

Análise das percepções dos colaboradores e gestores sobre os dispositivos de captação de imagem e os impactos no trabalho

Analysis of the perceptions of employees and managers about the image capture devices and the impacts of work

Renata Francisco Baldanza¹

Nelsio Rodrigues de Abreu²

Raphael Araujo da Silva³

Resumo

O advento das inovações tecnológicas provocou uma expansão em todas as áreas das organizações. Isso permitiu que os gestores reforçassem as empresas com dispositivos interativos, de modo a dinamizar o funcionamento da mesma. Todavia, existem equipamentos que nem sempre são bem aceitos pelos funcionários, como as câmeras de captação de imagens, que em muitas organizações são colocadas com o intuito de garantir maior segurança a todos os envolvidos, tendo em vista que, atualmente o índice de violência social nas empresas está crescendo significativamente. Por este fato, a pesquisa teve como finalidade a análise das percepções de gestores e funcionários, no que tange ao uso dos equipamentos de

¹ Doutoranda em Comunicação pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Professora e Pesquisadora da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA. Cidade Universitária - João Pessoa/PB – Brasil - CEP: 58059-900. Telefone/ Fax: + 55 (83) 3216-7454 / Celular: + 55 (83) 9682-7400. renatabaldanza@gmail.com

² Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Lavras – UFLA. Professor e Pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA. Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Cidade Universitária - João Pessoa/PB – Brasil - CEP: 58059-900. Telefone/ Fax: + 55 (83) 3216-7454 / Celular: + 55 (83) 9682-7500. nelsio@gmail.com

³ Graduando em Administração pela Universidade Federal de Alagoas - UFAL. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEAC. Campus A.C. Simões, BR-104 Norte, km 14 - Tabuleiro do Martins. Av. Lourival de Melo Mota, s/n - CEP-57072-970 - Maceió – AL. raphael.araujos@hotmail.com

captação de imagem e a identificação da influência destes artefatos no ambiente de trabalho. A pesquisa tratou-se de um estudo exploratório-descritivo e possuiu um caráter quantitativo. O método utilizado se deu a partir da coleta de dados através de um questionário estruturado, onde foram respondidos pelos funcionários e gestores das empresas, a fim de captar as percepções dos mesmos. Foi utilizada uma amostra por conveniência. Para análise dos dados coletados pelos pesquisadores, foi utilizado o *software* estatístico SPSS. Os resultados do estudo aponta que há pouca interferência dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho, uma vez que, fora identificado que a maior parcela dos respondentes considera não haver impacto negativo na presença das câmeras, se sentem mais seguros por conta delas e não se sentiram inibidos e com queda no desempenho. Consideram ainda, os mais altos níveis na organização que as câmeras têm a finalidade de garantir a segurança de quem trabalha e os mais baixos níveis na estrutura organizacional, a finalidade de vigiar o trabalho.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Trabalho. Vigilância. Segurança. Tecnologias.

Abstract

The advent of technological innovations led to an expansion in all areas of organizations. This allowed managers to reinforce companies with interactive devices, in order to streamline the functioning of the same. However, there are devices that are not always well accepted by employees, such as cameras capture images that are placed in many organizations in order to ensure greater security for all involved, considering that currently the level of social violence in business is growing significantly. For this fact, the research was aimed to analyze the perceptions of managers and employees regarding the use of image capture equipment and the identification of the influence of these artifacts on the desktop. The research dealt with is a descriptive exploratory study and possessed a quantitative character. The method used was made from data collection through a structured questionnaire, which were answered by employees and managers of companies in order to capture the perceptions of them. We used a convenience sample. To analyze the data collected by the researchers, we used the SPSS statistical software. The results of the study indicates that there is little interference from the image capture devices in the workplace, since, been identified that the largest share of respondents indicated no negative impact in the presence of the cameras, they feel safer because of them and did not feel inhibited and drop in performance. Consider also the highest levels in the organization that the cameras are intended to ensure the safety of those working and lower levels in the organizational structure in order to oversee the work.

Keywords: Personnel Management. Work. Vigilance. Security. Technology.

1 Introdução

A evolução e emergência de novos formatos de trabalho na contemporaneidade são constantemente acompanhadas pela evolução de tecnologias de comunicação e informação que de algum modo dão suporte aos mesmos. Paralelo a isto, os envolvidos na organização necessitam se adaptar a essa nova realidade, mas se deparam com questões que muitas vezes perpassam a simples adaptação ao uso da tecnologia para adentrar em aspectos que atingem diretamente sua percepção de liberdade de ação, clima organizacional ou até mesmo podem causar impactos nas práticas de trabalho da empresa.

