o conjunto dos 4 itens revelou-se aceitável (Alfa de Cronbach = 0,721).

Assim, a análise da consistência interna da escala apresentou um nível aceitável, com um valor para o coeficiente Alfa de Cronbach superior ao limiar crítico de 0,70 (Hair et al. 2010).

O anexo III reflete os resultados globais extraídos do SPSS 23.0 relativos à Análise Fatorial Exploratória dos Comportamentos Contra-produtivos.

4.2. Validade convergente e discriminante

De modo a garantir conclusões estatisticamente válidas recorreu-se à análise da validade convergente e discriminante da amostra (Hair et al., 2009).

De forma a avaliar a validade convergente, seguimos a recomendação de Fornell e Larcker (1981), que propõem a sua medição através da Variância Extraída Média (VEM), das cargas fatoriais e da Fiabilidade Composta (FC). De acordo com Hair et al. (2010), a carga fatorial deve ser superior ou igual a 0,50, sendo que o valor da Fiabilidade Composta deve ser no mínimo 0,70 e o valor da Variância Extraída Média de 0,50. No entanto, Fornell e Larcker (1981) acrescentam que um limite inferior de 0,40 para os valores da VEM é aceitável desde que a FC seja superior a 0,60.

Conforme é possível observar na Tabela 6 os valores da FC são superiores a 0,70 e os valores obtidos para a VEM (na diagonal da Tabela 6) são superiores a 0,40, verificando-se a validade convergente da escala.

A validade discriminante foi testada pelo critério de Fornell e Larcker (1981), que consiste na comparação entre a Variância Extraída Média (VEM) do constructo com o quadrado do Coeficiente de Correlação com os restantes constructos (restantes entradas da Tabela 6), sendo que a VEM deve apresentar valores superiores ao quadro do Coeficiente de Correlação. Conforme é possível observar na Tabela 6 foram detetados apenas dois casos de ausência de validade discriminante, nomeadamente entre os pares de constructos PRSR e ABS e ABU e ABS.

	M	**DP**	**FC**	**IQLT**	**QCP**	**VCP**	**ABS**	**PRSR**	**ABU**
IQLT	3,224	1,426	0,894	**0,679**					
QCP	2,814	1,506	0,926	0,520	**0,719**				
VCP	1,941	1,295	0,938	0,326	0,539	**0,791**			
ABS	1,678	0,788	0,708	0,002	0,009	0,048	**0,456**		
PRSR	1,119	0,297	0,923	0,022	0,024	0,082	0,704	**0,603**	
ABU	1,312	0,483	0,822	0,020	0,026	0,066	0,792	0,511	**0,538**

Tabela 6: Fiabilidade Composta (FC), Variância Extraída Média (VEM) e quadrado do Coeficiente da Correlação entre constructos

Relativamente aos pares de constructos onde se verificou ausência de validade discriminante pelo método anterior (PRSR e ABS e ABU e ABS), foi realizado um novo teste à validade discriminante, seguindo o procedimento recomendado por Bagozzi, Yi e Philips (1991). Este novo teste consiste na comparação entre dois modelos testados para cada par de constructos, um modelo onde a covariância é forçada em 1 e outro modelo onde a covariância é deixada livre. Assim, calcula-se a diferença entre as estatísticas Qui-Quadrado obtidas pelos 2 modelos e se essa diferença ultrapassar 3,84 (Qui-Quadrado crítico a 1 grau de liberdade) constata-se que os constructos são diferentes, isto é, medem objetos realmente diferentes.

De acordo com os resultados obtidos (Tabela 7), a diferença entre Qui-Quadrados para todos os pares de constructos foi superior a 3,84, demonstrando a validade discriminante destes.

	Qui-Quadrado do Modelo Estrutural		Diferença dos Qui-Quadrados
	Covariância = 1	Covariância Livre	
ABS vs. PRSR	2476,619	104,036	2372,583
ABS vs. ABU	684,842	27,199	657.643

Tabela 7: Qui-Quadrado do modelo

4.3. Análise Descritiva dos Resultados

Através dos resultados obtidos (Tabela 8), é possível verificar que relativamente à Violação do Contrato Psicológico (VCP), ao Absentismo (ABS), à Produção Desviante, Sabotagem e Roubo (PRSR) e ao Abuso (ABU) os valores médios são baixos, dando conta que os indivíduos inquiridos em média apresentam um baixo sentimento de Violação do Contrato Psicológico e incorrem muito poucas vezes nos Comportamentos Contra-produtivos supra referidos. De referir que estes quatros constructos, apresentam um desvio padrão relativamente baixos o que indica que não existe uma grande dispersão dos resultados de cada indivíduo face à média obtida.

No que concerne à Insegurança Qualitativa (IQLT) e à Quebra do Contrato Psicológico (QCP), as médias já são mais elevadas, o que permite perceber que em média os inquiridos apresentam alguns sentimentos de insegurança qualitativa, bem como alguma perceção de quebra de contrato psicológico. De realçar que o desvio padrão referente a estes dois constructos, já assume valores mais significativos o que significa que existe uma maior dispersão das respostas em relação à média.

	Média	Desvio padrão
IQLT	3,22	1,426
QCP	2,81	1,506
VCP	1,94	1,295
ABS	1,68	,787
PRSR	1,12	,297
ABU	1,31	,483

Tabela 8: Média e desvio padrão dos resultados

Quando comparados os resultados obtidos no questionário, é visível que relativamente ao género não existe uma grande diferença nas respostas obtidas referentes à Quebra do Contrato Psicológico (QCP), ao Absentismo (ABS) e à Produção Desviante, Sabotagem e Roubo (PRSR). No entanto, no que concerne ao desvio padrão, o constructo Quebra do Contrato Psicológico (QCP) apresenta um valor superior, indicando que os valores se encontram mais dispersos face à média. Já o constructo Produção Desviante, Sabotagem e Roubo (PRSR) apresenta um desvio padrão baixo, indicando que os resultados obtidos estão próximos da média. (Tabela 9)

No que respeita à Insegurança Qualitativa (IQLT) e à Violação do Contrato Psicológico (VCP), é possível verificar que os indivíduos do sexo feminino apresentam em média um maior sentimento de Insegurança Qualitativa, bem como um maior sentimento de Violação do Contrato Psicológico do que os indivíduos do sexo masculino (Tabela 9). Relativamente ao constructo Abuso, o género masculino apresenta em média uma maior tendência (ainda que pouco acentuada) para o Abuso quando comparado com o género feminino, sendo que o desvio padrão reflete uma proximidade das respostas face à média.

	Sexo	N	Média	Desvio Padrão
IQLT	Feminino	111	3,32	1,417
	Masculino	72	3,08	1,438
QCP	Feminino	111	2,82	1,491
	Masculino	72	2,80	1,538
VCP	Feminino	111	2,06	1,453
	Masculino	72	1,76	,989
ABS	Feminino	111	1,68	,787
	Masculino	72	1,67	,794
PRSR	Feminino	111	1,11	,317
	Masculino	72	1,13	,266
ABU	Feminino	111	1,27	,426
	Masculino	72	1,38	,555

Tabela 9: Média e desvio padrão em função do género

Analisando os resultados obtidos (Tabela 10) é possível verificar que no que concerne à Insegurança Qualitativa (IQLT) os indivíduos com idade compreendida entre os 18 e os 30 anos são os que apresentam, em média, maior sentimento de Insegurança Qualitativa. Relativamente à Quebra do Contrato Psicológico (QCP) e à Violação do Contrato Psicológico (VCP), são os indivíduos com idades compreendidas entre os 44 e os 56 anos que apresentam valores médios mais elevados de perceção de Quebra do Contrato Psicológico e sentimento de Violação do mesmo.

Já no que diz respeito ao Absentismo (ABS), à Produção Desviante, Sabotagem e Roubo (PRSR) e Abuso (ABU) são os indivíduos com idade superior a 56 anos que possuem valores médios superiores, indicando uma maior propensão para os comportamentos contra-produtivos supra citados.

		N	Média	Desvio Padrão
IQLT	18 - 30	77	3,54	1,310
	31 - 43	68	2,99	1,549
	44 - 56	27	3,06	1,439
	> 56	11	2,89	1,069
QCP	18 - 30	77	2,54	1,291
	31 - 43	68	2,91	1,770
	44 - 56	27	3,25	1,395
	> 56	11	3,11	1,118
VCP	18 - 30	77	1,80	1,098
	31 - 43	68	1,96	1,495
	44 - 56	27	2,22	1,373
	> 56	11	2,14	1,045
ABS	18 - 30	77	1,52	,603
	31 - 43	68	1,65	,848
	44 - 56	27	1,95	,890
	> 56	11	2,30	,900

PRSR	18 – 30	77	1,10	,237
	31 – 43	68	1,11	,342
	44 – 56	27	1,17	,341
	> 56	11	1,18	,287
ABU	18 – 30	77	1,23	,413
	31 – 43	68	1,30	,515
	44 – 56	27	1,47	,482
	> 56	11	1,57	,603

Tabela 10: Média e desvio padrão em função da idade

Os resultados obtidos relativamente à antiguidade na organização (Tabela 11) demonstram que os indivíduos com menos de 3 anos na organização sentem em média maior Insegurança Qualitativa (IQLT).

No que concerne aos constructos Quebra do Contrato Psicológico (QCP) e Violação do Contrato Psicológico (VCP), podemos verificar que são os indivíduos com mais de 20 anos na organização que apresentam valores médios mais elevados, e consequentemente que indicam ter maior perceção de Quebra do Contrato Psicológico e maior sentimento de Violação do mesmo.

Os indivíduos com mais de 20 anos de antiguidade na Organização também são os que apresentam valores médios mais elevados no que diz respeito ao Absentismo (ABS) e ao Abuso (ABU), isto é são os que mais assumem terem comportamentos contra-produtivos como Absentismo e Abuso.

Relativamente à Produção Desviante, à Sabotagem e ao Roubo (PRSR), são os indivíduos que estão na organização entre 15 e 20 anos que indicam ter, em média, maiores comportamentos contra-produtivos de Produção Desviante, Sabotagem e Roubo.

		N	Média	Desvio Padrão
IQLT	< 3 anos	66	3,80	1,392
	Entre 3 e 8	46	3,02	1,381
	Entre 9 e 14	26	2,64	1,443

	Entre 15 e 20	22	2,89	1,373
	> 20 anos	23	2,97	1,168
QCP	< 3 anos	66	2,65	1,560
	Entre 3 e 8	46	2,63	1,317
	Entre 9 e 14	26	2,72	1,542
	Entre 15 e 20	22	3,02	1,500
	> 20 anos	23	3,56	1,547
VCP	< 3 anos	66	1,86	1,232
	Entre 3 e 8	46	1,71	1,054
	Entre 9 e 14	26	1,83	1,363
	Entre 15 e 20	22	2,09	1,422
	> 20 anos	23	2,62	1,559
ABS	< 3 anos	66	1,57	,663
	Entre 3 e 8	46	1,41	,593
	Entre 9 e 14	26	1,54	,550
	Entre 15 e 20	22	2,06	1,167
	> 20 anos	23	2,30	,840
PRSR	< 3 anos	66	1,10	,247
	Entre 3 e 8	46	1,05	,114
	Entre 9 e 14	26	1,06	,133
	Entre 15 e 20	22	1,28	,582
	> 20 anos	23	1,22	,364
ABU	< 3 anos	66	1,25	,437
	Entre 3 e 8	46	1,24	,420
	Entre 9 e 14	26	1,19	,376
	Entre 15 e 20	22	1,49	,648
	> 20 anos	23	1,58	,546

Tabela 11: Média e desvio padrão em função da antiguidade

No que respeita ao tipo de contrato de trabalho (Tabela 12), verifica-se que os Colaboradores com contrato de Trabalho a Termo Incerto e os Colaboradores que são Trabalhadores Temporários apresentam, em média, valores bastante mais elevados de Insegurança Qualitativa (IQLT), de perceção de Quebra do Contrato Psicológico (QCP), de sentimento de Violação do Contrato Psicológico (VCP) e ainda de comportamentos contra-produtivos de Abuso (ABU).

Já no que se refere ao Absentismo (ABS) e à Produção Desviante, Sabotagem e Roubo (PRSR), as médias mais elevadas dizem respeito aos Colaboradores que são Trabalhadores Temporários e aos Colaboradores com Contrato por Tempo Indeterminado (efetivos).

		N	Média	Desvio Padrão
IQLT	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	3,46	1,343
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	4,69	1,528
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	2,94	1,422
	Estagiário	17	3,26	1,207
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	4,07	1,018
QCP	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	2,67	1,656
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	3,93	1,776
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	2,88	1,471
	Estagiário	17	2,22	1,102
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	3,03	,875
VCP	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	1,80	1,282
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	2,59	1,172
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	1,97	1,321
	Estagiário	17	1,59	1,090
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	2,57	1,419

ABS	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	1,45	,517
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	1,50	,943
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	1,81	,876
	Estagiário	17	1,47	,578
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	1,95	,826
PRSR	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	1,08	,217
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	1,05	,093
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	1,15	,349
	Estagiário	17	1,06	,126
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	1,20	,367
ABU	Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)	47	1,14	,275
	Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)	8	1,50	,518
	Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)	104	1,38	,526
	Estagiário	17	1,26	,555
	Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho	7	1,43	,472

Tabela 12: Média e desvio padrão em função do tipo de contrato

4.4. Modelo de equações estruturais

Neste estudo, recorreu-se ao uso dos Modelos de Equações Estruturais, sendo que numa primeira fase utilizou-se o seu submodelo de medida e numa segunda fase usou-se o submodelo estrutural, que define as relações causais, colocadas em hipótese, entre as variáveis (Marôco, 2010). Para o efeito foi utilizado o *software SPSS AMOS 23.0*.

