



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

*A PERCEÇÃO DO SUPORTE
ORGANIZACIONAL DOS
TRABALHADORES DE PLATAFORMAS
DIGITAIS E O DESENVOLVIMENTO DE
RELAÇÕES DE TROCA SOCIAL NA SUA
RELAÇÃO COM O TRABALHO*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau
de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Bruna Filipa Ferreira Loureiro

Porto, julho 2021



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

*A PERCEÇÃO DO SUPORTE
ORGANIZACIONAL DOS
TRABALHADORES DE PLATAFORMAS
DIGITAIS E O DESENVOLVIMENTO DE
RELAÇÕES DE TROCA SOCIAL NA SUA
RELAÇÃO COM O TRABALHO*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Bruna Filipa Ferreira Loureiro

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professora Doutora Filipa Sobral

Porto, julho 2021

Agradecimentos

Findo uma das etapas mais importantes do meu percurso acadêmico com a certeza de que, ao longo destes últimos cinco anos, a caminhada foi positiva e muito enriquecedora para o meu futuro profissional e pessoal. Deste modo, venho agradecer a todas as pessoas que diretamente me acompanharam e compartilharam momentos e experiências que levo para sempre no coração:

Primeiramente, à minha mãe, ao meu pai, e à minha irmã, meus amores e meus pilares, por tudo aquilo que fazem por mim todos os dias, a todas as horas e segundos. Por todo o apoio, preocupação e pelas palavras de força e coragem que me transmitem. Por acreditarem em mim e nunca permitirem que deixe de acreditar! Raios de luz. À minha Becky, princesa de quatro patas e fiel companheira, prometo compensar as horas em que não te levei à rua.

A toda a minha família materna e paterna por todo o apoio dado ao longo de todo este percurso acadêmico.

À orientadora, Professora Filipa Sobral por todo o profissionalismo, acompanhamento, disponibilidade, paciência e pela preocupação demonstrada ao longo de todo o ano letivo. Sem dúvida que foi uma pessoa fundamental neste percurso e onde tive a oportunidade de aprender mais e melhor sob a sua orientação.

A todas as minhas amigas por toda esta caminhada académica e de vida juntas e pela partilha de momentos que nunca esquecerei. Foram os melhores! Que a vida nos continue a proporcionar momentos maravilhosos.

À amiga Francisca por todo o apoio e fonte de motivação que me transmite ao longo dos últimos anos.

À minha querida Telma, parceira de projeto e de todas as horas, por ter sido uma pessoa muito importante neste ano desafiante e de exigência constante. A amizade, a partilha, o trabalho em equipa, a persistência e as palavras motivacionais marcaram as nossas interações e que contribuiu para que tudo fosse bem mais fácil.

“Aqueles que passam por nós não vão sós, não nos deixam sós, deixam um pouco de si, levam um pouco de nós”. - Antoine de Saint Exupéry

Obrigada a todos!

Resumo

O trabalho em plataformas digitais é uma nova modalidade de trabalho contingente adotada para fazer face às necessidades e exigências do mercado de trabalho atual. Assim, o presente estudo pretende analisar se a percepção do suporte organizacional (PSO) é capaz de prever o compromisso afetivo, a confiança e a identificação organizacional destes trabalhadores. Como complemento a estas relações, pretende-se também testar o papel moderador da motivação nestas relações de trabalho. Foi utilizada uma metodologia quantitativa e aplicado um questionário *online* a 271 trabalhadores de plataformas digitais que operam nos serviços de entrega de refeições e transporte de passageiros (e.g., Uber, UberEats, Glovo, Bolt) em Portugal. Através das análises efetuadas, os resultados mostraram que (a) a PSO é uma variável relevante para os trabalhadores nesta relação de trabalho e promove o desenvolvimento de relações de troca social, que resultam em maiores níveis de compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional; (b) a motivação intrínseca não mostra um efeito moderador nas relações previamente verificadas. Foram ainda realizadas análises de mediação e foi percebido que a motivação intrínseca dos trabalhadores das plataformas digitais se mostra capaz de mediar a relação entre o PSO e as variáveis consequentes aqui analisadas.

Palavras-chave: Plataformas digitais; Percepção do Suporte Organizacional; Compromisso Afetivo; Confiança Organizacional; Identificação Organizacional; Motivação Intrínseca.

Abstract

Work on digital platforms is a new contingent work modality adopted to meet the needs and requirements of the current labor market. Thus, the present study aims to analyze whether the perceived organisational support (POS) can predict the affective commitment, trust and organizational identification of these workers. As a complement to these relationships, it is also intended to test the moderating role of motivation in these work relationships. A quantitative methodology was used, and an online questionnaire was applied for 271 digital platforms workers operating in the services of food delivery and passenger transport (e.g., Uber, UberEats, Glovo, Bolt) in Portugal. Through the analyses performed, the results showed that (a) the POS is a relevant variable for workers in this work relationship and promotes the development of social exchange relationships, which result in higher levels of affective commitment, trust and organizational identification; (b) intrinsic motivation does not show a moderating effect on previously verified relationships. Mediation analyses were also performed, and it was perceived that the intrinsic motivation of digital platforms workers can mediate the relationship between the POS and the consequent variables analyzed here.

Keywords: Digital platforms; Perceived organisational support; Affective commitment; Organizational trust; Organizational identification; Intrinsic Motivation.

Índice

1. Introdução.....	8
2. Enquadramento Teórico	9
2.1. Flexibilidade nas relações contratuais de emprego	9
2.1.1. As relações triangulares e a contratação por plataformas digitais.....	11
2.2. Perceção do suporte organizacional e os seus consequentes.....	14
2.2.1. O compromisso afetivo, a confiança e identificação organizacional na contratação por plataformas digitais	16
2.3. A motivação como variável moderadora na relação entre a perceção do suporte organizacional e os consequentes.....	18
3. Método.....	21
3.1. Amostra	21
3.2. Instrumentos	23
3.2.1. Perceção do Suporte Organizacional.....	23
3.2.2. Compromisso afetivo	23
3.2.3. Confiança organizacional	23
3.2.4. Identificação organizacional.....	24
3.2.5. Motivação	24
3.3. Procedimentos	25
4. Resultados	25
4.1. Tratamento de dados preliminares.....	25
4.2. Análise de dados estatísticos	25
5. Discussão.....	27
6. Conclusão	31
6.1. Limitações e sugestões futuras	31
6.2. Implicações práticas	32
7. Referências Bibliográficas.....	33
8. Anexo	43

Lista de Anexo

Anexo A. Questionário.....	44
----------------------------	----

1. Introdução

O final do século XX caracteriza-se por períodos marcados pela globalização e pelos progressos a nível tecnológico, que conjugados com o período de crise económica provocaram não só reestruturação dos processos, como também as relações de trabalho no mundo organizacional. De facto, estes fatores dão origem a novas formas de trabalho, substituindo as relações tradicionais de emprego por modelos de trabalho com características mais flexíveis (Binotto & Nakayama, 2000; Cappelli & Keller, 2013b; Kalleberg, 2012; Karamanis & Gogos, 2020). Dentre todas as tipologias de flexibilidade, a flexibilidade numérica permite ajustar a força de trabalho como resposta às necessidades de produção, tendo como consequência os novos formatos de trabalho, apelidados de contingentes (Cagliano et al., 2014; Koch & Fritz, 2013). O trabalho contingente é definido, através do *Bureau of Labor Statistics* (BLS; Tran & Sokas, 2017), como uma atividade laboral em que o colaborador não apresenta um contrato de trabalho explícito ou implícito de longo prazo. Esta nova modalidade de emprego acarreta consigo diferentes tipologias com características muito específicas, destacando-se as que se desenvolvem em relações tripartidas de emprego (Kalleberg, 2000), como é o caso das relações de trabalho alicerçadas nas plataformas digitais.

A progressão tecnológica tem evoluído exponencialmente provocando um mundo cada vez mais conectado e tecnológico devido a este fator, promovendo novas formas das organizações acrescentarem valor e atuarem no mercado (Montalegre & Cascio, 2017; Sundararajan, 2016). O trabalho em plataformas digitais é suportado pela economia compartilhada, em que a atividade é realizada através de uma plataforma digital, permitindo estabelecer o contacto entre o cliente e o prestador de serviços (Richardson, 2015; Sutherland & Jarrahi, 2018). Os trabalhadores inseridos em relações de trabalho desta natureza são a nova realidade do mercado de trabalho e cada vez mais denota-se a sua expansão a nível mundial, em vários serviços e setores de atividade (Pesole et al., 2018). De facto, a média dos países que adota o trabalho em plataformas é de 10%, sendo que Portugal encontra-se em terceiro lugar do ranking com 11%. O Reino Unido e a Espanha apresentam uma percentagem de 12%, a Alemanha e a Holanda 10%, a Lituânia e a Itália 9%, a Roménia e a Croácia 8%, a Suécia, França, Eslováquia e Hungria 7% e a Finlândia 6% (Comissão Europeia, 2019).

Assim, as plataformas digitais permitem contrastar, ainda mais, com os modelos tradicionais de emprego, na medida em que esta ferramenta tem o papel de substituir as interações entre o empregado-organização (Mantymaki & Baiyere, 2019). Por esse motivo, e

dada a recente modalidade de trabalho contingente, torna-se necessário compreender as relações de trabalho que se estabelecem com estes trabalhadores, uma vez que a PSO constitui uma variável relevante com a capacidade positiva de influenciar a ligação do indivíduo com a sua organização, ao nível do compromisso afetivo, a confiança e identificação organizacional (Ng, 2015). É através da PSO que os trabalhadores percecionam o reconhecimento, valorização e a preocupação da organização face ao seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986). Subjacente à PSO encontra-se a teoria da troca social (Blau, 1964), no sentido em que esta postula que, de acordo com a norma da reciprocidade (Gouldner, 1960), o colaborador sente-se “obrigado” a responder de igual forma quando a organização proporciona atitudes ou comportamentos positivos. Estudos anteriores, com trabalhadores em relações de emprego menos contingentes, confirmam que a PSO é uma variável relevante e com a capacidade de atitudes e comportamentos positivos quando a PSO é elevada (Kurtosis et al., 2017). Para além da PSO, a motivação também apresenta um papel de extrema importância para os indivíduos e, conseqüentemente, para as suas atitudes e comportamentos no contexto laboral (Gagné & Deci, 2005). Dentre todas as tipologias de motivações subjacentes à Teoria da Autodeterminação (Ryan & Deci, 2000b), as motivações mais intrínsecas mostram-se como sendo as que promovem relações de trabalho mais saudáveis repercutindo conseqüências muito positivas para os indivíduos e para o contexto (Deci & Ryan, 2000a; Graves & Luciano, 2013; Kuvaas et al., 2017).

Deste modo, o presente estudo tem como objetivo perceber se a PSO dos trabalhadores de plataformas digitais proporciona o desenvolvimento de relações de troca social, capaz de prever o seu compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional. Para além disso, pretende-se, ainda, verificar se a motivação intrínseca recentemente abordada no contexto organizacional (Gagné et al., 2010) apresenta-se como variável moderadora e que permite amplificar positivamente o efeito das relações anteriormente referidas nesta modalidade de trabalho contingente proveniente de uma plataforma digital.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Flexibilidade nas relações contratuais de emprego

Os progressos tecnológicos e a globalização que marcaram a década de 80 do século XX, conjugado com o período de crise económica, resultaram, no que se refere ao mundo do trabalho (Binotto & Nakayama, 2000), numa progressiva alteração face ao modelo tradicional de emprego. Este refere-se às atividades laborais realizadas num período de tempo definido,

numa organização física, sob a supervisão da mesma e com a expectativa de emprego contínuo (Cappelli & Keller, 2013; Kalleberg, 2000). As exigências e necessidades de mercado em que as organizações se desenvolvem impulsionaram a sua reestruturação e, conseqüentemente, a adoção de modelos de trabalho de carácter flexível (Boudreau et al. 2015; Karamanis & Gogos, 2020; Spreitzer et al., 2017). A partir daí, a flexibilidade torna-se o foco de todas as mudanças que se implementaram na organização do trabalho, com as empresas a procurarem e utilizarem práticas mais criativas para corresponderem às exigências da procura de lucro e de maior vantagem competitiva (Sobral, 2015). De acordo com a literatura, esta flexibilidade adotada pelas organizações pode ser entendida como financeira (i.e., sistemas de pagamento flexíveis), funcional (i.e., alocação flexível de trabalhadores em diferentes funções) ou numérica (i.e., ajuste da dimensão da força de trabalho como resposta às necessidades da produção; Cagliano et al., 2014). Como consequência, nomeadamente do recurso à flexibilidade numérica, o mercado de trabalho é hoje composto por diversos formatos de trabalho contingente (Koch & Fritz, 2013), como sejam os trabalhadores sazonais, os trabalhadores independentes, os trabalhadores a termo, os trabalhadores temporários de agência, os trabalhadores em *outsourcing* e os trabalhadores *on-call* (Cappelli & Keller, 2013a; Connelly & Gallagher, 2004; Sobral, 2015).