Neste sentido, um dos dispositivos que merecem atenção quanto ao seu uso certamente são as câmeras de vídeo instaladas no ambiente interno da organização. Sob esta óptica, duas vertentes podem ser analisadas: as câmeras de vídeo são percebidas pelos funcionários como um instrumento que assegura sua segurança na empresa ou serve de instrumento de monitoramento e intimidação na organização.

Frente a tais possibilidades, levanta-se aqui a discussão de como os funcionários e também a alta administração analisam a existência dos dispositivos em questão tendo em vista os aspectos acima mencionados. O debate é polêmico. Somente para se ter uma ideia da dimensão da contenda,

Segundo o Sindicato dos trabalhadores do setor, há denúncias contra empresas que utilizam os equipamentos para controlar o tempo que os funcionários trabalham. As câmeras estão nos corredores, no setor de produção e até nos banheiros. E podem ser acessadas pelos chefes via internet de casa (VITA, 2009, *on-line*).

Outro exemplo recente aconteceu em Sapiranga – RS, os desembargadores da 3ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho (TRT-RS) acolheram uma Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público do Trabalho, determinando o desligamento de 14 câmeras de vigilância instaladas no ambiente interno de trabalho da empresa Calçados Myrabel Ltda., onde os argumentos explicitavam que “O empresário tem

o direito de adotar medidas que visem a proteção do seu patrimônio, mas não pode afetar bens tão caros aos indivíduos, como a imagem e a privacidade”(JURISBRASIL, 2009, *on-line*).

Em posição contrária a tais argumentos, Leão (2009, *on-line*) enfatiza que a decisão de uma empresa, ou de um estabelecimento de ensino de colocar câmeras de filmagem dentro do ambiente de trabalho, é totalmente legal, e não fere a dignidade, intimidade ou privacidade ou qualquer direito fundamental de qualquer empregado ou aluno. Leão destaca ainda que “esta fiscalização do empregador [...], se situa dentro de seu *jus variandi*, ou seja, dentro do poder de comando do empregador [...], eis que o empregado é um trabalhador subordinado e sujeito ao poder de direção do seu empregador”.

Partindo de tais pressupostos, entende-se que ainda não há um consenso sobre a legalidade destes dispositivos e num contexto que interessa aos estudos de administração, ainda não se tem clareza de quais os possíveis impactos disso na organização sob o âmbito da Gestão de Pessoas. Frente ao discutido, aponta-se o seguinte problema de pesquisa: *Os dispositivos de captação de imagem instalados nas organizações são vistos como dispositivos de segurança ou de vigilância pelos envolvidos, e quais os impactos desta percepção no seu ambiente de trabalho? Para tanto, este estudo vislumbra de maneira exploratória analisar a percepção dos funcionários e gestores sobre a existência destes dispositivos em seu ambiente de trabalho e buscar levantar as implicações dos mesmos nas práticas de trabalho, no clima da organização entre outros aspectos inerentes às pessoas no trabalho. Destaca-se que as empresas pesquisadas foram em sua maioria do comércio e indústria, com destaque para as lojas de vestuário (roupas, sapatos), papelaria, bijuterias e produtos alimentícios.*

Portanto, tendo como princípio o argumento de que os aspectos psicológicos do empregado surtem efeito direto em suas ações no trabalho, e que isso por sua vez refletirá diretamente no desempenho da empresa frente ao mercado, é que este estudo se faz importante, tendo em vista que tais dispositivos pode ser objeto de insatisfação e

incômodo dos 'monitorados', ou pelo contrário, tão somente um item a mais na segurança dos mesmos diante da violência social que atinge também as empresas na atualidade.

Acredita-se, portanto que, o conhecimento da postura dos envolvidos neste contexto, poderá servir de insumos para que gestores possam trabalhar a instalação de câmeras nos ambientes internos das empresas de forma menos intrusiva e mais confortável aos olhos dos funcionários, tendo em vista que normalmente eles se sentem a parte mais vulnerável neste contexto, mas são fundamentais para o bom desempenho da organização.

2 Revisão de Literatura

2.1 Gestão de Pessoas: considerações gerais

A Gestão de Pessoas baseia-se no fato de que o desempenho de uma organização depende fortemente da contribuição das pessoas que a compõem e da forma como elas estão organizadas, são estimuladas e capacitadas, e como são mantidas num ambiente de trabalho e num clima organizacional adequado. E ainda, como estão estruturados e organizados os membros da força de trabalho, de modo a habilitá-los a exercer maior poder e liberdade de decisão, levando à maior flexibilidade e à reação mais rápida aos requisitos mutáveis do mercado.