Para a avaliação da adequação do modelo, recorreu-se a um conjunto de índices de ajustamento, sendo escolhidos os mais referidos na literatura (Marôco, 2010), nomeadamente o teste de Qui-Quadrado relativo (χ^2/gl), o Goodness of Fit Index (GFI), o Comparative Fit Index (CFI), o Tucker-Lewis Index (TLI) e o Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA). No que se refere aos pontos de corte destes índices, consideramos um bom ajustamento do modelo quando: (1) o valor do χ^2/gl é inferior a 2 ou 3; (2) os valores do CFI, do TLI e do GFI são maiores do que 0,90 (sendo que, para o GFI, são considerados aceitáveis valores superiores a 0,80 de acordo com Hu & Bentler (1999) e Brown (2006)); (3) o valor do RMSEA é inferior a 0,06, sendo, no entanto, aceitável um valor entre 0,08 e 0,10 (Marôco, 2010).

O modelo de medida inicialmente avaliado, apresentou-se insatisfatório, dado que alguns índices de ajustamento revelaram um ajustamento insatisfatório: χ^2/gl igual a 2,938, GFI=0,695, CFI=0,818, TLI=0,799 e ainda o RMSEA=0,103.

Todos os itens apresentam cargas fatoriais elevadas, superiores a 0,50 (Marôco, 2010), à exceção dos itens ABS4, ABU1 e ROB3 (0,371, 0,492 e 0,495, respetivamente). Recorrendo aos índices de modificação, foi possível constatar valores elevados para a covariância entre os erros associados às variáveis ROB3 e ROB4, SAB2 e ROB4, QCP4 e QCP5, QCP1_R e QCP2_R, PRD2 e ROB1, PRD2 e SAB2, assim como entre a variável ROB2 e os fatores ABU e ABS. Tendo em conta estes resultados e, com o objetivo de melhorar o modelo, este foi reespecificado, excluindo os itens ABS4, ABU1, ROB3 e ROB2 e correlacionando os erros dos pares de variáveis referidos, que se encontravam no mesmo fator.

Após a reespecificação do modelo (Figura 2), foram obtidos bons resultados para todos os índices de ajustamento (χ^2/gl=1,973, GFI=0,803, CFI=0,923, TLI=0,912 e RMSEA=0,073). Desta forma, neste novo modelo, constatou-se que todos os itens apresentaram cargas fatoriais elevadas, a oscilar entre 0,53 e 0,99 (Anexo IV).

O modelo reespecificado pode ser observado na Figura 2.

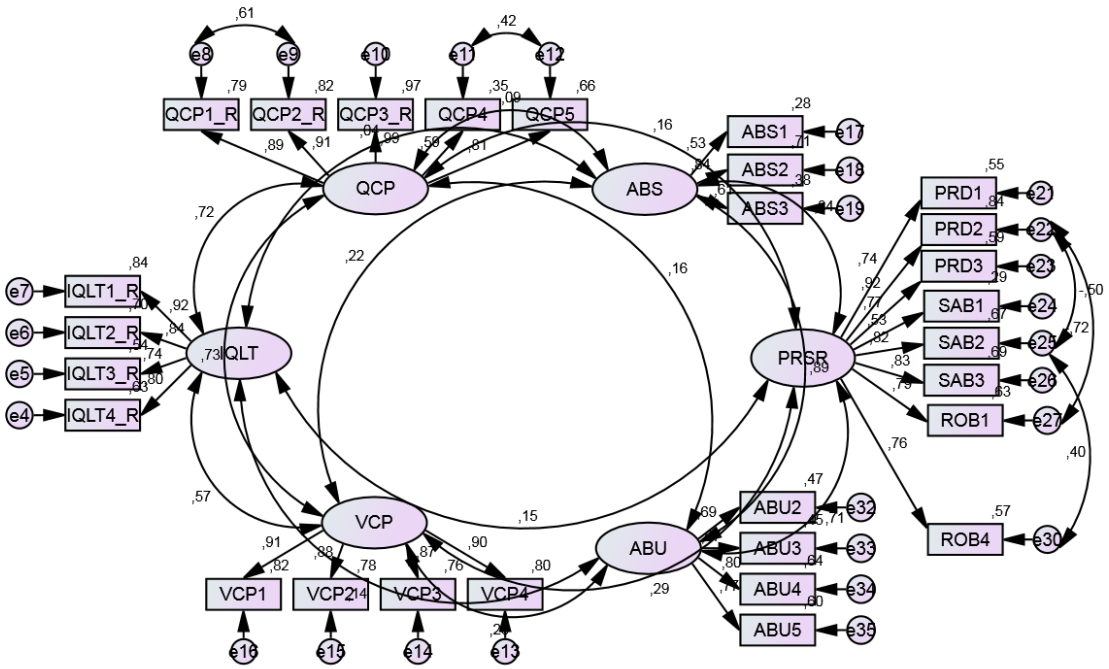

Figura 2: Modelo reespecificado

Segundo Kline (2011), a principal função do Modelo de Equações Estruturais é especificar e estimar modelos de relações lineares entre variáveis. Assim, o Modelo de Equações Estruturais é uma combinação da Análise Fatorial e da Análise de Regressão, feito através de uma Análise Fatorial Confirmatória, de modo a testar determinadas estruturas (Klem, 2000, Thompson, 2000 e Ulman, 2007).

O Modelo de Equações Estruturais pode ser empregado em três perspetivas: numa perspetiva estritamente confirmatória, numa perspetiva de utilização de modelos alternativos e numa perspetiva de geração de modelos (Pinto, 2012).

Este Modelo é um padrão de relações causais entre variáveis, que apresenta uma perspetiva de medição, isto é, possibilita avaliar a contribuição de cada item para o constructo e validar o quanto as escalas medem o conceito adequadamente e uma estrutural que diz respeito à determinação do caminho de causalidade entre as variáveis dependentes e independentes, ou seja o diagrama de caminhos (Pinto, 2012).

Os índices de ajustamento revelados pelo modelo estrutural mostraram-se pouco satisfatórios: χ^2/gl=2,854, GFI=0,737, CFI=0,852, TLI=0,832 e RMSEA=0,101.

Constatou-se, recorrendo-se aos índices de modificação, a ocorrência de valores elevados para a covariância entre os erros associados às variáveis ABS, PRSR e ABU, QCP e VCP. Estes valores elevados decorrem do facto de os fatores ABS, PRSR e ABU fazerem parte, todos eles, dos comportamentos contra-produtivos e dos fatores QCP e VCP pertencerem ao contrato psicológico. Considerando estes resultados e na perspetiva de melhorar o modelo, recorreu-se à reespecificação do mesmo, correlacionando os erros dos pares de variáveis referidos.

Com a reespecificação do modelo, foram obtidos bons resultados para todos os índices de ajustamento (χ^2/gl = 1,973, GFI = 0,803, CFI = 0,923, TLI = 0,912 e RMSEA = 0,073).

O modelo reespecificado pode ser observado na Figura 3.

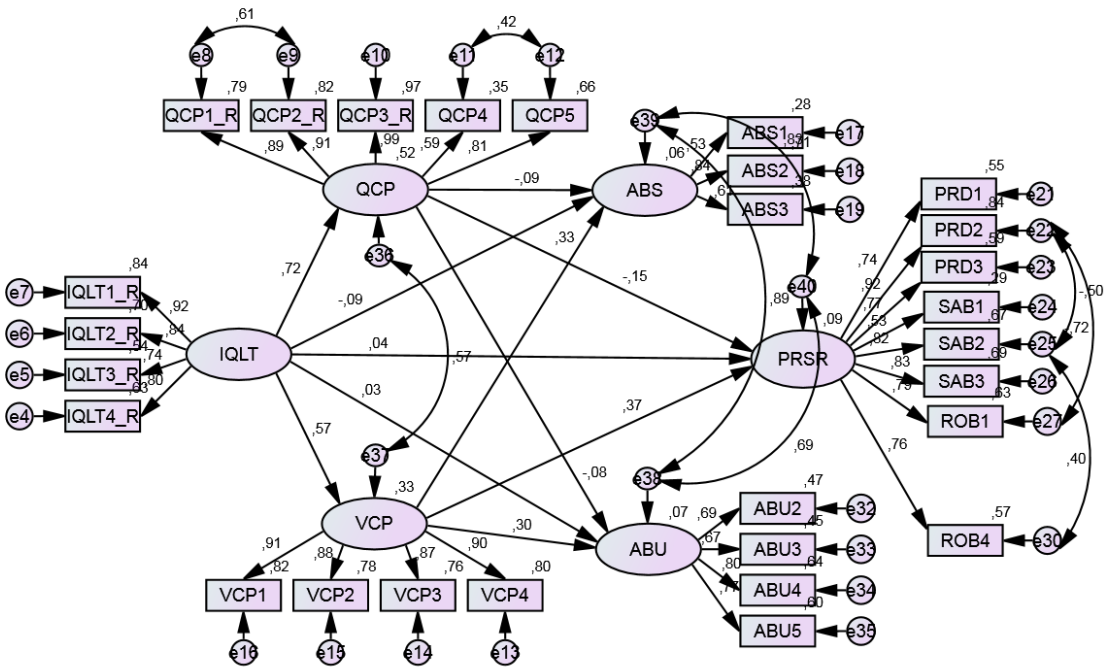

Figura 3: Novo modelo reespecificado

Tendo em conta os resultados obtidos na Análise Fatorial Exploratória do constructo Insegurança e tendo-se optado por não incluir em análises posteriores a subescala Insegurança Quantitativa foram reformuladas as seguintes Hipóteses:

Hipótese 1 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na quebra do contrato psicológico e na violação do mesmo.

Hipótese 2 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.

Hipótese 4 (reformulada): A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um efeito mediador na relação entre a insegurança qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos.

4.5. Teste de Hipóteses

Os resultados patentes na Tabela 13 apresentam os *p-value*, bem como os coeficientes padronizados (betas) respeitantes ao modelo estrutural que vão suportar o teste das hipóteses em investigação ao nível de significância estatística e ao nível do sentido das relações, respetivamente.

Para valores de β (beta) positivos, considera-se que existe uma relação positiva entre a variável independente e a variável dependente, no caso de o beta atingir valores negativos considera-se que existe uma relação negativa entre a variável independente e a variável dependente. Quanto maior o valor de beta maior é a influência da variável dependente sobre a independente. Relativamente ao *p-value*, o mesmo tem que inferior a 0,05 para que a relação entre a variável dependente e a variável independente seja estatisticamente significativa, caso contrário a hipótese deverá ser rejeitada.

Considerando os resultados apresentados na Tabela 13, pode concluir-se que a *Insegurança Qualitativa* apresenta uma influência significativa e positiva na *Quebra do Contrato Psicológico* (β = 0,72, p < 0,001) e na *Violação do Contrato Psicológico* (β = 0,57, p < 0,001).

A *Violação do Contrato Psicológico* revelou uma influência estatisticamente significativa (p < 0,05) e positiva (β apresenta valores positivos) nos comportamentos contra-produtivos: *Absentismo* (β = 0,33, p < 0,05), *Produção Desviante/Sabotagem/Roubo* (β = 0.37, p < 0.01) e *Abuso* (β = 0,30, p < 0,05).

A *Quebra do Contrato Psicológico*, não revelou um impacto significativo nos comportamentos contra-produtivos ($p > 0,05$, logo a relação não é significativa).

A *Insegurança Qualitativa* não revelou uma influência significativa nos comportamentos contra-produtivos ($p > 0,05$, logo a relação não é significativa).

			Coeficientes padronizados	***t***	***p***
			Beta		
QCP	**<---**	**IQLT**	0.721	9.550	< 0.001
VCP	**<---**	**IQLT**	0.571	7.391	< 0.001
ABS	**<---**	**QCP**	-0.086	-0.546	0.585
PRSR	**<---**	**QCP**	-0.148	-1.084	0.279
ABU	**<---**	**QCP**	-0.079	-0.526	0.599
ABS	**<---**	**VCP**	0.332	2.404	0.016
PRSR	**<---**	**VCP**	0.370	3.138	0.002
ABU	**<---**	**VCP**	0.301	2.334	0.020
PRSR	**<---**	**IQLT**	0.044	0.383	0.702
ABS	**<---**	**IQLT**	-0.088	-0.663	0.508
ABU	**<---**	**IQLT**	0.025	0.197	0.844

Notas: χ^2/gl = 1,973, GFI = 0,803, CFI = 0,923, TLI = 0,912 e RMSEA = 0,073.

Tabela 13: Estimativas dos parâmetros do modelo estrutural

Hipóteses	**Conclusão**
Hipótese 1 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na quebra do contrato psicológico e na violação do mesmo.	**Confirmada**
Hipótese 2 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.	**Não confirmada**
Hipótese 3: A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um impacto	**Confirmada Parcialmente**

positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.	
Hipótese 4 (reformulada): A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um efeito mediador na relação entre a insegurança qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos.	**Confirmada Parcialmente**

Tabela 14: Teste das Hipóteses de Investigação

Relativamente à Hipótese 1 verificou-se que o *p-value* é inferior a 0,05, logo estamos perante um impacto significativo da insegurança qualitativa no trabalho na quebra do contrato psicológico e na violação do mesmo. Cumulativamente, o beta é positivo o que confirma uma relação positiva entre a variável independente e as variáveis dependentes.

No que concerne à Hipótese 2 constatou-se que o *p-value* é superior a 0,05, assim o impacto da insegurança qualitativa nos comportamentos contra-produtivos não é significativo.

No que diz respeito à Hipótese 3 apurou-se que no que toca ao impacto da quebra do contrato psicológico na adoção de comportamentos contra-produtivos o *p-value* é superior a 0,05 o que sugere que o impacto não é significativo. No entanto, o impacto da violação do contrato psicológico na adoção de comportamentos contra-produtivos revela um *p-value* inferior a 0,05, o que indica que existe um impacto positivo da variável independente na variável dependente e apresenta um beta positivo que mostra que existe um impacto positivo da violação do contrato psicológico nos comportamentos contra-produtivos. Assim, a hipótese confirma-se apenas parcialmente.

