



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

A RELAÇÃO DA PERCEÇÃO DO SUPORTE ORGANIZACIONAL COM O BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E O PAPEL MODERADOR DA MOTIVAÇÃO PARA COM O TRABALHO

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

Telma Filipa Oliveira Almeida

Porto, julho de 2021



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

A RELAÇÃO DA PERCEÇÃO DO SUPORTE ORGANIZACIONAL COM O BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E O PAPEL MODERADOR DA MOTIVAÇÃO PARA COM O TRABALHO

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

Telma Filipa Oliveira Almeida

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Filipa Sobral

Porto, julho de 2021

Agradecimentos

Apesar de este percurso ter sido um trabalho de empenho e persistência individual, tudo seria mais complicado se não tivesse ao meu lado as pessoas certas.

Agradeço à Prof. Filipa, pelo seu saber científico, exigência, disponibilidade, orientação e paciência que sempre demonstrou ao longo deste trabalho. Os seus conselhos, sugestões e críticas neste trabalho foram consideradas por mim uma mais valia para o meu crescimento e resiliência. A si, um muito obrigada!

À minha mãe, por tudo o que sou hoje, pela educação que me deu e por nunca me ter deixado desistir dos meus sonhos.

Ao meu irmão, pelo apoio, presença e força em todos os momentos da minha vida.

Ao Ricardo, pelo carinho, cumplicidade e apoio. Obrigada por estares sempre do meu lado e por todas as palavras de incentivo. Por nunca duvidares de mim e me apoiares nos momentos mais difíceis.

Aos meus amigos, principalmente à Ana, Sara e Gabi a quem agradeço a amizade sincera, ajuda e conforto constante.

À Bea e a Bá pela amizade, carinho e por fazerem dos últimos cinco anos, um percurso incrível. A melhor companhia que podia ter tido.

À parceira desta desafiante etapa, Bruna, pelo teu companheirismo, humildade e pelas palavras constantes de motivação e força para continuar.

Por fim, a todas as pessoas que de alguma forma se cruzaram no meu percurso.

Índice

1. Introdução.....	8
2. Enquadramento Teórico	10
2.1. Formatos de trabalho contingente: relações triangulares	10
2.2. O surgimento de um novo formato de emprego – as plataformas digitais	12
2.3. As relações de troca social no mercado de trabalho	15
2.4. Variáveis associadas ao bem estar psicológico.....	16
2.5. A relação entre a conciliação da vida profissional e pessoal	18
2.6. O papel moderador da motivação	20
3. Método	23
3.1. Procedimento.....	23
3.2. Amostra	24
3.3. Instrumentos	24
4. Resultados	26
4.1. Análise exploratória dos dados sociodemográficos	26
4.2. Análise da confirmação das hipóteses.....	27
5. Discussão.....	29
6. Conclusão	32
6.1. Limitações e Futuras Investigações.....	32
6.2. Implicações práticas	33
7. Bibliografia.....	35
8. Anexos.....	47

Lista de tabelas e anexos

Tabela 1 - Frequências e Resultados do Qui-Quadrado

Anexo I: Questionário

Resumo

O presente estudo tem como objetivo conhecer melhor as características dos trabalhadores das plataformas digitais no contexto português. Além disso, pretende-se testar a existência de uma relação positiva entre a perceção do suporte organizacional (PSO) e variáveis como o *engagement*, o *burnout* e a conciliação entre a vida profissional e pessoal. Por fim, é ainda objetivo deste estudo perceber se estas relações são moderadas pela motivação destes trabalhadores para se encontrarem neste formato de trabalho. Os dados foram recolhidos através de um questionário *online*, tendo-se obtido uma amostra de 271 participantes. Os resultados mostram que os trabalhadores das plataformas digitais presentes na amostra são maioritariamente homens, casados, com uma idade média de 41 anos, exercendo a sua atividade profissional em 2 ou mais plataformas entre 40 a 60 horas por semana. Foi também possível comprovar que quando estes trabalhadores percecionam maior PSO por parte da plataforma sentem mais *engagement* e menos *burnout*, no entanto, essa perceção não tem uma relação significativa com a conciliação da vida profissional e pessoal. Em relação aos efeitos da moderação, confirmou-se que os trabalhadores das plataformas digitais quando sentem mais motivação intrínseca, a relação é mais forte entre a PSO e o seu *engagement*. Foram ainda testados os efeitos da motivação intrínseca como possível mediador entre o PSO e as restantes variáveis em estudo. O papel mediador da motivação intrínseca confirmou-se na relação entre o PSO e o seu *burnout*, mas não teve uma relação significativa com a conciliação da vida profissional e pessoal.

Palavras-chave:

Perceção suporte organizacional, Motivação intrínseca, *Engagement*, *Burnout*, Conciliação da vida profissional e pessoal

Abstract

This study aims to better understand the characteristics of digital platform workers in the Portuguese context. In addition, we intend to test the existence of a positive relationship between the perception of organizational support (POS) and variables such as engagement, burnout and work-life balance. Finally, this study also aims to understand whether these relationships are moderated by the motivation of these workers to find themselves in this work format. Data were collected through an online questionnaire, and a sample of 271 participants was obtained. The results show that the digital platform workers in the sample are mostly male, married, with an average age of 41 years, working on 2 or more platforms between 40 and 60 hours per week. It was also possible to verify that when these workers perceive a higher POS by the platform, they feel more engagement and less burnout; however, this perception is not significantly related to the reconciliation of work and personal life. Regarding the effects of moderation, it was confirmed that when digital platform workers feel more intrinsic motivation, the relationship is stronger between the POS and their engagement. The effects of intrinsic motivation as a possible mediator between POS and the other variables under study were also tested. The mediating role of intrinsic motivation was confirmed in the relationship between POS and their burnout, but it was not significantly related to work-life balance.

Key Words:

Perception of organizational support, Intrinsic motivation, Engagement, Burnout, Work-life balance

1. Introdução

Ao longo das últimas décadas o mundo tornou-se cada vez mais digital, o que trouxe implicações na forma como as empresas funcionam, como criam e capturam valor, ao modo e ao local onde se trabalha e como se interage e comunica (Montealegre & Cascio, 2017). Estas transformações trouxeram também novas formas de contratação, que estão muito associadas à fragilidade, temporalidade, vulnerabilidade ou precariedade das relações de trabalho (Barbier, 2013) e que se traduzem, por exemplo, no aumento significativo do trabalho contingente em várias partes do globo, em que Portugal não constitui exceção (Eurostat, 2017; Sobral, 2015). Um desses formatos de trabalho contingente está alicerçado em relações triangulares que se estabelecem entre o colaborador, a organização que contrata e a organização cliente onde o trabalhador presta o seu serviço (Buch et al., 2010). Esta relação triangular aparece como uma solução atrativa, sobretudo para as empresas, relativamente ao vínculo clássico (trabalhador e empresa) e por isso, tem ocorrido um crescimento ao longo dos últimos anos (Bartkiw, 2015). Um exemplo da evolução destas relações é a economia partilhada.

A economia partilhada é uma forma de troca facilitada por plataformas *online*, de que fazem parte uma diversidade de atividades com e sem fins lucrativos, com o objetivo de possibilitar o acesso a recursos subutilizados (Richardson, 2015). Pelas suas características esta nova forma de economia proporciona a redução dos custos das transações *online* e proporciona a criação de novos modelos de negócio baseados na troca de bens e serviços entre pessoas desconhecidas (Schor, 2014). Dessa forma, a economia partilhada expandiu-se (Gansky, 2010) e, por esse motivo, surgem as plataformas digitais oferecendo ao mercado de trabalho uma série de oportunidades, nomeadamente o acesso fácil ao mesmo, uma fonte de rendimento adicional ou uma nova fonte de rendimento, o incentivo ao trabalho por conta própria e a flexibilidade do tempo de trabalho (Eurofound, 2019). No entanto, também possui características negativas, nomeadamente a exclusão no acesso a direitos fundamentais, como o direito à greve; permanente insegurança, gerada pela forma de avaliação dos trabalhadores, que é efetuada diretamente pelos clientes; a falta de proteção social devido ao facto destes trabalhadores serem considerados independentes; e a incerteza de rendimentos, não se aplicando o salário mínimo (Organização Internacional do Trabalho, 2016). Apesar disto, verifica-se um crescimento acentuado, que se intensifica em 2015, com a expansão da atividade de plataformas de sucesso pela Europa (Comissão Europeia, 2016). Aliás, cerca de 600.000 trabalhadores das plataformas

digitais nos EUA usavam o Uber e outros intermediários para ganhar dinheiro (Harris & Krueger, 2015). Como resultado, estima-se que, na União Europeia, as receitas brutas das plataformas e dos fornecedores tenham gerado, em 2015, cerca de 28 mil milhões de euros (Comissão Europeia, 2016).

Tendo em conta esta nova modalidade, torna-se interessante perceber se os trabalhadores das plataformas digitais formam crenças acerca de quanto a organização os valoriza e se preocupa com eles (Eisenberger et al., 1986). Sobretudo, porque os trabalhadores com contratos de trabalho com um panorama mais contingente por norma percecionam menos suporte por parte da organização (Rhoades & Eisenberger, 2000). A literatura mostra que quando este suporte é inexistente, leva a uma maior dificuldade em conciliar a vida profissional e pessoal, a menor satisfação com o trabalho, menos compromisso afetivo com a empresa e menor perceção de bom desempenho (Poelmans & Caligiuri, 2008). Desta forma, a perceção que os trabalhadores formam do tratamento recebido pelas organizações é decisivo nos seus comportamentos e atitudes (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Van Dyne & Ang, 1998) e se a empresa investir no indivíduo, este investirá o seu tempo e capacidade na empresa, apesar de saber que a permanência não lhe trará necessariamente quaisquer reajustamentos positivos de cargo e salário (Sobral, 2015). Outro construto muito estudado nos trabalhadores contingentes, é a motivação, que influencia a experiência do indivíduo no trabalho (Deci et al., 2017), uma vez que, os trabalhadores intrinsecamente motivados apresentam um maior interesse pela sua atividade, sendo mais suscetíveis a trabalhar de modo a enfrentar os desafios existentes e a explorar novos estímulos (Ryan & Deci, 2000). No presente estudo, a motivação intrínseca surge como variável moderadora, embora não recorrente na literatura acerca dos trabalhadores das plataformas digitais, mas estudos apontam o seu grande potencial explicativo entre várias relações (e.g., De Jong & Schalk, 2010).

Desta forma, considerando os trabalhadores das plataformas digitais como uma nova forma de trabalho contingente, a temática em estudo constitui-se como relevante e inovadora, devido ao reduzido número de estudos sobre os trabalhadores das plataformas digitais, sobretudo em Portugal. Assim, o objetivo deste estudo é conhecer melhor as características destes trabalhadores no contexto português, compreender se a PSO está associado a mais *engagement* e a menos *burnout*, se essa perceção tem um papel facilitador na conciliação entre a vida pessoal e profissional e qual o papel da motivação intrínseca como possível moderada das variáveis anteriores.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Formatos de trabalho contingente: relações triangulares

Durante grande parte do século passado, as relações de trabalho estavam assentes em premissas estáveis que se baseavam: (a) num modelo contratual de duração indeterminada e para toda a vida; (b) num horário de trabalho completo e regulado por contratação coletiva; (c) numa localização fixa e determinada para a realização do trabalho; (d) numa progressão de carreira previsível; e numa conceção hierárquica e coletiva das relações dentro das organizações (Kalleberg, 2000; Kovács, 2004). No entanto, na década de 80, esta realidade começou a sofrer alterações significativas, nomeadamente pela aplicação do conceito de flexibilidade às relações de trabalho. Para fazer face a um mercado cada vez mais global e competitivo, as empresas procuravam a flexibilidade financeira (i.e., flexibilização dos pagamentos e custos associados aos trabalhadores), funcional (i.e., flexibilização das tarefas e funções dos trabalhadores) e numérica (i.e., flexibilização do número de trabalhadores aos serviços da empresa em cada momento, por forma a responder mais rapidamente às flutuações do mercado (Atkinson, 1984). Como resultado, especificamente da aplicação da flexibilidade numérica, assistiu-se à multiplicação dos chamados novos formatos de trabalho ou trabalhos contingentes (Carré et al., 2000; Koch & Fritz, 2013), que respondem a necessidades casuais, sazonais ou de projetos, implicando a realização de contratos por um curto período de tempo, de forma a proporcionar a flexibilidade ou preencher lacunas a curto prazo (Bolton et al., 2012).