Fischer e Albuquerque (2001) e Burke e Cooper (2006) complementam afirmando que, a Gestão de Pessoas é a preocupação de muitas organizações para que seus objetivos sejam atingidos, de preferência com a participação de um grupo motivado e liderado por um gestor que possa ter conhecimentos os atingir desafios estratégicos nesta atividade.

Assim, a forma de gerir as pessoas inseridas no ambiente organizacional e a relação existente entre empregador-empregado, evolui à medida que também evoluem as teorias administrativas, e à proporção que são incorporadas as abordagens propostas por elas.

É fato que a mentalidade do profissional atuante na área de Gestão de Pessoas “está ajustada aos padrões de sua época, à mentalidade predominante e às necessidades da organização” (GIL, 2001, p. 41).

A plenitude da Gestão de Pessoas envolve, além de outros fatores, muito mais uma postura do profissional da área, que passa a desvincular-se de certas atividades de cunho operacional e a atribuí-las aos gerentes de linha; além de anexar uma atitude de caráter estratégico e transformacional no meio em que atua, requerendo uma visão sistêmica do ambiente micro e macro no qual está inserido como forma de promover a agregação de maior valor à organização. Além, é claro, de uma política de Gestão de Pessoas com uma percepção diferenciada dos indivíduos, que os trata não apenas como trabalhadores, mas de fato como seres humanos.

Desta forma, é possível traçar breve uma linha evolutiva da relação indivíduo x organização, que inicia com a primeira forma de trabalho – a escravidão – e culmina com a perspectiva atual de Gestão de Pessoas.

Lacombe (2005, p. 263) afirma que:

A primeira forma de trabalho para outrem foi a escravidão, em que o escravo era considerado propriedade de seu senhor e considerado uma coisa e não um ser humano. [...] Somente com a Revolução Industrial, no final do século XVIII, tornou-se prioritária a regulamentação das relações de trabalho.

De acordo com Marras (2000, p. 24):

Num modismo típico dos anos 60, nos EUA criou-se paralelamente ao GRH [gerente de recursos humanos] o gerente de relações industriais (GRI) para distinguir o gerente que cuidava de aspectos puramente administrativos (GRI) daquele que seria o especialista sobre questões “humanas” (GRH). [...]. O ganho dessa vez não foi somente de nomenclatura. Nem só de status. A “moderna” função de GRH ganhou diversas subáreas que passaram a lhe dar uma abrangência muito maior, embora ainda sempre em nível tático-operacional.

A partir dos anos 90, a área de Recursos Humanos passa a requerer uma posição de cunho mais estratégico no âmbito organizacional. Como forma de agregação de valor, os profissionais passaram a assumir – e as organizações passaram a exigir – uma postura que propõe um avanço, no mínimo significativo. Vê-se que a perspectiva de administrar pessoas enquanto recursos está limitada e incoerente. Passa-se a enxergar que sob essa percepção, estava-se igualando pessoas ('recursos humanos') aos demais recursos dos quais as empresas se utilizam, tais como, os recursos financeiros, materiais, patrimoniais etc.

A valoração do trabalhador enquanto ser humano dotado de inteligência, habilidades, singularidades, criatividade e personalidade, assim como capacidade de estimular e proporcionar o crescimento organizacional, passa a ser a abordagem adotada por boa parte das organizações. Como trata Gil (2001, p. 23), “esses fatos mostram que está evoluindo para uma nova forma de gestão de recursos humanos, que vem sendo designada principalmente como Gestão de Pessoas”.

Evidente que, como se trata de uma perspectiva um tanto recente, em inúmeras situações este discurso resume-se à teoria, permanecendo aquém das realidades organizacionais muitas vezes proferidas. No entanto, a aceleração da evolução desta visão é algo evidente, que vem ganhando cada vez maior consistência.

Diante desta breve contextualização, a política de gerir pessoas remete a alguns processos e ferramentas organizacionais. Processos estes, também, comumente conhecidos como subsistemas de Gestão de Pessoas, que são: agregação; aplicação; manutenção ou compensação; desenvolvimento e monitoração. Portanto, análise do uso de artefatos de captação de imagens no ambiente de trabalho deve ser considerada um aspecto relevante no tocante à gestão de pessoas de forma eficiente e responsável, para que o ambiente de trabalho seja propício aos resultados almejados pelos empresários bem como pelos os colaboradores das organizações.