Da mesma forma, a Hipótese 4 confirma-se parcialmente já que a quebra do contrato psicológico não têm um efeito mediador entre a insegurança qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos, pois embora a insegurança qualitativa apresente uma relação significativa e positiva com a quebra do contrato psicológico, a quebra do contrato psicológico não apresenta uma relação significativa com os comportamentos contra-produtivos. Porém, a violação do contrato psicológico apresenta um efeito mediador entre a insegurança qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos já que a insegurança qualitativa apresenta uma relação significativa e

positiva com a violação do contrato psicológico e a violação do contrato psicológico apresenta uma relação significativa e positiva com a adoção de comportamentos contra-produtivos.

De realçar, ainda, que o modelo explica 51,9% da variância da *Quebra do Contrato Psicológico* e 32,6% da variância da *Violação do Contrato Psicológico*.
Quanto à *Produção Desviante/Sabotagem/Roubo*, 8,9% da variância desta é explicada pelos seus preditores no modelo.
Relativamente ao *Abuso*, 6,8% da sua variância é explicada pelos seus preditores no modelo, enquanto no que diz respeito ao *Absentismo*, 6,1% da sua variância é explicada pelos seus preditores no modelo.

5. Discussão dos Resultados e Principais Conclusões

Durante a realização do estudo em questão, ocorreram algumas situações que obrigaram a ajustamentos no modelo, como na Análise Fatorial Exploratória da Insegurança, em que se verificou que o item "Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano" apresentava uma carga fatorial superior no fator em que não se enquadra teoricamente (fator onde se agrupavam os itens da Insegurança Qualitativa). Para além disso, o Alfa de Cronback para o fator que integra os itens referentes à Insegurança Quantitativa apresenta uma consistência interna inaceitável. Deste modo, optou-se por retirar o item da Insegurança Quantitativa que estava a gerar problemas. Como o valor do Alfa de Cronback continuava abaixo do limiar crítico foi necessário retirar a subescala Insegurança Quantitativa.

Na Análise Fatorial Exploratória dos Comportamentos Contra-produtivos constatou-se que itens relativos à Produção Desviante, à Sabotagem e ao Roubo se agregavam no mesmo fator. No entanto, o item referente à Produção Desviante "Propositadamente, deixo de seguir as instruções", o item referente à Sabotagem "Propositadamente, desperdiço material da organização" e o item referente ao Roubo "Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão" apresentavam cargas fatoriais superiores no fator onde estavam agregados os itens relativos ao abuso. Uma vez que os três itens são teoricamente mais coerentes com o fator que agrega os itens das subescalas Produção Desviante, Sabotagem e Roubo do que com o fator que agrega os itens do Abuso e considerando que com as suas inclusões no fator que agrega estas três subescalas se obtém uma consistência interna com um nível aceitável, optou-se por incluí-los nesse mesmo fator (PRSR).

Os resultados obtidos, (Tabela 12) mostraram que efetivamente os Colaboradores que são Trabalhadores Temporários apresentam, em média, um sentimento de Insegurança Qualitativa superior à generalidade dos restantes colaboradores, sendo apenas superados pelos Colaboradores com Contrato a Termo Incerto (p. e. substituição temporária de um colaborador).

De acordo com o que foi referido na revisão literária do presente estudo, e segundo De Witte e Näswall (2003), os trabalhadores em regime de *part-time* têm maior tendência a sentir insegurança. Como não fazem parte do núcleo da organização sentem que, no

caso da mesma entrar em crise, em reestruturação ou em *downsizing* temem ser os primeiros a serem afetados (De Witte e Näswall, 2003).

No presente estudo, os colaboradores com mais de vinte anos na organização, ou seja que têm maior antiguidade, apresentam, em média, valores mais elevados de perceção de quebra do contrato psicológico e de sentimento de violação do mesmo do que os restantes colaboradores. Assim, este estudo (Tabela 11) não confirma, pelo contrário, mostra o oposto do afirmado pelo Rousseau (2001) e Lockenhoff e Carstensen, (2004). De acordo com Rousseau (2001), os trabalhadores mais antigos, como já construíram um contrato psicológico mais estável, reagem de melhor forma numa situação de quebra do contrato psicológico, até porque, segundo (Lockenhoff e Carstensen, 2004), têm um maior equilíbrio emocional. Porém, tendo em conta os resultados deste estudo, os colaboradores mais antigos terão maior dificuldade em adaptarem-se a alterações na organização, o que acontece principalmente em alturas de crise, por outro lado, muitos desses trabalhadores mais antigos, provavelmente, já percecionaram outras situações de quebra e de violação do contrato psicológico e como tal estão mais sensíveis a este tipo de situações que podem ter um efeito cumulativo. Acresce que sendo mais antigos, consideram que já deram muito à organização e estarão mais atentos a situações de possíveis quebras do contrato psicológico por parte da organização.

Os resultados obtidos neste estudo foram ao encontro do referido por Hiltrop (1995) e Chiu e Peng (2008). A Insegurança Qualitativa apresenta uma influência significativa e positiva na Quebra do Contrato Psicológico (β = 0,72, p < 0,001) e na Violação do Contrato Psicológico (β = 0,57, p < 0,001), confirmando a Hipótese 1 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na quebra do contrato psicológico e na violação do mesmo.

Segundo Hiltrop (1995), a mudança de paradigma na relação colaborador-organização, aumenta a insegurança no trabalho e causa, no colaborador, a perceção de quebra do contrato psicológico. Sendo que, de acordo com Chiu e Peng (2008), a insegurança pode perturbar a relação colaborador-organização e conduzir à violação do contrato psicológico.

Neste estudo a Insegurança Qualitativa não revelou uma influência significativa nos comportamentos contra-produtivos ($p > 0,05$, a relação não é significativa), logo não foi confirmada a Hipótese 2 (reformulada): A perceção de insegurança qualitativa no trabalho tem um impacto positivo na adoção de comportamentos contra-produtivos.

Conforme foi referido na revisão literária, para Jermier, Knights e Nord (1995), Fleming e Spicer (2003) e Lawrance e Robinson (2007), a insegurança no trabalho provoca comportamentos contra-produtivos e segundo Van den Broeck (2014), a insegurança no trabalho é uma das principais causas geradoras de comportamentos contra-produtivos, quer contra a organização quer contra as pessoas (colegas e clientes).

No presente estudo, a Quebra do Contrato Psicológico, não revelou um impacto significativo nos comportamentos contra-produtivos ($p > 0,05$, a relação não é significativa), no entanto, a Violação do Contrato Psicológico revelou uma influência estatisticamente significativa ($p < 0,05$) e positiva (β apresenta valores positivos) nos comportamentos contra-produtivos: Absentismo ($\beta = 0,33$, $p < 0,05$), Produção Desviante, Sabotagem e Roubo ($\beta = 0.37$, $p < 0.01$) e Abuso ($\beta = 0,30$, $p < 0,05$). Assim, foi parcialmente confirmada a Hipótese 3: A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo estão relacionados positivamente com a adoção de comportamentos contra-produtivos.

De acordo com Fox e Spector (1999), Marcus e Schuler (2004) e Hershcovis et al. (2007), existe uma relação de causa efeito entre a quebra do contrato psicológico e a adoção de comportamentos contra-produtivos por parte do colaborador. E conforme Geurts et al. (1994ª); Geurts, et al. (1999), no caso de o colaborador perceber que o que ofereceu à organização é superior ao que a organização lhe deu em troca, entende esta disparidade como violação do contrato psicológico podendo levar a comportamentos contra-produtivos como o absentismo. Entretanto, de acordo com os resultados verificados, pode concluir-se que a quebra por si só não leva à adoção de comportamentos contra-produtivos. É necessário que para além da quebra haja o sentimento de violação de contrato psicológico para que o colaborador adote comportamentos contra-produtivos, pois apenas a perceção de quebra de contrato psicológico pode não ser entendida como suficientemente grave para passar desde logo a comportamentos contra-produtivos.

Conforme foi referido na revisão literária, a insegurança no trabalho pode levar à perceção, por parte do colaborador, de que houve violação do contrato psicológico, que, por sua vez, pode levar a comportamentos contra-produtivos por parte do colaborador (Chiu e Peng, 2008). A Hipótese 4 (reformulada): A perceção de quebra do contrato psicológico e o sentimento de violação do mesmo têm um efeito mediador na relação entre a insegurança qualitativa no trabalho e os comportamentos contra-produtivos, verifica-se parcialmente.

Sendo o objetivo deste estudo perceber se a quebra e a violação do contrato psicológico estão relacionadas com o aumento da perceção de insegurança no trabalho e se, por sua vez, estas originam diferentes tipos de comportamentos contra-produtivos, no pessoal de contacto, é possível verificar, depois de analisados resultados obtidos supra referenciados, a insegurança qualitativa apresenta uma relação significativa e positiva com a quebra do contrato psicológico e com a violação do contrato psicológico, porém, a quebra do contrato psicológico não revelou uma influência estatisticamente significativa nos comportamentos contra-produtivos. Assim, a quebra do contrato psicológico não tem um efeito mediador entre a insegurança qualitativa e os comportamentos contra-produtivos. Já a violação do contrato psicológico apresenta uma relação significativa e positiva nos comportamentos contra-produtivos. Desta forma, a violação do contrato psicológico tem um efeito mediador entre a insegurança qualitativa e os comportamentos contra-produtivos.

6. Implicações para a Gestão

O pessoal de contacto é o principal elo de ligação entre a organização e o cliente, sendo que o seu comportamento, a sua atitude, a sua postura e a interação com o cliente são fundamentais na construção da imagem que o cliente tem da organização e do serviço. Para além disso, a satisfação do cliente bem como a sua fidelização são largamente influenciadas pelo comportamento do pessoal de contacto.

Tendo em conta que a interação entre o pessoal de contacto e o cliente é determinante para o sucesso da organização, é necessário, fundamentalmente em contexto de crise, que as organizações atuem no sentido de evitar que o colaborador sinta insegurança no trabalho, bem como evitar que haja violação do contrato psicológico por parte da organização.

Se o colaborador não sentir insegurança no trabalho e principalmente se não sentir que houve violação do contrato psicológico, por parte da organização, a probabilidade do mesmo realizar comportamentos contra-produtivos irá diminuir largamente.

Assim, a empresa deverá proporcionar ao colaborador, para além do salário, reconhecimento, segurança, respeito e oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Mesmo não podendo oferecer as melhores condições e recompensas extrínsecas, deverá estar atenta às promessas que faz e ao modo como as comunica aos colaboradores. Como verificamos, a situação de violação do contrato psicológico resulta das emoções sentidas depois da quebra como raiva, sentimento de frustração, desconfiança e traição, o que poderá ser evitado se a relação com o colaborador for transparente e próxima.

Para além disso, as organizações devem dar muita importância à formação aos colaboradores, nomeadamente quanto à forma como se devem comportar, à postura que devem ter, à forma como devem contactar com o cliente, ao conhecimento técnico, à capacidade de resolução de problemas e aos limites de competências, de modo a assegurar que o pessoal de contacto passe ao cliente a imagem que a organização quer que o cliente tenha dela.

7. Limitações e Investigação Futura

A presente investigação refere-se exclusivamente a pessoal de contacto e por esse motivo incide apenas nesta área profissional. O facto de apenas serem inquiridos indivíduos cujo trabalho é em contacto com o cliente diminui largamente a facilidade de conseguirmos extrair conclusões generalizadas para outros grupos profissionais sem análises complementares. Ainda assim estamos em crer que as mesmas serão encontradas para outros grupos profissionais, já que o contrato psicológico é algo que existe em qualquer relação de trabalho.

O facto de os temas em investigação serem questões muito sensíveis e potencialmente perturbadoras da relação empregador-colaborador, inibe e gera recusa no preenchimento do questionário, bem como condiciona a veracidade das respostas dadas. A situação de crise e de mudança no paradigma das relações potencia a dificuldade.

Para além disso, outra limitação, prende-se o facto de os dados terem sido recolhidos através da mesma fonte (*common method variance*), divulgação através da Internet, o que pode gerar um problema potencial de enviesamento de resultados ameaçando validade das conclusões.

Seria interessante estender no futuro a investigação a outros setores de atividade, de modo a compreender se os resultados obtidos com o pessoal de contacto de assemelham aos resultados que se irão obter com pessoal que não está em contacto direto com o cliente.

A utilização de mais do que um meio de divulgação do questionário poderia evitar o potencial risco de enviesamento dos resultados das respostas.

Seria pertinente estudar e analisar formas de contornar, ou pelo menos minimizar, a inibição bem como a probabilidade da possível falta de veracidade das respostas.

Finalmente, uma sugestão que poderia aportar novos dados para a investigação seria, para além da distribuição de questionários pelos colaboradores, realizar questionários dirigidos às chefias onde as mesmas "avaliariam" os comportamentos dos seus colaboradores em relação aos comportamentos contra-produtivos. Desta forma, teríamos não só as respostas dos colaboradores como também as respostas das chefias relativas a esses mesmos colaboradores e, assim, poder-se-ia obter uma maior riqueza de informação, de dados e de resultados.

8. Referencias Bibliográficas

Analoui, F., & Kakabadse, A. (1992). Unconventional practices at work: Insight and analysis through participant observation. *Journal of Managerial Psychology*, 7(5), 1–34.

Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27−51.

Anderson, C.J. and Pontusson, J. (2007) 'Workers, Worries and Welfare States: Social Protection and Job Insecurity in 15 OECD Countries', European Journal of Political Research 46(2): 211–35.

Anderson, N., & Schalk, R. (1998). The Psychological Contract in Retrospect and Prospect. *Journal of Organization Behavior*, 19, 637–647.

Anja Van den Broeck Coralia Sulea Tinne Vander Elst Gabriel Fischmann Dragos Iliescu Hans De Witte, (2014),"The mediating role of psychological needs in the relation between qualitative job insecurity and counterproductive work behavior", Career Development International, Vol. 19 Iss 5 pp. 526 – 547. Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/CDI-05-2013-0063.

Antonio Chirumbolo (2014): The Impact of Job Insecurity on Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Role of Honesty–Humility Personality Trait, The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, DOI: 10.1080/00223980.2014.916250

Ashforth, B.E., Humphrey, R.H., 1993. Emotional labor in service roles: the influence of identity. Acad. Manage. Rev. 18, 88–115.