De acordo com a literatura, será hoje possível distinguir, pelo menos, seis formatos diferentes de trabalho contingente: trabalhadores temporários de agência, em *outsourcing*, *on-call*, sazonais, independentes ou a termo (Brown & Wilson, 2005; Connelly & Gallagher, 2004; Ellram & Billington, 2001; Fabrício et al., 2015; Lloyd, 2012; Pascoal, et al., 2015; OCDE, 2002). E como tal, tornam-se ambíguas as razões por de trás destas relações de emprego. Para uns pode tratar-se de uma situação transitória com o objetivo de passar para uma situação melhor; porém, para muitos outros, trata-se de uma espiral de precariedade e falta de perspetivas profissionais (Kovács, 2004). Em contraste, com grande parte do século passado, em que o trabalho era retratado com outras premissas, o trabalho contingente distingue-se dos formatos tradicionais de emprego e de contratação, por se tratar de um trabalho dependente de duração limitada (Kovács, 2004; OCDE, 2002).

Desta forma, o trabalho contingente é uma modalidade em crescimento, estando cada vez mais a adquirir relevância no mercado (Sobral, 2015). Na União Europeia, em 2019, cerca de 47 milhares de trabalhadores, estavam num regime de trabalho temporário (Pordata, 2019).

Em Portugal, e segundo dados da OIT (2018), a média de trabalhadores temporários, evoluiu de 37% para 63% entre 2000 e 2017, e em termos globais, foram celebrados 119 000 contratos temporários entre 2013 e 2017. O acesso ao mercado de trabalho através do trabalho temporário passou de menos de 40% em 2000 para mais de 60% no início de 2010 para os trabalhadores mais jovens (entre os 15 e 24 anos). Na Europa, os países que têm maior percentagem da população empregada em regime de trabalho temporário são: Portugal (22%), Espanha (27%) e Polónia (24%), com um aumento significativo nos últimos anos (Pordata, 2019). Também se verifica, uma variação significativa do trabalho temporário em diferentes setores, como os setores dos serviços, setores sazonais (i.e., turismo, construção) que têm percentagens entre os 20% e 30% (OIT, 2018). Contudo, muito embora a proporção de trabalho temporário na indústria transformadora seja comparativamente baixa (19%), representa praticamente um quinto do trabalho temporário total, devido à grande dimensão deste setor (OIT, 2018).

De todos os formatos de trabalho contingente, destacam-se aqueles que assentam em relações triangulares ou tripartidas de emprego, por serem os mais complexos e os que mais se afastam dos modelos tradicionais de contratação (Sobral, 2015). A sua natureza complexa advém do formato triangular de contratação em que se sustentam: i.e., na relação que se estabelece entre o trabalhador e a empresa contratante, e que é celebrada com um contrato de trabalho formal; na relação comercial e contratual entre a empresa contratante e a empresa cliente ou utilizadora; e na relação entre empresa cliente ou utilizadora e o trabalho (Sobral, 2015). As relações triangulares de emprego, mais comumente referidas são (a) as que existem nos trabalhadores temporários de agência, e que envolvem a empresa de trabalho temporário, o trabalhador e a empresa utilizadora; e (b) as que existem no modelo de *outsourcing* cuja relação se estabelece entre o *outsourcer*, o trabalhador e a empresa cliente (Cappelli & Keller, 2013; Sobral, 2015). No entanto, a literatura tem apontado para o surgimento de um novo formato de trabalho contingente - o trabalho através das plataformas digitais (Mateus, 2019; Mello, et al., 2020; Ramalho, 2019; Rocha, 2019; Weber, 2019), que pelas suas especificidades se enquadra na tipologia das relações triangulares de emprego. Também nesta nova modalidade, à semelhança do que acontece nas restantes relações triangulares de emprego, participam três intervenientes: (a) os prestadores de serviços, isto é, particulares que oferecem os seus serviços (produtos, competências, disponibilidade), a título ocasional (partilha entre pares) ou profissional; (b) os utilizadores desses serviços; (c) e os intermediários que, através de plataformas digitais, estabelecem a ligação entre a oferta e a procura (ou seja, entre prestadores de serviços e utilizadores), de modo imediato, facilitando assim as transações (Comissão Europeia, 2016). Portugal é o terceiro país, da Europa, no que respeita à maior percentagem de

trabalhadores que, em algum momento, já prestaram serviço para uma plataforma (11%), só ultrapassado por Espanha (13%) e pelo Reino Unido (12%) (Rocha, 2019). No Reino Unido, a proporção de prestadores de serviços das plataformas aumentou de 11% em 2016 para 13% em 2019, onde cerca de 4% da população adulta obtém 71% do seu rendimento mensal através das plataformas, seguido de França (70%), Alemanha (63%), Espanha (52%) e Portugal (40%) (Huws, et al., 2019; Pesole, et al., 2018). Dando o exemplo concreto da *Uber*, a nível mundial, esta plataforma tem 5 milhões de prestadores de serviços inscritos, conta com 93 milhões de usuários e pode ser utilizado em mais de 10 mil cidades, demonstrando a grande dimensão (Uber, 2020).

2.2. O surgimento de um novo formato de emprego – as plataformas digitais

O trabalho através das plataformas digitais surge alicerçado na chamada economia partilhada. Esta teve origem na década de 1990, nos Estados Unidos, é um conceito que abrange formas de troca facilitadas por plataformas *online*, de que fazem parte uma diversidade de atividades com e sem fins lucrativos, com o objetivo de possibilitar o acesso a recursos subutilizados (Richardson, 2015). Esta tem registado, nos últimos anos, um rápido crescimento, no que toca a utilizadores, transações e receitas; sendo que na União Europeia, as receitas brutas das plataformas e dos fornecedores da economia partilhada tenham gerado, em 2015, cerca de 28 mil milhões de euros; e em 2016, o número de setores quase que triplica, fruto da expansão para outras áreas de negócio e da criação de novos tipos de atividades (Comissão Europeia, 2016). A economia partilhada contribui para o surgimento do conceito “emprego de *gig*”, caracterizado pela prestação de serviços por intermédio de plataformas digitais, possibilitando o recurso às mesmas para encontrar clientes, como a entrega ao domicílio, o arrendamento de imóveis de curta duração, atividades como limpeza, transporte ou entregas (BPI Research, 2018; Kessler, 2017; Organização Internacional do Trabalho, 2017).

As diversas plataformas digitais que têm surgido parecem dividir-se entre as que não têm fins lucrativos e, que incluem sistemas de troca de bens e serviços; e as que têm fins lucrativos, e que oferecem a possibilidade de obter um rendimento através da venda e/ou aluguer de bens e serviços (Schor, 2017). De entre esta últimas, destacam-se as plataformas *online* de trabalho: i) plataformas que requerem o trabalho numa localização específica, que se baseiam na entrega de produtos ou no transporte de passageiros (e.g., *Glovo*; *Uber*) e que funcionam essencialmente através da geolocalização (GPS) dos utilizadores e dos prestadores de serviço, com suporte aos dados móveis de internet; ii) plataformas de microtrabalho ou

crowdwork (e.g., *Amazon Mechanical Turk*; *Microworkers*), em que os prestadores de serviços desenvolvem tarefas como reconhecimento de fotos, transcrição de áudio e moderação de conteúdo nas redes sociais; e iii) plataformas *freelance* de macrotrabalho (e.g., *Freelancer*; *iPrestador*), que reúnem prestadores de serviços em áreas tão diversas como pintura, design, programação ou passeio de animais (Andrade, 2019; Casilli, 2019; Graham & Woodcock, 2018; Roberts, 2019; Scholz, 2016; Schmidt, 2017).

Os trabalhadores que prestam os seus serviços através das plataformas digitais fazem-no por várias razões: flexibilidade, autonomia, trabalhar a partir de casa, complementar o rendimento do agregado familiar, mas a falta de alternativas e a necessidade de ganhar dinheiro são também mencionadas como razões para trabalhar em plataformas (Andrade, 2019; Berg, et al., 2018; Codagnone, et al., 2016). Segundo os dados disponíveis (Berg, et al., 2018; Codagnone, et al., 2016; Pesole, et al., 2018), na Europa o trabalhador típico das plataformas, tem menos de 34 anos, são do sexo masculino e tem habilitações ao nível do ensino superior. O género também influencia o tipo de serviços prestados: o desenvolvimento de software e transporte são serviços dominados pelos homens, enquanto a tradução é mais dominada por mulheres. A maioria dos trabalhadores prestam mais do que um tipo de serviços e são ativos em 2 ou mais plataformas, muitas vezes combinando atividades de alta e baixa qualificação. Por exemplo, no Reino Unido, 60% dos trabalhadores das plataformas digitais estão registados entre 2 a 5 plataformas. Relativamente à profissão anterior, estudos indicam que estes trabalhadores já tinham sido trabalhadores independentes, exercido profissões altamente qualificadas, cuidadores informais (e.g., assistência aos filhos, idosos e/ou pessoas com deficiência), estavam desempregados ou eram estudantes.

A base de recrutamento destas plataformas assenta na promessa de independência e flexibilidade em relação à quantidade, ao horário e ao local de trabalho. Porém, ao classificarem os trabalhadores como prestadores de serviços independentes, as plataformas não assumem qualquer responsabilidade legal e/ou social em relação aos mesmos, nomeadamente em matéria de salário mínimo (De Stefano, 2016; Johnston & Land-Kazlauskas, 2018). Consequentemente, para auferirem salários justos, estes trabalhadores sujeitam-se a jornadas exaustivas de trabalho. De acordo com, o estudo de Berg et al., (2018), cerca de 44% destes trabalhadores prestam serviço nas plataformas por mais de 10 horas por dia durante um período de 1 a 10 dias, enquanto 23% trabalham este número de horas durante 11 a 30 dias num mês. Mais, por cada hora dedicada ao trabalho remunerado, é necessário despender aproximadamente 20 minutos à procura de tarefas. Mas independentemente do número de horas realizadas, os trabalhadores

não possuem conhecimento imediato de quanto é estão a ganhar, pois os preços são fixados pelo aplicativo sem o seu conhecimento ou controlo (Berg, et al., 2018).

Durante a pandemia da *COVID-19*, as plataformas de transporte e entrega desempenharam um papel fundamental na prestação de serviços de assistência técnica, proporcionando o acesso a alimentos, mercearias, bens e até mesmo serviços médicos (Rani & Dhir, 2020). Os trabalhadores que prestam tais serviços também desempenharam um papel importante na ligação dos consumidores às empresas, incluindo as pequenas e médias empresas (PMEs) e contribuíram para satisfazer a procura e assegurar a continuidade do negócio; consequentemente, verificou-se um aumento do número de trabalhadores, uma vez que proporciona oportunidades de substituição de rendimentos perdidos devido a despedimentos ou inseguranças relacionadas com as suas situações de trabalho existentes (Rani & Dhir, 2020).

Abílio et al., (2020) sugerem que antes da pandemia, 38% destes trabalhadores prestavam até 8 horas de serviço por dia nas plataformas; 54% trabalhavam entre 9 e 14 horas; e 8% trabalhavam mais que 15 horas diárias. Já durante a pandemia, 43% referiram trabalhar até 8 horas por dia; e 57% trabalharam mais de 9 horas diárias. Ainda segundo este autor, o mesmo não se verificou nas remunerações, os trabalhadores referem uma queda remuneratória durante a pandemia, mesmo trabalhando 13 a 14 horas por dia (71%). A diminuição na remuneração, surge do aumento significativo do número de trabalhadores inscritos nas plataformas, o que gerou uma oferta maior de trabalhadores disponíveis e a redução das entregas atribuídas a cada um deles (Abílio et al., 2020).

Perante o nascimento, as características desta nova modalidade de trabalho e a inexistência de estudos que se focam nesta amostra em Portugal, surge o primeiro objetivo deste estudo com o intuito de conhecer melhor as características dos trabalhadores das plataformas digitais. Para além disso, é importante refletir sobre a forma como as ações das organizações, incluindo as plataformas, são interpretadas pelos trabalhadores. Até então essas ações são vistas como um símbolo do compromisso da organização para com os trabalhadores e contribuem para o desenvolvimento da perceção de suporte organizacional (Hutchison, 1997; Armstrong-Stassen & Ursel, 2009). Nos estudos realizados com trabalhadores noutros formatos de trabalho triangular já sabemos que os trabalhadores continuam a valorizar a relação que estabelecem com a organização nomeadamente valorizando aspetos como o suporte organizacional que recebem (e.g., Giunchi, et al., 2015). Resta saber se os trabalhadores das plataformas digitais o sentem e se valorizam.