2.2 Artefatos tecnológicos no ambiente de trabalho

Durante os últimos anos, a explosão da informação e comunicação (TIC) alterou dramaticamente a forma do processo de trabalho das pessoas. As TIC criam novas oportunidades para o trabalho interativo e é uma forte força motriz na reformulação de trabalho colaborativo. Cada vez mais, as atividades humanas são mediadas pela colaboração com uso de ferramentas tecnológicas, ou seja, artefatos tecnológicos.

Os artefatos tecnológicos são os objetos de interação, pois eles têm um papel importante como recurso comunicativo e no processo produtivo das organizações. Entretanto, os artefatos também podem tornar-se o terreno em que os conflitos e a colaboração podem ocorrer entre os próprios colaboradores e bem como colaboradores e gestores (BATES e HOLTON III, 1995; PERRY e SANDERSON, 1998; HOUKES, 2006).

Ressalta-se também que, conforme observa Hansson (2007), a grande maioria das categorias que se usam para classificar os objetos tecnológicos são especificados de acordo com a funcional ao invés de características físicas ou destacando quem está lidando com as mesmas, ou seja, esquece na maioria das vezes de mencionar as pessoas envolvidas no processo de trabalho ou interagindo com os artefatos tecnológicos na produção de bens ou serviços.

Neste sentido, vale mencionar aqui, como aborda Kline (2004), que é o ponto central da discussão, o 'determinismo tecnológico' refere-se a uma persuasiva, ainda teoria controversa sobre a relação entre tecnologia e sociedade. Embora o termo tenha tido uma variedade de significados, dois pontos têm sido central de discussões sobre este tema: (a) o desenvolvimento dos produtos de tecnologia de uma forma autônoma, determinado por uma lógica interna independente do social influência, e (b) determina a mudança tecnológica mudança social na forma prescrita. Neste último, tem-se observar a participação das pessoas envolvidas no processo, o que muitas vezes são desconsiderados por alguns gestores, o que resulta em medidas errôneas para um gerenciamento das organizações e principalmente no tocante aos recursos humanos no seu ambiente de trabalho.

Um ponto a ser discutido nesta problemática de captação de imagens no ambiente de trabalho refere-se à reciprocidade nas organizações, ou seja, a confiança entre gestores e colaboradores. Assim, os colaboradores parecem pouco conscientes da importância da reciprocidade, mas, no entanto, a redução intensidade de acompanhamento é estatisticamente significativa, isto é, consistente com a hipótese de que gestores, em geral, se comportam mais como previsto pela teoria da agência, ou seja, os agentes são racionais, egocentristas e avessos ao risco (TATE *et al.* 2010). Há falha em reconhecer que se pode ter custos implícitos de monitoramento e pode prejudicar retornos financeiros e motivacionais, porém, como pode ser observado em estudos, os resultados mostram que retornos médios são maiores para os gestores que controlam menos, e menor para aqueles que monitoram a mais (DICKINSON e VILLEVAL, 2008).

No entanto, a prática continua se expandindo, como é conhecido o 'olho desvinculado' (CASTELLS *et al.* 2006 *apud* WORKMAN, 2009), é uma referência para o monitoramento constante dos movimentos físicos ou eletrônicos e das atividades das pessoas. Na maioria dos casos as pessoas estão cientes das atividades de acompanhamento na empresa, no entanto, nem sempre é esse o caso, como foi exposto sobre a vigilância secreta de funcionários na Deutsche Bahn e Deutsche Telekom e outras empresas (DW WORLDWIDE, 2009). Nos Estados Unidos e no Reino Unido, após os ataques de 11 de setembro, como é sabido, existem novas proteções legais para o monitoramento corporativo e as práticas continuaram a expandir-se em alcance e profundidade (WORKMAN, 2009).

Assim, em um ambiente organizacional, tornou-se prática comum, por exemplo, para permitir a observação eletrônica da atividade de navegação na *web*, uso de *e-mails*, de acompanhamento e monitoramento telefonemas do escritório pelos empregados (por exemplo, 'para fins de garantia de qualidade'), juntamente com o uso crescente de Sistemas de Posicionamento Global (GPS) e identificação por radiofrequência (RFID) para acompanhar os trabalhadores móveis (STONE, STONE-ROMERO e LUKASZEWSKI, 2006; WORKMAN, 2007, 2009).

A crescente penetração das ferramentas de informações tem combinado com o aumento da sofisticação tecnológica, permitindo às empresas monitorar as ações dos colaboradores de forma mais invasiva também. Assim, isso cria uma dupla visão da realidade dos colaboradores, porque sobrepõe a presunção implícita de que todos estão 'potencialmente culpados'.