Bagozzi, R.P., Yi, Y. & Philips, L.W. (1991), "Assessing construct validity in organizational research", Administrative Science Quarterly, Vol. 36 No. 2, pp. 421-58.

Bal et al. Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as a moderator. Journal of Vocational Behavior 72 (2008) 143–158

Bennett, R. J. (1998). Perceived powerlessness as a cause of employee deviance. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. M. Collins (Eds.), Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior (pp. 221–239). Stamford, CT: JAI Press.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. Journal of Applied Psychology, 85, 349–360. doi:10.1037/0021-9010.85.3.349

Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2003). The past, present and future of workplace deviance research. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behaviour: The state of the science* (2nd ed., pp. 247–281). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Berkowitz, L. (1998). Affective aggression: The role of stress, pain, and negative affect. In R. G. Geen & E. Donnerstein (Eds.), *Human aggression: Theories, research, and implications for social policy* (pp. 49–72). San Diego: Academic Press.

Berry, C.M., Carpenter, N.C., Barratt, C. L. (2012). Do Other-Reports of Counterproductive Work Behavior Provide an Incremental Contribution Over Self-Reports? A Meta-Analytic Comparison. Journal of Applied Psychology, Vol. 97, No. 3, 613–636.

Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and metaanalysis. Journal of Applied Psychology, 92, 410–424.

Blau, P.M. (1964). *Exchange and Power in Social Life, New York: Wiley*.

Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.

Brockner, J., Konovsky, M., Cooper-Schneider, R., Folger, R., Martin, C., & Bies, R. J. (1994). Interactive effects of procedural justice and outcome negativity on victims and survivors of job loss. Academy of Management Review, 37, 397–409.

Brockner J, Wiesenfeld B. 1996. An integrative framework for explaining reactions to decisions: the inter-active effects of outcome and procedural justice. Psychological Bulletin 120: 189-209.

Brown, T. A. (2006). Confirmatory factor analysis for applied research. New York: Guilford Press.

Browning, V. (2009). An exploratory study into deviant behaviour in the service encounter: How and why front-line employees engage in deviant behaviour. *Journal of Management*, 14(4), 451–464.

Budd, J. W., Arvey, R. D., & Lawless, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 197–210. doi:10.1037/1076-8998.1.2.197.

Burchell, B. J.(1999). The unequal distribution of job insecurity, 1967-1986. International Review of Applied Economics.

Burchell, B. (2002). The prevalence and redistribution of job insecurity and work intensification. In B. Burchell, D. Ladipo, & F. Wilkinson (Eds.), Job insecurity and work intensification (pp. 61–76). London: Routledge.

Burroughs, S. M., Bing, M. N., & James, L. R. (1999, March). Effects of personality and job stressors on affective reactions and aggressive work behaviors. Paper presented at the American Psychological Association and the National Institute for Occupational Safety and Health interdisciplinary conference on Work, Stress, and Health, Baltimore, MD.

Carrell, M.R., & Dittrich, J. (1978). Equity Theory: The Recent Literature, Mythological Considerations, and New Directions. *The Academy of Management Review*, 3, 202–210.

Cascio, W. (1993). Downsizing: What do we know? What have we learned? Academy of Management Executive, 7, 95–104.

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

Chen, Z. X., Tsui, A. S., & Zhong, L. (2008). Reactions to psychological contract breach: A dual perspective. Journal of Organizational Behavior, 29, 527–548.

Cheng, G.H.L., & Chan, D.K.-S. (2008). Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 57 No. 2, pp. 272-303.

Chiu, S.F., & Peng, J.C. (2008). *The relationship between psychological contract breachand employee deviance: the moderating role of hostile attributional style.* J.Vocat. Behav. 73 (4), 426–433.

Chung, H., Mau S., 2014. Subjective insecurity and the role of institutions. Journal of European Social Policy 2014, Vol. 24(4) 303–318.

Chung, H. and van Oorschot, W. (2011) 'Institutions versus Market Forces: Explaining the Employment Insecurity of European Individuals During (the Beginning of) the Financial Crisis', Journal of European Social Policy 21(4): 287–301.

Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1996). Social information-processing mechanisms on reactive and proactive aggression. *Child Development*, 67, 993−1002.

Crick, N. R., Grotpeter, J. K., & Bigbee, M. A. (2002). Relationally and physically aggressive children's intent attributions and feelings of distress for relational and instrumental peer provocations. *Child Development*, 73, 1134−1142.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. Journal of Management, 31, 874–900.

Cropanzano, R., Weiss, H.M., Elias, S.M., 2004. The impact of display rules and emotional labor on psychological wellbeing at work. In: Perrewe, P.L., Ganster, D.C.(Eds.), Research in Occupational Stress and Well Being: Emotional and Physi-ological Processes and Positive Intervention Strategies. Elsevier, San Francisco,CA, pp. 45–89.

Cullen, M.J., & Sackett, P.R. (2003). Personality and counterproductive workplace behaviour. In M. Barrick & A.M. Ryan (Eds.), *Personality and work. New York: Jossey-Bass-Pfeiffer*.

Davy, J.A., Kinicki, A.J., & Scheck, C.L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18 No. 4, pp. 323-349.

De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work and Stress*, Vol. 23 No. 3, pp. 206-224.

De Vos, A., Buyens, D., & Schalk, R. (2003). Psychological contract development during organizational socialization: Adaptation to reality and the role of reciprocity. Journal of Organizational Behavior, 24, 537–559.

De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being:Review of the literature and exploration of some unresolved issues. European Journal of Work and Organizational Psychology,8(2), 155–177. doi:10.1080/135943299398302

De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. South African Journal of Industrial Psychology, 31(4), 1–6.

De Witte, H., De Cuyper, N., Handaja, Y., Sverke, M., Na¨swall, K., & Hellgren, J. (2010). Associations between quantitative and qualitative job insecurity and well-being. A test in Belgium banks. *International Studies of Management and Organizations*, Vol. 40 No. 1, pp. 40-56.

De Witte, H. and Näswall, K. (2003) 'Who Feels Insecure in Europe? Predicting Job Insecurity from Background Variables', Economic and Industrial Democracy 24(2): 189–215.

Deery, S. T., Iverson, R. D., & Walsh, J. T. (2006). Toward a better understanding of PCB: A study of customer service employees. Journal of Applied Psychology, 91, 166–175.

Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing: The influence of emotion on trust. Journal of Personality and Social Psychology, 88, 736–748.

Edwards, Richard (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century, London, Heinemann*.

Emmenegger, P. (2009) ‘Barriers to Entry: Insider/Outsider Politics and the Political Determinants of Job Security Regulations’, Journal of European Social Policy 19(2): 131–46.

Farr, J. L., & Ringseis, E. L. (2002). The older worker in organizational context: Beyond the individual. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.). International review of industrial and organizational psychology (Vol. 17, pp. 31–75). New York: Wiley.

Fleming, P., & Spicer, A. (2003). Working at a cynical distance: Implications for power, subjectivity and resistance. *Organization*, 10(1), 157–179.

Folger, R.,& Konovsky, M. A. (1989).Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. Academy of Management Journal , 32, 115± 130.

Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error”, Journal of Marketing Research, Vol. 18 No. 4, pp. 39-50.

Fox, S., & Spector, P.E. (1999). A Model of Work Frustration-Aggression. *Journal of Organizational Behavi*or, 20, 915–931.

Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291–309.

Freese, C., & Schalk, R. (1993). Het psychologisch contract [The psychological contract]. Instroom van Personeel, 1, 67-82.

Freese, C., Schalk, R. (2008). How to measure the psychological contract? A critical criteria-based review of measures. South African Journal of Psychology, 38(2), pp.269-286.

Giardini, A., Frese, M., 2006. Reducing the negative effects of emotion work in serviceoccupations: emotional competence as a psychological resource. J. Occup. HealthPsychol. 11, 63–75.

Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 5, 561–568.

Greenberg, J. (2002). Who stole the money, and when? Individual and situational determinants of employee theft. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 985–1003.

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, Vol. 9 No. 3, pp. 438-448.

Gremler, D.D., Gwinner, K.P., 2000. Customer-employee rapport in service relationships. J. Serv. Res. 3, 82–104.

Gruys, M.L.& Sackett, P. R. (2003). Investigating the Dimensionalityof Counterproductive Work Behavior. International Journal of selection and assessment. Volume 11 number 1.

Geurts, S. A., Buunk , A. P., & Schaufeli, W. B. (1994a). Health complaints, social comparisons and absenteeism. Work and Stress , 8, 220± 234.

Geurts , S. A., Buunk , A. P., & Schaufell , W. B. (1994b). Social comparisons: A structural modeling approach. Journal of Applied Social Psychology , 24, 1871± 1890.

Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters. Journal of Occupational Health Psychology, 7, 20 – 36. doi:10.1037/1076-8998.7.1.20.

Sabine A. Geurts , Wilmar B. Schaufeli & Christel G. Rutte (1999) Absenteeism, turnover intention and inequity in the employment relationship, Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations, 13:3, 253-267.

Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010), Multivariate data analysis (7th ed.). Uppersaddle River, New Jersey: Prentice Hall

Harris, L.C., & Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(10), 543–558.

Harris, L.C., Ogbonna, E., 2009. Service sabotage: the dark side of service dynamics.Bus. Horiz. 52, 325–335.

Harrison, D. A., Newman, D. A., & Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytical comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. Academy of Management Journal, 49, 305–325.

Hartline, M.D., & Ferrell O.C. (1996). The management of customer-contact service employees: an empirical investigation. *Journal of Marketing* 60(October): 52–70.

Heaney, C.A., Israel, B.A., and House, J.S. (1994) Chronic job insecurity among automobile workers: Effects on job satisfaction and health. Social Science and Medicine.

Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 8 No. 2, pp. 179-195.

Herriot, P. (1992), The Career Management Challenge: Balancing Individual and Organisational Needs, Sage, London.

Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K.A., Dupre, E., Inness, M., LeBlanc, M.M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228–238.

Hirsch, P. M., & De Soucey, M. (2006). Organizational restructuring and its consequences:

Rhetorical and Structural. Annual Review of Sociology, 32, 171–189.

Hiltrop, J. M. (1995). The Changing Psychological Contract: The Human Resource Challenge of the 1990s. European Management Journal Vol. 13, No. 3, pp. 286-294.

Ho, V. T., Weingart, L. R., & Rousseau, D. M. (2004). Responses to broken promises: Does personality matter? Journal of Vocational Behavior, 65, 276–293.

Hollinger, R. C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7, 53–75.

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

Hu, L. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. StructuralEquation Modeling, 6, 1-55.

Hudson, M., Reed, H. and Wilkinson, F. (1997). Defining Job Insecurity: Towards an Inter-Disciplinary Approach.

Hughes, D. and Galinsky, E. (1994). Work experiences and marital interactions – Elaborating the complexity of work. Journal of organizational psychology, Vol. 15, pp. 423-38.

Jermier, J., Knights, D., & Nord, W. (1995). *Resistance and power in organizations. London: Routledge.*

Johns, G. (1997). Contemporary research on absence from work: Correlates, causes and consequences. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1997* (pp. 115–173). Chichester, UK: John Wiley.

Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and home. Journal of Applied Psychology, 89, 661–673.

Kacmar KM, Andrews MC, Van Rooy DL, Steilberg RC, Cerrone S. (2006). Sure everyone can be replaced. . .but at what cost? Turnover as a predictor of unit-level performance.Academy of Management Journal, 49, 133–144.

Karatepe O. M., Uludag O., Menevis I., Hadzimehmedagic L., & Baddar L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management* 27(4): 547–560.

Keashly, L., & Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 201–235). Washington, DC: APA.

King, J.E. (2000). White-collar reactions to job insecurity and the role of the psycho-logical contract: implications for human resource management. *Hum. Resour.Manage.* 39 (1), 79–92.

Kinnunen, U., & Natti, J., (1994). Job insecurity in Finland: antecedents and consequences. *Eur. J. Work Organ. Psychol.* 4 (3), 297–321.

Kolz, A.R. (1999). Personality predictors of retail employee theft and counterproductive behaviour. *Journal of Professional Services Marketing*, 19(2), 107–114.

Koslowsky, M. (2000). *A new perspective on employee lateness. Applied Psychology: An International Review*, 49, 390–407.

Lawrence, T.B., & Robinson, S.L. (2007). Ain't misbehavin: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33(3), 378–394.

Lee, V. B., & Spector, P. E. (in press). The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology.*

Lee, JungHoon; Ok, Chihyung Michael (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional laborperspective based on conservation of resources theory. International Journal of Hospitality Management 36 (2014) 176– 187.

Lim, V.K.G. (1996). Job insecurity and its outcomes: moderating effects of work-based and nonwork-based social support. *Human Relations*, Vol. 49 No. 2, pp. 171-194.

Lloyd C. Harris, & Emmanuel Ogbonna (2012). Motives for service sabotage: an empirical study of front-line workers. *The Service Industries Journal*, 32:13, 2027-2046.

Lo, S., & Aryee, S. (2003). Psychological contract breach in a Chinese context: An integrative approach. Journal of Management Studies, 40, 1005–1020.

Lo¨ckenhoff, C. E., & Carstensen, L. L. (2004). Socioemotional selectivity theory, aging, and health: The increasingly delicate balance between regulating emotions and making tough choices. Journal of Personality, 72, 1395–1424.

Lum L, Kervin J, Clark K, Reid F, Sirola W. (1998). Explaining nursing turnover intent: Job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment? Journal of Organizational Behavior, 19, 305–320.

Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of Counterproductive Behaviour at Work: A General Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89, 647–660.

Marôco, J. (2010). Análise de equações estruturais: Fundamentos teóricos, software e aplicações. Pêro Pinheiro: Report Number Editora.

Mau, S., Mewes, J. and Schöneck, N.M. (2012) 'What Determines Subjective Socio-Economic Insecurity? Context and Class in Comparative Perspective', Socio-Economic Review 10(4): 655–82.