2.3. As relações de troca social no mercado de trabalho

A pesquisa sobre o suporte organizacional inicia-se na década de 1950, com os investigadores a sugerirem que os trabalhadores desenvolvem percepções globais sobre o grau em que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar, designada por Percepção de Suporte Organizacional (PSO) (Eisenberger, et al., 1986). A PSO pode ser interpretada como uma expectativa de que a empresa tudo fará para ajudar e possibilitar o suporte necessário aos colaboradores internos em momentos de dificuldade (Rhoades, & Eisenberger, 2002). A PSO pode se desenvolver a partir de duas perspetivas distintas, em que por um lado, reflete comportamentos, tais como a solicitação de participação dos trabalhadores na tomada de decisões e a existência de declarações claras de apoio. Por outro lado, é influenciada pela confiança e preferência para com a organização (Eisenberger, et al., 1986; Goeddeke & Kammeyer, 2010). Contudo, este fenómeno depende da frequência, da intensidade e da sinceridade dos elogios, da aprovação e das recompensas que a organização dirige aos seus trabalhadores, ou seja, sem ser necessária a imposição das mesmas por fatores externos, tais como leis ou obrigações contratuais (Eisenberger, et al., 1986).

A premissa fundamental subjacente à PSO é a de que esta percepção vai induzir reciprocidade por parte dos trabalhadores, consistente com a teoria de troca social (Blau, 1964). Segundo o mesmo autor, existem dois tipos de relações de troca. A troca económica, geralmente de curta duração que envolve trocas concretas de trabalho por recompensa financeira; e as relações de troca social, de maior duração, que envolvem a troca de recursos menos tangíveis e mais de âmbito emocional. Assim, a teoria da troca social foca-se principalmente numa relação de confiança mútua suportada pelos sentimentos de obrigação pessoal, gratidão e confiança entre o colaborador e entidade empregadora, em que o apoio estimula a relação entre ambas as partes, sendo que o colaborador sente a obrigação de se comprometer com a organização e cumprir com os deveres que lhe são atribuídos (Mendonça, 2020). Por outro lado, a norma de reciprocidade depende das relações sociais orientadas por um princípio moral a cumprir e defende que devemos ajudar quem nos ajuda, e que não devemos prejudicar quem não nos beneficia (Mendonça, 2020). Neste sentido e por via da norma da reciprocidade, os colaboradores sentem a obrigação de retribuírem respondendo positivamente às metas organizacionais, sentindo-se, assim, mais comprometidos afetivamente com a organização e com maior propensão para se esforçarem em prol da mesma (Eisenberger et al., 2001). Algumas das respostas positivas associadas a uma PSO são, segundo Eisenberger et al., (2001), a redução da taxa de absentismo e da intenção de sair da organização, um aumento do compromisso

afetivo, do desempenho, da satisfação no trabalho que leva o colaborador a considerar o seu trabalho mais agradável e que, gera ainda uma obrigação de auxiliar a organização. No entanto, o contrário também é possível, quando existe um tratamento negativo ou mau comportamento por uma das partes, poderá ser reciprocado, i.e., o colaborador ao obter algo da organização, é induzido a sentir que deve retribuir (Huang et. al, 2016; Jacobsen, 2000). Para além disso, a percepção de ausência de reciprocidade dentro da organização poderá originar stressores organizacionais, tais como: má gestão, falta de suporte do supervisor, falta de informação e má comunicação (Schaufeli, 2006).

A revisão sistemática do autor Kurtessis, et al., (2017), demonstrou entre outras conclusões que a PSO é antecedente de variáveis muito importantes (e.g., equidade, práticas de recursos humanos, apoio do supervisor, satisfação no trabalho) e que desempenha um papel central na relação trabalhador-organização tendo implicações no bem-estar dos trabalhadores. Esta percepção deve ainda preencher necessidades socio emocionais, aumentar a antecipação de ajuda quando necessário e fortalecer as expectativas de recompensa e autoeficácia, aumentando a autoestima e o equilíbrio entre o trabalho-família; diminuindo o stress, o *burnout* e os seus componentes, como a exaustão emocional e o conflito trabalho vida pessoal.

2.4. Variáveis associadas ao bem estar psicológico

O *burnout* resulta de um processo patológico gradual no qual se verifica um desequilíbrio entre as exigências profissionais e os recursos pessoais que o trabalhador possui, tornando o colaborador vulnerável a *stressores* do trabalho, a ansiedade, tensão, cansaço, fadiga (Clapper & Harris, 2008; Maslach & Leiter, 2008). O *burnout*, é caracterizado por três dimensões: a Exaustão, o Cinismo e a Ineficácia (Maslach, et al., 2001). A Exaustão é a dimensão de stress, caracterizada por uma elevada exaustão física, emocional e mental; o Cinismo é caracterizado pelo distanciamento emocional e cognitivo do trabalho, que esgota a capacidade do trabalhador se envolver e responder às necessidades laborais; por último, e como consequência, a Ineficácia, é a percepção de perda de eficácia ou falta de capacidade para realizar a sua atividade profissional, eficazmente (Maslach et al., 2001; Neves & Costa, 2012).

A literatura tem demonstrado várias causas para o surgimento da síndrome de *burnout*, existindo dois grandes grupos de fatores causais, designadamente fatores pessoais (i.e., atitudes em relação ao trabalho, características sociodemográficas e traços de personalidade) e fatores organizacionais (Maslach et al., 2001). Em relação aos fatores organizacionais, são apontadas como principais causas: sobrecarga de trabalho; acumulação de várias tarefas e funções; pressão

do tempo; trabalho rotineiro; elevada carga horária de trabalho; e a falta de suporte organizacional (Francos, 2005; Grazziano & Ferraz, 2010; Lousada, 2001; Patrick & Levery, 2007; Rafnsdottir et al., 2004; Spooner & Patton, 2007; Xie & Chen, 2011).

Sem o adequado suporte organizacional, a negociação dos papéis e as exigências do trabalho podem levar à exaustão emocional, originando baixa satisfação no trabalho e *burnout* (Mancini & Lawson, 2009). Paralelamente, estudos evidenciam que o aumento dos níveis de *stress* e *burnout* parecem resultar de baixa PSO (Santos & Gonçalves, 2010; Woody, 2006). Uma organização que forneça suporte organizacional irá reduzir pelo menos algum tipo de *stress*, isto é, criar um ambiente mais previsível e oferecer aos funcionários meios a que podem recorrer para obter ajuda (Cropanzano et al, 1997).

Em contrapartida, uma percepção favorável de suporte organizacional, fortalece a expectativa esforço/resultado e o envolvimento afetivo do trabalhador com a organização, resultando em maior esforço para atingir os objetivos organizacionais (Eisenberger et al., 1986). Assim, enquanto a síndrome de *burnout* tem uma conotação negativa, os trabalhadores com *engagement* são detentores de grande energia, são capazes de lidar com os problemas do trabalho e identificam-se com ele (Schaufeli & Salanova, 2007). O *engagement* é definido como um estado positivo e motivacional de bem-estar laboral, caracterizado por Vigor, Dedicção e Absorção (Schaufeli et al., 2008). O Vigor é quando o trabalhador sente altos níveis de energia e de resiliência mental, esforço e perseverança mesmo diante de dificuldades; a Dedicção é caracterizada por um sentido de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio; por último, a Absorção está presente quando o trabalhador está extremamente absorvido no trabalho que o apreende como o fator prioritário na sua vida.

Portanto, verifica-se que o PSO desempenha um papel crucial na promoção de bem-estar (Chambel et al, 2015). É antecedente do *engagement*, facilitando a sua propagação, satisfação laboral, *stress* reduzido, estima baseada na organização e envolvimento organizacional (Chambel, et al., 2015; Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Rich, 2015). A literatura refere a capacidade dos trabalhadores contingentes estabelecerem relações de troca social apesar da tipologia do seu contrato, uma vez que as atitudes destes trabalhadores não são explicadas apenas pela natureza da sua situação de emprego, mas também pela PSO (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Van Dyne & Ang, 1998). Estes trabalhadores estabelecem relações de dupla lealdade (Bonet et al., 2013) e duas relações de troca: uma com o contratante e outra com a empresa cliente (Giunchi et al., 2015; Liden et al., 2003). No caso dos trabalhadores das plataformas digitais, considerando um emprego não seguro, estes podem sofrer mais *stress* no trabalho e de reações emocionais negativas que podem afetar o esforço e o bem-estar, o

engagement e o *burnout* (Schaufeli et al., 2002). Para além disso, tendo em conta as especificidades das relações de trabalho destes trabalhadores, como por exemplo, a execução de tarefas sem vínculo de trabalho para com a plataforma, incerteza quanto aos direitos destes prestadores de serviços, das condições de trabalho, da estabilidade do emprego e da sua relação de trabalho, a PSO relaciona-se positivamente com o *engagement* ou negativamente com o *burnout*. Neste sentido, é possível colocar as seguintes hipóteses:

H1a: A PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz positivamente o seu *engagement*.

H1b: A PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz negativamente o seu *burnout*.

2.5. A relação entre a conciliação da vida profissional e pessoal

O estudo das relações entre os papéis profissionais e pessoais surgiu pela primeira vez na literatura científica, por volta dos anos 60 como consequência das transformações no mercado de trabalho que vieram não só alargar a tipologia de profissões que podem ser desempenhadas por homens e por mulheres como colocaram, progressivamente, novas exigências para o exercício da atividade profissional (Andrade, 2015; Chandra, 2012).

Uma das exigências é a conciliação entre a vida profissional e pessoal que se entende como a capacidade que duas partes – empregadores e empregados – têm de encontrar pontos de contato e de alinhamento, que permitem resolver eventuais focos de conflito e proporcionar as bases para uma relação equilibrada no dia-a-dia (Sousa, 2018). Na visão de Dundas, (2008) consiste em conseguir gerir eficientemente o tempo e as tensões entre trabalho pago e todas as restantes atividades pessoais de um indivíduo; atividades estas, adicionais ao trabalho, mas essenciais à vida humana, como por exemplo: a vida familiar, o crescimento pessoal e o tempo de lazer. De facto, atualmente, os indivíduos não só valorizam a progressão na carreira, como também procuram o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal (Harrington & Hall, 2007), tendo uma grande diversidade de objetivos, aspirações, e identidades que desenvolvem numa variedade de contextos (Brown et al., 2012). Para Kirchmeyer (2000), um indivíduo consegue viver uma vida equilibrada do ponto de vista profissional e pessoal, sendo que para tal acontecer terá sempre que despende de recursos pessoais, como por exemplo energia e tempo, comprometendo-se a distribuí-los de igual forma pelos diferentes domínios. Consequentemente, o envolvimento em múltiplos papéis fornece um número de benefícios que podem conduzir a uma gratificação final, mais do que a stress, sugerindo que recursos, oportunidades de aprendizagem e a perceção de suporte num domínio da vida (e.g., no trabalho) podem ser usados para melhorar o funcionamento psicológico da pessoa em outro domínio (e.g., na família) (Marks, 1997; Sieber, 1974). No entanto, podem surgir conflitos quando a

participação num dos papéis se sobrepõe à participação no outro, gerando consequências negativas em ambos (Mulvaney et al., 2007). Este conflito pode ser baseado: a) no tempo, quando o tempo dedicado a um papel dificulta o cumprimento das exigências de outro papel; b) na tensão, quando a tensão produzida por um papel dificulta o cumprimento das exigências de outro papel; c) no comportamento, quando o comportamento requerido por um papel dificulta o cumprimento das exigências de outro papel (Greenhaus & Beutell 1985). Allen, et al., (2000) referem que elevados níveis de conflito, têm uma relação negativa com a satisfação no trabalho, tendo como principais consequências a intenção de abandonar o emprego, a baixa produtividade, o absentismo, entre outros.