De acordo com os últimos dados recolhidos sobre trabalhadores contingentes verifica-se que a União Europeia apresenta uma considerável percentagem de trabalhadores contingentes em relação ao total de trabalhadores, aumentando de 10% para 11% entre o ano de 2005 e 2016 (Eurostat, 2017). Quanto a Portugal, para além de apresentar valores significativamente superiores aos da média europeia, registou um crescimento acentuado de 15% para 19%, no mesmo período (Eurostat, 2017). Para além dos dados estatísticos anteriormente referidos importa, ainda, refletir que os trabalhadores contingentes têm evoluído em relação aos cargos profissionais que ocupam no mercado de trabalho. Inicialmente, os trabalhadores integrados nestes formatos de emprego continham poucas habilitações académicas e, conseqüentemente, conjugavam a flexibilidade dos vários empregos (e.g., serviços domésticos, segurança, entre outros) para a sua sobrevivência económica. Porém, com as novas tecnologias e a evolução no contexto organizacional, o padrão destes trabalhadores tem vindo a modificar-se, passando a integrar, cada vez mais, trabalhadores com habilitações académicas mais elevadas. De facto, com as modificações emergentes no contexto organizacional, as novas formas de trabalho têm vindo a proporcionar que trabalhadores contingentes se integrem em funções de maior responsabilidade (i.e., serviço dos recursos humanos, tecnologia de informação, gerentes, entre outros; Spreitzer et al., 2017). Um outro

fator relevante remete não só para a atração e retenção dos colaboradores nas organizações através dos novos moldes de flexibilidade adotados, mas também pela preferência dos trabalhadores pela integração em empregos mais flexíveis para permitir a satisfação das suas necessidades pessoais e profissionais (Spreitzer et al., 2017).

2.1.1. As relações triangulares e a contratação por plataformas digitais

De entre todos os formatos de trabalho contingente, sobressaem aqueles que se sustentam em relações triangulares de emprego, pois são os mais complexos e os que mais se diferenciam dos modelos tradicionais de contratação. Nestas relações triangulares de emprego estabelece-se 1) a relação entre o trabalhador e a empregadora; 2) a relação entre a empregadora e o cliente; e 3) a relação entre o trabalhador e o cliente (Kalleberg, 2000). Os exemplos mais habituais e mais estudados destes formatos triangulares de emprego são (a) as relações de trabalho firmadas através de agências de trabalho temporário, onde a relação tripartida se estabelece entre a agência (com quem o trabalhador firma o seu contrato), o trabalhador e a empresa cliente (onde o trabalhador exerce efetivamente as suas funções) e (b) as relações de trabalho firmadas através de empresas de *outsourcing*, que apresentando um formato semelhante aquele que caracteriza o trabalho temporário de agência, difere do anterior por existir uma externalização da gestão, dos processos e das tarefas realizadas pelos trabalhadores (Cappelli & Keller, 2013a; Sobral, 2015). No entanto, tem-se assistido nos últimos anos à proliferação de um novo modelo de trabalho contingente, que pelas suas características poderá igualmente ser apelidado de uma relação triangular de emprego: a contratação através de plataformas digitais suportada pela chamada economia compartilhada (Sutherland & Jarrahi, 2018).

A economia compartilhada consiste numa modalidade de trabalho contingente, que com recurso ao *smartphone* e através de uma plataforma *online*, permite estabelecer o contacto entre um cliente e um prestador de serviços que exerce uma dada atividade, com ou sem troca monetária (Richardson, 2015). Entre os anos de 1999 e 2000 a Zipcar foi a primeira empresa a aderir à troca de serviços sem fins lucrativos, seguindo-se a Wikipédia, o Facebook em 2004 e o Youtube em 2005, e mais tarde o *Couchsurfing*, *Ebay*, *Craigslist*, *Freecycle* (Martin, 2016; Salman & Fujita, 2018). Em suma, esta “nova economia” surgiu na década de 90, nos Estados Unidos da América, a partir de partilhas e trocas realizadas localmente entre família ou amigos, mas rapidamente atingiu outras proporções impulsionada pela difusão e a intensificação dos avanços tecnológicos e pela crise financeira (Béchaux, 2014; Geissinger et al., 2019; Martin,

2016; Silveira et al., 2016). Hoje é possível afirmar que nasceu um novo modelo de negócio onde bens e serviços são vendidos em plataformas *online* (Kaplan & Haenlein, 2010; Ramalho & Junior, 2016) em setores como transportes *Uber* e *Cabify*; alojamento como o *Airbnb* e *Trivago*; restauração como é o caso da *iFood* e *Pedidos já*, sendo que de todas estas empresas a *Uber* é que potenciou um maior crescimento desde a sua fundação (Katz & Krueger, 2016; Salman & Fujita, 2018).

Esta nova modalidade veio contrastar, ainda mais, com os modelos tradicionais de emprego, quebrando as regras e os regulamentos, potenciando a reestruturação das empresas, o aumento de oportunidades de emprego, bem como a alteração das relações de emprego (Constantiou et al., 2017; Richardson, 2015; Geissinger et al., 2019). De facto, o trabalho na plataforma digital é o principal ponto de contato que substitui as interações com um empregado-organização (Mantymaki & Baiyere, 2019). Estudos realizados nos Estados Unidos da América sugerem que esta “uberização” do trabalho caracteriza-se pela precariedade, sendo adotada como uma nova forma de exploração de trabalho, onde as empresas podem organizar, gerir e controlar, através de algoritmos, os trabalhadores inscritos nas plataformas (Abílio, 2020; David et al., 2016; Filgueiras & Antunes, 2020; Hill, 2015). Este contexto proporciona às empresas uma nova configuração, onde (a) atuam como empresas de tecnologias digitais; (b) fazem a intermediação das atividades disponíveis para os trabalhadores; (c) convertem a força de trabalho em clientes; e (d) parecem eliminar a subordinação dos trabalhadores, proporcionando-lhe a sensação de liberdade para a realização das tarefas, sendo parceiros e gerentes do seu próprio trabalho, definindo o seu horário de trabalho e a procurar outras empresas-aplicativo para a realização de mais serviços (Abílio, 2020; Filgueiras & Antunes, 2020).

No entanto, no que se refere a este último ponto, são as empresas-aplicativo que detêm o controlo e determinadas restrições para a atividade do trabalhador na plataforma, colocando em causa a liberdade que é atribuída ao mesmo. Além disso, definem os serviços disponíveis e o trabalhador responsável para a prestação do mesmo, é a plataforma que determina qual o valor que será retirado do cartão do cliente e o valor que o trabalhador irá auferir com a sua realização, a partir dos algoritmos (lugar, tempo, qualidade) configurados na mesma. Mais, a plataforma tende a pressionar os seus parceiros a cumprirem diariamente a sua atividade e a evitarem recusar os serviços aos quais são alocados, na medida em que podem ser desativados ou bloqueados se não apresentarem o número médio de serviços na área da sua atividade ou se a avaliação dada pelos clientes não corresponder ao valor médio (Filgueiras & Antunes, 2020). Assim, apesar do trabalho em plataformas digitais proporcionar, em certa medida, determinados

benefícios para o trabalhador, também acarreta falta de vínculo com a organização e relações de trabalho mais individualizadas, provocando um trabalho com altos níveis de precariedade e instabilidade, estando o trabalhador ausente de direitos e legislação adequada, e progressão na carreira (Berg et al., 2020; Souza & Meinberg, 2017; Tran & Sokas, 2017).

Os trabalhadores inseridos em relações de trabalho desta natureza são a nova realidade do mercado de trabalho e cada vez mais denota-se a sua expansão por toda a parte e em determinados setores de atividade, como referido anteriormente (Pesole et al., 2018). O índice que mede a utilização das plataformas digitais está em crescimento global, contando com uma taxa equivalente a 25% por ano (Kassi & Lehdonvirta, 2016). Contudo, ainda não é conhecido o número concreto destes trabalhadores, apenas foram divulgados alguns dados globais pela Comissão Europeia (2019) em que a média dos 14 países, cuja atividade se destina a trabalhadores em relações de emprego mediados por plataformas digitais, é de 10%. Portugal encontra-se em terceiro lugar do ranking com 11%. O Reino Unido e a Espanha apresentam uma percentagem de 12%, a Alemanha e a Holanda 10%, a Lituânia e a Itália 9%, a Roménia e a Croácia 8%, a Suécia, França, Eslováquia e Hungria 7% e a Finlândia 6%. Mais, verifica-se que a partir de um estudos internacionais (Berg et al., 2020; Pesole et al., 2018), o perfil sóciodemográfico destes trabalhadores remete para uma faixa etária jovem do sexo masculino entre os de 33 e 34 anos, com família e com filhos.

Apesar do aumento significativo de trabalhadores neste formato de trabalho verifica-se que ainda é muito recente, apercebendo-se que não existem, ainda, muitos estudos empíricos que nos permitam conhecer de forma mais abrangente esta realidade. De acordo com a pesquisa realizada verifica-se que os estudos existentes focam-se nos trabalhadores do setor do transporte da *Uber*, dando a conhecer as suas condições de trabalho e as motivações subjacentes para essa atividade. Aquilo que se sabe, neste momento, é que estes trabalhadores não têm uma remuneração mensal fixa, estando dependentes do número de serviços que são realizados durante o seu horário de trabalho e não são remunerados pelo tempo de espera entre cada um desses (Pesole et al., 2018). A partir de outros estudos (Oliveira et al., 2019) também se verifica que trabalham mais do que oito horas por dia e que adotam algumas estratégias (e.g., trabalhar nas horas em que existe maior oferta, de noite ou dias de chuva), por forma a garantir a sua sobrevivência económica. O descanso semanal, interrupção do trabalho por doença ou as férias não são remuneradas, assim como que os custos e os riscos associados à atividade profissional são transferidos para os próprios trabalhadores (i.e., acidentes, manutenção dos veículos, equipamentos, combustível; Abílio, 2020; Filgueiras & Antunes, 2019; Hauben et al., 2020).

No que se refere às suas motivações, os trabalhadores apontam a flexibilidade e a autonomia, como aquelas que apresentam maior enfoque, seguindo-se a alternativa para voltar a estar inseridos no mercado de trabalho, trabalho provisório enquanto não conseguem ser contratados numa empresa estabelecida, obter um rendimento extra, e permitir conhecer e estabelecer novas relações interpessoais (Moraes et al., 2019). Porém, alguns trabalhadores referem ainda algumas queixas, sendo a falta de direitos e assistência médica, o 13º salário, bem como a inexistência de ajuda face aos custos associados e o pagamento de taxas na plataforma (Moraes et al., 2019). Mais recentemente, dada a situação pandémica a nível mundial verificou-se que os trabalhadores das plataformas digitais têm representado uma notória presença no mercado de trabalho, facilitando o quotidiano da comunidade em todas as suas diversas atividades referente às entregas. Foi realizado um estudo nos Estados Unidos da América onde se verificou que a *UberEats* foi uma das plataformas mais requisitadas existindo um aumento significativo do número de restaurantes a solicitar a adesão ao serviço desta plataforma, proporcionando a sua adaptação às circunstâncias e a conseguirem sobreviver economicamente (Raj et al., 2020).

De facto, ao ser utilizado este novo formato de trabalho verificam-se mudanças significativas naquilo que são as relações de trabalho, na medida em que existe um processo de terceirização em que a plataforma constitui o elo de ligação entre o trabalhador e os clientes (Richardson, 2015). Por esse motivo, considera-se importante compreender estes trabalhadores, no que toca às suas relações de trabalho, às suas características, as suas motivações e, sobretudo, as consequências provenientes da sua relação contingente (Sobral, 2015; Spreitzer, 2017), tendo como referência as variáveis utilizadas para o estudo das relações de emprego já adotadas no mercado de trabalho.

2.2. Perceção do suporte organizacional e os seus consequentes

Tendo por base alguns estudos relacionados com o comportamento organizacional, Eisenberger et al. (1986) propuseram a ideia de que os colaboradores desenvolvem uma opinião conforme o modo como a organização os trata (Eisenberger & Stinglhamber, 2011), denominando-a como a PSO. Mais especificamente, este conceito consistiria no conjunto de opiniões gerais que os colaboradores criam perante valorização dada pela organização quanto às suas contribuições e a preocupação com o seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986). Tendo sido confirmada esta perspetiva, os autores desenvolveram a teoria do suporte organizacional para compreender a relação que se estabelece entre o indivíduo e o local de trabalho

(Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Eisenberger et al., 2020), podendo ser explicada pela teoria da troca social (Blau, 1964) e norma da reciprocidade (Gouldner, 1960).