Morrison, E.W., & Robinson, S.L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22, 226–256.

Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591–622.

Murphy, W. M. (2013). Employee Reactions to Job Insecurity in a Declining Economy: A Longitudinal Study of the Mediating Role of Job Embeddedness. Group & Organization Management. 38(4) 512–537.

Mustaine, E. E., & Tewksbury, R. (2002). Workplace theft: An analysis of student-employee oVenders and job attributes. *American Journal of Criminal Justice*, 27, 111–127.

Otto, K., Hoffmann-Biencourt, A., & Mohr, G. (2011). Is there a buffering effect of flexibility for job attitudes and work-related strain under conditions of high job insecurity and regional unemployment rate? *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 32 No. 4, pp. 609-630.

PODSAKOFF, P. M., MACKENZIE, S. B., LEE, J.-Y. e PODSAKOFF, N. P. (2003), "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", Journal of Applied Psychology, Vol. 88, N.º 5, pp. 879–903.

Probst, T. M. (2003). Development and validation of the job security index and the job security satisfaction scale: A classical test theory and IRT approach. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 451–467.

Probst, T. M., Stewart, S. M., Gruys, M.L., Tierney, B. W. (2007). Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 80, 479–497.

Reisel, W. D. (2003). Validation and measurement of perceived environmental threat as an antecedent to job insecurity. Psychological Reports, 93(2), 359–364. doi:10.2466/pr0.93.6.359-364.

Reisel, W.D., Probst, T.M., Chia, S.-L., Maloles, C.M., & Konig, C.J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior and negative emotions of employees. *International Studies of Management and Organizations*, Vol. 40 No. 1, pp. 74-91.

Richter, A., Naswall, K., Bernhard-Oettel, C., & Sverke,M. (2013). Job insecurity and well-being: the moderating role of job dependence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 23 No. 6, pp. 816-829.

Robinson SL. (1996). Trust and breach of the psychological contract. Administrative Science Quarterly, 41, 574–599.

Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviours: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572.

Robinson, S.L., & Morrison, E.W. (1995). Psychological Contracts and OCB: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.

Robinson, S.L., & Morrison, E.W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. Journal of Organizational Behavior, 21, 525-546.

Robinson, S.L., & Rousseau, D.M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245–259.

Roskies, E., & Louis-Guerin, C., (1990). Job insecurity in managers: antecedents and consequences. *J. Organ. Behav*. 11 (5), 345–359.

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. Employee Rights and Responsibilities Journal, 2, 121–139.

Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. Journal of Organizational Behavior, 11, 389-400.

Rousseau, D. M. (2001). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. Journal of Organizational and Occupational Psychology, 74, 511–541.

Rousseau , D. M., & Pa r k s , J. M. (1993). The contracts of individuals and organizations. In L. Cummings, & B. Staws (Eds.), Research in Organizational Behavior , Vol. 15 (pp. 1± 43). Greenwich, CT: JAI.

Rousseau, D. M., & Tijoriwala, S. A. (1998). Assessing psychological contracts: Issues, alternatives and measures. Journal of Organizational Behavior, 19, 679–695.

Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 5–11.

Sackett, P.R., & Devore, C.J. (2001). Counterproductive Behavior at Work. In *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology* (Vol. 1): Personnel Psychology, eds. N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil and C. Viswesvaran, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 145–164.

Salgado, J.F. (2002). The big five factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30–43.

Schalk, R. (2004). Changes in the employment relationship across time. In J. A. M. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E.Tetrick (Eds.), The employment relationship. Examining psychological and contextual perspectives (pp. 284–311). Oxford: Oxford University Press.

Schneider, B., Bowen, D.E., 1992. Personnel/human resource management in theservice sector. In: Ferris, G.R., Rowland, K.M. (Eds.), Research in Personnel and Human Resources Management. JAI Press, Greenwich, CT.

Sergeant, Andrew and Stephen Frenkel. 2000. “When Do Customer- Contact Employees Satisfy Customers?” Journal of Service Research 3 (1): 18-34.

Settoon, R., Bennett, N., & Liden, R. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. Journal of Applied Psychology, 81(3), 219-227.

Sengenberger, W. (1995), ``Employment protection and employment security", in Sengenberger, W. and Campbell, D. (Eds), Creating Economic Opportunities: the Role of Labour Standards in Industrial Restructuring, Institute for Labour Studies, Geneva.

Shore LM, Tetrick LE, Taylor S, Shapiro JA-MC, Liden RC, Parks JM, et al L. (2004). The employee organization relationship: A timely concept in a period of transition. In Martocchio JJ (Ed.), Research in personnel and human resource management, 23, (pp. 291–370). Elsevier.

Singh, Jagdip. 2000. “Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations.” Journal of Marketing 64 (April): 15-34.

Janet Smithson, Suzan Lewis, (2000),"Is job insecurity changing the psychological contract?", Personnel Review, Vol. 29 Iss 6 pp. 680 – 702.

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.). *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151–174). Washington, DC: APA.

Spector, P., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counter-productivity: Are counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446–460.

Sverke, M. and J. Hellgren (2002) "The Nature of Job insecurity: Understanding Employment Uncertainty on a Brink of a New Millennium", Applied Psychology An International Review 51: 23-42.

Sverke, M., Hellgren, J. & Naswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7 No. 3, pp. 242-264.

Sverke, M., Hellgren, J., Na¨ swall, K., Chirumbolo, A., De Witte, H., & Goslinga, S. (2004). Job insecurity and union membership: European unions in the wake of flexible production. Brussels: P. I. E. Peter Lang.

Taylor SM, TekleabAG. (2004). Taking stock of psychological contract research: Assessing progress, addressing troublesome issues, and setting research priorities. In Coyle-Shapiro JA—M, Shore LM, Taylor SM, Tetrick LE (Eds.), The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives. New York: Oxford University Press.

Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). The social psychology of groups. New York: Wiley.

Thomas, H. D. C., & Anderson, N. (1998). Changes in newcomers' psychological contracts during organizational socialization: A study of recruits entering the British Army. Journal of Organizational Behavior, 19, 745–767.

Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A. P., Warren, C. R., & de Chermont, K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration. Psychological Bulletin, 129, 914–945.

Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The impact of psychological violations on exit, voice, loyalty, and neglect. Human Relations, 52, 895–922.

Uhl-Bien, M., & Maslyn, J. M. (2003). Reciprocity in manager-subordinate relationships: Components, configurations and outcomes. Journal of Management, 29, 511–532.

Vander Elst, T., De Witte, H., De Cuyper, N. (2014). The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. European Journal of Work and Organizational Psychology, 2014. Vol. 23, No. 3, 364–380.

Vitaro, F., Brendgen, M., & Tremblay, R. E. (2002). Reactively and proactively aggressive children: Antecedent and subsequent characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 43, 495−506.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews (Vol. 18, pp. 1–74). Greenwich, CT: Jai Press.

Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowshi, B. C. and Bavo, J. (2007), The Impact Of Psychological Contract Breach On Work-Related Outcomoes: A Meta-Analysis. Personnel Psychology, 60: 647–680.

Anexos

Anexo I: Resultados da Análise Fatorial exploratória - Insegurança

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,816
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	573,732
	gl	21
	Sig.	,000

Comunalidades

	Inicial	Extração
IQLT1_R	1,000	,837
IQLT2_R	1,000	,790
IQLT3_R	1,000	,659
IQLT4_R	1,000	,690
Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.	1,000	,744
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.	1,000	,547
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.	1,000	,728

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Variância total explicada

	Autovalores iniciais			Somas de extração de carregamentos ao quadrado			Somas de rotação de carregamentos ao quadrado		
Componente	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	3,371	48,151	48,151	3,371	48,151	48,151	3,370	48,141	48,141
2	1,625	23,209	71,360	1,625	23,209	71,360	1,625	23,220	71,360
3	,585	8,355	79,715						
4	,485	6,933	86,649						
5	,426	6,086	92,735						
6	,314	4,490	97,225						

7	,194	2,775	100,000		

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Matriz de componente rotativa[a]

	Componente	
	1	2
IQLT1_R	,914	-,020
IQLT2_R	,864	-,209
IQLT4_R	,830	-,031
IQLT3_R	,812	,018
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.	,622	,399
Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.	,110	,856
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.	-,201	,829

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.[a]

a. Rotação convergida em 3 iterações.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,700	,739	7

Matriz de correlação entre itens

	Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.	Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.	Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.	IQLT1_R	IQLT2_R	IQLT3_R	IQLT4_R

Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.	1,000	,283	,492	,081	-,062	,076	,085
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.	,283	1,000	,097	,483	,386	,427	,395
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.	,492	,097	1,000	-,162	-,284	-,113	-,163
IQLT1_R	,081	,483	-,162	1,000	,779	,694	,710
IQLT2_R	-,062	,386	-,284	,779	1,000	,612	,669
IQLT3_R	,076	,427	-,113	,694	,612	1,000	,558
IQLT4_R	,085	,395	-,163	,710	,669	,558	1,000

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,889	,890	4

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
IQLT1_R	9,81	17,811	,846	,719	,822
IQLT2_R	9,66	17,579	,786	,640	,847
IQLT3_R	10,38	21,864	,688	,499	,884
IQLT4_R	8,84	18,632	,728	,542	,869

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,558	,552	3

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.	8,09	9,645	,529	,298	,177
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.	8,52	14,251	,220	,083	,660
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.	7,08	11,258	,378	,244	,440

Anexo II: Resultados da análise fatorial exploratória – Contrato Psicológico

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,899
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1780,274
	gl	36
	Sig.	,000

Comunalidades

	Inicial	Extração
QCP1_R	1,000	,914
QCP2_R	1,000	,916
QCP3_R	1,000	,918
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração.	1,000	,474
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo.	1,000	,788
Sinto muita raiva contra a minha organização.	1,000	,846
Sinto-me traído pela minha organização.	1,000	,802
Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós.	1,000	,858
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização.	1,000	,840

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Variância total explicada

	Autovalores iniciais			Somas de extração de carregamentos ao quadrado			Somas de rotação de carregamentos ao quadrado		
Componente	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6,294	69,929	69,929	6,294	69,929	69,929	3,737	41,520	41,520
2	1,062	11,800	81,729	1,062	11,800	81,729	3,619	40,209	81,729
3	,659	7,321	89,050						
4	,272	3,021	92,072						
5	,232	2,573	94,645						
6	,175	1,946	96,591						

7	,143	1,594	98,185
8	,092	1,020	99,206
9	,071	,794	100,000

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Matriz de componente rotativa[a]

	Componente	
	1	2
Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós.	,892	,249
Sinto muita raiva contra a minha organização.	,854	,343
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização.	,836	,376
Sinto-me traído pela minha organização.	,816	,369
QCP1_R	,269	,917
QCP2_R	,296	,910
QCP3_R	,398	,871
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo.	,562	,688
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração.	,462	,510

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.[a]

a. Rotação convergida em 3 iterações.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,943	,945	9

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Sinto muita raiva contra a minha organização.	19,99	115,824	,793	,790	,937
Sinto-me traído pela minha organização.	19,86	113,716	,780	,754	,937
Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós.	19,92	115,983	,751	,757	,939
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização.	19,81	113,112	,805	,775	,936
QCP1_R	18,99	109,923	,793	,875	,936
QCP2_R	18,93	108,605	,809	,886	,935
QCP3_R	18,74	107,173	,868	,873	,932
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração.	19,16	113,453	,624	,527	,947
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo.	19,30	106,814	,852	,753	,933

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,927	,928	5

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
QCP1_R	11,22	36,713	,855	,871	,901
QCP2_R	11,16	36,061	,864	,885	,899
QCP3_R	10,97	35,598	,907	,861	,890
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração.	11,39	39,877	,607	,476	,949
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo.	11,53	36,426	,825	,707	,906

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,937	,938	4

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Sinto muita raiva contra a minha organização.	5,92	15,867	,870	,769	,913
Sinto-me traído pela minha organização.	5,79	15,114	,840	,731	,922

Sinto que a minha organização violou o contrato existente entre nós.	5,85	15,698	,842	,726	,921
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização.	5,74	14,997	,858	,751	,916

Anexo III: Resultados da análise fatorial exploratória - Comportamentos Contra-produtivos

Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,878
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	2310,909
	Gl	171
	Sig.	,000

Comunalidades

	Inicial	Extração
Chego atrasado ao trabalho sem permissão.	1,000	,397
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou.	1,000	,643
Faço intervalos mais longos do que o permitido.	1,000	,594
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido.	1,000	,809
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta.	1,000	,617
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente.	1,000	,748
Propositadamente, deixo de seguir as instruções.	1,000	,640
Propositadamente, desperdiço material da organização.	1,000	,488
Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização.	1,000	,773
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho.	1,000	,778
Roubo algo que pertence à organização.	1,000	,628
Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão.	1,000	,720
Levo dinheiro da organização sem autorização.	1,000	,543
Roubo algo pertencente a alguém da organização.	1,000	,809
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo.	1,000	,350
Sou desagradável ou rude com os clientes.	1,000	,507
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes).	1,000	,573
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes).	1,000	,636
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes).	1,000	,619

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Variância total explicada

Componente	Autovalores iniciais			Somas de extração de carregamentos ao quadrado			Somas de rotação de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	8,856	46,611	46,611	8,856	46,611	46,611	4,988	26,254	26,254
2	1,867	9,827	56,437	1,867	9,827	56,437	4,823	25,386	51,641
3	1,148	6,041	62,478	1,148	6,041	62,478	2,059	10,838	62,478
4	,968	5,094	67,572						
5	,919	4,834	72,407						
6	,693	3,648	76,054						
7	,637	3,354	79,409						
8	,581	3,059	82,467						
9	,525	2,762	85,229						
10	,491	2,583	87,812						
11	,442	2,324	90,136						
12	,398	2,096	92,232						
13	,356	1,875	94,106						
14	,315	1,656	95,763						
15	,228	1,203	96,965						
16	,191	1,007	97,972						
17	,155	,818	98,790						
18	,147	,775	99,565						
19	,083	,435	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Matriz de componente rotativa[a]