As organizações que adotam medidas de conciliação entre a vida profissional e pessoal dos seus trabalhadores reconhecem que estes têm mais um domínio que carece de preocupação para além da vida profissional, ou seja, o domínio da vida pessoal (Prata, 2016). Normalmente, as medidas implementadas são a criação de serviços de acolhimento de crianças; suporte na prestação de cuidados a idosos; licenças para pais e mães trabalhadores/as; incentivo à maior participação parental na vida familiar; e flexibilização da organização do trabalho (Andrade, 2015; Guerreiro & Pereira, 2006). Também o estudo de Teixeira & Nascimento (2011) identificou outras medidas adotadas por cinco empresas portuguesas como: o apoio pessoal; celebrações; flexibilidade de horários; ocupação de tempos livres; subsídios e atribuição de prémios e protocolos estabelecidos com entidades externas. Assim, a atenção e a sensibilidade que as organizações manifestam relativamente à vida privada dos seus trabalhadores, permitirão que estes se tornem mais capazes de conciliar as várias dimensões e, simultaneamente, alcançar um desenvolvimento profissional satisfatório (Goméz, 2003).

Na pesquisa empírica foram encontradas relações positivas entre uma supervisão que apoia o equilíbrio da vida profissional e pessoal, mesmo que esse apoio seja informal; o suporte do supervisor e horários flexíveis mostraram ter um efeito positivo nas perceções de controlo sobre as questões de trabalho e família, as quais se associam com maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal (Greenhaus & Powell, 2012; Thomas & Ganster, 1995). Os resultados de McCarthy et al., (2013) revelaram igualmente que o suporte organizacional tinha uma relação negativa com o conflito de papéis, e uma relação positiva com a satisfação no trabalho e com a vida familiar. Pesquisas indicam que as variáveis demográficas e profissionais têm impacto sobre as perceções de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, tais como: a existência de filhos no agregado familiar; a idade (ser mais jovem); o maior nível de instrução; ser mulher, são variáveis com um efeito negativo nas perceções de equilíbrio entre a vida profissional e

pessoal; percepções mais positivas estão associadas a ser casado; ter um trabalho permanente; um contrato a tempo integral (Crompton & Lyonette, 2005; Grandey & Cropanzano, 1999).

Relativamente aos trabalhadores contingentes, a flexibilidade que caracteriza estes formatos tem sido apontada como um recurso valioso que poderá facilitar a conciliação entre a vida profissional e pessoal por parte dos trabalhadores (Sousa, 2018). No entanto, o mesmo autor indica que estes trabalhadores poderão ter posições mais precárias e, conseqüentemente, pouca voz ou pouco espaço para negociação, podendo sentir-se pressionados a trabalhar horas extras, a realizar turnos de trabalho ou a aceitar horários de trabalho menos adequados às suas necessidades familiares. No caso dos trabalhadores das plataformas digitais, quanto maior for a flexibilidade de horários e/ou as características do trabalho, maior a facilidade em realizar os ajustamentos que, no quotidiano, permitem reconciliar a atividade profissional com a vida pessoal, porém, nos casos em que as jornadas de trabalho são longas e obrigam, frequentemente a viagens, as dificuldades de conciliação podem ser mais evidentes (Sousa, 2018). Assim, será pertinente compreender se estes trabalhadores percebem o suporte organizacional como um elemento facilitador da conciliação da vida profissional e pessoal, formulando a seguinte hipótese de investigação:

H2: A PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz uma maior conciliação da vida profissional e pessoal.

2.6. O papel moderador da motivação

A motivação é um dos tópicos mais recorrentes na Psicologia, é um conceito relativo à razão de ser da maioria das ações humanas, ou seja, as ações do ser humano são condicionadas para um determinado objetivo (Gleitman, et al., 2004). Para outros autores, a motivação humana é um processo psicológico estritamente relacionado com a vontade e disposição de realizar com persistência alguns comportamentos (Locke & Latham, 1990; Vallerand & Thill, 1993) e há ainda quem se refira a este conceito como sendo a relação entre três questões relativas ao comportamento humano: o que impulsiona a ação, como é ela direcionada e em que medida a força é controlada de forma voluntária (Deci, 1992). A motivação é, no fundo, um fenómeno individual, em que cada pessoa tem as suas próprias características e, por isso, é motivada de diferentes formas (Mackay, 2007).

O crescimento da literatura que se dedica ao estudo da motivação deu origem a uma macroteoria, a Teoria da Autodeterminação, que tenta compreender as necessidades e motivações humanas incidindo sobre as condições sócio contextuais que facilitam e dificultam

os processos naturais de automotivação e de desenvolvimentos psicológicos saudáveis (Ryan, & Deci, 2000). Esta teoria, estabelece que os comportamentos motivacionais podem ser compreendidos a partir de um continuum que se posiciona entre o nível baixo de autodeterminação (desmotivação) e o nível alto (motivação extrínseca e intrínseca) (Deci & Ryan, 2008). A desmotivação é caracterizada pela ausência de motivação; a motivação extrínseca ou controlada, o indivíduo tem de se motivar para atividades com as quais não tem empatia e, como tal, não lhe despertam um interesse intrínseco (Ryan & Deci, 2006; Gagné & Deci, 2005). Ainda é possível distinguir quatro tipos de motivação extrínseca por um tipo específico de regulação de comportamento (Ryan & Deci, 2000): (a) regulação externa, onde os indivíduos trabalham para evitar uma punição ou obter uma recompensa; (b) regulação introjetada, onde o trabalhador exerce a atividade pela necessidade de satisfazer a sua autoestima, por sentimentos de culpa ou aprovação de outros; (c) regulação identificada, onde os indivíduos se identificam com o valor da atividade e a encaram como uma responsabilidade; e (d) regulação integrada, que inclui não apenas a identificação com a importância do trabalho, mas também a integração dessa identificação com outros aspetos do eu. No final do continuum, encontra-se a motivação intrínseca ou autónoma, em que os indivíduos experienciam uma sensação de liberdade para fazer o que é interessante, pessoalmente importante e psicologicamente vitalizador (Ryan & Deci, 2006; Gagné & Deci, 2005).

A concetualização da Teoria da Autodeterminação mostra que a motivação promove a satisfação das necessidades psicológicas dos indivíduos e defende a existência de três necessidades inatas que têm de ser satisfeitas para que os indivíduos possam prosperar, como: a competência, a autonomia e o grau de relacionamento (Deci & Ryan, 2008). A necessidade de competência é o desejo inerente do indivíduo se sentir eficaz na interação com o meio ambiente (Ryan & Deci, 2000). Por exemplo, alguns autores mostraram que atividades desafiantes são intrinsecamente motivadoras e que o feedback positivo facilita a motivação intrínseca através da promoção de um senso de competência quando as pessoas se sentem responsáveis pelo seu bom desempenho (Gagné & Deci, 2005). A necessidade de autonomia diz respeito ao desejo do indivíduo em experimentar uma sensação de escolha e liberdade psicológica no exercício de uma atividade (Baard et al., 2004). Alguns estudos indicam que um contexto que suporte a autonomia resulta numa elevada motivação intrínseca e no aumento da autoestima e bem-estar (Ilardi et al., 1993). Por fim, o grau de relacionamento é definido como a capacidade inerente dos indivíduos para se sentirem membros de um grupo, de amar, cuidar e ser (Baard et al., 2004). Esta necessidade é satisfeita quando as pessoas desenvolvem relacionamentos próximos e íntimos com os outros (Ryan & Deci, 2000).

De acordo com a literatura, a motivação intrínseca está relacionada com níveis mais altos de bem-estar no trabalho (Lopes & Chambel, 2014), atenua a relação entre os fatores stressores de trabalho e a tensão (Fernet & Austin, 2014). Assim, trabalhadores com uma motivação mais intrínseca têm mais recursos pessoais que podem utilizar para superar várias situações (Ten et al., 2011), ao contrário de trabalhadores com uma motivação mais extrínseca pois estão menos empenhados no trabalho, experimentam mais emoções negativas, têm uma concentração reduzida e têm uma atitude mais negativa em relação às tarefas (Ryan & Deci, 2000). No que diz respeito à PSO, Gillet et al. (2012), referiram no seu estudo a existência de uma relação positiva entre a PSO e a motivação intrínseca. Mais, Zhang & Wee (2016) refere que os trabalhadores que percebem suporte por parte da empresa estão mais motivados a empenharem-se em atividades que beneficiarão a empresa o que, por sua vez aumentará a criatividade no desenrolar do seu trabalho. Para além disso, trabalhadores com níveis superiores de PSO geralmente acham o seu trabalho mais prazeroso e estão em melhor estado de espírito no trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2000).

No caso específico dos trabalhadores contingentes, a sua motivação pode variar em relação à sua situação de emprego, entre motivação intrínseca, resultado de uma escolha pessoal (Krausz, 2000) que lhes proporciona mais conciliação entre a vida familiar/académica e profissional (Bendapudi et al., 2003; Bernasek & Kinnear, 1999) ou motivação extrínseca, resultado de não encontrar um trabalho alternativo (Morris & Vekker, 2001). Por exemplo, os trabalhadores temporários de agência com uma motivação mais intrínseca poderão demonstrar uma maior ligação com a agência de trabalho temporário, vendo esta organização como um instrumento que lhes garante a continuidade dentro do modelo de contratação que preferem (Sobral, 2015). O mesmo pode ocorrer com os trabalhadores das plataformas digitais, uma vez que se sentem atraídos por esta modalidade de emprego devido às características do trabalho na plataforma (flexibilidade sobre onde e quando trabalhar, possibilidade de equilibrar o trabalho e os compromissos pessoais, ser o próprio patrão, trabalho interessante, remuneração atrativa) (Pesole et al., 2018). Para além disso, a motivação quando utilizada como variável moderadora, em trabalhadores contingentes em relações triangulares apresenta-se como um moderador com impacto (Pascoal, 2014). Se isto se verifica, vamos partir do pressuposto que para o modelo conceptual que está a ser testado nesta investigação a motivação vai ter essa capacidade de influenciar a relação existente. Neste sentido, é possível colocar as seguintes hipóteses:

H3a: A relação entre PSO e o *engagement* é moderada pela motivação de tal forma que quanto mais elevada for a motivação intrínseca mais positivo é o efeito da PSO sobre o *engagement*.

H3b: A relação entre PSO e o *burnout* é moderada pela motivação de tal forma que quanto mais elevada for a motivação intrínseca mais positivo é o efeito do PSO na redução do *burnout*.

H3c: A relação entre PSO e a conciliação vida profissional e pessoal é moderada pela motivação de tal forma que quanto mais elevada for a motivação intrínseca mais positivo é o efeito do PSO sobre a conciliação vida profissional e pessoal.

3. Método

3.1. Procedimento

Para o presente estudo, e com o objetivo de testar as hipóteses apresentadas, foi utilizada uma abordagem quantitativa. Assim, foi elaborado um questionário com questões sociodemográficas e as escalas referentes a este estudo. Quanto às questões sociodemográficas realizamos três entrevistas exploratórias, tendo por base um guião de entrevista semiestruturado que foi elaborado especificamente para o efeito. Para Quivy & Campenhoudt (2005), este tipo de entrevista permite revelar determinados aspetos do fenómeno estudado em que o investigador não teria espontaneamente pensado por si mesmo. Portanto, permitiu adaptar as questões sociodemográficas à realidade dos trabalhadores das plataformas digitais (e.g., “Quem define o seu horário de trabalho na plataforma digital onde está mais ativo?”).

Para a recolha de dados foi elaborado um questionário na plataforma *online Qualtrics* (ver anexo 1) e, posteriormente, divulgado um link através das redes sociais (*Facebook, LinkedIn, Instagram*) em grupos privados dos trabalhadores das plataformas digitais ou mensagem privada, contacto por e-mail com as empresas do setor e nos locais de trabalho (e.g., *Burger King*). O questionário esteve disponível para preenchimento, de 19 de fevereiro de 2021 até 03 de maio de 2021. Ao acederem ao questionário, os participantes tinham acesso a informação sobre os objetivos do projeto, sendo também assegurada a confidencialidade e anonimato dos dados. Para além disso, disponibilizamos os nossos emails e da investigadora responsável para qualquer esclarecimento adicional. Assim, o método de recolha de dados utilizado foi a bola de neve, que consiste num procedimento de amostragem repetitivo na medida em que o investigador constrói a sua amostra através da partilha de contactos por outros participantes (Noy, 2008) e pelo método de conveniência em que os participantes partilhavam o questionário com outros estafetas e assim sucessivamente.