Portanto, é importante que as organizações tratem a questão de forma eficiente a fim de obter o cumprimento das políticas de segurança que incluem ter empregados conscientes das informações obtidas e formas de permitir o acompanhamento por eles destas informações coletadas por artefatos tecnológicos. Deste modo, um aspecto importante neste processo, os empregados têm expectativas de que a liderança em sua organização vai tratá-los adequadamente no processo, e desenvolve expectativa tácita de que a organização irá atuar no melhor dos interesses para os trabalhadores enquanto conduz a sua gestão dos recursos organizacionais incluindo o pessoal - o conceito é o de um contrato psicológico (WORKMAN, 2009). Um contrato psicológico reflete as crenças das pessoas sobre as obrigações recíprocas entre empregados e empregador, ou seja, a reciprocidade entre as partes envolvidas nas organizações.

De forma resumida, pode se afirmar que, um grau da utilização de medidas de segurança elevado, tais como o recolhimento de informações pessoais para efeitos de identificação e autenticação podem servir para as percepções gerais de segurança, mas há casos em que essas medidas podem prejudicar psicologicamente as atitudes das pessoas nas organizações, bem como podem gerar insatisfação e desmotivação por parte dos colaboradores envolvidos no processo de trabalho, cujo ambiente do trabalho é monitorado por sistemas de captação de imagens.

Convém mencionar que, a trajetória da postura no tocante segurança em muitas organizações, se não a maioria, inclina-se para alargar e aprofundar a obtenção de informações pessoais e acompanhamento de pessoas como medidas preventivas contra as ameaças de segurança. Há

aumento das ameaças de segurança e as organizações são obrigadas a lidar com essas ameaças de forma proativa com o uso de identificação, autenticação e práticas de monitoramento. Assim, neste estudo o foco de análise será vigilância interna, ou seja, o uso de captação de imagens por câmeras de segurança dos colaboradores no seu ambiente de trabalho.

2.3 Nuances psicológicas no trabalho: segurança ou vigilância?

A utilização de tecnologias da comunicação e informação nas empresas é uma realidade irreversível, principalmente em se tratando de dispositivos que permitem comunicação integrada e interativa. Conforme argumenta Corrêa (2009), considerando-se o uso dessas tecnologias de comunicação e informação como divisor de águas, fica evidente a aceleração dos ciclos tecnológicos que ao longo do tempo foi estreitando cada vez mais a relação tecnologia/comunicação. Entretanto, alguns destes artefatos podem surtir um efeito diferente do esperado pelos gestores que se propõem a adotá-los, como é o caso das câmeras para captação de imagens instaladas nas empresas. Ao passo que para alguns estas podem ser vistas como um reforço à segurança do ambiente, outros podem vê-las como um delator potencial. Essas nuances é o que pode se denominar de 'percepção'.

De acordo com Banov (2009, p. 56) "a percepção é um processo por meio do qual os estímulos físicos, captados pelos órgãos dos sentidos, são transformados em interpretações psicológicas". De acordo com a autora, perceber seria a capacidade de interpretar o mundo externo e tudo que se encontra no ambiente da organização pode ser percebido pelos indivíduos e conseqüentemente poderá influenciar na forma de como o mesmo vê a organização.

Banov (2009, p. 57) afirma ainda que o processamento das informações do ambiente pelo indivíduo envolve a organização, armazenamento e a recuperação da informação. Neste processo, uma das partes importantes às quais os gestores devem estar atentos é

que a “significação de objetos, contextos, acontecimentos e pessoas, indispensável nas relações humanas, são decorrentes do processamento das informações que chegam ao cérebro, cheias de falhas e distorções” muitas vezes.

Isso obviamente pode alterar a percepção dos indivíduos na organização sobre determinado contexto ou situação, como pode ser o caso dos dispositivos de captação de imagens em seu ambiente de trabalho. Assim, o que pode ser algo insignificante sob o ponto de vista do gestor, poderá trazer grande vulnerabilidade ao trabalhador, pelo menos sob seu ponto de vista. Tomando-se como base este contexto, essa percepção subjetiva poderá alterar também padrões de ação e reações adversas dos funcionários no âmbito organizacional. Tais preceitos fazem parte e compõem o que se denomina no contexto da comunicação organizacional como a ‘forma humana de perceber’ (SCHULER, 2004).