	Componente		
	1	2	3
Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão.	,758	,361	,121
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes).	,746	,205	,194
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes).	,745	,087	,104
Sou desagradável ou rude com os clientes.	,645	,198	,226

Propositadamente, desperdiço material da organização.	,639	,266	,092
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou.	,622	,436	,255
Propositadamente, deixo de seguir as instruções.	,586	,518	,165
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo.	,577	,119	,048
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes).	,548	,290	,484
Roubo algo pertencente a alguém da organização.	,260	,860	,045
Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização.	,372	,797	,012
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho.	,245	,795	,292
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta.	,295	,726	,059
Levo dinheiro da organização sem autorização.	-,077	,717	,151
Roubo algo que pertence à organização.	,332	,715	,081
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente.	,489	,606	,377
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido.	,030	,081	,895
Faço intervalos mais longos do que o permitido.	,483	,143	,583
Chego atrasado ao trabalho sem permissão.	,412	,157	,451

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.[a]

a. Rotação convergida em 5 iterações.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,897	,932	19

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Chego atrasado ao trabalho sem permissão.	22,90	46,133	,510	.	,895
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou.	23,10	44,028	,738	.	,884
Faço intervalos mais longos do que o permitido.	22,72	43,864	,631	.	,891
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido.	23,33	50,026	,355	.	,897
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta.	23,52	51,558	,583	.	,894
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente.	23,30	45,088	,778	.	,883
Propositadamente, deixo de seguir as instruções.	23,34	47,502	,719	.	,887
Propositadamente, desperdiço material da organização.	23,42	50,179	,612	.	,892
Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização.	23,54	51,843	,650	.	,895
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho.	23,52	51,185	,661	.	,893
Roubo algo que pertence à organização.	23,52	51,482	,604	.	,894

Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão.	23,17	45,178	,759	.	,884
Levo dinheiro da organização sem autorização.	23,57	53,301	,324	.	,898
Roubo algo pertencente a alguém da organização.	23,56	52,347	,605	.	,896
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo.	22,90	46,089	,462	.	,899
Sou desagradável ou rude com os clientes.	23,37	49,652	,624	.	,891
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes).	23,00	45,308	,585	.	,892
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes).	23,25	47,497	,689	.	,887
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes).	23,47	50,503	,704	.	,891

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,721	,718	4

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído

Chego atrasado ao trabalho sem permissão.	4,60	4,296	,502	,268	,666
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou.	4,80	4,434	,518	,292	,654
Faço intervalos mais longos do que o permitido.	4,42	3,541	,655	,435	,560
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido.	5,03	5,581	,394	,200	,723

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,863	,920	10

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta.	10,31	8,007	,690	.	,850
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente.	10,08	5,559	,801	.	,837
Propositadamente, deixo de seguir as instruções.	10,13	6,411	,765	.	,833
Propositadamente, desperdiço material da organização.	10,21	7,660	,575	.	,851

Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização.	10,33	8,156	,764	.	,851
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho.	10,31	7,873	,758	.	,846
Roubo algo que pertence à organização.	10,31	8,007	,690	.	,850
Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão.	9,96	5,883	,680	.	,855
Levo dinheiro da organização sem autorização.	10,36	8,836	,395	.	,868
Roubo algo pertencente a alguém da organização.	10,34	8,370	,735	.	,856

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,733	,809	5

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Correlação múltipla ao quadrado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo.	5,25	3,725	,431	,198	,754

Sou desagradável ou rude com os clientes.	5,72	5,128	,617	,414	,677
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes).	5,34	3,491	,603	,408	,646
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes).	5,60	4,517	,633	,513	,643
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes).	5,81	5,614	,573	,423	,710

Anexo IV: Análise em itens ROB2, ABS4, ABU1, ROB3, correlacionando erros das variáveis SAB2 e ROB4, QCP4 e QCP5, QCP1_R e QCP2_R, PRD2 e ROB1,_PRD2 e SAB2

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	406
Number of distinct parameters to be estimated:	76
Degrees of freedom (406 - 76):	330

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = 651,036
Degrees of freedom = 330
Probability level = ,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	76	651,036	330	,000	1,973
Saturated model	406	,000	0		
Independence model	28	4550,219	378	,000	12,038

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,092	,803	,757	,652
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,673	,199	,140	,185

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,857	,836	,924	,912	,923
Saturated model	1,000		1,000		1,000

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,873	,748	,806
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	321,036	252,370	397,489
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4172,219	3958,534	4393,200

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3,577	1,764	1,387	2,184
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	25,001	22,924	21,750	24,138

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,073	,065	,081	,000
Independence model	,246	,240	,253	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	803,036	831,846	1046,957	1122,957
Saturated model	812,000	965,908	2115,051	2521,051
Independence model	4606,219	4616,833	4696,084	4724,084

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4,412	4,035	4,832	4,571
Saturated model	4,462	4,462	4,462	5,307
Independence model	25,309	24,135	26,523	25,367

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	105	110
Independence model	17	18

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e33 <--> VCP	5,394	-,120
e33 <--> QCP	4,067	,102
e26 <--> e30	12,300	,004
e26 <--> e27	10,617	,006
e25 <--> e26	5,497	-,003
e24 <--> PRSR	6,062	-,008
e24 <--> ABU	9,045	,017
e24 <--> e33	4,059	,038
e24 <--> e32	8,341	,025
e24 <--> e26	5,965	-,009
e23 <--> ABU	15,574	,025
e23 <--> e34	13,105	,044
e23 <--> e27	5,535	-,011
e23 <--> e24	11,481	,033
e22 <--> e35	5,687	,014
e21 <--> ABU	14,004	-,011
e21 <--> ABS	6,256	,011
e21 <--> e35	6,774	-,008
e21 <--> e25	4,356	,003
e19 <--> QCP	4,463	-,123
e19 <--> IQLT	15,222	,259
e19 <--> e30	7,302	-,016
e18 <--> IQLT	7,044	-,117
e18 <--> e23	4,173	-,033
e18 <--> e21	7,982	,021
e17 <--> e34	4,606	-,057
e17 <--> e19	11,436	,180
e16 <--> e33	13,396	-,132
e15 <--> e34	4,002	-,049
e15 <--> e16	8,336	,102
e14 <--> e34	5,769	,057
e14 <--> e18	4,671	,068
e13 <--> e15	4,912	-,090

			M.I.	Par Change
e13	<-->	e14	10,451	,128
e12	<-->	ABU	6,216	,039
e12	<-->	ABS	7,603	-,066
e12	<-->	VCP	24,236	,316
e12	<-->	QCP	4,932	-,140
e12	<-->	e24	4,410	,049
e11	<-->	PRSR	4,545	-,025
e11	<-->	ABS	14,309	,127
e11	<-->	e18	10,022	,174
e11	<-->	e14	17,915	,304
e10	<-->	e15	5,425	-,079
e7	<-->	e33	11,199	,162
e7	<-->	e30	4,138	,012
e6	<-->	ABS	5,541	-,065
e6	<-->	QCP	4,453	-,153
e6	<-->	e32	4,356	,058
e6	<-->	e18	7,125	-,122
e6	<-->	e15	17,341	,256
e6	<-->	e14	5,634	-,142
e5	<-->	ABU	8,040	-,046
e5	<-->	ABS	7,873	,070
e5	<-->	e15	4,640	-,119
e5	<-->	e14	10,631	,175
e5	<-->	e12	4,419	-,141
e5	<-->	e10	4,552	,091
e5	<-->	e9	4,233	-,085
e4	<-->	QCP	9,613	,235
e4	<-->	IQLT	7,685	-,237
e4	<-->	e9	5,721	,115

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IQLT4_R	<---	IQLT	1,000				
IQLT3_R	<---	IQLT	,729	,068	10,725	***	par_1
IQLT2_R	<---	IQLT	1,082	,086	12,643	***	par_2
IQLT1_R	<---	IQLT	1,111	,079	14,101	***	par_3

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
QCP1_R	<---	QCP	1,000				
QCP2_R	<---	QCP	1,045	,034	30,752	***	par_4
QCP3_R	<---	QCP	1,121	,049	23,041	***	par_5
QCP4	<---	QCP	,713	,078	9,198	***	par_6
QCP5	<---	QCP	,949	,063	15,089	***	par_7
VCP4	<---	VCP	1,000				
VCP3	<---	VCP	,919	,054	17,147	***	par_8
VCP2	<---	VCP	,987	,056	17,635	***	par_9
VCP1	<---	VCP	,920	,049	18,824	***	par_10
ABS1	<---	ABS	1,000				
ABS2	<---	ABS	1,496	,206	7,268	***	par_11
ABS3	<---	ABS	1,261	,204	6,169	***	par_12
ABU2	<---	ABU	1,000				
ABU3	<---	ABU	2,098	,261	8,049	***	par_13
ABU4	<---	ABU	1,614	,173	9,324	***	par_14
ABU5	<---	ABU	,802	,088	9,088	***	par_15
PRD1	<---	PRSR	1,000				
PRD2	<---	PRSR	3,687	,285	12,939	***	par_16
PRD3	<---	PRSR	2,396	,220	10,866	***	par_17
SAB1	<---	PRSR	1,111	,151	7,351	***	par_18
SAB2	<---	PRSR	,865	,076	11,343	***	par_19
SAB3	<---	PRSR	1,161	,098	11,823	***	par_20
ROB1	<---	PRSR	1,071	,098	10,892	***	par_21
ROB4	<---	PRSR	,643	,061	10,613	***	par_22

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
IQLT4_R	<---	IQLT	,796
IQLT3_R	<---	IQLT	,737
IQLT2_R	<---	IQLT	,836
IQLT1_R	<---	IQLT	,917
QCP1_R	<---	QCP	,891
QCP2_R	<---	QCP	,907
QCP3_R	<---	QCP	,985
QCP4	<---	QCP	,593
QCP5	<---	QCP	,811
VCP4	<---	VCP	,897
VCP3	<---	VCP	,871
VCP2	<---	VCP	,882
VCP1	<---	VCP	,908
ABS1	<---	ABS	,530
ABS2	<---	ABS	,843

			Estimate
ABS3	<---	ABS	,614
ABU2	<---	ABU	,685
ABU3	<---	ABU	,671
ABU4	<---	ABU	,797
ABU5	<---	ABU	,772
PRD1	<---	PRSR	,739
PRD2	<---	PRSR	,918
PRD3	<---	PRSR	,769
SAB1	<---	PRSR	,535
SAB2	<---	PRSR	,818
SAB3	<---	PRSR	,829
ROB1	<---	PRSR	,791
ROB4	<---	PRSR	,757

Covariances: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IQLT	<-->	QCP	1,463	,217	6,755	***	par_23
IQLT	<-->	VCP	1,028	,176	5,847	***	par_24
IQLT	<-->	ABS	,028	,062	,454	,650	par_25
IQLT	<-->	ABU	,059	,037	1,615	,106	par_26
IQLT	<-->	PRSR	,039	,021	1,861	,063	par_27
QCP	<-->	VCP	1,416	,196	7,214	***	par_28
QCP	<-->	ABS	,072	,065	1,095	,274	par_29
QCP	<-->	ABU	,072	,038	1,896	,058	par_30
QCP	<-->	PRSR	,044	,022	2,005	,045	par_31
VCP	<-->	ABS	,147	,062	2,366	,018	par_32
VCP	<-->	ABU	,103	,036	2,900	,004	par_33
VCP	<-->	PRSR	,072	,021	3,460	***	par_34
ABS	<-->	ABU	,140	,027	5,214	***	par_35
ABS	<-->	PRSR	,083	,015	5,360	***	par_36
ABU	<-->	PRSR	,042	,007	5,826	***	par_37
e25	<-->	e30	,005	,001	4,039	***	par_38
e11	<-->	e12	,601	,121	4,967	***	par_39
e8	<-->	e9	,325	,062	5,231	***	par_40
e22	<-->	e27	-,035	,005	-6,645	***	par_41
e22	<-->	e25	-,018	,003	-5,097	***	par_42

Correlations: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
IQLT	<-->	QCP	,721
IQLT	<-->	VCP	,571

			Estimate
IQLT	<-->	ABS	,040
IQLT	<-->	ABU	,140
IQLT	<-->	PRSR	,149
QCP	<-->	VCP	,734
QCP	<-->	ABS	,094
QCP	<-->	ABU	,160
QCP	<-->	PRSR	,155
VCP	<-->	ABS	,219
VCP	<-->	ABU	,257
VCP	<-->	PRSR	,286
ABS	<-->	ABU	,890
ABS	<-->	PRSR	,839
ABU	<-->	PRSR	,715
e25	<-->	e30	,397
e11	<-->	e12	,417
e8	<-->	e9	,606
e22	<-->	e27	-,719
e22	<-->	e25	-,501

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IQLT	1,893	,300	6,302	***	par_43
QCP	2,179	,284	7,661	***	par_44
VCP	1,710	,222	7,706	***	par_45
ABS	,263	,072	3,650	***	par_46
ABU	,094	,019	4,974	***	par_47
PRSR	,037	,006	5,807	***	par_48
e4	1,093	,136	8,032	***	par_49
e5	,849	,100	8,529	***	par_50
e6	,951	,127	7,460	***	par_51
e7	,440	,088	4,985	***	par_52
e8	,563	,072	7,780	***	par_53
e9	,512	,069	7,365	***	par_54
e10	,082	,049	1,662	,097	par_55
e11	2,039	,217	9,396	***	par_56
e12	1,019	,114	8,915	***	par_57
e13	,415	,058	7,097	***	par_58
e14	,459	,060	7,688	***	par_59
e15	,475	,064	7,468	***	par_60
e16	,309	,046	6,765	***	par_61
e17	,675	,074	9,069	***	par_62
e18	,240	,044	5,432	***	par_63