Desse modo, a teoria do suporte organizacional postula que o desenvolvimento da PSO é provocada pela tendência com que os colaboradores atribuem características humanas à sua organização, quando percebem que a mesma tem vindo a proporcionar comportamentos e atitudes que derivam da organização como um todo (Eisenberger et al., 1986; Levinson, 1965). Mais especificamente, esta personificação poderá ocorrer por meio de quatro fatores incorporados nas relações de trabalho, nomeadamente a) responsabilidades legais, morais e financeiras que envolvem os comportamentos dos empregadores; b) adoção de práticas semelhantes por parte da organização em momentos distintos; c) coerência da adoção de práticas com as tradições e normas organizacionais que se traduzem a partir dos comportamentos; d) o poder que a organização exerce sobre cada colaborador. Através destas particularidades torna-se possível a comparação por parte dos colaboradores face às atitudes praticadas pela organização quando favoráveis ou desfavoráveis em relação aos mesmos (Levinson, 1965).

Além disso, subjacente à PSO encontra-se a teoria da troca social (Blau, 1964), que defende que a relação entre o empregado-organização deve ser estabelecida por uma relação de reciprocidade. De facto, a teoria defende que, através da norma da reciprocidade, o tratamento proveniente de uma das partes deverá ser retribuído da mesma forma que o recebido (Blau, 1964; Gouldner, 1960). Isto é, quando os colaboradores mostram interesse e dedicação com o seu trabalho obrigará a que a organização responda de forma positiva em recompensá-los através de benefícios tangíveis ou recompensas sociais (e.g., aprovação, reconhecimento e valorização), fortalecendo as suas relações interpessoais (Eisenberger et al., 2001; Gouldner, 1960). O mesmo acontece quando os colaboradores percebem suporte organizacional, e as suas relações de emprego são geridas através de ações de reciprocidade, promovem atitudes e comportamentos positivos, como maiores níveis de compromisso afetivo, satisfação no trabalho, bem-estar, desempenho no trabalho e uma obrigação sentida em auxiliar a organização a alcançar os seus objetivos. Porém, quando os colaboradores percebem que a sua organização não proporciona o suporte desejado repercutem consequências contrárias às anteriores, como intenções de turnover, *burnout* e absentismo (Arshadi, 2011; Kurtosis et al., 2015; O'Driscoll & Randall, 1999; Tuzun & Kelmci, 2012).

Recentemente uma meta-análise realizada por Kurtosis et al. (2017) mostra-se como uma excelente referência para sustentar e sistematizar o conhecimento que a literatura apresenta acerca da PSO, reunindo uma panóplia de estudos com as relações positivas resultantes desta

temática em relações de trabalho menos contingentes. No entanto, a literatura ainda não reconhece se estas relações positivas, resultantes da PSO, também se verificam em relações de trabalho contingente, como é o caso de trabalhadores em plataformas digitais, adotando como consequentes para o presente estudo o compromisso afetivo, a confiança e a identificação organizacional.

2.2.1. O compromisso afetivo, a confiança e identificação organizacional na contratação por plataformas digitais

Os colaboradores são considerados como recursos fundamentais nas organizações, uma vez que o desempenho de cada um contribui positivamente para o sucesso das mesmas (Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Salleh et al., 2016). Por esse motivo, a PSO revela-se como uma variável muito pertinente para os colaboradores devido à forte capacidade de influenciar significativamente inúmeras variáveis que medem a ligação do indivíduo com a sua organização, tais como o compromisso afetivo, a confiança e a identificação organizacional (Ng, 2015). De forma geral, estas variáveis referem-se a ligações psicológicas provenientes das suas relações de trabalho, sendo que cada um é despoletado de forma distinta e tornam-se muito úteis para os indivíduos e para as organizações (Ng, 2015).

Dentre todos os consequentes associados, o compromisso afetivo mostra-se como sendo o mais comum e tradicionalmente estudado (Kim et al., 2016; Rhoades & Eisenberger, 2002). Este construto reflete o desejo do colaborador em manter uma ligação afetiva com a organização como resultado das suas experiências de trabalho, desenvolvendo-se sentimentos de conforto, competência pessoal, envolvimento e identificação organizacional (Meyer et al., 1991). Diversos estudos têm confirmado a relação positiva entre a PSO e o compromisso afetivo, proporcionando o aumento do vínculo emocional com a organização quando os colaboradores percebem o devido suporte proveniente no seu contexto de trabalho (Rhoades et al., 2001). Além disso, o desenvolvimento de compromisso afetivo nos colaboradores tem influência positiva em comportamentos de maior desempenho no trabalho, menos abstinência e menor probabilidade de deixar o emprego (Eisenberger et al., 1986; Lu & Wong, 2016; Rhoades & Eisenberger, 2002).

Para além do compromisso afetivo, a confiança organizacional mostra-se como sendo mais um consequente que resulta da PSO (Kurtosis et al., 2017). Este conceito remete para as normas compartilhadas e a expectativa de que a organização irá contribuir de forma honesta, colaborativa e justa nas suas relações de trabalho (Silva & Alves, 2010). De facto, a literatura

demonstra a relação positiva entre a PSO e a confiança organizacional (Kurtesis et al., 2017; Neves & Eisenberger, 2014). Pelo que quando a PSO é elevada, os colaboradores mostram-se com mais certezas de que a organização não se aproveitará das suas fragilidades e estabelecem melhores relações de confiança, com base na norma da reciprocidade (Eisenberger et al., 1990; Gouldner, 1960; Shore & Shore, 1995). Quando os colaboradores se sentem psicologicamente e fisicamente seguros no seu ambiente de trabalho poderá ser desencadeado um maior nível da PSO (Celep & Yilmazturk, 2012).

Um outro consequente proveniente da PSO é a identificação organizacional (Kurtesis et al., 2015; Kurtesis et al. 2017). Este construto considera o significado que as pessoas atribuem à organização, à forma como interiorizam os seus valores e os atributos organizacionais e como essa internalização tem efeitos na sua autodefinição e autoestima (Mael & Ashforth, 1992). A literatura aponta para uma relação positiva entre a PSO e a identificação organizacional (Zorlu et al., 2019). De facto, quando o colaborador percebe que a organização se preocupa com os seus valores, sentimentos e com o seu bem-estar no seu local de trabalho tende a responder com base na teoria da troca social, desencadeando sentimentos de unicidade com a mesma e, consequentemente integram comportamentos da organização como seus, resultando em baixa intenção de rotatividade e maior desempenho dos mesmos (Blau, 1964; Frenkel & Yu, 2011; Rhoades & Eisenberger, 2002; Zorlu et al., 2019).

Neste contexto, estudos indicam que os construtos referidos como consequentes da PSO poderão ser suscetíveis de se desenvolver através da teoria da troca social (Kurtesis et al., 2015; Zorlu et al., 2019). No caso específico dos trabalhadores contingentes vários estudos têm demonstrado que, apesar da especificidade da sua situação laboral, estes desenvolvem relações de troca social com as empresas para quem presta os seus serviços. Veja-se os trabalhadores temporários de agência que tendem a desenvolver uma relação favorável tanto com a empresa cliente como com a agência, quando estas proporcionam investimentos e práticas que vão de encontro à satisfação das suas necessidades (e.g., formação), ao que eles respondem com maior compromisso afetivo (Chambel & Sobral, 2011; Chambel et al., 2016; Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Giunchi et al., 2015; Koene & Van Riemsdijk, 2005). Mais, os trabalhadores de *outsourcing* também respondem com maior compromisso afetivo, quando percebem que existe preocupação com o seu bem-estar e com a satisfação das suas necessidades no trabalho (Correio & Correio, 2017). Outros estudos, com trabalhadores em relações tradicionais de emprego, também confirmam a existência de uma relação positiva entre a PSO e o compromisso afetivo (O'Driscoll & Randall, 1999), a confiança (Celep & Yilmazturk, 2012; Neves &

Eisenberger, 2014), e a identificação organizacional (Ghosh, 2016; Gillet et al., 2013; He et al., 2014; Kurtesis et al., 2017; Zorlu et al., 2019).

Será assim importante compreender se, tal como acontece com trabalhadores em relações de emprego tradicionais ou com outras tipologias de trabalho contingente, a PSO é capaz de influenciar positivamente as relações de trabalho nos trabalhadores de plataformas digitais. Aliás, como referido por Spreitzer et al. (2017) é importante que a investigação académica procure conhecer mais aprofundadamente de que forma variáveis como a identificação organizacional se comportam nestes formatos de emprego. No caso dos trabalhadores de plataformas digitais, apesar destes não desempenharem a sua atividade laboral numa organização estabelecida e com suporte presencial (Jabari et al., 2019), as plataformas digitais mostram-se muito ativas e com capacidade para controlar o trabalho realizado, o que permitirá que os trabalhadores percecionem que a plataforma digital se preocupa com eles e, conseqüentemente, desenvolver-se-ão atitudes e comportamentos positivos por parte destes trabalhadores como nos anteriores. Assim surge a seguinte hipótese:

H1: A PSO dos trabalhadores de plataformas digitais prediz positivamente o seu compromisso afetivo, com a sua confiança e a sua identificação organizacional.

2.3. A motivação como variável moderadora na relação entre a perceção do suporte organizacional e os consequentes

Desde muito cedo que a motivação tem sido frequentemente estudada por constituir uma dimensão muito relevante para a psicologia e, conseqüentemente, permitir o estudo dos indivíduos integrados em diversos contextos (Ryan & Deci, 2000b; Todorov & Moreira, 2005). Mais especificamente, este construto consiste na predisposição do indivíduo para determinadas ações ou comportamentos, com o intuito de reforçar os seus traços, competências ou valores (Ryan, 2010). Seguindo a concetualização da Teoria da Autodeterminação (Ryan & Deci, 2000b), a motivação é vista num contínuo que se estabelece sob dois pólos de motivação extrínseca (i.e., realização de uma atividade por fatores externos ao indivíduo) e motivação intrínseca. Pelo que a motivação extrínseca apresenta quatro níveis, que resultam do aumento/diminuição da internalização da motivação dos indivíduos para concretizarem determinada tarefa (Gagné & Deci, 2005; Ryan & Deci, 2000a).

Desta forma, a teoria conta com 1) desmotivação que remete para os comportamentos que carecem de intencionalidade e senso de causalidade pessoal, mas que não se aplica no contexto organizacional (Gagné & Deci, 2005); 2) motivação extrínseca regulada consiste na

realização de determinada ação para obter uma consequência desejada ou para evitar punições; 3) motivação extrínseca projetada diz respeito à realização de determinada ação porque sentem que ser empregado é fundamental para a vida, sendo necessário ultrapassar as adversidades e estar inserido no mercado de trabalho; 4) a motivação extrínseca identificada traduz a realização de determinada ação como uma valorização consciente de um objetivo pessoal; 5) motivação extrínseca integrada reflete a realização de determinada ação porque existe a identificação e a coerência dos comportamentos com os valores dos indivíduos; e a 6) motivação intrínseca diz respeito à realização de uma ação pela sua própria vontade e satisfação (Ryan & Deci, 2000a). Dentre todas as motivações de cariz mais extrínseco, a motivação integrada é a que representa o nível mais elevado de internalização dessa motivação, sendo, por isso, mais autónoma que as restantes. Apesar de partilhar algumas características com a motivação intrínseca, não é considerada como tal, uma vez que o indivíduo realiza a sua ação para alcançar os seus objetivos e não por satisfação na atividade (Ryan & Deci, 2020). Para além disso, a mesma teoria também postula que para ocorrer motivação intrínseca e/ou a internalização da motivação extrínseca é necessário que sejam satisfeitas três necessidades psicológicas básicas de autonomia, competência e de relacionamento. A autonomia remete para o sentido de liberdade para a execução de determinada tarefa; a competência consiste no reconhecimento das suas capacidades para a realização de determinadas tarefas e o relacionamento traduz a necessidade de se relacionar com outras pessoas, independentemente do local de trabalho (Ryan & Deci, 2020).