3.2. Amostra

A recolha de dados obteve no total 644 participantes, no entanto, 373 participantes tiveram de ser eliminados porque não responderam a metade do questionário ou só responderam aos dados sociodemográficos. No final foi possível obter uma amostra de 271 participantes, 85% dos quais do sexo masculino e 14% do sexo feminino, a maior parte é casado ou vive em união de facto (53%), com idades compreendidas entre os 18 e os 69 anos ($M = 41.71$, $DP = 11.55$). No que concerne às habilitações académicas, verifica-se que a maioria dos participantes tem um bacharelato (17%) e 11% têm menos que o 9º ano. Em relação à nacionalidade, os participantes são respondentes de nacionalidade portuguesa (85%), e de outras nacionalidades.

Dos 271 participantes desta amostra, 70% indica que as plataformas digitais são a sua única atividade e, 63% refere que anteriormente trabalhava por conta de outrem. A maioria dos trabalhadores (43%) dedica semanalmente 40 a 60 horas semanais às plataformas digitais e consideram-se trabalhadores independentes, mas trabalham para uma empresa de prestação de serviços que, por sua vez, tem uma relação direta com a plataforma. O principal motivo para se inscreverem na plataforma incide na situação de desemprego (39%).

3.3. Instrumentos

Perceção de Suporte Organizacional

De modo a ser possível medir a PSO dos trabalhadores das plataformas digitais, foi utilizada a escala *Perceived Organizational Support* (versão reduzida) desenvolvida por Eisenberger et al. (1986) já anteriormente traduzida, adaptada e testada no contexto português (e.g., Chambel & Sobral, 2011; Chambel et al., 2015). Esta escala é composta por 8 itens pontuados numa escala de *Likert*, para cada uma das quais os participantes indicam o seu grau de concordância (1 = discordo totalmente a 7 = concordo totalmente). Os participantes avaliaram em que medida a plataforma onde estavam inseridos os tratava (e.g., “A empresa não se preocupa minimamente comigo”; $\alpha = .81$).

Engagement e Burnout

De modo a ser possível analisar o *engagement* recorreu-se à escala *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, et al., (2006), já traduzida e testada (e.g., Lopes & Chambel, 2014; Chambel, et al., 2016). Esta escala é composta por 9 afirmações sobre sentimentos relacionados com a atividade profissional, em que 3 estão relacionados com a dimensão vigor

(e.g., “No meu trabalho, sinto-me cheia(o) de energia”), 3 com a dimensão dedicação (e.g., “Tenho orgulho no trabalho que faço”) e 3 com a dimensão absorção (e.g., “Esqueço-me do resto quando estou a trabalhar”; $\alpha = .93$).

A escala utilizada para avaliar o *burnout* foi a *Maslach Burnout Inventory*, de Maslach et al., 2001, já anteriormente traduzida e testada no contexto português (e.g., Castanheira & Chambel, 2010; Chambel et al., 2015). Baseado em González-Romá et al., (2006), foram seleccionadas as duas primeiras dimensões do *burnout*, a exaustão (composta por 5 itens, e.g., “Sinto-me emocionalmente esgotado(a) pelo meu trabalho”) e o cinismo (composto por 5 itens, e.g., “Duvido do valor e utilidade do meu trabalho”; $\alpha = .88$).

Em ambas as escalas, os entrevistados responderam aos itens numa escala de *Likert* de 7 pontos desde 1 = “Nunca” a 7 = “Todos os dias”.

Conciliação vida profissional e vida pessoal

A escala utilizada para avaliar a conciliação entre a vida profissional e vida pessoal dos trabalhadores das plataformas digitais foi a Escala de Aprimoramento no trabalho e vida pessoal, de Fisher et al., (2009). Esta escala é composta por 17 itens, pontuados numa escala de *Likert*, de 1 a 7, em que 1 é “Não de todo” e 7 é “Totalmente”. Alguns exemplos dos itens presentes na escala são “O meu trabalho faz com que seja difícil manter o tipo de vida pessoal que gostaria” e “A minha vida pessoal dá-me energia para fazer o meu trabalho”, ($\alpha = .71$).

Motivação

De modo a avaliar a motivação dos participantes, foi aplicada a escala *Motivation at Work Scale* (MAWS), desenvolvida por Gagné et al., (2008), traduzida e adaptada por Lopes & Chambel (2013) para trabalhadores contingentes e utilizada por Sobral et al., (2016) com trabalhadores temporários de agência. Assim, para se aplicar neste estudo, a linguagem dos itens foi reajustada para se enquadrar nos trabalhadores das plataformas digitais. Esta escala é composta por 20 afirmações sobre a razão para aceitar o trabalho na plataforma digital, em que 4 estão relacionados com a motivação intrínseca (e.g., “Porque eu prefiro ser trabalhador das plataformas digitais”), 4 com a motivação integrada (e.g., “Porque nesta minha etapa de vida é o emprego que prefiro”), 4 com a motivação identificada (e.g., “Porque me permite ter mais oportunidades ser trabalhador independente”), 4 com a motivação introjetada (e.g., “Para fugir ao desemprego”) e, por fim 4 com a motivação extrínseca (e.g., “Porque eu preciso de ter um salário para viver”; $\alpha = .88$).

4. Resultados

4.1. Análise exploratória dos dados sociodemográficos

Antes de testar as hipóteses e para responder aquele que foi designado como o primeiro objetivo deste estudo foram realizados testes t para amostras independentes para averiguar se as médias das variáveis em análise neste estudo diferem significativamente quando comparados diferentes grupos resultantes das suas características sociodemográficas. Os resultados indicaram que, em média, os trabalhadores das plataformas digitais com habilitações académicas (até ao 12º ano vs quem tem frequência universitária ou superior) até ao 12º ano apresentam mais *engagement* ($M = 5.55$, $DP = 1.53$), ($t(202) = 2.96$, $p = .003$), quando comparados com trabalhadores com habilitações superiores. O *engagement* também apresenta diferenças no estado civil (casados/união de facto vs solteiros), sendo os trabalhadores casados/união de facto ($M = 5.55$, $DP = 1.54$) os que apresentam mais ($t(152) = -2.91$, $p = .004$), quando comparados com os trabalhadores solteiros. Relativamente às folgas, os trabalhadores das plataformas digitais que não folgavam apresentam mais *burnout* ($M = 4.15$, $DP = 1.68$; $t(204) = 4.06$, $p < .001$) e menos suporte organizacional ($M = 2.29$, $DP = 1.08$; $t(269) = -2.89$, $p = .004$), quando comparados com aqueles que gozam folgas. Por fim, os trabalhadores que conciliam mais do que uma atividade profissional percecionam um maior suporte organizacional ($M = 2.85$, $DP = 1.18$; $t(138) = -2.94$, $p = .004$), do que aqueles que apenas estão dedicados ao seu trabalho nas plataformas digitais.

De seguida, foram ainda feitas algumas análises exploratórias, tendo por base a idade codificada nas quatro gerações que atualmente se encontram no mercado de trabalho¹: (1) geração Z – dos 18 aos 27 anos; (2) geração Y – dos 28 aos 41 anos; (3) – geração X – dos 42 aos 55 anos; (4) geração *Baby boomer* – dos 56 aos 74 anos. Posteriormente, realizou-se o teste

¹ A geração Z compreende os nascidos a partir de 1993 é caracterizada pela total incorporação das tecnologias de informação e comunicação no seu quotidiano, sendo utilizadas como ferramentas úteis tanto nos estudos como na vida diária, e ainda, como um poderoso espaço para o desenvolvimento das suas relações sociais (Prensky, 2011).

A geração Y que compreende os nascidos de 1979 a 1992 caracterizam-se por procurar locais de trabalho onde se possam movimentar não só de projeto em projeto, mas também de função em função e oportunidades para desenvolver novas competências e experiências relevantes para a sua vida (Martin, 2005).

A geração X compreende os nascidos entre 1965 e 1978 possuem como características o gosto de trabalhar com liberdade, flexibilidade, têm aversão às regras, são muito apegados a bens financeiros e segurança psicológica, não se importando em trabalhar mais por isso (Cappi & Araújo, 2015).

A geração *Baby boomer* compreende os nascidos entre 1946 e 1964 e dão grande importância ao trabalho, valorizam a segurança no trabalho, sendo os que mais provavelmente permanecem leais e empenhados na organização (Smola & Sutton, 2002), e apresentam uma capacidade para trabalhar arduamente (Cennamo & Gardner, 2008).

qui-quadrado com o intuito de averiguar se existem diferenças significativas na distribuição das idades dos participantes. Apesar de não ser uma variável central nem o objetivo deste estudo é um conceito interessante para a análise dos dados. Os resultados mostraram que existem diferenças ($\chi^2 (9) = 88, p <.001$), nos trabalhadores solteiros da Geração *Baby boomer* e trabalhadores casados/união de facto da Geração X. Também se verificaram diferenças, ($\chi^2 (3) = 97, p <.001$) nos trabalhadores da Geração X que têm filhos e nos trabalhadores da Geração *Baby boomer* que não têm filhos. Para além disso, também se verificaram diferenças ($\chi^2 (3) = 17, p <.001$), nos trabalhadores da Geração X em que a plataforma é a sua única atividade e os trabalhadores da *Geração Baby Boomer* que conciliam com outra atividade profissional (ver tabela 1).

Tabela 1

Frequências e Resultados Qui-Quadrado

Variáveis de teste	Geração Z		Geração Y		Geração X		Geração Baby boomer	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Solteiro	27	10	40	15	10	4	0	0
Casado/União de facto	7	3	45	17	63	24	26	10
Ter filhos	1	0.4	52	19	88	33	30	11
Não ter filhos	35	13	46	17	11	4	5	2
Única atividade	22	8	58	21	77	29	32	12
Concilia com outra atividade	14	5	40	15	22	8	3	1

4.2. Análise da confirmação das hipóteses

Para o tratamento dos dados foi utilizado o programa IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versão 27.0.

Para testar a hipótese 1a e 1b procedeu-se à realização de uma regressão linear simples. Os resultados mostraram que, conforme postulado na hipótese 1a, a PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz positivamente o seu *engagement* ($F (1,269) = 19.75, p <.001; R^2 = .06, \beta = .26, t = 4,44, p <.001$), desta forma, uma maior PSO destes trabalhadores está associado

a um maior *engagement*. Tal como esperado na hipótese 1b, a PSO dos trabalhadores das plataformas digitais prediz negativamente o seu *burnout* ($F(1,269) = 17.37, p < .001; R^2 = .06, \beta = -.24, t = -4.16, p < .001$), assim uma maior PSO destes trabalhadores está associado a menos *burnout* e, portanto, confirma-se a hipótese 1a e 1b.

O mesmo procedimento foi aplicado para testar a hipótese 2, e os resultados mostraram que, ao contrário do esperado, uma maior PSO dos trabalhadores das plataformas digitais não contribui para uma maior conciliação da vida profissional e vida pessoal ($F(1,246) = .39, p = .529; R^2 = .002, \beta = .040, t = -.630, p = .529$), portanto, estes trabalhadores não percebem o suporte organizacional como um elemento facilitador da conciliação da vida profissional e vida pessoal, rejeitando-se a hipótese 2.

A análise da moderação foi realizada com recurso à macro PROCESS de Hayes (2013) (Modelo 1; 5000 *bootstraps*). Os resultados da hipótese 3a permitiram concluir que o modelo é significativo ($F(3,184) = 22.90, R^2 = .27, p < .001$), conforme esperado quanto mais elevada for a motivação intrínseca dos trabalhadores das plataformas digitais mais forte é o efeito do PSO sobre o *engagement* ($\beta = -.45, t = -2.39, p = .018$), ou seja, a motivação intrínseca modera esta relação. Em relação à hipótese 3b, apesar do modelo ser significativo ($F(3,184) = 3.83, R^2 = .059, p = .011$), a interação não é ($\beta = .06, t = .287, p = .774$), pelo que não existe modelo de moderação. Uma vez que estes resultados permitiram verificar que o PSO tem uma relação direta com o *burnout* e com a motivação intrínseca, decidiu-se fazer uma análise adicional considerando a motivação intrínseca como possível mediador, e não moderador. O modelo foi significativo ($F(2,224) = 11.19, p = .000$) e foi responsável por 91% da variância: efeito indireto relativamente à motivação intrínseca ($\beta = -.88, SE = .036, CI \text{ de } 95\% [-.16, -.26]$); efeito total ($\beta = -.29, SE = .09, t = -3.23, p = .001, CI \text{ de } 95\% [-.19, -.21]$) e efeito direto ($\beta = -.210, SE = .09, t = -2.24, p = .026, CI \text{ de } 95\% [-.13, -.14]$). Assim, o efeito da relação entre a PSO e o *burnout* foi mediado em 49% pela motivação intrínseca.