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e19	,690	,079	8,785	***	par_64
e21	,031	,003	9,307	***	par_65
e22	,093	,017	5,626	***	par_66
e23	,146	,016	9,236	***	par_67
e24	,114	,012	9,485	***	par_68
e25	,014	,002	7,658	***	par_69
e26	,023	,003	8,967	***	par_70
e27	,025	,003	8,041	***	par_71
e30	,011	,001	9,050	***	par_72
e32	,106	,013	8,282	***	par_73
e33	,506	,060	8,379	***	par_74
e34	,141	,020	7,022	***	par_75
e35	,041	,006	7,418	***	par_76

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
ABU5	,596
ABU4	,635
ABU3	,450
ABU2	,469
ROB4	,573
ROB1	,626
SAB3	,687
SAB2	,669
SAB1	,286
PRD3	,591
PRD2	,843
PRD1	,546
ABS3	,377
ABS2	,710
ABS1	,281
VCP1	,824
VCP2	,778
VCP3	,759
VCP4	,805
QCP5	,658
QCP4	,352
QCP3_R	,971
QCP2_R	,823
QCP1_R	,795
IQLT1_R	,842
IQLT2_R	,700

	Estimate
IQLT3_R	,542
IQLT4_R	,634

Anexo V: Resultados do modelo de equações estruturais

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	406
Number of distinct parameters to be estimated:	72
Degrees of freedom (406 - 72):	334

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = 953,310
Degrees of freedom = 334
Probability level = ,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	72	953,310	334	,000	2,854
Saturated model	406	,000	0		
Independence model	28	4550,219	378	,000	12,038

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,169	,737	,681	,607
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,673	,199	,140	,185

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,790	,763	,853	,832	,852
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,884	,698	,752
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	619,310	530,843	715,407
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4172,219	3958,534	4393,200

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5,238	3,403	2,917	3,931
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	25,001	22,924	21,750	24,138

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,101	,093	,108	,000
Independence model	,246	,240	,253	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1097,310	1124,604	1328,393	1400,393
Saturated model	812,000	965,908	2115,051	2521,051
Independence model	4606,219	4616,833	4696,084	4724,084

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	6,029	5,543	6,557	6,179
Saturated model	4,462	4,462	4,462	5,307
Independence model	25,309	24,135	26,523	25,367

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	73	76
Independence model	17	18

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e36 <--> e37	44,321	,554
e38 <--> e40	66,500	,036
e39 <--> e40	71,993	,076
e39 <--> e38	72,278	,135
e35 <--> e40	14,182	,012
e35 <--> e39	11,742	,040
e34 <--> IQLT	4,176	-,096
e33 <--> IQLT	8,389	,237
e33 <--> e37	4,248	-,126
e26 <--> e30	12,002	,004
e26 <--> e27	6,797	,005
e25 <--> e26	7,669	-,003
e24 <--> e38	7,888	,023
e24 <--> e32	6,622	,023
e24 <--> e26	6,478	-,010
e23 <--> e38	9,476	,029
e23 <--> e34	7,903	,035
e23 <--> e27	5,491	-,011
e23 <--> e24	11,848	,034
e22 <--> e38	9,716	,030
e22 <--> e39	15,504	,076
e22 <--> e35	10,820	,024
e21 <--> e38	4,177	-,009
e21 <--> e25	4,599	,003
e19 <--> e37	4,690	-,147
e19 <--> e36	7,137	-,170
e19 <--> e30	6,773	-,015
e18 <--> e37	11,078	,207
e18 <--> e36	5,973	,142
e18 <--> e40	42,466	,068
e18 <--> e38	33,145	,107
e18 <--> e35	8,699	,041
e18 <--> e22	6,221	,056
e17 <--> e35	7,587	,041
e16 <--> e40	9,548	-,028
e16 <--> e38	16,069	-,065
e16 <--> e39	11,588	-,111

			M.I.	Par Change
e16	<-->	e33	14,101	-,141
e16	<-->	e18	8,465	-,110
e15	<-->	e34	8,403	-,072
e15	<-->	e16	12,192	,129
e14	<-->	IQLT	4,746	-,173
e14	<-->	e40	5,457	,023
e14	<-->	e38	4,463	,037
e14	<-->	e39	5,349	,082
e14	<-->	e34	8,984	,070
e14	<-->	e18	9,861	,130
e13	<-->	e36	4,514	,120
e13	<-->	e14	8,024	,110
e12	<-->	e37	20,937	,351
e12	<-->	e39	4,817	-,101
e12	<-->	e24	4,365	,049
e11	<-->	e39	5,988	,154
e11	<-->	e18	4,583	,157
e11	<-->	e14	17,929	,298
e10	<-->	e15	4,721	-,073
e7	<-->	e37	8,809	-,215
e7	<-->	e33	11,008	,168
e7	<-->	e18	5,351	-,118
e6	<-->	e37	4,709	-,196
e6	<-->	e36	9,752	-,262
e6	<-->	e39	4,983	-,121
e6	<-->	e18	10,568	-,206
e6	<-->	e15	16,002	,257
e6	<-->	e14	8,916	-,181
e6	<-->	e10	5,291	-,111
e6	<-->	e7	8,677	,210
e5	<-->	e40	4,454	,028
e5	<-->	e39	6,782	,122
e5	<-->	e15	5,937	-,135
e5	<-->	e14	7,596	,144
e5	<-->	e12	5,412	-,157
e5	<-->	e10	5,889	,101
e5	<-->	e9	4,590	-,088
e4	<-->	e36	6,081	,204
e4	<-->	e9	5,721	,113

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
QCP	<---	IQLT	,787	,078	10,096	***	par_28
VCP	<---	IQLT	,583	,071	8,232	***	par_29
ABS	<---	QCP	-,107	,056	-1,914	,056	par_30
PRSR	<---	QCP	-,024	,015	-1,540	,124	par_31
ABU	<---	QCP	-,032	,027	-1,175	,240	par_32
ABS	<---	VCP	,141	,055	2,578	,010	par_33
PRSR	<---	VCP	,060	,015	3,923	***	par_34
ABU	<---	VCP	,087	,027	3,249	,001	par_35
PRSR	<---	IQLT	,009	,019	,459	,646	par_36
ABS	<---	IQLT	,075	,070	1,073	,283	par_37
ABU	<---	IQLT	,013	,035	,362	,718	par_38
IQLT4_R	<---	IQLT	1,000				
IQLT3_R	<---	IQLT	,720	,066	10,980	***	par_1
IQLT2_R	<---	IQLT	1,041	,083	12,604	***	par_2
IQLT1_R	<---	IQLT	1,066	,075	14,202	***	par_3
QCP1_R	<---	QCP	1,000				
QCP2_R	<---	QCP	1,046	,034	30,772	***	par_4
QCP3_R	<---	QCP	1,143	,050	22,661	***	par_5
QCP4	<---	QCP	,714	,078	9,133	***	par_6
QCP5	<---	QCP	,943	,065	14,609	***	par_7
VCP4	<---	VCP	1,000				
VCP3	<---	VCP	,931	,053	17,413	***	par_8
VCP2	<---	VCP	,988	,057	17,422	***	par_9
VCP1	<---	VCP	,913	,050	18,218	***	par_10
ABS1	<---	ABS	1,000				
ABS2	<---	ABS	1,003	,159	6,317	***	par_11
ABS3	<---	ABS	1,437	,231	6,233	***	par_12
ABU2	<---	ABU	1,000				
ABU3	<---	ABU	2,121	,262	8,108	***	par_13
ABU4	<---	ABU	1,659	,181	9,183	***	par_14
ABU5	<---	ABU	,740	,088	8,442	***	par_15
PRD1	<---	PRSR	1,000				
PRD2	<---	PRSR	3,615	,283	12,787	***	par_16
PRD3	<---	PRSR	2,380	,216	11,009	***	par_17
SAB1	<---	PRSR	1,105	,148	7,446	***	par_18
SAB2	<---	PRSR	,867	,075	11,574	***	par_19
SAB3	<---	PRSR	1,165	,096	12,123	***	par_20

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ROB1	<---	PRSR	1,091	,096	11,316	***	par_21
ROB4	<---	PRSR	,645	,059	10,875	***	par_22

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
QCP	<---	IQLT	,754
VCP	<---	IQLT	,626
ABS	<---	QCP	-,263
PRSR	<---	QCP	-,177
ABU	<---	QCP	-,149
ABS	<---	VCP	,308
PRSR	<---	VCP	,399
ABU	<---	VCP	,363
PRSR	<---	IQLT	,064
ABS	<---	IQLT	,177
ABU	<---	IQLT	,056
IQLT4_R	<---	IQLT	,811
IQLT3_R	<---	IQLT	,740
IQLT2_R	<---	IQLT	,820
IQLT1_R	<---	IQLT	,897
QCP1_R	<---	QCP	,884
QCP2_R	<---	QCP	,900
QCP3_R	<---	QCP	,996
QCP4	<---	QCP	,589
QCP5	<---	QCP	,799
VCP4	<---	VCP	,895
VCP3	<---	VCP	,880
VCP2	<---	VCP	,881
VCP1	<---	VCP	,898
ABS1	<---	ABS	,612
ABS2	<---	ABS	,652
ABS3	<---	ABS	,805
ABU2	<---	ABU	,698
ABU3	<---	ABU	,691
ABU4	<---	ABU	,832
ABU5	<---	ABU	,725
PRD1	<---	PRSR	,746
PRD2	<---	PRSR	,904
PRD3	<---	PRSR	,771
SAB1	<---	PRSR	,539
SAB2	<---	PRSR	,826
SAB3	<---	PRSR	,838

			Estimate
ROB1	<---	PRSR	,813
ROB4	<---	PRSR	,767

Covariances: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e25	<-->	e30	,005	,001	3,876	***	par_23
e11	<-->	e12	,634	,124	5,130	***	par_24
e8	<-->	e9	,364	,066	5,494	***	par_25
e22	<-->	e27	-,037	,006	-6,447	***	par_26
e22	<-->	e25	-,018	,004	-4,553	***	par_27

Correlations: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
e25	<-->	e30	,388
e11	<-->	e12	,426
e8	<-->	e9	,633
e22	<-->	e27	-,716
e22	<-->	e25	-,458

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IQLT	1,964	,303	6,476	***	par_39
e36	,924	,133	6,945	***	par_40
e37	1,035	,145	7,146	***	par_41
e38	,087	,018	4,914	***	par_42
e39	,314	,082	3,840	***	par_43
e40	,033	,006	5,847	***	par_44
e4	1,021	,130	7,842	***	par_45
e5	,840	,099	8,486	***	par_46
e6	1,037	,134	7,722	***	par_47
e7	,542	,092	5,917	***	par_48
e8	,601	,076	7,957	***	par_49
e9	,550	,073	7,509	***	par_50
e10	,023	,053	,431	,666	par_51
e11	2,056	,217	9,464	***	par_52
e12	1,076	,119	9,042	***	par_53
e13	,422	,060	7,051	***	par_54
e14	,428	,058	7,422	***	par_55
e15	,481	,065	7,417	***	par_56
e16	,339	,049	6,956	***	par_57

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e17	,595	,079	7,492	***	par_58
e18	,483	,070	6,880	***	par_59
e19	,400	,106	3,774	***	par_60
e21	,030	,003	9,217	***	par_61
e22	,112	,019	5,724	***	par_62
e23	,148	,016	9,137	***	par_63
e24	,114	,012	9,465	***	par_64
e25	,013	,002	7,411	***	par_65
e26	,022	,003	8,720	***	par_66
e27	,023	,003	7,674	***	par_67
e30	,011	,001	8,939	***	par_68
e32	,104	,013	7,742	***	par_69
e33	,487	,062	7,815	***	par_70
e34	,121	,023	5,312	***	par_71
e35	,049	,007	7,419	***	par_72

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
VCP	,392
QCP	,568
PRSR	,143
ABU	,119
ABS	,117
ABU5	,525
ABU4	,692
ABU3	,477
ABU2	,487
ROB4	,588
ROB1	,660
SAB3	,703
SAB2	,682
SAB1	,291
PRD3	,594
PRD2	,817
PRD1	,557
ABS3	,648
ABS2	,426
ABS1	,374
VCP1	,807
VCP2	,776
VCP3	,775
VCP4	,801

	Estimate
QCP5	,639
QCP4	,347
QCP3_R	,992
QCP2_R	,810
QCP1_R	,781
IQLT1_R	,805
IQLT2_R	,673
IQLT3_R	,548
IQLT4_R	,658

Anexo VI: Resultados do modelo de equações estruturais – Correlacionando erros das variáveis ABS, PRSR e ABU, QCP e VCP

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	406
Number of distinct parameters to be estimated:	76
Degrees of freedom (406 - 76):	330

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = 651,036
Degrees of freedom = 330
Probability level = ,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	76	651,036	330	,000	1,973
Saturated model	406	,000	0		
Independence model	28	4550,219	378	,000	12,038

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,092	,803	,757	,652
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,673	,199	,140	,185

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,857	,836	,924	,912	,923
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,873	,748	,806
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	321,036	252,370	397,489
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4172,219	3958,534	4393,200

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3,577	1,764	1,387	2,184
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	25,001	22,924	21,750	24,138

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,073	,065	,081	,000
Independence model	,246	,240	,253	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	803,036	831,846	1046,957	1122,957
Saturated model	812,000	965,908	2115,051	2521,051
Independence model	4606,219	4616,833	4696,084	4724,084

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4,412	4,035	4,832	4,571
Saturated model	4,462	4,462	4,462	5,307
Independence model	25,309	24,135	26,523	25,367

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	105	110
Independence model	17	18