Esta teoria tem permitido compreender a motivação dos indivíduos em vários contextos, seja na saúde (Patrick & Williams, 2012), na educação (Komiya & McMorris, 2017; Ryan & Deci, 2020), no desporto (Ntoumanis & Standage, 2009), ou no contexto organizacional (Gagné & Deci, 2005; Gagné et al., 2008). No que se refere, especificamente a este último, quando estas necessidades são satisfeitas refletem o aumento motivação intrínseca, contribuindo positivamente para a relação dos indivíduos no seu local de trabalho (Gagné & Deci, 2005; Raj, 2017). De facto, os colaboradores que adotam motivações intrínsecas na sua atividade laboral tendem a desenvolver atitudes e comportamentos favoráveis para os mesmos e para as organizações, refletidos ao nível do compromisso afetivo, bem-estar, satisfação e desempenho no trabalho (Abuhamdeh et al., 2015; Deci & Ryan, 2000; Graves & Luciano, 2013; Kuvaas et al., 2017; Van den Broeck et al., 2010). Porém, quando os colaboradores adotam motivações mais extrínsecas, assumindo um comportamento que não satisfaça as suas necessidades pessoais, mais facilmente poderão ocorrer consequências menos positivas para os indivíduos nestas relações de trabalho, como intenções de *turnover* e falta de bem-estar,

burnout, menor desempenho no trabalho (Deci & Ryan, 2000; Deci et al., 2017). Ao estabelecermos uma comparação entre este conjunto de motivações verifica-se que indivíduos que se encontram intrinsecamente motivados tendem a beneficiar de relações de trabalho mais saudáveis e encontram-se mais envolvidos (Deci et al., 2017; Gillet et al., 2012).

Em concordância, estudos confirmam a relação positiva entre a motivação intrínseca e o compromisso afetivo tanto em trabalhadores tradicionais de emprego (Gagné et al., 2008; Ryan, 2010) como em trabalhadores contingentes (Lopes & Chambel, 2013). Para além dessa relação, sabe-se que outros estudos confirmam a relação positiva entre a motivação intrínseca e a PSO, enquanto um antecedente da motivação (Gagné et al., 2010). Como já refletido, a PSO é muito relevante para a relação que os colaboradores estabelecem com a sua organização, dado que quando percebem que esta se preocupa com o seu bem-estar e, contribuindo de forma recíproca com os mesmos (Eisenberger et al., 1986; Gouldner, 1960), proporcionará o aumento da sua motivação (Gagné et al., 2010; Rhoades & Eisenberger, 2002). Através de um estudo realizado por Lavigne e Vallerand (2010) permitiu-se compreender que, efetivamente, a motivação dos colaboradores é passível de ser alterada para formatos mais autónomos quando a organização proporciona ações congruentes e positivas no seu contexto de trabalho.

No caso em específico dos trabalhadores contingentes, grupo recentemente estudado com a Teoria da Autodeterminação (Ryan & Deci, 2000), verifica-se que os estudos refletem que estes apresentam a capacidade de se integrar nos diferentes níveis de motivação, adotando um conjunto de ações em que revêm (Lopes & Chambel, 2013). No entanto, outros estudos argumentaram a dicotomia entre a motivação voluntária (e.g., flexibilidade no trabalho, conciliação trabalho pessoal-familiar, desenvolvimento de competências) ou motivação involuntária (e.g., dificuldade em encontrar um emprego permanente; De Jong et al, 2009). No entanto, verifica-se que motivação mais intrínseca tem efeitos mais positivos para o bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, para o compromisso com a organização, ao contrário do que acontece quando são adotadas motivações mais extrínsecas (Lopes & Chambel, 2013).

Posto isto, a motivação intrínseca dispõe a capacidade de desenvolver relações positivas em diferentes contextos e grupos de trabalhadores, assumindo-se, ainda, como uma variável que permite amplificar a força das relações entre a variável independente e as variáveis dependentes (Dysvik & Kuvaas, 2010; Pascoal, 2014). O mesmo pode acontecer com os trabalhadores de plataformas digitais, tendo em conta que estes poderão adotar uma motivação intrínseca devido às condições particulares do seu trabalho (i.e., flexibilidade no horário de trabalho, entre outros) e que cumprem com as suas necessidades pessoais (Rosenblat & Hwang, 2016). Nesta relação de trabalho, a motivação intrínseca tornar-se vantajosa, quer para as

empresas-plataformas quer para os próprios trabalhadores (Jabagi et al., 2019). Assim surgem as seguintes hipóteses:

H2a: A relação entre a PSO e o compromisso afetivo é moderada pela motivação intrínseca, de tal forma que quanto mais alta for a motivação, mais positivo é o efeito da PSO sobre o compromisso afetivo dos trabalhadores de plataformas digitais.

H2b: A relação entre a PSO e a confiança organizacional é moderada pela motivação intrínseca, de tal forma que quanto mais elevada for a motivação, mais positivo é o efeito da PSO sobre a confiança organizacional dos trabalhadores de plataformas digitais.

H2c: A relação entre a PSO e a identificação organizacional é moderada pela motivação intrínseca, de tal forma que quanto mais elevada for a motivação, mais positivo é o efeito da PSO sobre a identificação organizacional dos trabalhadores de plataformas digitais.

3. Método

3.1. Amostra

A amostra foi constituída por 271 trabalhadores de plataformas digitais a operar nos serviços de entrega em Portugal, sendo que 231 (85%) corresponde ao sexo masculino e 39 (14%) do sexo feminino ($M=0$). Relativamente às suas idades encontram-se compreendidas entre os 18 e os 69 anos ($M= 41.61$, $DP= 11.55$). Ao nível das suas habilitações académicas percebeu-se que os valores mais elevados referem que 40% dos participantes apresenta-se apenas com o 12º ano, seguindo 17% com uma licenciatura e 12% têm menos do que o 9º ano. Além disso, percebeu-se que 85% dos participantes são de nacionalidade portuguesa e os restantes 15% pertencem a outras nacionalidades (i.e., bengalesa, brasileira, indiana, inglesa, paquistanesa, romena). Quanto ao seu estado civil verificou-se que, na sua maioria, 53% dos participantes eram casados, 28% eram solteiros e 17% divorciados. Relativamente ao número de filhos, as percentagens retratam que 36% não tem filhos, 24% tem 1 filho, 27% tem dois filhos, 9% tem 3 filhos, 2% tem 4 filhos, conjuntamente com trabalhadores que têm 5 ou mais filhos.

Para além da recolha dos dados por parte dos participantes, foram conduzidas análises exploratórias para caracterizar a amostra quanto às variáveis em estudo. Desse modo, foram efetuadas análises testes t para amostras independentes, uma vez que a variável atividade na plataforma foi codificada numa escala dicotómica de dois valores (0= apenas trabalham nas

plataformas digitais e 1= conciliam as plataformas digitais com outra atividade). Os resultados mostraram que os níveis de compromisso afetivo diferem consoante a atividade nas plataformas digitais $t(181)= 2.34, p = .01$. Os inquiridos que apenas trabalham nas plataformas digitais apresentam maior compromisso afetivo ($M= 3.50, DP=1.55$) do que os que conciliam com outra atividade ($M= 3.08, DP= 1.28$). Percebeu-se, ainda, que os níveis de confiança organizacional diferem negativamente consoante a atividade nas plataformas digitais, $t(178)= -.59, p= .01$. Os trabalhadores que conciliam as plataformas com outras atividades apresentam maiores níveis de confiança organizacional ($M= 3.6, DP= 1.40$) do que os trabalhadores em que a sua única atividade é as plataformas digitais ($M= 3.53, DP= 1.67$). Por fim, a variável relativa à nacionalidade foi codificada em dois grupos (0= nacionalidade portuguesa e 1= outras nacionalidades), sendo que os resultados mostraram que os níveis de confiança organizacional difere consoante a nacionalidade, $t(63.31)= 1.02, p = .05$. Os participantes de nacionalidade portuguesa apresentam maior confiança organizacional ($M= 3.60, DP= 1.64$) face aos participantes de outras nacionalidades ($M= 3.36, DP= 1.29$). Posteriormente, a variável idade foi codificada em gerações¹, ou seja, (1) Geração Z: 11 aos 26 anos; (2) Geração Y: 27 a 41 anos; (3) Geração X: 42 a 56 anos; (4) *Baby Boomers*: 57 a 75 anos; e (5) *Builders*: 76 a 96 anos, embora neste último grupo não se tenham verificados participantes com essas idades. Através da análise ANOVA fatorial percebeu-se que existem diferenças na percepção de suporte organizacional consoante a geração dos participantes, $[F(3, 264)= 3.50, p < .05$. Os participantes da Geração X reportam a PSO ($M= 2.28, DP= 1.05$) significativamente inferior aos participantes da Geração Z ($M= 2.90, DP= 1.03, p < .05$). Não se verificaram diferenças na PSO reportadas por participantes de outras gerações.

¹ Para o presente estudo, a teoria das gerações não será abordada como um tema central, uma vez que não se encontram objetivos e hipóteses definidas para esse fim. Porém, este conceito torna-se muito interessante de ser analisado nestes trabalhadores devido à diversidade de faixas etárias integradas neste novo formato de trabalho contingente. A codificação da variável idade em gerações teve por base McCrindle (2012). Na sua conceitualização, os intervalos são definidos consoante o respetivo ano de nascimento e para se tornar mais perceptível, os intervalos dos anos foram calculados, dando origem às idades mencionadas.

3.2. Instrumentos

3.2.1. Percepção do Suporte Organizacional

A PSO dos trabalhadores de plataformas digitais foi avaliada através da escala desenvolvida por Eisenberger et al. (1986). Esta corresponde à versão reduzida e é composta por oito itens (e.g., “A empresa preocupa-se bastante com o meu bem-estar”, “A empresa disponibiliza-se para me ajudar quando tenho um problema”), compreendidos numa escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= discordo totalmente a 7= concordo totalmente). As pontuações altas indicam maiores níveis de percepção de suporte organizacional nos trabalhadores de plataformas digitais. Para o presente estudo foi necessário proceder à inversão do item 2 e 8 para que toda a escala refletisse a mesma direção, pelo que através da análise de confiabilidade verificou-se que o Alfa de *Cronbach* foi de .81. Esta escala foi, anteriormente, utilizada e adaptada para a população portuguesa, tendo como amostra trabalhadores tradicionais (Marique et al., 2012; Santos & Gonçalves, 2010) e trabalhadores temporários de agência (Chambel & Sobral, 2011; Chambel et al., 2015).

3.2.2. Compromisso afetivo

O compromisso afetivo dos trabalhadores de plataformas digitais foi medido a partir da escala desenvolvida por Meyer et al. (1993). Esta escala é composta por seis itens (e.g., “Ficaria muito contente se desenvolvesse o resto da minha carreira nesta empresa”, “Eu sinto os problemas desta empresa como meus”), pontuados numa escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= discordo totalmente a 7= concordo totalmente). As pontuações altas indicam maiores níveis de compromisso afetivo. Para o presente estudo foi necessário proceder à inversão do item 4, 5 e 6 para que toda a escala refletisse a mesma direção, verificando-se, através da análise de confiabilidade, que o Alfa de *Cronbach* foi de .84. Esta escala já tinha sido traduzida, adaptada e utilizada em estudos anteriores com trabalhadores contingentes no contexto português (Chambel & Sobral, 2011; Chambel et al., 2015; Chambel et al., 2016; Sobral et al., 2019), trabalhadores tradicionais (Kim et al., 2016; Richards et al., 2020; Tian et al., 2014) e num estudo de Chambel et al. (2014) para ambos os trabalhadores.

3.2.3. Confiança organizacional

A confiança organizacional dos trabalhadores de plataformas digitais foi avaliada através da escala desenvolvida por Gabarro e Athos (1976). Esta escala é composta por sete

itens (e.g., “Em geral acredito que as motivações e intenções do meu empregador são boas” e “Posso esperar que o meu empregador me trate de uma forma consistente e previsível”), tendo sido traduzida e adaptada para o presente estudo para uma escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= discordo totalmente a 7= concordo totalmente). As pontuações altas indicam maiores níveis de confiança organizacional nos trabalhadores de plataformas digitais. Para o presente estudo foi necessário proceder à inversão do item 3, 5 e 7 para que toda a escala refletisse a mesma direção, pelo que através da análise de confiabilidade verificou-se que o Alfa de *Cronbach* foi de .91.

3.2.4. Identificação organizacional

A identificação organizacional dos trabalhadores em plataformas digitais foi avaliada através da escala desenvolvida por Mael e Ashforth (1992). Esta é constituída por seis itens (e.g., “Quando alguém critica a minha organização, sinto isso como um insulto pessoal” e “O sucesso da minha organização é o meu sucesso”, $\alpha = .85$), compreendidos numa escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= discordo totalmente a 7= concordo totalmente). As pontuações altas indicam altos níveis de identificação organizacional. Esta escala foi utilizada no estudo de Zorlu et al. (2019) e He et al. (2014) para medir a identificação organizacional das relações tradicionais de emprego.