Na hipótese 3b, não se realizou a moderação, visto que não existe uma relação direta entre o PSO e a conciliação vida profissional e pessoal, não se confirmando a hipótese. No entanto, tendo-se verificado uma relação direta entre o PSO e a motivação intrínseca, testou-se novamente o possível papel mediador desta variável, neste caso considerando que poderia permitir uma relação indireta entre o PSO e a conciliação vida profissional e pessoal. Assim, na mediação foi analisado a conciliação vida profissional e vida pessoal como resultado, a PSO como preditor e a motivação intrínseca como variável mediadora. E, de facto, o modelo não foi

significativo ($F(2,224) = .976, p = .378$), ou seja, nem através da motivação intrínseca a PSO tem relação indireta com a conciliação da vida profissional e pessoal.

5. Discussão

As plataformas digitais são uma nova realidade no mercado de trabalho e com o primeiro objetivo deste estudo pretendia-se compreender as características destes trabalhadores no contexto português. Sendo assim, a partir de estudos e relatórios internacionais com trabalhadores das plataformas digitais verificou-se que existiam diferenças com os resultados do presente estudo. No inquérito COLLEEM (Pesole et al., 2018) os trabalhadores das plataformas digitais tendem a ser do sexo masculino e com uma idade média de 34 anos. Berg et al., (2018) apresenta uma distribuição equilibrada no género dos trabalhadores e a idade média de 33 anos. No presente estudo, os trabalhadores das plataformas digitais são maioritariamente do sexo masculino e apresentam uma idade média de 41 anos.

No estudo de Berg, et al., 2018, os participantes inscreveram-se nas plataformas principalmente para obter um rendimento extra, remuneração mais atrativa e questões de saúde (i.e., as plataformas eram vistas como uma alternativa para continuarem a trabalhar e ter rendimentos). No presente estudo, os participantes inscreveram-se na plataforma devido à situação de desemprego (39%), para obter um rendimento extra (23%) e por questões de saúde (7%). Berg et al., (2018), também referiram que a maioria dos participantes antes de iniciar nas plataformas trabalharam por conta de outrem e que apesar do trabalho nas plataformas digitais ser identificado como a principal fonte de rendimento, também se constatou que os inquiridos tiveram outro emprego por conta de outrem e, em média, numa semana dedicam aproximadamente 25 horas ao trabalho nas plataformas (Berg, et al., 2018). No presente estudo, a maioria dos participantes antes de iniciarem nas plataformas digitais trabalharam por conta de outrem (63%) ou estiveram desempregados (23%). Para além disso, exercem a sua atividade profissional apenas na plataforma (70%) entre 40 a 60 horas por semana (43%) e o seu vencimento semanal bruto é inferior a 250€ (52%).

É preciso ressaltar que a recolha destes dados foi realizada no decorrer da pandemia de *COVID-19* que assola o mundo desde o início de 2020. Pelo que a discrepância entre as características da amostra e os resultados de estudos anteriores, pode também ser explicado pela crise económica e o aumento do desemprego que se tem verificado como resultado da pandemia e dos sucessivos confinamentos. Ainda no que se refere à pandemia, no presente estudo os trabalhadores referiram que as plataformas proporcionaram indicações de como agir e/ou quais as medidas a adotar para a sua segurança e a dos clientes (90%), mas não ofereceram ou

asseguram o reembolso dos custos inerentes às máscaras, álcool-gel, etc (80%) e, não mencionaram um aumento significativo do volume de trabalho na plataforma digital (86%). O mesmo se verificou no estudo de Abílio et al., 2020, em que a maioria dos trabalhadores das plataformas digitais referiram que receberam orientações sobre como ter menos contacto com os consumidores e afirmaram não ter recebido nenhum apoio da empresa para diminuir os riscos de contaminação existente durante a realização do seu trabalho.

Além disto, a amostra é caracterizada maioritariamente pela Geração X (37%) e pela Geração Y (36%). Estas gerações optaram pelo trabalho numa plataforma digital provavelmente pelo facto de, não estarem tão dispostos a permanecer leais a uma organização em particular, preferindo trabalhar de forma independente, com pouca supervisão, horários flexíveis em vez de salários altos, postos de trabalho mais informais (Erickson, 2008; Espinoza et al., 2010; Morgan & Ribbens, 2006; Smola & Sutton, 2002). Para além disso, também se verificou uma maior predominância nos trabalhadores da Geração X em que a plataforma é a sua única atividade profissional e, por isso, como valorizam o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal e dão mais importância aos seus objetivos pessoais (Glass, 2007), escolhem apenas este formato que pode proporcionar o equilíbrio que valorizam.

No que diz respeito, à H1a procurou-se compreender se uma maior PSO dos trabalhadores das plataformas digitais estava associado a mais *engagement* e na H1b se uma maior PSO dos trabalhadores estava associado a menos *burnout*. Estas hipóteses foram confirmadas, sustentando a perspetiva que apesar do formato de trabalho, estes trabalhadores também estabelecem relações de troca social como os outros trabalhadores contingentes (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Van Dyne & Ang, 1998) e mostram comportamentos muito positivos quando percebem apoio por parte da organização (Jiang & Wang, 2018). Isto resulta na obrigação sentida, por parte dos trabalhadores, de reciprocitar as necessidades satisfeitas e suporte atribuído (Eisenberger & Stinglhamber, 2011), o que contribui para a melhoria do desempenho laboral (Eisenberger, et al., 2001) e estimula comportamentos de participação na organização (Coyle-shapiro, et al., 2006). Assim, independentemente das especificidades deste formato, os trabalhadores quando percebem mais suporte organizacional sentem mais *engagement* e menos *burnout*. Por fim, entende-se que este tipo de trabalho satisfaz as necessidades socio-emocionais destes trabalhadores, aumentando o *engagement*, reduzindo o *burnout* e o efeito negativo de potenciais *stressores* (Eisenberger & Stinglhamber, 2011).

Uma possível justificação para os resultados obtidos em H2 não se confirmarem, pode ser o facto de como são os trabalhadores das plataformas digitais que realizam a gestão de tempo que dedicam à plataforma, não necessitam de suporte por parte da empresa para conciliar

a vida profissional e pessoal. Ao sentirem um elevado nível de flexibilidade em termos de seleção de tarefas, volume de trabalho, local de trabalho e organização do trabalho facilita a vida ao indivíduo porque permite que tenha uma melhor gestão do seu tempo, possibilitando um melhor ajustamento das exigências laborais às exigências familiares, a par de exigências do desempenho de outros papéis, contribuindo para o bem-estar dos indivíduos (Berg et al., 2018; Chambel, 2014). Como referido por Sousa (2018) sobre os trabalhadores contingentes, a flexibilidade que caracteriza estes formatos poderá facilitar a conciliação entre a vida profissional e pessoal. Não consiste com a literatura, é o facto de que as variáveis demográficas (e.g., existência de filhos) terem um efeito negativo na conciliação entre a vida profissional e pessoal (Crompton & Lyonette, 2005; Grandey & Cropanzano, 1999), pois no presente estudo a maioria dos participantes são casados e têm filhos e não apresentam essa relação negativa na conciliação vida profissional e pessoal. Esta diferença de resultados, pode ser mais uma vez explicada pela especificidade do formato de trabalho e por uma gestão muito individual do horário de trabalho. Por fim, a PSO parece ser relevante nomeadamente para as questões associadas ao bem-estar psicológico, que se verificou na relação anterior, mas na variável conciliação não é o facto da plataforma proporcionar mais ou menos suporte que irá ter impacto. Ainda neste sentido, a H3c também não se confirmou e verificou-se que nem através da motivação intrínseca assumindo o papel de mediador a PSO tem uma relação indireta com a conciliação da vida profissional e pessoal. Provavelmente, estes trabalhadores não necessitam da motivação nem do suporte por parte da plataforma porque o próprio formato de trabalho permite conciliar a vida profissional e pessoal.

A H3a deste estudo, pretendia verificar se relação entre PSO e o *engagement* era moderada pela motivação de tal forma que quanto mais elevada fosse a motivação intrínseca mais positivo era o efeito da PSO sobre o *engagement*, confirmando-se. Uma possível justificação para os resultados obtidos, é o facto dos trabalhadores das plataformas digitais exibirem uma motivação mais intrínseca porque o trabalho que têm se adequa às suas expectativas e compromissos (De Jong & Schalk, 2010), por se sentirem responsáveis pelo seu bom desempenho (Gagné & Deci, 2005), por desenvolverem relacionamentos próximos com os outros colegas (Ryan & Deci, 2000), por desempenharem a sua atividade com interesse, satisfação e pelas características desta modalidade (e.g., flexibilidade, trabalhar por conta própria, remuneração atrativa, autonomia) (Pesole et al., 2018). Assim, quanto mais forte for esta motivação intrínseca mais forte é a perceção de suporte organizacional que permite ao trabalhador estar verdadeiramente dedicado, entusiasmado e satisfeito com as suas tarefas, isto é, que sinta um elevado *engagement* (Deci & Ryan, 2010).

Com os resultados do presente estudo, não foi possível corroborar a moderação postulada na H3b. No entanto, quando colocamos a motivação intrínseca no modelo de mediação, verificou-se que a motivação intrínseca ajuda a que a relação seja mais forte, logo quanto mais PSO menos *burnout*. Assim, a motivação intrínseca é um fator crucial para a diminuição do *burnout* nos trabalhadores, indo ao encontro dos resultados de alguns estudos (Fernet et al., 2004; Van-Beek et al., 2012; Lopes & Chambel, 2013), no sentido em que a motivação intrínseca faz parte do processo que leva a que os trabalhadores das plataformas digitais ao percecionem o suporte da plataforma, lhes permita reduzir a exaustão emocional, a despersonalização e estimular os sentimentos de realização pessoal (Fernet et al., 2004). Na literatura verifica-se a existência de uma relação positiva entre a PSO e a motivação intrínseca (e.g., Gillet et al., 2012), mais do que ter um efeito moderador tem um efeito de mediação pois consegue ligar a PSO a outras variáveis.

6. Conclusão

Nesta última secção serão apresentados aqueles que foram os resultados obtidos com este estudo e também algumas das limitações e implicações práticas que resultaram do mesmo. Assim, com a realização deste estudo foi possível concluir que em Portugal os trabalhadores das plataformas digitais são maioritariamente homens, casados, com uma idade média de 41 anos e optaram por este formato principalmente pela sua situação de desemprego. A maioria exerce a sua atividade profissional apenas na plataforma entre 40 a 60 horas por semana, estão inscritos em 2 ou mais plataformas e o seu vencimento semanal bruto é inferior a 250€.

Estes trabalhadores quando percecionam suporte por parte da plataforma sentem mais *engagement* e menos *burnout*, tal como esperado. No entanto, os trabalhadores das plataformas digitais não percecionam o suporte dado pela plataforma como facilitador para uma maior conciliação da vida profissional e pessoal, nem através da motivação intrínseca. Em relação aos efeitos da moderação, confirmou-se que os trabalhadores das plataformas digitais quando sentem mais motivação intrínseca, a relação é mais forte entre a PSO e o seu *engagement*. Por último, no modelo de mediação verificou-se que a motivação intrínseca ajuda a que a relação seja mais forte, logo quanto mais PSO menos *burnout*.

6.1. Limitações e Futuras Investigações

Este estudo apresenta algumas limitações que são importantes de realçar. Em primeiro lugar, é necessário ter em conta a escassez de literatura sobre os trabalhadores das plataformas

digitais, pois trata-se de uma modalidade recente. Além disto, possivelmente a maior limitação deste estudo é referente ao facto de os dados terem sido recolhidos durante a situação pandémica *COVID-19*, não sendo permitido entregar os questionários em mão aos trabalhadores das plataformas digitais, por exemplo em sítios estratégicos (como o *McDonald's*). Apesar de termos solicitado nestes mesmos locais a participação voluntária de alguns estafetas através do link, acredita-se que em papel tivesse outro impacto no número final da amostra. Para além disso, não obtivemos nenhuma resposta das empresas deste setor (e.g., *uber*, *glovo*, mercadão) com interesse em ajudar na recolha de dados. Uma outra limitação, diz respeito ao facto de não ter sido criada uma versão do questionário em inglês, pois existiram trabalhadores de outras nacionalidades que podem ter tido dificuldade em responder ao questionário.