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e33 <--> IQLT	8,875	,238
e33 <--> e37	6,411	-,135
e33 <--> e36	4,378	,107
e26 <--> e30	12,300	,004
e26 <--> e27	10,617	,006
e25 <--> e26	5,497	-,003
e24 <--> e40	6,062	-,008
e24 <--> e38	9,045	,017
e24 <--> e33	4,059	,038
e24 <--> e32	8,341	,025
e24 <--> e26	5,965	-,009
e23 <--> e38	15,574	,025
e23 <--> e34	13,105	,044
e23 <--> e27	5,535	-,011
e23 <--> e24	11,481	,033
e22 <--> e35	5,687	,014
e21 <--> e38	14,004	-,011
e21 <--> e39	6,256	,011
e21 <--> e35	6,774	-,008
e21 <--> e25	4,356	,003
e19 <--> IQLT	5,522	,215
e19 <--> e36	4,176	-,119
e19 <--> e30	7,302	-,016
e18 <--> e23	4,173	-,033
e18 <--> e21	7,982	,021
e17 <--> e34	4,606	-,057
e17 <--> e19	11,436	,180
e16 <--> e33	13,396	-,132
e15 <--> e34	4,002	-,049
e15 <--> e16	8,336	,102
e14 <--> IQLT	4,680	-,172
e14 <--> e34	5,769	,057
e14 <--> e18	4,671	,068
e13 <--> e15	4,912	-,090
e13 <--> e14	10,451	,128
e12 <--> e37	22,005	,310
e12 <--> e36	4,537	-,134

			M.I.	Par Change
e12	<-->	e38	6,216	,039
e12	<-->	e39	7,603	-,066
e12	<-->	e24	4,410	,049
e11	<-->	e40	4,545	-,025
e11	<-->	e39	14,309	,127
e11	<-->	e18	10,022	,174
e11	<-->	e14	17,915	,304
e10	<-->	e15	5,425	-,079
e7	<-->	e33	11,199	,162
e7	<-->	e30	4,138	,012
e6	<-->	e36	4,244	-,150
e6	<-->	e39	5,541	-,065
e6	<-->	e32	4,356	,058
e6	<-->	e18	7,125	-,122
e6	<-->	e15	17,341	,256
e6	<-->	e14	5,634	-,142
e5	<-->	e38	8,040	-,046
e5	<-->	e39	7,873	,070
e5	<-->	e15	4,640	-,119
e5	<-->	e14	10,631	,175
e5	<-->	e12	4,419	-,141
e5	<-->	e10	4,552	,091
e5	<-->	e9	4,233	-,085
e4	<-->	e36	9,090	,229
e4	<-->	e9	5,721	,115

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
QCP	<---	IQLT	,773	,081	9,550	***	par_28
VCP	<---	IQLT	,543	,073	7,391	***	par_29
ABS	<---	QCP	-,030	,055	-,546	,585	par_30
PRSR	<---	QCP	-,019	,018	-1,084	,279	par_31
ABU	<---	QCP	-,016	,031	-,526	,599	par_32
ABS	<---	VCP	,130	,054	2,404	,016	par_33
PRSR	<---	VCP	,054	,017	3,138	,002	par_34
ABU	<---	VCP	,071	,030	2,334	,020	par_35

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PRSR	<---	IQLT	,006	,016	,383	,702	par_36
ABS	<---	IQLT	-,033	,049	-,663	,508	par_37
ABU	<---	IQLT	,006	,028	,197	,844	par_38
IQLT4_R	<---	IQLT	1,000				
IQLT3_R	<---	IQLT	,729	,068	10,725	***	par_1
IQLT2_R	<---	IQLT	1,082	,086	12,643	***	par_2
IQLT1_R	<---	IQLT	1,111	,079	14,101	***	par_3
QCP1_R	<---	QCP	1,000				
QCP2_R	<---	QCP	1,045	,034	30,752	***	par_4
QCP3_R	<---	QCP	1,121	,049	23,041	***	par_5
QCP4	<---	QCP	,713	,078	9,198	***	par_6
QCP5	<---	QCP	,949	,063	15,089	***	par_7
VCP4	<---	VCP	1,000				
VCP3	<---	VCP	,919	,054	17,147	***	par_8
VCP2	<---	VCP	,987	,056	17,635	***	par_9
VCP1	<---	VCP	,920	,049	18,824	***	par_10
ABS1	<---	ABS	1,000				
ABS2	<---	ABS	1,496	,206	7,268	***	par_11
ABS3	<---	ABS	1,261	,204	6,169	***	par_12
ABU2	<---	ABU	1,000				
ABU3	<---	ABU	2,098	,261	8,049	***	par_13
ABU4	<---	ABU	1,614	,173	9,324	***	par_14
ABU5	<---	ABU	,802	,088	9,088	***	par_15
PRD1	<---	PRSR	1,000				
PRD2	<---	PRSR	3,687	,285	12,939	***	par_16
PRD3	<---	PRSR	2,396	,220	10,866	***	par_17
SAB1	<---	PRSR	1,111	,151	7,351	***	par_18
SAB2	<---	PRSR	,865	,076	11,343	***	par_19
SAB3	<---	PRSR	1,161	,098	11,823	***	par_20
ROB1	<---	PRSR	1,071	,098	10,892	***	par_21
ROB4	<---	PRSR	,643	,061	10,613	***	par_22

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
QCP	<---	IQLT	,721
VCP	<---	IQLT	,571
ABS	<---	QCP	-,086
PRSR	<---	QCP	-,148
ABU	<---	QCP	-,079
ABS	<---	VCP	,332
PRSR	<---	VCP	,370
ABU	<---	VCP	,301

			Estimate
PRSR	<---	IQLT	,044
ABS	<---	IQLT	-,088
ABU	<---	IQLT	,025
IQLT4_R	<---	IQLT	,796
IQLT3_R	<---	IQLT	,737
IQLT2_R	<---	IQLT	,836
IQLT1_R	<---	IQLT	,917
QCP1_R	<---	QCP	,891
QCP2_R	<---	QCP	,907
QCP3_R	<---	QCP	,985
QCP4	<---	QCP	,593
QCP5	<---	QCP	,811
VCP4	<---	VCP	,897
VCP3	<---	VCP	,871
VCP2	<---	VCP	,882
VCP1	<---	VCP	,908
ABS1	<---	ABS	,530
ABS2	<---	ABS	,843
ABS3	<---	ABS	,614
ABU2	<---	ABU	,685
ABU3	<---	ABU	,671
ABU4	<---	ABU	,797
ABU5	<---	ABU	,772
PRD1	<---	PRSR	,739
PRD2	<---	PRSR	,918
PRD3	<---	PRSR	,769
SAB1	<---	PRSR	,535
SAB2	<---	PRSR	,818
SAB3	<---	PRSR	,829
ROB1	<---	PRSR	,791
ROB4	<---	PRSR	,757

Covariances: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e36	<-->	e37	,622	,112	5,570	***	par_42
e39	<-->	e40	,076	,014	5,315	***	par_39
e38	<-->	e40	,038	,007	5,690	***	par_40
e38	<-->	e39	,131	,025	5,175	***	par_41
e25	<-->	e30	,005	,001	4,039	***	par_23
e11	<-->	e12	,601	,121	4,967	***	par_24
e8	<-->	e9	,325	,062	5,231	***	par_25
e22	<-->	e27	-,035	,005	-6,645	***	par_26

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e22 <--> e25	-,018	,003	-5,097	***	par_27

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
e36 <--> e37	,566
e39 <--> e40	,833
e38 <--> e40	,692
e38 <--> e39	,888
e25 <--> e30	,397
e11 <--> e12	,417
e8 <--> e9	,606
e22 <--> e27	-,719
e22 <--> e25	-,501

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IQLT	1,893	,300	6,302	***	par_43
e36	1,048	,148	7,068	***	par_44
e37	1,152	,158	7,302	***	par_45
e38	,088	,018	4,939	***	par_46
e39	,247	,068	3,630	***	par_47
e40	,034	,006	5,785	***	par_48
e4	1,093	,136	8,032	***	par_49
e5	,849	,100	8,529	***	par_50
e6	,951	,127	7,460	***	par_51
e7	,440	,088	4,985	***	par_52
e8	,563	,072	7,780	***	par_53
e9	,512	,069	7,365	***	par_54
e10	,082	,049	1,662	,097	par_55
e11	2,039	,217	9,396	***	par_56
e12	1,019	,114	8,915	***	par_57
e13	,415	,058	7,097	***	par_58
e14	,459	,060	7,688	***	par_59
e15	,475	,064	7,468	***	par_60
e16	,309	,046	6,765	***	par_61
e17	,675	,074	9,069	***	par_62
e18	,240	,044	5,432	***	par_63
e19	,690	,079	8,785	***	par_64
e21	,031	,003	9,307	***	par_65
e22	,093	,017	5,626	***	par_66
e23	,146	,016	9,236	***	par_67

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e24	,114	,012	9,485	***	par_68
e25	,014	,002	7,658	***	par_69
e26	,023	,003	8,967	***	par_70
e27	,025	,003	8,041	***	par_71
e30	,011	,001	9,050	***	par_72
e32	,106	,013	8,282	***	par_73
e33	,506	,060	8,379	***	par_74
e34	,141	,020	7,022	***	par_75
e35	,041	,006	7,418	***	par_76

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
VCP	,326
QCP	,519
PRSR	,089
ABU	,068
ABS	,061
ABU5	,596
ABU4	,635
ABU3	,450
ABU2	,469
ROB4	,573
ROB1	,626
SAB3	,687
SAB2	,669
SAB1	,286
PRD3	,591
PRD2	,843
PRD1	,546
ABS3	,377
ABS2	,710
ABS1	,281
VCP1	,824
VCP2	,778
VCP3	,759
VCP4	,805
QCP5	,658
QCP4	,352
QCP3_R	,971
QCP2_R	,823
QCP1_R	,795
IQLT1_R	,842

	Estimate
IQLT2_R	,700
IQLT3_R	,542
IQLT4_R	,634

Anexo VII - Questionário

Questionário Anónimo - Tese de Mestrado

O inquérito por questionário que se segue, destina-se, exclusivamente, a um Trabalho de Investigação inserido numa Tese de Mestrado em Gestão de Serviços na Faculdade de Economia do Porto e tem como objetivo analisar as relações colaborador-organização.
O questionário é rigorosamente anónimo e confidencial, não havendo respostas certas ou erradas, pelo que solicito a maior sinceridade possível nas respostas dadas de modo a que o resultado da investigação seja o mais fidedigno possível.
Desde já agradeço a melhor atenção e colaboração.

*Required

Sexo *

- Masculino
- Feminino

Idade *

- 18 - 30
- 31 - 43
- 44 - 56
- > 56

Estado Civíl *

- Solteiro/Divorciado/Viúvo
- Casado/União de facto

Filhos *

- Não
- Sim

Habilitações Literárias *

- Ensino Básico (até ao 9º ano)
- Ensino Secundário (10º ao 12º)
- Licenciatura
- Mestrado/Doutoramento

Setor de Atividade *

Antiguidade na Organização *

- < 3 anos
- Entre 3 e 8
- Entre 9 e 14
- Entre 15 e 20
- > 20 anos

Tipo de Contrato de Trabalho *

- Estagiário
- Trabalhador Temporário (contrato não com a Organização onde se encontra a trabalhar, mas com uma Empresa de Trabalho Temporário (p.e. Randstad, Egor,...))
- Contrato de Trabalho com Termo Incerto (p.e. substituição temporária de um colaborador)

- Contrato de Trabalho a Termo Certo (contrato com data termo, mas com possibilidade de renovação)
- Contrato Sem Termo ou por Tempo Indeterminado (efetivo)

Indique como se posiciona relativamente a cada uma das questões abaixo apresentadas, sendo 1=Discordo Totalmente e 7=Concordo Totalmente. *

	1	2	3	4	5	6	7
As minhas oportunidades de carreira futura na organização são favoráveis.							
Estou preocupado em ter que deixar o meu trabalho antes do que eu gostaria.							
Eu sinto que a organização pode oferecer-me um trabalho estimulante no futuro próximo.							
Há um risco de eu ter que deixar o meu trabalho atual no próximo ano.							
Eu acredito que a organização vai precisar da minha competência também no futuro.							
Eu sinto-me desconfortável em perder o meu trabalho no futuro próximo.							
O crescimento do meu salário nesta organização é promissor.							
Quase todas as promessas							

	1	2	3	4	5	6	7
feitas pela organização durante o recrutamento foram mantidas até agora.							
Sinto que a organização tem vindo a cumprir as promessas que me fez quando fui contratado.							
Até agora a organização tem feito um excelente trabalho no cumprimento das promessas que me foram feitas.							
Não recebi tudo o que me foi prometido em troca pela minha colaboração.							
A organização tem quebrado muitas das suas promessas para comigo, embora eu tenha cumprido a minha a minha parte do acordo.							
Sinto muita raiva contra a minha organização.							
Sinto-me traído pela minha organização.							
Sinto que a minha organização violou o contrato							

	1	2	3	4	5	6	7
existente entre nós.							
Sinto-me extremamente frustrado pela forma como fui tratado pela minha organização.							

Indique como se posiciona relativamente a cada uma das questões abaixo apresentadas, sendo 1=Nunca e 7=Diariamente. *

	1	2	3	4	5	6	7
Chego atrasado ao trabalho sem permissão.							
Não vou trabalhar, fico em casa e digo que estou doente quando não estou.							
Faço intervalos mais longos do que o permitido.							
Saio do trabalho mais cedo do que o permitido.							
Propositadamente, faço o trabalho de forma incorreta.							
Propositadamente, trabalho devagar quando é necessário que o trabalho fique pronto rapidamente.							
Propositadamente, deixo de seguir as instruções.							
Propositadamente, desperdiço material da organização.							
Propositadamente, danifico uma peça de equipamento ou propriedade da organização.							
Propositadamente, sujo ou desarrumo o local de trabalho.							
Roubo algo que pertence à							

	1	2	3	4	5	6	7
organização.							
Levo objetos pertencentes à organização para casa sem permissão.							
Levo dinheiro da organização sem autorização.							
Roubo algo pertencente a alguém da organização.							
Comento com pessoas fora do trabalho que o meu local de trabalho é péssimo.							
Sou desagradável ou rude com os clientes.							
Ignoro alguém no trabalho (colegas e clientes).							
Começo discussões com alguém no trabalho (colegas e clientes).							
Insulto ou ridicularizo alguém no trabalho (colegas e clientes).							

Never submit passwords through Google Forms.

100%: You made it.