3.2.5. Motivação

A motivação dos trabalhadores de plataformas digitais foi medida através da escala *The Motivation at Work Scale* (MAWS) desenvolvida por Gagné et al. (2008) para o contexto organizacional. Esta foi traduzida e adaptada para trabalhadores contingentes por Lopes e Chambel (2013) e, mais tarde, utilizada por Sobral et al. (2016). No entanto, como a amostra do presente estudo são trabalhadores de plataformas digitais, foi necessário ajustar a linguagem dos itens para se enquadrar na nova realidade de trabalho. Esta escala é composta por 20 itens, divididos por quatro dimensões que refletem diferentes graus de motivação: intrínseca (quatro itens, “Porque eu gosto de ser trabalhador das plataformas digitais; $\alpha = .86$), integrada (quatro itens; “Porque nesta minha etapa de vida é o emprego que prefiro”; $\alpha = .79$), identificada (quatro itens; “Porque aumenta a probabilidade de arranjar um emprego melhor no futuro”; $\alpha = .72$), introjetada (quatro itens; “Porque estar empregado é fundamental para a minha vida”; $\alpha = .71$) e extrínseca (quatro itens; “Porque me permite ganhar dinheiro”; $\alpha = .70$), pontuados numa escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= não, de todo a 7= totalmente).

3.3. Procedimentos

De forma a corresponder aos objetivos propostos e testar as hipóteses anteriormente apresentadas foi utilizada uma metodologia quantitativa, com recurso ao processo de amostragem por bola de neve, tendo como único critério de inclusão ser trabalhador de plataformas digitais. Esta metodologia permite a recolha de dados através de um questionário ou procedimento de análise de dados (i.e., gráficos ou estatísticas) com o objetivo de gerar ou utilizar dados numéricos (Saunders et al., 2009). Desse modo, foi elaborado um questionário dividido em a) dados sócio-demográficos e b) as escalas utilizadas (cf. Anexo A). Aos participantes foi assegurado o anonimato e confidencialidade dos dados, sendo apenas utilizados para fins de investigação científica. Para a construção da primeira parte do questionário, relativo aos dados sócio-demográficos, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a trabalhadores das plataformas digitais disponíveis para auxiliar na compreensão desta nova realidade no mercado de trabalho atual.

O questionário foi realizado através da plataforma *Qualtrics* e a distribuição do link foi praticada por diferentes canais de comunicação *online* e presencial, nomeadamente por redes sociais (*instagram*, *facebook* e *linkedin*), através de mensagem ou em grupos privados de trabalhadores de plataformas digitais; contacto por e-mail com empresas do setor; e entrega do questionário *online* nos locais físicos de trabalho (e.g., *McDonald's*). A recolha de dados esteve disponível entre o dia 19 de fevereiro e o dia 3 de maio de 2021.

Posteriormente, recorreu-se ao programa IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versão 27 para a caracterização da amostra e testagem das hipóteses que compõem o presente estudo.

4. Resultados

4.1. Tratamento de dados preliminares

Antes de serem realizadas as análises estatísticas de acordo com as hipóteses anteriormente apresentadas foram testados os pressupostos de normalidade das variáveis em estudo. Todas as variáveis apresentaram a assimetria entre -3 e 3 e a curtose entre -10 e 10, verificando-se que não existiram sérios desvios à normalidade.

4.2. Análise de dados estatísticos

Com o objetivo de testar a H1 foram realizadas três análises de regressão linear simples para cada relação entre a PSO (variável independente) e o compromisso afetivo, confiança e

identificação organizacional (variáveis dependentes). Desse modo, os resultados mostraram que a PSO prediz positivamente o compromisso afetivo [$F(1, 270) = 70.62, p < .001, R^2 = .21, b = .60, \beta = .46, t = 8.40$] a confiança organizacional [$F(1, 270) = 107.06, p < .001, R^2 = .29, b = .76, \beta = .53, t = 10.35$] e a identificação organizacional [$F(1, 270) = 13.18, p < .001, R^2 = .05, b = .29, \beta = .22, t = 3.63$]. Assim, e conforme esperado, os resultados permitiram corroborar a H1. A PSO prediz positivamente maiores níveis de compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional.

Posteriormente, foram conduzidas análises de moderação, com recurso à ferramenta macro *PROCESS* do SPSS (Hayes, 2018; Modelo 1; 10 000 *bootstraps*), para testar as hipóteses entre o papel moderador da motivação intrínseca entre a relação da PSO e o compromisso afetivo, a confiança e a identificação organizacional. Para a sua realização, a motivação intrínseca foi codificada numa escala dicotômica (i.e., 0 = motivação alta e 1 = motivação baixa).

Desse modo, para a H2a, que postulava que quanto mais elevada a motivação intrínseca, mais positivo é o efeito entre a relação entre PSO e o compromisso afetivo, os resultados permitiram concluir que, apesar do modelo ser significativo [$F(3, 184) = 36.42, p < .001, R^2 = .37$], a interação não o é ($b = -.169, t = -1.05, p = .295$). Assim, concluiu-se que a motivação intrínseca não modera a relação entre a PSO e o compromisso afetivo, não sendo corroborada a H2a. Para a H2b, que postulava que quanto mais elevada a motivação intrínseca, mais positivo é o efeito entre a relação entre PSO e a confiança organizacional, os resultados mostraram que, apesar do modelo ser significativo, [$F(3, 184) = 38.47, p < .001, R^2 = .39$], a interação não o é ($b = -.03, t = -.17, p = .862$). Desta forma, a motivação intrínseca não modera a relação entre a PSO e a confiança organizacional, não sendo corroborada a H2b. Para a H2c, que postulava que quanto mais elevada a motivação intrínseca, mais positivo é o efeito entre a relação entre PSO e a identificação organizacional, os resultados mostraram que, apesar do modelo ser significativo, [$F(3, 184) = 10.79, p < .001, R^2 = .15$], a interação não o é ($b = -.21, t = -1.05, p = .294$). Desse modo, concluiu-se que, a motivação intrínseca não modera a relação entre a PSO e a identificação organizacional, não sendo corroborada a H2c.

Na sequência das análises efetuadas anteriormente, percebeu-se que a PSO prediz positivamente as variáveis dependentes, e apresenta uma relação direta e positiva com a motivação intrínseca, assim foram realizadas algumas análises exploratórias considerando a motivação intrínseca enquanto variável mediadora. Estas análises foram realizadas com recurso à ferramenta macro *PROCESS* do SPSS (Hayes, 2018; modelo 4; 10 000 *bootstraps*). Nestas novas análises a motivação intrínseca foi utilizada como variável contínua (i.e., escala tipo *Likert* de 7 pontos).

Na primeira análise de mediação, o compromisso afetivo foi analisado como variável dependente, a PSO como preditor e a motivação intrínseca como variável mediadora. O modelo foi significativo (mediador incluído), $F(2,224)= 59.94, p<0.001$, e foi responsável por 59% da variância; efeito indireto em relação à motivação intrínseca: $b= .15, SE= .04, p< 0.001$, CI de 95% [.08, .24]; efeito total: $b= .57, SE= .08, t= 7.12, p< 0.001$, CI de 95% [.41, .72]; efeito direto: $b= .41, SE= .07, t= 5.56, p< 0.001$, CI de 95% [.27, .56]. Desse modo, o efeito da relação entre PSO com o compromisso afetivo foi mediado em 27.21% pela motivação intrínseca. Na segunda análise de mediação, a confiança organizacional foi analisada como variável dependente, a PSO como preditor e a motivação intrínseca como variável mediadora. O modelo foi significativo (mediador incluído), $F(2, 224)= 48.36, p< 0.001$, e foi responsável por 55% da variância; efeito indireto em relação à motivação intrínseca: $b= .08, SE= .03, t= 7.97, p<.001$, CI de 95% [.03 .15]; efeito total: $b= .76, SE= .08, t= 9.06, p<.001$, CI de 95% [.60, .93]; efeito direto: $b= .68, SE= .08, t= 7,97, p<.001$, CI de 95% [.52, .85]. Assim, o efeito da relação entre a PSO e a confiança organizacional foi mediado em 103.54% pela motivação intrínseca. Para a terceira análise de mediação, a identificação organizacional foi analisada como variável dependente, a PSO como preditor e a motivação intrínseca como variável mediadora. Os resultados mostraram que o modelo é significativo, $F(2, 224)= 18.70, p<0.001$, sendo que nesta relação 45% da relação entre a PSO e a identificação organizacional foi explicada pelo efeito de mediação da motivação intrínseca.

5. Discussão

O trabalho nas plataformas digitais mostra-se como sendo a nova realidade no mercado atual, surgindo, assim, a necessidade em compreender pormenorizadamente estes trabalhadores e a realidade inerente a este novo modelo de trabalho flexível. Assim sendo, a partir de estudos e relatórios realizados (Abílio et al., 2020; Berg et al., 2020; Pesole et al., 2018) com esta população verificou-se que existem diferenças comparativamente ao padrão internacional destes trabalhadores e a amostra do presente estudo. Desse modo, o perfil demográfico desses trabalhadores remete para uma faixa etária jovem entre os 33 e 34 do sexo masculino, sendo que na presente amostra verifica-se que a prevalência ocorre sobre o mesmo sexo, mas a média de idades incide nos 41 anos, correspondendo à Geração Y. Ainda assim, o estudo de Churchill e Craig (2019) demonstrou que o sexo masculino prevalece no trabalho das plataformas digitais, e que se destacou nas tarefas relacionadas com o transporte, um dos serviços mais mencionados no presente estudo. Relativamente às habilitações académicas percebeu-se que as qualificações

destes trabalhadores remete para o ensino superior, mas no presente estudo a maior incidência recai sobre o 12º ano, ainda que participantes apresentem qualificações superiores. Ainda de acordo com os estudos realizados percebeu-se que as motivações dos trabalhadores nas plataformas digitais eram, sobretudo, obter um rendimento extra, oportunidade de obter remuneração mais elevada que noutros empregos, bem como a oportunidade para o mercado de trabalho ou por questões de saúde. Este estudo mostra-se congruente com os resultados mais mencionados na população portuguesa, tendo sido acrescentada a flexibilidade no horário de trabalho. De facto, através do estudo de Mantymaki et al. (2019) verificou-se que o motivo fortemente referido remete para a flexibilidade no trabalho sem supervisão constante. Além disso, o relatório de Pesole et al. (2018) demonstrou que a maioria dos trabalhadores de plataformas digitais realiza a sua atividade em mais do que um tipo de serviços e em duas ou mais plataformas, o que se tornou consistente com a amostra em estudo. De facto, com a presente amostra percebeu-se que os participantes realizam entregas de refeições e transporte de passageiros, desempenhando a sua atividade em duas ou mais plataformas, sendo a *Uber*, *UberEats* e a *Bolt*, com maior adesão na amostra.

A recolha destes dados foi realizada durante a pandemia de Covid-19 e, por isso, torna-se necessário refletir que as diferenças encontradas entre as características da amostra e os resultados de estudos anteriores, podem ser justificadas pela crise económica e pelo aumento do desemprego, consequências associadas à pandemia e aos recorrentes confinamentos. Ainda no que concerne à situação pandémica de Covid-19, percebeu-se que em 90% dos participantes, a plataforma digital em que os mesmos desempenham a sua atividade proporcionou linhas orientadoras para a situação específica da pandemia e os cuidados a adotar para a segurança dos trabalhadores e dos clientes. Porém, os gastos provenientes dos materiais de segurança não foram assegurados ou reembolsados pelas respetivas plataformas, repercutindo o aumento dos custos para o próprio trabalhador. Em consonância, no estudo de Abílio et al. (2020) constatou-se que, na sua maioria, os parceiros também referiram que a plataforma encarregou-se de fornecer orientações para a segurança de todos os envolvidos, e que os custos foram transferidos para os mesmos.

Posto isto, o presente estudo pretende analisar se a PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz positivamente o seu compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional e, além disso, avaliar se a motivação intrínseca modera a relação entre a PSO e cada um dos seus consequentes individualmente. De forma geral, ao contrário do esperado, os resultados apenas permitiram suportar a hipótese 1.