Após a enumeração das limitações do estudo, considera-se importante que para direções futuras seja aproveitada a sugestão dada sobre as questões das diferenças geracionais nos trabalhadores das plataformas digitais, explorar outras questões características deste formato (e.g., salários instáveis, proteção social) e perceber se outras variáveis como autonomia, turnover, insegurança laboral têm algum impacto nestes trabalhadores. Também será pertinente compreender qual o impacto do *COVID-19* nestes trabalhadores, uma vez que a literatura indica que algumas plataformas criaram fundos de emergência e outras formas de remuneração para ajudar os trabalhadores infetados pelo vírus ou em quarentena (Rani & Dhir, 2020).

Em adição, o facto da amostra deste estudo ser limitado apenas a Portugal, poderá dificultar a generalização dos resultados. Assim, seria pertinente, replicar o presente estudo noutros países e averiguar se os mesmos resultados se mantêm. Também seria interessante realizar estudos longitudinais, uma vez que este estudo foi realizado em apenas um momento, não permitindo inferir relações causais entre as variáveis. Por fim, apesar do presente estudo contar com uma amostra de 271 participantes, a distribuição do número de horas que dedicam à plataforma apresenta contornos simétricos, pois a maioria dedica entre 40 a 60 horas semanais. Sendo uma variável importante neste formato de trabalho, seria pertinente, futuramente, constituir uma amostra mais homogénea com trabalhadores que dedicam mais horas à plataforma.

6.2. Implicações práticas

Este estudo permitiu abordar questões de uma nova modalidade de emprego pouco desenvolvida contribuindo para um maior conhecimento sobre este formato. Assim, de um

ponto de vista teórico, este estudo permitiu enriquecer o conhecimento sobre as características dos trabalhadores das plataformas digitais em Portugal e confirmar que nesta modalidade também se estabelecem relações de trocas sociais, como se verificou em investigações anteriores com outros trabalhadores contingentes. Desta forma, é importante que as plataformas digitais compreendam que os seus trabalhadores percecionam o suporte dado pelas mesmas e, conseqüentemente, sentem-se mais entusiasmados e satisfeitos com o trabalho. Por fim, este estudo contribui para a compreensão de que a motivação intrínseca é uma variável importante no contexto dos trabalhadores das plataformas digitais, uma vez que por terem uma motivação mais intrínseca leva-os a optar por esta modalidade de emprego.

7. Bibliografia

- Abílio, C., Amorim, H., Cardoso, M., Kalil, B., & Machado, S. (2020). Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, 3. <https://doi.org/10.33239/rjtdh.v.74>
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational. *Journal of Vocational Behavior* 58, 414–435. doi:10.1006/jvbe.2000.1774
- Andrade, C. (2015). Trabalho e vida pessoal: exigências, recursos e formas de conciliação. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades* (8), 117-130.
- Andrade, C. N. T. (2019). *Satisfação e motivação no trabalho no setor de transporte de pessoas em veículos ligeiros. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.*
- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of occupational and organizational psychology*, 82(1), 201-220. 10.1348/096317908X288838
- Atkinson, J. (1984). Manpower strategies for flexible organisations. *Personnel management*, 16(8).
- Baard, P. P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). Intrinsic need satisfaction: a motivational basis of performance and well-being in two work settings 1. *Journal of applied social psychology*, 34(10), 2045-2068.
- Barbier, J. C. (2013). A Conceptual Approach of the Destandardization of Employment in Europe since the 1970s. *In Non-Standard Employment in Europe*. Palgrave Macmillan. 10.1057/9781137267160_2
- Bartkiw, T. J. (2015). Regulatory differentials and triangular employment growth in the u.s. and canada. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 19(1), 1-42.
- Bendapudi, V., Mangum, S. L., & Tansky, J. W. (2003). Nonstandard employment arrangements: A proposal typology and policy planning Framework. *Human Resource Planning*, 26(1), 24-40.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). Digital labour platforms and the future of work. *Towards Decent Work in the Online World*. Rapport de l'OIT.
- Bernasek, A., & Kinnear, D. (1999). Workers' willingness to accept contingent employment. *Journal of Economic Issues*, 33(2), 461-469.
- Blau, P. (1964). Power and exchange in social life. New York, NY: *John Wiley and Sons*.

- Bolton, S. C., Houlihan, M., & Laaser, K. (2012). Contingent work and its contradictions: Towards a moral economy framework. *Journal of Business Ethics*, 111(1), 121-132. 10.1007/s10551-012-1439-7
- Bonet, R., Cappelli, P., & Hamori, M. (2013). Labor market intermediaries and the new paradigm for human resources. *The Academy of Management Annals*, 7, 341-392. 10.1080/19416520.2013.774213
- BPI Research, C. R. (2018) «A economia da partilha (sharing economy): de fenómeno emergente a peça fundamental da revolução digital», *Economic and Financial Market Outlook: Monthly Report*, 7.
- Brown D., & Wilson S. (2005). *The Black Book of Outsourcing*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Brown, A., Bimrose, J., Barnes, S. A., & Hughes, D. (2012). The role of career adaptabilities for mid-career changers. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 754-761. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.01.003>
- Buch, R., Kuvaas, B., & Dysvik, A. (2010). Dual Support in Contract Workers' Triangular Employment Relationships. *Journal Of Vocational Behavior*, 77(1), 93-103. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.02.009>
- Cappelli, Peter e JR Keller (2013), “Classifying work in the new economy”, *Academy of Management Review*, 38 (4).
- Cappi, N., & Araújo, D. (2015). Satisfação no Trabalho, Comprometimento Organizacional e Intenção de sair: um estudo entre as X e Y. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 21(3), 576-600. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0782014.54843>
- Carré, F., Ferber, M., Golden, L. & Herzberg (2000). Nonstandard Work: The Nature and Challenges of Emerging Employment Arrangements. *Champagne: IRRA*.
- Castanheira, F., & Chambel, M. J. (2010). Reducing burnout in call centers through HR practices. *Human Resource Management*, 49(6), 1047-1065.
- Cennamo, L., & Gardner, D. (2008). Generational differences in work values, outcomes and person-organisation values fit. *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 891-906.
- Chambel, M. J. (2014). Does the fulfillment of supervisor psychological contract make a difference?. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Chambel, M. J., & Sobral, F. (2019). When temporary agency work is not so temporary. *Economic and Industrial Democracy*, 40(2), 238-256.

- Chambel, M. J., 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 (1), 15-30.
- Chandra, V. (2012). Work–life balance: eastern and western perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 1040-1056.
- Clapper, D. C., & Harris, L. L. (2008). Reliability and validity of an instrument to describe burnout among collegiate athletic trainers. *Journal of athletic training*, 43(1), 62-69.
- Codagnone, C., Fabienne A. & Federico B. (2016), The Future of Work in the ‘Sharing Economy’: Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation?, Institute for Prospective Technological Studies, *JRC Science for Policy Report*, European Commission.
- Comissão Europeia (2016), *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre uma Agenda Europeia para a Economia Colaborativa*.
- Connelly, C. E., & Gallagher, D. G. (2004). Emerging trends in contingent work research. *Journal of Management*, 30, 959-983. 10.1016/j.jm.2004.06.008
- Coyle-Shapiro, J. & Kessler, I. (2002). Contingent and non-contingent working in local government: Contrasting psychological contracts. *Public Administration*, 80, 77-101. 10.1111/1467-9299.00295
- Coyle-Shapiro, J. A. M., Morrow, P. C., & Kessler, I. (2006). Serving two organizations: Exploring the employment relationship of contracted employees. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, the University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 45(4), 561-583.
- Crompton, R., & Lyonette, C. (2005). The new gender essentialism—domestic and family ‘choices’ and their relation to attitudes 1. *The British journal of sociology*, 56(4), 601-620.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(2), 159-180.
- De Jong, J., & Schalk, R. (2010). Extrinsic motives as moderators in relationship between fairness and work outcomes among temporary workers. *Journal of Business & Psychology*, 25, 175-189. 10.1007/s10869-009-9139-8.

- De Stefano, V. (2016) The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowdwork, and labor protection in the “gig-economy”. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37 (3), 471-503.
- Deci, E. L. (1992). Article commentary: on the nature and functions of motivation theories. *Psychological Science*, 3(3), 167-171.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). Intrinsic motivation. *The corsini encyclopedia of psychology*, 1-2.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 19-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Dundas, K, (2008) “Work-Life Balance: There is no ‘one-size-fits-all’ solution”, *Managing Matters*, (3), 7-8.
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). Perceived Organizational Support: Fostering enthusiastic and productive employees. Washington, DC, US: *American Psychological Association*.
- Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived
- Ellram, L., Billington, C., (2001). Purchasing leverage considerations in the outsourcing decision. *European Journal of Purchasing & Supply Management*, 7, 15-27.
10.1016/s0969-7012(00)00004-6.
- Erickson, T. (2008). Plugged in: The generation Y guide to thriving at work. *Harvard Business Press*.

- Espinoza, C., Ukleja, M., & Rusch, C. (2010). *Managing the Millennials: Discover the core competencies for managing today's workforce*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc
- Eurofound (2019) «Platform work : Maximising the potential while safeguarding standards?» Luxemburgo: *Publications Office of the European Union*. doi: 10.2806/16825.
- Eurostat, Gabinete de Estatísticas da União Europeia (2015). Séries Estatísticas da União Europeia 2014.
- Fabício, R., Koene, B., & Sobral, F. (2015). The metamorphosis of work and employment in the era of liquid modernity. *The self-determination theory applied to the new work arrangements*, 1-22.
- Fernet, C., & Austin, S. (2014). Self-Determination and Job Stress 14. *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory*, 231.
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441-456. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0016737>
- Francos, M. (2005). Factores generadores de estrés: Un caso concreto. *Informaciones Psiquiátricas*, 75-93.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gagné, M., Chemolli, E., Forest, J., & Koestner, R. (2008). A temporal analysis of the relation between organisational commitment and work motivation. *Psychologica Belgica*, 48(2-3).
- Gansky, L. (2010). *The mesh: Why the future of business is sharing*. Penguin.
- Gillet, N., Gagné, M., Sauvagère, S., & Fouquereau, E. (2012). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in 23 predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 450-460. 10.1080/1359432X.2012.665228.
- 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. 10.1108/pr-03-2014-0061.
- Glass, A. (2007). Understanding generational differences for competitive success. *Industrial and commercial training*, 39 (2), pp. 98-103. 10.1108/00197850710732424
- Gleitman, H., Fridlund, H., & Reisberg, D. (2004). *Psychology*. (6th Ed.). New York: Norton

- Goeddeke Jr, F. X., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2010). Perceived support in a dual organizational environment: Union participation in a university setting. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 65-83. [10.1002/job.629](https://doi.org/10.1002/job.629)
- Gómez, S. (2003). La incorporación de la mujer al mercado laboral: Implicaciones personales, familiares y profesionales, y medidas estructurales de conciliación trabajo-familia. *Universidad de Navarra*.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of vocational behavior*, 68(1), 165-174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of vocational behavior*, 54 (2), 350-370.
- Grazziano, S. & Ferraz, R. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería Global*, 18.
- Greenhaus, H., & Powell, N. (2012). The family-relatedness of work decisions: A framework and agenda for theory and research. *Journal of vocational behavior*, 80(2), 246-255. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.12.007>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Guerreiro, D., & Pereira, I. (2006). Responsabilidade social das empresas, igualdade e conciliação trabalho-família: Experiências do prémio igualdade é qualidade. *Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego*.
- Harrington, B., & Hall, D. T. (2007). *Career management & work-life integration: Using self-assessment to navigate contemporary careers*. Sage.
- Harris, S. D., & Krueger, A. B. (2015). *A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work: The "Independent Worker"*. DC: Brookings.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis. NY: *The Guilford Press*.
- Huang, Y., Lee, J., McFadden, A., Murphy, L., Robertson, M., Cheung, J. & Zohar (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied Ergonomics*, 55, 248-257. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.10.007>
- Hutchison, S. (1997). A path model of perceived organizational support. *Journal of Social Behavior & Personality*, 12, 159-174.