Nesta direção, Aguiar (2005, p. 312) buscando ilustrar esta forma humana de perceber, levando em conta os processos comunicacionais envolvidos numa relação funcionários e organização, argumenta que “a percepção apresenta-se aqui mais complexa quando se observa que os estímulos não são percebidos isoladamente ou fora de um contexto. Não percebemos um homem com uma batuta, mas um maestro em frente à orquestra”, ou seja, em uma realidade organizacional, artefatos que têm como função captar e gravar imagens e sons poderão ser vistos de uma forma talvez mais ameaçadora do que normalmente uma pessoa o perceberia, se não estivesse inserido em seu ambiente de trabalho, mas em outros locais quaisquer.

Complementando tais desígnios, Dubrin (2003, p. 186) afirma que:

A percepção de uma pessoa sobre alguém ou alguma coisa, geralmente determina se ela será um fator positivo ou negativo. Por exemplo, um gestor poderia perceber uma auditoria de qualidade, realizado por um dos executivos da empresa, algo tão assustador que voltaria sua irritação para os membros da equipe. Outro gerente poderia encarar a visita como uma chance de mostrar, com orgulho, o desempenho de alta qualidade de seu departamento.

Da mesma forma, pode-se entender o comportamento dos envolvidos na organização em relação aos artefatos tecnológicos que de alguma maneira são potencialmente monitoradores, como seria o caso das câmeras ou dos *e-mails* corporativos, por exemplo, que é outro grande objeto de discussão no âmbito acadêmico, na área de Gestão de Pessoas e de Comunicação Organizacional, tendo em vista que muitos acolhem o monitoramento dos conteúdos que circulam nos *e-mails* cedidos aos funcionários como algo positivo para a empresa. O que resta saber, no entanto, é até que ponto o monitoramento é positivo ao desempenho do funcionário e todos os impactos disto na empresa.

De acordo com Newcomb *et al.* (1965), o processo de percepção das pessoas é um processo em que fatores intra e extra pessoais se interpõem e se auto influenciam, tendo em vista que a pessoa que percebe é afetada tanto por suas próprias características como pelas circunstâncias externas do ambiente, incluindo o objeto de sua percepção.

Outro ponto a ser considerado é o que Spector (2006) discute como sendo os antecedentes da satisfação no trabalho, onde segundo o autor, questões ambientais e pessoais são os principais componentes que sustentam os efeitos potenciais da satisfação do empregado bem como seu comprometimento organizacional. Neste sentido, o ambiente poderá afetar o desempenho do trabalho de diversas formas, tendo uma influência positiva ou negativa na motivação, resultando em aumento ou diminuição dos esforços dos funcionários. O que Spector (2006) considera é a possibilidade de uma estruturação mais harmoniosa no sentido de se tornar mais fácil a realização das tarefas bem como a redução dos níveis de tensão, que podem surgir a partir da percepção do funcionário de que tal dispositivo pode ser uma ameaça, que o põe sob constante vigilância e invade sua privacidade.

Sobre tal debate, Rosello (2008 *apud* LEMOS 2009, p. 3) desenvolveu três postulados que estão presentes nos debates atuais sobre vigilância e invasão da privacidade:

O primeiro postulado afirma que “há razões para ter medo”. O segundo postulado constata que “o cidadão está preso entre dois medos: o medo de quem é vigiado” (sendo essa uma perspectiva que ela chama de direita) e o “medo de quem nos vigiam” (perspectiva que ela aponta como sendo de esquerda). O terceiro postulado reconhece que “o sentimento de insegurança é indesejável”. Segundo Rosello, isso leva à criação de uma subjetividade vulnerável que se estabelece por dicotomias e oposições simplórias. O sujeito quer reagir às câmeras na luta entre, por um lado, o direito à privacidade e à liberdade individual e, por outro, a segurança social e o controle visível do movimento do outro sempre ameaçador (GRIFO DO AUTOR).

Segundo Lemos, esta seria uma posição de ‘esquerda’ em relação à temática, em contrapartida a uma posição de ‘esquerda’ que discute que:

Devemos, na vida em sociedade, abrir mão de alguma privacidade para termos mais segurança. No entanto, atropelos e atentados contra o direito dos cidadãos têm sido muito maiores do que a efetividade de uma diminuição da criminalidade. No Brasil, por exemplo, a adoção tem sido crescente e o discurso da segurança pela vigilância está presente em todos os lugares (polícia, academia, mídia) (LEMOS, 2009, p. 5).