Assim sendo, os resultados da H1 permitiram concluir que a PSO nos trabalhadores de plataformas digitais também é capaz de predizer positivamente o compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional. Como já refletido anteriormente, esta relação positiva foi comprovada em relações tradicionais de emprego (Neves & Eisenberger, 2014; O’Driscoll & Randall, 1999) e em relações contingentes (Chambel & Sobral, 2011; Chambel et al., 2016; Correio & Correio, 2017; Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Koene & Van Riemsdijk, 2005), sendo que nestes últimos apenas foram conduzidos estudos sobre o compromisso afetivo sob relações de troca social. Por esse motivo, considera-se que, efetivamente, a PSO constitui uma variável muito relevante com a capacidade de influenciar positivamente atitudes e comportamentos, como consequência da relação que os indivíduos estabelecem com o seu contexto laboral (Ng, 2015). Neste caso em específico, os trabalhadores das plataformas digitais não detêm uma organização física (Jabari et al., 2019), mas verifica-se que independentemente desta relação contingente com características muito particulares, os trabalhadores desenvolvem relações de troca social através da plataforma digital, pela qual desempenham a sua atividade. Na sequência da investigação científica com trabalhadores contingentes verifica-se que quando estes percecionam que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar, proporciona a satisfação das suas necessidades no trabalho, e os colaboradores tendem a responder de acordo com a comportamento favorável recebido (Chambel et al., 2016). Como consequência desse tratamento favorável, os trabalhadores vêm a relação de trabalho positiva e desenvolvem atitudes e comportamento positivos, sob forma de compromisso afetivo (e.g., Chambel et al., 2015), confiança (Neves & Eisenberger, 2014) e identificação organizacional (Zorlu et al., 2019). Aliás, os colaboradores que vivenciem experiências emocionalmente satisfatórias no seu contexto laboral tendem a percecionam que existe a preocupação com o seu bem-estar e, conseqüentemente, serão desenvolvidos sentimentos de ligação emocional e identificação organizacional (Rhoades et al., 2001). Assim, torna-se possível contrastar a perspectiva de Hoge et al. (2015), no sentido este defende que o trabalho contingente caracteriza-se pela incerteza e pela insegurança no trabalho e que estes fatores promovem atitudes e comportamentos negativos por parte dos trabalhadores nestas relações de emprego. Uma outra justificação para este resultado pode estar relacionada com o facto destes trabalhadores considerarem que o suporte recebido pela plataforma é suficiente e necessário para que se desenvolvam atitudes positivas, mesmo não se encontrando a desempenhar a sua atividade numa organização física e, conseqüentemente, obter apoio presencial.

No que se refere às hipóteses de moderação, ao contrário do esperado, não se confirmou o papel moderador da motivação intrínseca nas relações estabelecidas entre a PSO e o

compromisso afetivo, a confiança e a identificação organizacional dos trabalhadores de plataformas digitais. De facto, esperava-se que a motivação intrínseca teria a capacidade de amplificar o efeito positivo verificado nas relações anteriormente descritas. No que se refere especificamente à H2a postulava que a motivação intrínseca mais elevada teria um efeito de interação mais positivo na relação entre PSO e o compromisso afetivo, a mesma hipótese não foi corroborada. Contudo, a partir da análise de mediação percebeu-se a existência de um efeito de mediação da motivação intrínseca na relação entre a relação da PSO e o compromisso afetivo. A H2b postulava que a motivação intrínseca mais elevada teria um efeito de interação mais positivo na relação entre PSO e a confiança organizacional, a mesma hipótese não foi corroborada. Sendo que a partir da análise de mediação percebeu-se que existe um efeito de mediação da motivação intrínseca na relação entre a PSO e a confiança organizacional. Por último, a H2c postulava que a motivação intrínseca mais elevada teria um efeito de interação mais positivo na relação entre PSO e a identificação organizacional, a mesma hipótese não foi corroborada. No entanto, a partir da análise de mediação percebeu-se que a motivação intrínseca medeia a relação entre a relação da PSO e a identificação organizacional.

Assim sendo, os resultados mostraram que a motivação intrínseca apresenta-se como uma variável mediadora com influência sobre as relações estudadas nos trabalhadores de plataformas digitais, sendo esta uma motivação que consiste na realização de uma ação pela sua própria vontade e satisfação (Legault, 2016; Ryan & Deci, 2000). Estes resultados podem ser explicados pela relação direta e positiva que se estabelece entre a PSO e a motivação intrínseca, sendo esta uma relação já verificada no contexto organizacional (Gillet et al., 2013). Os colaboradores quando percebem que a organização se preocupa com o seu bem-estar e valoriza as suas contribuições, a sua motivação é passível de ser alterada para formatos mais autónomos (Gagné et al., 2010; Lavigne & Vallerand, 2010). De facto, esta relação positiva mostra-se como sendo uma justificação pertinente e que permite mediar positivamente as relações previamente analisadas nestes trabalhadores. Para além da relação entre a variável independente e a variável mediadora, percebeu-se que a motivação intrínseca apresenta uma relação positiva com o compromisso afetivo, o que se mostra consistente com os estudos realizados neste contexto (Buch, 2015; Gagné & Deci, 2005; Gagné et al., 2008; Ryan, 2010).

6. Conclusão

6.1. Limitações e sugestões futuras

Com a realização do presente estudo torna-se pertinente reconhecer alguns dos constrangimentos encontrados ao longo do seu desenvolvimento, uma vez que podem ser considerados como limitações. Primeiramente, as plataformas digitais mostram-se como sendo uma relação de trabalho contingente muito recente a nível mundial e, por isso, ainda carecem de estudos que nos permitam conhecer pormenorizadamente estes trabalhadores sobre as suas relações de trabalho. Outra limitação relaciona-se com a pandemia de Covid-19, no sentido em que impossibilitou a recorrente deslocação aos locais físicos destes trabalhadores para a entrega dos questionários em formato papel devido às proibições colocadas pelo Governo Português e pela Direção Geral de Saúde. Ainda relativamente à recolha dos dados, outro constrangimento incidiu sobre o facto do questionário só ter sido realizado em língua portuguesa e constituir uma limitação para o preenchimento dos trabalhadores que ainda não dominem a mesma língua. Através dos dados recolhidos percebeu-se que, na sua maioria, a amostra foi constituída pela população portuguesa, existindo uma pequena percentagem de trabalhadores de outras nacionalidades, o que pode ser uma possível justificação para esses resultados. Por fim, outra limitação pode ter que ver com a amostra em estudo não ser abrangente quanto às plataformas digitais que operam no mercado de trabalho atual, estando muito focada apenas na *Uber*, *UberEats*, *Glovo*, *Bolt*, ainda que o número da amostra seja satisfatório. Para fazer face a esta limitação, verificou-se que algumas das empresas do setor contactadas para a participação no estudo não foram identificadas nos dados recolhidos.

Relativamente a sugestões futuras, proponho que o mesmo estudo seja replicado para outros trabalhadores de plataformas digitais ou replicado noutros países. Além disso, como o trabalho nas plataformas digitais apresenta-se como uma opção de trabalho para qualquer faixa etária, poderá ser interessante um estudo que compreenda as características, motivações e perspetivas sobre as diferentes gerações nas relações de trabalho digital. Uma outra direção futura poderá ser a utilização de uma variável mediadora (e.g., condições de trabalho ou desempenho no trabalho) na relação entre a PSO e as variáveis dependentes utilizadas no presente estudo, por forma a perceber se poderá existir efeito de mediação nas relações com os trabalhadores de plataformas digitais. Por fim, verifica-se a realização de estudos qualitativos, fora de Portugal, onde o trabalho nas plataformas digitais está presente em maior dimensão.

Esta metodologia de estudo poderá ser interessante para explorar pormenorizadamente estes trabalhadores no contexto específico em Portugal.

6.2. Implicações práticas

Com a evolução tecnológica, as plataformas digitais não só permitiram a exploração de novas formas de organização e realização de trabalho, como também proporcionaram novas oportunidades para os trabalhadores no contexto atual. Estas constituem uma nova tipologia de emprego que difere substancialmente das relações adotadas no mercado de trabalho (Dunn, 2020). De facto, os trabalhadores inseridos nesta modalidade de trabalho contingente realizam a sua atividade laboral através de uma plataforma digital e, conseqüentemente, as suas relações de trabalho tornaram-se mais individualizadas (Souza & Meinberg, 2017; Tran & Sokas, 2017). Em Portugal, conforme a pesquisa realizada, as plataformas digitais são um tema que não apresenta nenhuma investigação académica, pelo que o presente estudo pretende contribuir para o conhecimento sobre as relações de trabalho que se estabelecem entre os trabalhadores e as plataformas digitais, especificamente na população portuguesa.

Neste sentido, verificou-se que os trabalhadores em plataformas digitais também apresentam a capacidade para desenvolver relações de troca social através da PSO com resultado no compromisso afetivo, confiança e identificação organizacional. Por isso, torna-se muito importante que as plataformas digitais continuem a promover ativamente a sua atividade e o respetivo suporte para que sejam desenvolvidas respostas positivas para a relação dos trabalhadores com a mesma. Além disso, o presente estudo também segue a sugestão futura mencionada por Spreitzer (2017), no sentido em que se tornava necessário o estudo da identificação organizacional em relações contingentes, tendo sido aplicado em trabalhadores de plataformas digitais. Para além disso, percebeu-se que a motivação intrínseca não se mostra como variável moderadora nestas relações, mas repercutiu resultados interessantes enquanto variável mediadora.

7. Referências Bibliográficas

- Abuhamdeh, S., Csikszentmihalyi, M., & Jalal, B. (2015). Enjoying the possibility of defeat: Outcome uncertainty, suspense, and intrinsic motivation. *Motivation and Emotion*, 39, 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11031-014-9425-2>
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia: Social and Behavioural Sciences*, 30, 1103–1108. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.21>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. (2020). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. *Bureau Internacional do Trabalho*. ISBN [972-704-431-3](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.21)
- Binotto, E., & Nakayama, M. (2000). Os reflexos das mudanças no mundo do trabalho. *Revista Eletrônica de Administração*, 16(2). <http://hdl.handle.net/10183/19421>
- Blau, P. (1964). Justice in social exchange. *Sociology calinquiry*. University of Chicago.
- Blancharda, C., Maska, L., Vallerand, R., Sablonnie`rec, R., & Provencher, P. (2007). Reciprocal relationships between contextual and situational motivation in a sport setting. *Psychology of Sport and Exercise*, 8, 854–873. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2007.03.004>
- Broeck, A., Lens, W., Witte, H., & Coillie, V. (2013). Unravelling the importance of the quantity and the quality of workers' motivation for well-being: A person-centered perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 69-78. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.11.005>
- Buch, R. (2015). Leader–member exchange as a moderator of the relationship between employee–organization exchange and affective commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(1), 59-79. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.934897>
- Cagliano, R., Caniato, F., Longoni, A., & Spina, G. (2014). Alternative uses of temporary work and new forms of work organization. *Production Planning and Control*, 25, 762-782. <https://doi.org/10.1080/09537287.2012.750387>
- Cappelli, P., & Keller, J. R. (2013b). Classifying work in the new economy. *Academy of Management Review*, 38(4), 575-596. <https://doi.org/10.5465/amr.2011.0302>

- Cappelli, P., & Keller, J. R. (2013a). A study of the extent and potential causes of alternative employment arrangements. *Industrial and Labor Relations Review*, 66(4), 874-901. <https://doi.org/10.1177/001979391306600406>
- Celep, C., & Yilmazturk, O. (2012). The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 46, 5763 – 5776. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.512>
- Chambel, M., Sobral, F., & Castanheira, F. (2016). Temporary agency versus permanent workers: A multigroup analysis of human resource management, work engagement and organizational commitment. *Economic and Industrial Democracy*, 37(4). <https://doi.org/10.1177/0143831X14550695>
- Chambel, M., Sobral, F., Espada, M., & Cural, L. (2015). Training, exhaustion, and commitment of temporary agency workers: A test of employability perceptions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24, 15-30. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.849246>
- Chambel, M., & Sobral, F. (2011). Training is an investment with return in temporary workers: A social Exchange perspective. *Career Development International*, 16(2), 161-177. <https://doi.org/10.1108/13620431111115613>
- Churchill, B., & Craip, L. (2019). Gender in the gig economy: Men and women using digital platforms to secure work in Australia. *Journal of Sociology*, 55(4). <https://doi.org/10.1177/1440783319894060>
- Connelly, C. E., & Gallagher, D. G. (2004). Emerging trends in contingent work research. *Journal of Management*, 30, 959-983. DOI:[10.1016/j.jm.2004.06.008](https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.008)
- Constantiou, I., Tuunainen, V., & Marton, A. (2017). Four models of sharing economy platforms. *Research Gate*, 16(4).
- Correio, F., & Correio, B., (2017). Uma análise das relações entre suporte organizacional e comprometimento duplo de empregados no modelo outsourcing. *Revista de Ciências da Administração*, 19(49), 44-56. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2017v19n49p44>
- Coyle-Shapiro, J. A.-M., & Kessler, I. (2002). Contingent and non-contingent working in local government: Contrasting psychological contracts. *Public Administration*, 80, 77–101. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00295>
- David, B., Chalon, R., & Yin, C. (2016, October 31- November 4). *Sistemas Colaborativos e Economia Compartilhada (Uberização): Princípios e Estudo de Caso*. Conferência Internacional sobre Tecnologias e Sistemas de Colaboração (CTS), Orlando: EUA.