- Huws, U., Spencer, N., & Coates, M. (2019). The Platformisation Of Work In Europe: Highlights from research in 13 European countries. *Foundation for European Progressive Studies*.
- Ilardi, C., Leone, D., Kasser, T., Ryan, M. (1993). Employee and Supervisor Ratings of Motivation: Main Effects and Discrepancies Associated with Job Satisfaction and Adjustment in a Factory Setting. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 1789-1805. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1993.tb01066.x>
- Jacobsen, D. I. (2000). Managing increased part-time: does part-time work imply part-time commitment? *Managing Service Quality. An International Journal*, 10(3), 187-201. <https://doi.org/10.1108/09604520010336713>
- Johnston, H., & Land-Kazlauskas, C. (2018). Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. *Conditions of work and employment series*, 94.
- Kalleberg, A. (2000). Nonstandard Employment Relationships: Part-time, Temporary and Contract Work. *Annual Review of Sociology*, 26. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.341>
- Kessler, S. (2017) The gig-economy won't last because it's being sued to death. *Fast Company*, 17.
- Kirchmeyer, C. (2000). Work-life initiatives: Greed or benevolence regarding workers' time? In C. L. Cooper & D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in organizational behavior, Vol. 7. Time in organizational behavior* 79–93.
- Koch & M. Fritz (2013), Non-Standard Employment in Europe: paradigms, prevalence and policy responses. Basingstoke: *Palgrave Macmillan*.
doi:10.1017/S0020859015000280
- Kovács, I. (2004). Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, (12).
<https://doi.org/10.1590/S1517-45222004000200003>
- Krausz, M. (2000). Effects of short-and long-term preference for temporary work upon psychological outcomes. *International Journal of Manpower*, 21(8), 635-647. <https://doi.org/10.1108/01437720010379529>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6).
<http://doi.org/10.1177/0149206315575554>

- Liden, R. C., Wayne, S. J., Kraimer, M. L., & Sparrowe, R. T. (2003). The dual commitments of contingent workers: An examination of contingents' commitment to the agency and the organization. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 609-625. [10.1002/job.208](https://doi.org/10.1002/job.208)
- Lloyd, J. (2012). Insecure employment. Melbourne. *Institute of Public Affairs*.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological science*, 1(4), 240-246.
- Lopes, S., & Chambel, M. J. (2014). Motives for being temporary agency worker: validity study of one measure according to the self-determination theory. *Social Indicators Research*, 116(1), 137-152.
- Lousada, J. (2001). Clima organizacional - apoio social entre os professores. *O Professor*, 3(74), 17-28.
- Mackay, A. (2007). *Motivation, ability, and confidence building in people*. Jordan Hill. Butterworth-Heinemann.
- Mancini, A., & Lawson, A. (2009). Facilitating positive emotional labor in peer-providers of mental health services. *Administration in Social Work*, 33(1), 3-22. <https://doi.org/10.1080/03643100802508619>
- Marks, S. R. (1977). Multiple roles and role strain. *American Sociological Review*, 42, 921-936. <https://doi.org/10.1080/03643100802508619>
- Martin, C. A. (2005). From high maintenance to high productivity: What managers need to know about generation Y. *Industrial and Commercial Training*, 37(1), 39-44.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mateus, C. (2019) *Onde ficam os direitos laborais na era do digital?*, Expresso, pp. 2-5.
- McCarthy, A., Cleveland, J. N., Hunter, S., Darcy, C., & Grady, G. (2013). Employee work-life balance outcomes in Ireland: a multilevel investigation of supervisory support and perceived organizational support. *The International Journal of Human Resource Management*, 24 (6), pp.1257-1276. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.709189>
- Mello, M., Ludolf, E., Quelhas, G., & Meiriño, J. (2020). Inovação na era digital: novo mercado de trabalho e mudanças educacionais. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 28(106).

- Mendonça, P. M. M. (2020). *Idade e burnout nos bombeiros voluntários: a moderação pela percepção de suporte* (Doctoral dissertation).
- Montealegre, R., & Cascio, W. F. (2017). Technology-driven changes in work and employment. *Communications of the ACM*, 60(12), 60-67.
<http://dx.doi.org/10.1145/3152422>
- Morgan, C., & Ribbens, B. (2006). *Generational differences in the workplace*. Paper presented at the Midwest Academy of Management Annual Conference, Louisville, Kentucky.
- Morris, M. D. S., & Vekker, A. (2001). An alternative look at temporary workers, their choices, and the growth in temporary employment. *Journal of Labor Research*, 22, 373- 390. 10.1007/s12122-001-1040-9
- Mulvaney, H., O’neill, W., Cleveland, N., & Crouter, A. C. (2007). A model of work-family dynamics of hotel managers. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 66-87.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.07.002>
- Neves, A. L., & Costa, R. F. (2012). *Gestão de Recursos Humanos de A a Z*. Editora RH, p. 447-451.
- Noy, C. (2008). Sampling knowledge: The hermeneutics of snowball sampling in qualitative research. *International Journal of social research methodology*, 11(4), 327-344.
<https://doi.org/10.1080/13645570701401305>
- OCDE, Organisation for Economic Co-Operation and Development (2002). Employment outlook 2002.
- OIT – Organização Internacional do Trabalho (2018), Trabalho Digno em Portugal 2008-18: da Crise à Recuperação. *Bureau Internacional do Trabalho*.
- Organização Internacional do Trabalho (2016) Non-Standard Employment Around the World: Understanding challenges, shaping prospects, *Organização Internacional do Trabalho*.
- Organização Internacional do Trabalho (2017) Relatório Inicial para a Comissão Mundial sobre O Futuro do Trabalho.
- Pascoal, C. S. D. (2014). *Insegurança e bem-estar no trabalho nos trabalhadores temporários de agência: o papel moderador da motivação* (Doctoral dissertation).
- Pascoal, C., Gonçalves, J. A., & Chambel, M. J. (2015). Understanding the on-call work arrangements according to the self-determination theory. *In M. J.*
- Patrick, K. & Lavery, J. (2007). Burnout in nursing. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 24(3), 43-48.

- Pesole, A., Urzı, C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González, I. (2018). Platform Workers in Europe: evidence from the COLLEEM Survey, *Publications Office of the European Union*. 10.2760/742789
- Poelmans, S. & Caligiuri, P. (2008). Harmonizing work, family and personal life. From policy to practice. *Cambridge University Press*.
- PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo, *Fundação Manuel dos Santos* (2019).
- Prata, S. B. O. (2016). *Equilíbrio trabalho-família: casos de empresas Portuguesas e Angolanas* (Doctoral dissertation, Instituto Superior de Economia e Gestão).
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants: Do they really think differently?. On the horizon. *University Press*, 9 (5).
- Quivy, R. & Campenhoudt (2005). *Manual de investigação em Ciências Sociais* (4ª edição). Gradiva.
- Rafnsdottir, G., Gunnarsdottir, H. & Tomasson, K. (2004). Work organization, well-being and health in geriatric care. *Work: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 22(1), 49-55.
- Ramalho, R. P. (2019). *A Economia Digital e a Negociação Coletiva*. Centro de Relações Laborais.
- Rani, U., & Dhir, R. K. (2020). Platform Work and the COVID-19 Pandemic. *The Indian Journal of Labour Economics*, 63(1), 163-171. <https://doi.org/10.1007/s41027-020-00273-y>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714. 10.1037//0021-9010.87.4.698
- Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement: antecedentes and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53 (3), 617-635.
- Richardson, L. (2015). Performing the sharing economy. *Geoforum*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2015.11.004>
- Rocha, C. (2019) “Exército invisível” já deu trabalho a 11,5% dos portugueses, Dinheiro Vivo.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2006). Self-regulation and the problem of human autonomy: Does psychology need choice, self-determination, and will?. *Journal of personality*, 74(6), 1557-1586. 10.1111/j.1467-6494.2006.00420.x
- Schaufeli, B., Bakker, B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716. 10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, stress, and coping*, 20(2), 177-196. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2008). It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively. *The long work hours culture: Causes, consequences and choices*, 203-226.
- Schor, J. (2014). *Debating the sharing economy*. Great transition initiative.
- Schor, J. (2017), “Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent? Findings from a qualitative study of platform providers”, *Journal of Regions, Economy and Society*, 10 (2), pp. 263-279. 10.1093/cjres/rsw047
- Sieber, S. D. (1974). Toward a theory of role accumulation. *American Sociological Review*, 39, 567–578.
- Smola, K. W., & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 363- 382. 10.1002/job.147
- Sobral, A. F. (2015). Os meus, os teus e os nossos: Gerir e motivar trabalhadores em relações triangulares de emprego. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia – Universidade de Lisboa, Portugal.
- Sousa, A. (2018). Desafios à conciliação família-trabalho - Um estudo da Confederação Empresarial de Portugal. Nova School of Business and Economics. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.651339>
- Spooner-Lane, R. & Patton, W. (2007). Determinants of burnout among public hospital nurses. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 8-16.

- Teixeira, R. & Nascimento, I. (2011). Conciliação trabalho-família: Contribuições de medidas adotadas por organizações portuguesas. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 12 (2), 215-225.
- Ten Brummelhuis, L. L., ter Hoeven, C. L., Bakker, A. B., & Peper, B. (2011). Breaking through the loss cycle of burnout: The role of motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(2), 268-287. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.2011.02019.x>.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of applied psychology*, 80(1), 6.
- UBER. (2020) Dirija com a Uber: ganhe dinheiro no seu horário. Disponível em: https://www.uber.com/a/join-new?territory_id=1333.
- Vallerand, R. J., & Thill, E. E. (1993). Introduction au concept de motivation. *Introduction à la psychologie de la motivation*, 3, 39.
- Van Beek, I., Hu, Q., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, B. H. (2012). For fun, love, or money: What drives workaholic, engaged, and burned-out employees at work?. *Applied Psychology*, 61(1), 30-55. 10.1111/j.1464-0597.2011.00454.x
- Van Dyne, L., & Ang, S. (1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of management Journal*, 41(6), 692-703.
- Weber, E. (2019). Digital Social Security: Outline of a concept for the 21st century. *Working Paper Forschungsförderung*, No. 138.
- Xie, Z., Wang, A. & Chen, B. (2011). Nurse Burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai. *Journal of Advanced Nursing*, 67(7), 1537–1546. 10.1111/j.1365-2648.2010.05576.x
- Zhang, L., Bu, Q., & Wee, H. (2016). Effect of Perceived Organizational Support on Employee Creativity: Moderating Role of Job Stressors. *International Journal of Stress Management*, 23(4), 400-417.

8. Anexos

Anexo I: Questionário

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 a 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.

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.

Género

Masculino

Feminino

Prefiro não dizer

Habilitações

> 9º ano

9º ano

12ºano

Frequência universitária

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Idade _____

Nacionalidade _____

Estado civil

Solteiro

Casado/União de facto

Divorciado

Viúvo

Número de filhos _____

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

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

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? _____

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

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

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

Não tenho folgas

Entre 1 a 2 dias

3 dias ou mais

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€

Quais as plataformas digitais em que está inscrito?

Uber

UberEats

Kapten

Cabify

Takeaway.com

Glovo

Outras. Quais? _____

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

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

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. _____

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

Eu próprio

Aplicação

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? _____

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

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? _____

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

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

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. Tendo em conta a escala de Likert apresentada de 1 a 7 (1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo bastante; 3 = Discordo um pouco; 4 = Não concordo nem discordo; 5 = Concordo moderadamente; 6 = Concordo bastante; 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 bastante 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 e sentimento de pertença com a plataforma digital em que realiza o seu trabalho. Por favor responda a todas as questões

assinando a opção que melhor descreve a sua opinião. Tendo em conta a escala de Likert apresentada de 1 a 7 (1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo bastante; 3 = Discordo um pouco; 4 = Não concordo nem discordo; 5 = Concordo moderadamente; 6 = Concordo bastante; 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 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. Tendo em conta a escala de Likert apresentada de 1 a 7 (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.

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 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 activo 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 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 objectivos 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.

Agradecemos a sua participação neste inquérito.

A sua resposta foi registada.