Apesar do discurso de Rosello (2008 *apud* LEMOS 2009) ser voltado em princípio para o espaço público, sabe-se que tais pressupostos se adaptam sobremaneira ao espaço privado. Segundo Lemos (2009), o ponto forte da argumentação da autora é que uma das saídas para fomentar este debate é reconhecer não somente as ideologias, mas a materialidade do objeto, no caso, a câmera. O autor destaca ainda que

A câmera estimula, por um lado, uma reação positiva, produzindo a ideia de que há um problema de segurança no lugar e que ela vai resolver. Por outro, ela cria uma sensação de medo e de insegurança temporal, no passado, no presente e no futuro: em relação ao presente

porque a simples introdução do dispositivo traz a ideia de que “algo acontece aqui”, em relação ao passado pois “algo poderia ter acontecido” e em relação ao futuro pois “algo pode acontecer” (LEMOS, 2009, p.5).

Isso portanto, significa reforçar a necessidade de compreender como as pessoas se sentem afetadas pelo dispositivo, e como isso, no caso deste estudo, poderá de algum modo trazer implicações positivas ou negativas para as empresas.

Pois uma visão alternativa da psicologia social considera a hipótese de que o esforço pode ser reduzido por uma maior vigilância (FREY, 1993). Sob esta hipótese, a monitorização pode reduzir a motivação intrínseca, o que reduziria estima dos agentes por conta própria ou autodeterminação, e também poderia ser interpretada como uma expressão de desconfiança que viola uma norma de reciprocidade nas organizações. Em outras palavras, existem custos ocultos de vigilância e de sanções que podem dominar outros incentivos em certos casos. Diante do exposto, o uso constante de vigilância pode causar transtornos nos relacionamentos organizacionais, por isso a importância do estudo da temática proposta para a área de Administração, especialmente para os gestores de Recursos Humanos.

3 Metodologia

A pesquisa se caracteriza quanto a seu nível de aprofundamento por uma pesquisa ‘exploratória’ que conforme salienta Gil (2007), tem por finalidade desenvolver, esclarecer ou modificar conceitos e ideias. A pesquisa é requerida quando não dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou, então, quando informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa adequadamente relacionar ao problema (GIL, 2007).

Quanto ao seu procedimento técnico, a pesquisa é classificada como *Survey*, que segundo APPOLINÁRIO (2006), as pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta entre as pessoas

cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente procede-se à solicitação de informações a um grupo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados (TRIVIÑOS, 2006). No que tange à abordagem e análise, a pesquisa se classifica como sendo de cunho quantitativo, pois neste tipo de pesquisa são “evidenciadas variáveis pré-estabelecidas com objetivo de analisar seu comportamento, tanto de forma individual quanto na comparação com outras variáveis”, afirma Chizzotti (2000, p. 52).

A população deste estudo compreendeu funcionários e gestores de nove empresas privadas do Estado de Alagoas, atuantes no ramo de comércio e indústria, com maior ênfase em lojas de vestuário (roupas, sapatos), papelaria, bijuterias e produtos alimentícios. Neste artigo foi utilizada amostragem não probabilística, isto é, “é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo” (MATTAR, 1996, p. 132). Quanto ao tipo de amostragem, foi utilizada a amostra por conveniência, onde o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis, sendo aplicada uma quantidade reduzida de empresas, devido a dificuldade de acesso. Assim, amostra foi composta por 68 colaboradores e 6 gestores, totalizando 74 respostas válidas.

Para obtenção das respostas foram empregados métodos de levantamento, isto é, coleta de dados que se deu através questionários estruturados que objetivando obter respostas dos funcionários e gestores das empresas. Tal instrumento teve por finalidade, identificar e extrair informações específicas do problema da pesquisa, através de uma série de indagações, possuindo como principal vantagem o alcance de um grande número de pessoas para respondê-lo, sem que haja a identificação dos mesmos (KERLINGER, 1980; MARCONI e LAKATOS, 2004).

Os dados coletados foram trabalhados através do *software SPSS - Statistical Package for the Social Sciences*, que possibilitou a análise

com tabulações simples e cruzadas, de forma quantitativa. As tabulações cruzadas ocorreram nas questões fechadas, porém de cunho nominal e/ou ordinal.

4 Resultados e Discussão

A partir do estudo realizado com os funcionários e gestores e a realização das análises dos dados no *software* estatístico SPSS, foi possível extrair algumas conclusões acerca do uso dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho e quais as suas influências para os colaboradores.