- Deci, E., Olafsen, A., & Ryan, R. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- De Jong, J., Cuyper, N., Witter, H., Sila, I., & Bernhard-Oettel, C. (2009). Motives for accepting temporary employment: A typology. *International Journal of Manpower*, 30(3), 237-252. <https://doi.org/10.1108/01437720910956745>
- Dunn, M. (2020). Making gigs work: Digital platforms, job quality and worker motivations. *New technology, work and employment*, 35(2). <https://doi.org/10.1111/ntwe.12167>
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2010). Intrinsic motivation as a moderator on the relationship between perceived job autonomy and work performance. *European journal of work and organizational psychology*, 20(3), 367-387. <https://doi.org/10.1080/13594321003590630>
- Eisenberger, R., Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101-104. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/12318-000>
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59. DOI: [10.1037/0021-9010.75.1.51](https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51)
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Frenkel, S., & Yu, C. (2011). Managing coworker assistance through organizational identification. *Human Performance*, 24, 387-404. <https://doi.org/10.1080/08959285.2011.614301>
- Gagné, M., & Deci, E. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331–362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M.H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The motivation at work scale: Validation in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70(4) 628–646. DOI: [10.1177/0013164409355698](https://doi.org/10.1177/0013164409355698)

- Gillet, N., Gagné, M., Sauvagère, S., & Fouquereau, E. (2013). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 450-460. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.665228>
- Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A., & Fouquereau, E. (2013). Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction, organizational identification and job performance: The mediating role of need satisfaction and perceived organizational support. *Journal of Advanced Nursing*, 69(11), 2560–2571. <https://doi.org/10.1111/jan.12144>
- Giunchi, M., Chambel, M. J., & Ghislieri, C. (2015). Contract moderation effects on temporary agency workers' affective organizational commitment and perceptions of support. *Personnel Review*, 44, 22-38. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2014-0061>
- Graves, L., & Luciano, M. (2013). Self-determination at work: Understanding the role of leader-member exchange. *Motivation and Emotion*, 37, 518–536. <https://doi.org/10.1007/s11031-012-9336-z>
- Gupta, V., & Agarwal, U. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behavior, and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817. DOI: [10.1111/jan.13043](https://doi.org/10.1111/jan.13043)
- Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. (2016). The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption. *Journal of the association for information science and technology*, 67(9), 2047–2059. <https://doi.org/10.1002/asi.23552>
- Hayes, A. (2018). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: A regression-based approach*. (2nd Ed.).
- He, H., Pham, H., Baruch, Y., & Zhu, W. (2014). Perceived organizational support and organizational identification: Joint moderating effects of employee exchange ideology and employee investment. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(20), 2772-2795. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2014.908315>
- Jabagi, N., Croteau, A.M., Andebrand, L., & Marsan, J. (2019). Gig-workers' motivation: Thinking beyond carrots and sticks. *Journal of Managerial Psychology*, 34(4), 192-213. DOI: [10.1108/JMP-06-2018-0255](https://doi.org/10.1108/JMP-06-2018-0255)
- Kalleberg, A. L. (2012). Job quality and precarious work: Clarifications, controversies, and challenges. *Work and Occupations*, 39(4). <https://doi.org/10.1177/0730888412460533>

- Kalleberg, A. (2000). Nonstandard employment relations: Part-time, temporary and contract work. *Annual Review of Sociology*, 26, 341-365. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.341>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite: The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53, 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Katz, L., & Krueger, A. (2016). The rise and nature of alternative work arrangements in the United States 1995–2015. *Journal of management*, 72(2). <https://doi.org/10.1177/0019793918820008>
- Kim, K., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 558–583. <https://doi.org/10.1002/job.2081>
- Komiyama, R., & McMorris, A. (2017). Examining international students motivation to read in english from a self-determination theory perspective. *The Catesol Journal*, 29(2), 61-80.
- Kurtosis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 20(10), 1–31. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Kurtosis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, M., & Stewart, K. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytical assessment of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1888. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., & Nerstad, C. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes?. *Journal of Economic Psychology*, 61, 244-258. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.05.004>
- Lavigne, G., & Vallerand, R. J. (2010). The dynamic process of influence between contextual and situational motivation: A test of the hierarchical model in a science education setting. *Journal of Applied School Psychology*, 40, 2343-2359. DOI:[10.1111/j.1559](https://doi.org/10.1111/j.1559)
- Levinson, H. (1995). Reciprocation: The Relationship between man and organization. *Sage Publications*, 9(4), 370-390.
- Legault, L. (2016). Intrinsic and Extrinsic Motivation. *Research Gate*. DOI: [10.1007/978-3-319-28099-8_1139-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8_1139-1)

- Lopes, S., & Chambel, M. (2013). Motives for being temporary agency worker: Validity study of one measure according to the self-determination theory. *Social Indicators Research*. DOI: [10.1007/s11205-013-0273-3](https://doi.org/10.1007/s11205-013-0273-3)
- Mael, F., & Ashforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of organizational behavior*, 13, 103-123.
- Mantymaki, M., Baiyere, A., & Islam, A. K. M. (2019). Digital platforms and the changing nature of physical work: Insights from ride-hailing. *International Journal of Information Management*, 49, 452-460. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.007>
- Marique, G., Stinglhamber, F., Desmette, D., Caesens, G., & Zanet, F. (2012). The relationship between perceived organizational support and affective commitment: A social identity perspective. *Group & Organization Management*, 38(1), 68–100. DOI: [10.1177/1059601112457200](https://doi.org/10.1177/1059601112457200)
- McCrindle, M. (2012). *Generations Defined*. <https://mccrindle.com.au/wp-content/uploads/2018/03/Generations-Defined-Sociologically.pdf>
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. DOI: [10.1037/0021-9010.78.4.538](https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538).
- Meyer, J. P., Bobocel, D. R., & Allen, N. J. (1991). Development of organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal study of the pre and post-entry influences. *Journal of Management*, 17, 717-733. <https://doi.org/10.1177/014920639101700406>
- Montalegre, R., & Cascio, W. F. (2017). Technology-driven changes in work and employment. *Communications of the ACM*, 60(12), 60-67.
- Muneer, S. (2014). An incorporated structure of perceived organizational support, knowledge-sharing behavior, organizational trust and organizational commitment: A strategic knowledge management approach. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1), 42-57.
- Neves, P., & Eisenberger, R. (2014). Perceived organizational support and risk taking. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 187-205. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2011-0021>.
- Ng, T. W. H. (2015). The incremental validity of organizational commitment, organizational trust, and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 88, 154-163. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.03.003>

- Ngo, H., Loi, R., Foley, S., Zheng, N., & Zhang, L. (2013). Perceptions of organizational context and job attitudes: The mediating effect of organizational identification. *Asia Pacific Journal Management*, 30, 149–168. DOI: [10.1007/s10490-012-9289-5](https://doi.org/10.1007/s10490-012-9289-5)
- Ntoumanis, N., & Standage, M. (2009). Morality in Sport: A self-determination theory perspective. *Journal of Applied Sport Psychology*, 4, 365-380. <https://doi.org/10.1080/10413200903036040>.
- O’Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards and employees job involvement and organizational commitment. *Applied Psychology: An international review*, 48, 197-209. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1999.tb00058.x>
- Oliveira, N., Pessoa, Y., & Pessoa, C. (2019, August 20-23). *Hiperflexibilização como fator de precarização do trabalho no seio dos sistemas de serviço de produto (ssps) da economia do compartilhamento*. IX Jornadas de Internacional de Políticas Públicas. DOI: [10.1109/CTS.2016.0029](https://doi.org/10.1109/CTS.2016.0029).
- Pascoal, C. (2018). *Insegurança e bem-estar no trabalho nos trabalhadores temporários de agência: O papel moderador da motivação* (Dissertação de Mestrado). Disponível no repositório da Universidade de Lisboa: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/16044>.
- Patrick, H., & Williams, G. (2012). Self-determination theory: Its application to health behavior and complementarity with motivational interviewing. *International Journal of Behavior Nutrition and Physical Activity*, 9(18). <https://doi.org/10.1186/1479-5868-9-18>
- Pesole, A., UrziBrancati, M.C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González Vázquez, I. (2018). Platform workers in Europe. *Publication’s office of the european union: Luxemburgo*. Doi:[10.2760/742789](https://doi.org/10.2760/742789)
- Raj, D. (2017). Motivation in the workplace to improve the employees performance. *International Journal of Advance Research and Development*, 2(6).
- Raj, M., Sundararajan, A., & You, C. (2020). COVID-19 and Digital Resilience: Evidence from Uber Eats.
- Ramalho, F., & Junior, J. (2016). A Emergência do compartilhamento: O futuro da sociedade é colaborativo?. *Revista NAU Social*, 7(12), 31-36. <http://dx.doi.org/10.9771/ns.v7i12.31347>
- Richards, K., Washburn, N., & Lee, Y. (2020). Understanding emotional labor in relation to physical educators perceived organizational support, affective commitment, and job satisfaction. *Journal of Teaching in Physical Education*, 39, 236-245. <https://doi.org/10.1123/jtpe.2019-0029>

- Richardson, L. (2015). Performing the sharing economy. *Geoforum*, 67, 121-129.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. DOI: [10.1037//0021-9010.87.4.698](https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.4.698)
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825–836. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825>
- Ryan, R., & Deci, E. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Ryan, J. (2010). An examination of the factor structure and scale reliability of the work motivation scale, the motivation sources inventory. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(6), 1566–1577. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00629>
- Ryan, R., & Deci, E. (2000b). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychological Association*, 55, 68-78. DOI: [10.1037/110003-066X.55.1.68](https://doi.org/10.1037/110003-066X.55.1.68)
- Ryan, R., & Deci, E. (2000a). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54–67. <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Salleh, S., Zahari, A., Said, N., Rapidah, S., & Ali, O. (2016). The Influence of Work Motivation on Organizational Commitment in the Workplace. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(58), 139-143. ISSN: 2090-4274
- Salman, J., & Fujita, J. (2018). Inovações tecnológicas baseadas na economia colaborativa ou economia compartilhada e a legislação brasileira: O caso uber. *Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável*, 4(1), 92-112.
- Santos, J., & Gonçalves, G. (2010). Contribuição para a adaptação portuguesa da escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986). *Laboratório de Psicologia*, 8(2), 213-223. <https://doi.org/10.14417/lp.642>
- Silva, R. R., & Alves, F. D. (2010, setembro). A relação entre a confiança do empregado na organização e o sistema organizacional predominante estudo de caso de uma prestadora de serviço. *Anais do VIII SEMEAD - Seminários de Administração*. São Paulo, SP, Brasil.

- Shukla, A., & Rai, H. (2015). Linking perceived organizational support to organizational trust and commitment: Moderating role of psychological capital. *Global Business Review*, 16(6), 981-996. <https://doi.org/10.1177/0972150915597599>
- Sobral, F., Ng, E., Castanheira, F., Chambel, M., & Koene, B. (2019). Dealing with temporariness: Generational effects on temporary agency workers' employment relationships. *Personnel Review*, 49(2), 406-424. DOI: [10.1108/PR-02-2018-0071](https://doi.org/10.1108/PR-02-2018-0071)
- Sobral, F., Chambel, M., & Castanheira, F., & Cesário, F. (2019). A Psychometric Assessment of a Human Resources Practice Measure for Temporary Agency Workers. *The Spanish Journal of Psychology*, 22(16), 1–10. <https://doi.org/10.1017/sjp.2019.18>
- Sobral, F., Chambel, M., & Castanheira, F. (2019). Managing motivation in the contact center: The employment relationship of outsourcing and temporary agency workers. *Economic and Industrial Democracy*, 40(2) 357–381. <https://doi.org/10.1177/0143831X16648386>
- Sobral, F. (2015). *Os meus, os teus e os nossos: Gerir e motivar os trabalhadores em relações triangulares de emprego* (Dissertação de Doutoramento). Disponível em Repositório da Universidade de Lisboa: <http://hdl.handle.net/10451/22516>
- Spreitzer, M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative Work Arrangements: Two Images of the New World of Work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473–99. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Sutherland, W., & Jarrahi, M. (2018). The sharing economy and digital platforms: A review and research agenda. *International Journal of Information Management*, 43, 328-341. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.07.004>
- Tian, Q., Zhang, L., & Zou, W. (2014). Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers: The mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.005>
- Todorou, J., & Moreira, M. (2005). O conceito de motivação na psicologia. *Revista brasileira de terapia comportamental e cognitiva*, 7(1). <https://doi.org/10.31505/rbtcc.v7i1.47>
- Tran, M., & Sokas, R. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), 63-66. Doi: [10.1097/JOM.0000000000000977](https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977)
- Tuzun, I. K., & Kelmci, R. A. (2012). Organizational and supervisory support in relation to employee turnover intentions. *Journal of Managerial Psychology*, 27(5), 518-534. <https://doi.org/10.1108/02683941211235418>

- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, relatedness, and competence at work: Construction and validation of a work-related basic need satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 981–1002. <https://doi.org/10.1348/096317909X481382>
- Zorlu, O., Avan, A., & Baytok, A. (2019). Perceived organizational support and organizational identification: The mediating role off it to organization. *Turizm Akademik Dergisi*, 5, 277-291.

8. Anexo

Anexo A. Questionário

Consentimento Informado

O presente estudo tem como principal objetivo compreender as especificidades dos trabalhadores das plataformas digitais e o tipo de relação/suporte que são suscetíveis de serem desenvolvidas nestas relações de trabalho.

A participação neste estudo é voluntária e anónima, tendo o direito de poder desistir a qualquer momento do estudo. A informação recolhida destina-se unicamente para fins de investigação e os dados serão tratados de forma coletiva.

O presente estudo é desenvolvido por uma equipa de investigação com o apoio do CEDH - Research Centre for Human Development da Faculdade de Educação e Psicologia, Universidade Católica Portuguesa, Porto. Para qualquer esclarecimento adicional poderá contactar as investigadoras, Bruna Loureiro e Telma Almeida, através dos seguintes e-mails: 328319001@ucpcrp.pt e/ou 320116054@ucpcrp.pt. Para contactar com a supervisora do projeto, Professora Filipa Sobral, poderá fazê-lo através do e-mail: fsobral@porto.ucp.pt.

Muito obrigada pela sua colaboração.

Para avançar no questionário e se concorda em participar, por favor assinale a opção abaixo:

- Li e tomei conhecimento do objetivo desta investigação, dando autorização para a utilização dos meus dados para fins académicos com garantia de anonimato e confidencialidade. Tomei ainda conhecimento que tenho o direito de recusar a qualquer momento a participação no estudo.

Dados sócio-demográficos

1. Género

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

2. Habilitações

- < 9º ano
- 9º ano
- 12ºano
- Frequência universitária
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

3. Idade: _____

4. Nacionalidade: _____

5. Estado civil

- Solteiro
- Casado/União
- Divorciado
- Viúvo

6. Número de filhos: _____

7. Atualmente, as plataformas digitais são a sua única atividade?

- Sim
- Não, concilio a minha atividade nas plataformas digitais com outro trabalho a tempo inteiro
- Não, concilio a minha atividade nas plataformas digitais com outro trabalho a tempo parcial
- Não, concilio a minha atividade nas plataformas digitais com os meus estudos

8. Antes de iniciar a sua atividade nas plataformas digitais, qual era a sua situação laboral? _____

9. Qual o principal motivo que o levou a inscrever-se nas plataformas digitais?

- Fiquei desempregado
- Obter um rendimento extra
- Ter maior flexibilidade no horário de trabalho
- Conciliar mais facilmente a vida pessoal e/ou académica com a profissional
- Conhecer novas pessoas
- Receber o salário semanalmente
- Outro motivo. Qual? _____

10. Em média, quantas horas dedica semanalmente ao conjunto das suas atividades profissionais? _____

11. Quantas dessas horas de trabalho são dedicadas às suas atividades nas plataformas digitais? _____

12. Em média, folga quantas vezes por semana nas plataformas digitais?

- Não tenho folgas
- Entre 1 a 2 dias
- 3 dias ou mais

13. Em média, qual o seu vencimento semanal bruto (i.e., antes de impostos) nas plataformas digitais?

- < 250€
- Entre 250€ e 500€
- Entre 500€ e 1000€
- 1000€

14. Quais as plataformas digitais em que está inscrito?

- Uber
- UberEats
- Kapten
- Cabify
- Takeaway.com
- Glovo
- Outras. Quais? _____

15. Das plataformas digitais referidas anteriormente, em qual está mais ativo?

16. Quando iniciou o processo de inscrição na plataforma digital onde está mais ativo, quanto tempo demorou até a conta estar ativada? _____

17. Caso se aplique, indique qual o meio de transporte que utiliza para realizar o seu trabalho na plataforma digital em que está mais ativo?

- Carro
- Mota
- Bicicleta
- Outro. _____

18. Quem define o seu horário de trabalho na plataforma digital onde está mais ativo?

- Eu próprio
- Aplicação

19. Na plataforma digital onde está mais ativo, como se estabelece a relação contratual?

- Sou trabalhador independente (recibos verdes) e estou diretamente inscrito na plataforma
- Sou trabalhador independente (recibos verdes) e trabalho para uma empresa de prestação de serviços que, por sua vez, tem uma relação direta com a plataforma
- Tenho um contrato a termo firmado diretamente com a plataforma
- Tenho um contrato a termo firmado com uma empresa de prestação de serviços que, por sua vez, tem uma relação direta com a plataforma
- Outro. Qual? _____

20. Na plataforma digital onde é mais ativo, existe algum apoio extra salarial, que suporte os custos provenientes da sua atividade (e.g., gasolina, equipamento, manutenção dos veículos e equipamentos, etc.)?

- Sim
- Não

21. Na plataforma digital onde é mais ativo, existe alguma compensação extra salarial relacionada com a avaliação de clientes, o facto de trabalhar em épocas festivas, quando está mau tempo, etc.?

- Sim
- Não
- Se sim, quais? _____

22. Em período de pandemia, a plataforma digital em que está mais ativo proporcionou-lhe indicações de como agir e/ou quais as medidas a adotar para sua segurança e segurança dos clientes?

- Sim
- Não

23. Em período de pandemia, a plataforma digital em que está mais ativo oferece ou assegura o reembolso dos custos inerentes às máscaras, álcool-gel, etc?

- Sim
- Não

24. Em período de pandemia, considera que houve um aumento significativo do volume de trabalho na plataforma digital em que está mais ativo?

- Sim
- Não

Nesta secção pedimos-lhe que reflita sobre a forma como considera que a plataforma digital onde está atualmente a trabalhar o trata. Por favor responda a todas as questões assinalando a opção que melhor descreve a sua opinião, a partir da escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Discordo moderadamente; 4= Não concordo nem discordo; 5= Concordo moderadamente; 6= Concordo; 7= Concordo Totalmente).

A empresa preocupa-se com as minhas opiniões.

A empresa não se preocupa minimamente comigo.

A empresa esquece pequenas falhas da parte dos trabalhadores.

A empresa preocupa-se com o meu bem-estar.

A empresa estaria disposta a ajudar-me caso necessitasse de um favor especial.

A empresa tem em consideração os meus objetivos e valores pessoais.

A empresa disponibiliza-se para me ajudar quando tenho um problema.

A empresa não tem em consideração os meus interesses quando toma decisões que me afetam diretamente.

Nesta secção pedimos-lhe que reflita sobre a sua ligação, sentimento de pertença e confiança com a plataforma digital em que realiza o seu trabalho. Por favor responda a todas as questões assinalando a opção que melhor descreve a sua opinião, a partir da escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Discordo moderadamente; 4= Não concordo nem discordo; 5= Concordo moderadamente; 6= Concordo; 7= Concordo Totalmente).

Ficaria muito contente se desenvolvesse o resto da minha carreira nesta empresa.

Eu sinto os problemas desta empresa como meus.

Esta empresa tem um elevado significado pessoal para mim.

Eu não tenho um forte sentimento de pertencer a esta empresa.

Eu não me sinto como “fazendo parte desta família” nesta empresa.

Eu não me sinto “ligado emocionalmente” a esta empresa.

Quando alguém critica a minha organização, sinto isso como um insulto pessoal.

Eu estou verdadeiramente interessado(a) no que os outros pensam acerca da minha organização.

Quando falo da minha organização, digo mais vezes "nós" do que "eles".

O sucesso da minha organização é o meu sucesso.

Quando alguém elogia a minha organização, sinto isso como um elogio pessoal.

Se uma história na comunicação social criticasse a minha organização, sentir-me-ia embaraçado(a).

Acredito que o meu empregador tem alta integridade.

Posso esperar que o meu empregador me trate de uma forma consistente e previsível.

O meu empregador nem sempre é honesto e verdadeiro.

Em geral acredito que as motivações e intenções do meu empregador são boas.

Não acho que o meu empregador me trate de forma justa.

O meu empregador é aberto e franco comigo.

Não estou certo de que confio totalmente no meu empregador.

Nesta secção encontram-se afirmações sobre sentimentos relacionados com a sua atividade profissional. Por favor leia cada frase atentamente e pense se alguma vez se sentiu dessa forma face ao seu trabalho. Se já teve esse sentimento, assinale o que melhor descreve com que frequência se sente desta forma, a partir da escala tipo *Likert* de 7 pontos (1 = Nunca; 2 = Algumas vezes por ano; 3 = Uma vez ou menos por mês; 4 = Algumas vezes por mês; 5 = Uma vez por semana; 6 = Algumas vezes por semana; 7 = Todos os dias).

No meu trabalho, sinto-me cheia (o) de energia.

Estou entusiasmada (o) com o meu trabalho.

Estou contente quando estou a trabalhar intensamente.

No meu trabalho, sinto-me forte e com vigor.

O meu trabalho inspira-me.

Estou imerso no meu trabalho.

Quando acordo de manhã, sinto-me bem por ir trabalhar.

Tenho orgulho no trabalho que faço.

Esqueço-me “do resto” quando estou a trabalhar.

Sinto-me emocionalmente esgotado(a) pelo meu trabalho.

Sinto-me desgastado(a) no fim do dia de trabalho.

Sinto-me fatigado(a) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.

Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.

Sinto-me esgotado(a) pelo meu trabalho.

Perdi interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego.

Perdi entusiasmo pelo meu trabalho.

Quando estou a trabalhar não gosto que me incomodem com outras coisas.

Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho.

Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.

Nesta secção encontram-se afirmações relacionadas com conciliação entre a sua vida pessoal e a atividade profissional. Por favor assinale a opção que melhor descreve a sua opinião, a partir de uma escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= Não, de todo; 2= Muito pouco; 3= Pouco; 4= Moderadamente; 5= Bastante; 6= Muito; 7= Totalmente).

Após o trabalho regresso a casa demasiado cansado para fazer as coisas que gostaria de fazer.

O meu trabalho faz com que seja difícil manter o tipo de vida pessoal que gostaria.

Negligencio frequentemente as minhas necessidades pessoais devido às exigências do meu trabalho.

A minha vida pessoal é prejudicada pelo meu trabalho.

Falho atividades importantes de cariz pessoal devido à quantidade de tempo que dispensado a trabalhar.

A minha vida pessoal tira-me a energia de que preciso para fazer o meu trabalho.

O meu trabalho é prejudicado devido a tudo o que se passa na minha vida pessoal.

Dedicaria mais tempo ao trabalho se não fosse por tudo o que se passa na minha vida pessoal.

Estou demasiado cansado para ser eficaz no trabalho devido a tudo o que se passa na minha vida pessoal.

Quando estou no trabalho, estou preocupado com coisas que preciso de fazer fora do trabalho.

Tenho dificuldade em concluir o meu trabalho porque estou preocupado com assuntos pessoais no trabalho.

O meu trabalho dá-me energia para realizar atividades fora do trabalho que são importantes para mim.

Por causa do meu trabalho, fico mais bem humorado em casa.

As minhas tarefas no trabalho ajudam-me a lidar com questões pessoais e práticas em casa.

Estou mais bem disposto no trabalho devido a tudo o que está a acontecer na minha vida pessoal.

A minha vida pessoal dá-me energia para fazer o meu trabalho.

A minha vida pessoal ajuda-me a relaxar e a sentir-me pronto para o dia seguinte de trabalho.

Nesta secção refira em que medida cada uma das frases corresponde a uma razão para ter aceite o trabalho na plataforma digital, a partir de uma escala tipo *Likert* de 7 pontos (1= Não, de todo; 2= Muito pouco; 3= Pouco; 4= Moderadamente; 5= Bastante; 6= Muito; 7= Totalmente).

Porque eu gosto de ser trabalhador das plataformas digitais.

Porque é o emprego que melhor se adapta às minhas necessidades (p. ex. estudos, família).

Escolhi ser trabalhador das plataformas digitais porque vai permitir-me conseguir um emprego permanente.

Porque eu tenho que vencer as dificuldades e estar ativo no mercado de trabalho.

Porque me permite “sobreviver”.

Porque eu prefiro ser trabalhador das plataformas digitais.

Porque nesta minha etapa de vida é o emprego que prefiro.

Porque me permite ter mais oportunidades de ser trabalhador independente.

Para fugir ao desemprego.

Porque me permite ganhar dinheiro.

Porque eu escolhi ser trabalhador das plataformas digitais.

Porque me assegura uma flexibilidade que atualmente me é imprescindível.

Porque aumenta a probabilidade de arranjar um emprego melhor no futuro.

Porque não posso deixar de ter um emprego.

Eu tenho este emprego pelo dinheiro que ganho.

Porque ser trabalhador das plataformas digitais me traz realização pessoal.

Porque me dá mais liberdade para conciliar com outros objetivos da minha.

Porque me permite desenvolver competências que me vão ser úteis no futuro.

Porque estar empregado é fundamental para a minha vida.

Porque eu preciso de ter um salário para viver.