A pesquisa realizada obteve um maior público respondente do sexo feminino, correspondendo a 56,8% da amostra. Tal público é caracterizado ainda, por ser consideravelmente jovem, uma vez que 73% dos entrevistados possuem idade compreendida entre 17 a 30 anos. Os respondentes com idade mais avançada, em sua maioria são aqueles que ocupam cargos de gestão das empresas, conforme pode ser observado no cruzamento de dados entre a idade e o cargo ocupado, revelando que 63,6% dos gestores entrevistados possuem idade superior a 31 anos. Em contrapartida a este fato, ocupantes nos cargos que se relacionam com vendas por sua vez, possuem idade até 30 anos, equivalente a 85,4% dos entrevistados destes cargos.

No tocante a escolaridade, a pesquisa revelou que 79,7% dos entrevistados possuem estudos até o nível médio, evidenciando um baixo nível de escolaridade deste público. Ao comparar o nível de escolaridade e a faixa etária dos entrevistados, percebe-se que um alto percentual de jovens interrompeu ou concluiu seus estudos no nível médio, correspondendo a 85,15% dos respondentes até 20 anos e 77,5% dos respondentes entre 21 e 30 anos, e não prosseguiram ao nível superior, sendo uma das prováveis razões para este fato, que uma parcela deste grupo abandona os estudos muito cedo, sem mesmo completar o ensino médio e ingressam no mercado de trabalho, por conta da necessidade de obter recursos financeiros para ajudar a família ou até mesmo para suprir as suas necessidades básicas.

Tabela 1: Faixa Etária dos trabalhadores X Nível de Escolaridade

Variáveis	Fundamental (%)	Médio (%)	Superior (%)	Pós-Graduação (%)
Até 20 anos	14,3	71,4	14,3	0
21 a 30 anos	15	62,5	20	2,5
31 a 40 anos	33,3	41,7	25	0
41 a 50 anos	14,3	71,4	14,3	0
Acima de 50 anos	0	100	0	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda sob a ótica da escolaridade, evidencia-se que 72,7% dos ocupantes em cargos de gestão possuem nível superior.

No que se refere ao perfil econômico, evidencia-se que 54,1% dos entrevistados possuem renda familiar até R\$ 1.090,00. Muitos ressaltaram ainda que seus recebimentos equiparavam-se ao salário mínimo estabelecido pela legislação.

Ao comparar os salários dos ocupantes nos cargos de gestão e aqueles que estão diretamente ligados ao relacionamento com os clientes observa-se a grande disparidade existente conforme pode ser observado no quadro abaixo:

Tabela 2: Renda Familiar X Cargo

Variáveis	Gestor (%)	Vendedor (%)	Outros (%)
Até R\$ 1.090,00	0	82,5	17,5
R\$1.091,00 a R\$2.180,00	0	70,6	29,4
R\$2.181,00 a R\$3.270,00	75	12,5	12,5
Acima de R\$3.270,00	55,6	11,1	33,3

Fonte: Dados da pesquisa.

Estes dados retratam que possivelmente, a grande parte dos trabalhadores respondentes desta pesquisa é responsável por garantir a subsistência familiar, já que suas rendas familiares enquadram-se em sua maioria nos níveis mais baixos. De acordo com as informações

dispostas na Tabela 2, 82,5% daqueles que recebem salários até R\$ 1.090,00 são vendedores e os 17,5% seguintes são funcionários que atuam em cargos de auxílio administrativo e manutenção da empresa. Diferentemente de patamares em que o salário está compreendido entre R\$ 2.181,00 e R\$ 3.270,00 onde os gestores correspondem a 75%, vendedores 12,5% e demais cargos 12,5%.

Na pesquisa realizada, 63,5% dos entrevistados ocupam cargos de vendas, 14,9% ocupam cargos de gestão dos estabelecimentos e 21,7% atuam em cargos de auxílio administrativo e manutenção da empresa. Das organizações que participaram deste pesquisa, 91,9% correspondem ao segmento de comércio e 8,1% ao segmento de serviços.

Após traçar o perfil socioeconômico dos entrevistados, foram indagadas perguntas peculiares ao uso dos dispositivos de captação de imagem e suas influências no ambiente de trabalho, sob a ótica dos gestores e dos funcionários das empresas. Ao questionar quanto ao conhecimento sobre o uso desses dispositivos na ambiente de trabalho, a totalidade do público afirmou saber que esses equipamentos estavam instalados na empresa. Entretanto uma pequena parcela, equivalendo a 4,5% dos respondentes afirmou desconhecer o local onde esses equipamentos estavam instalados.

No que se refere ao fato de existirem câmeras no ambiente de trabalho quando os funcionários começaram a trabalhar, 66,2% dos entrevistados afirmaram já existirem câmeras, em contrapartida a 33,8% que afirmaram não existirem quando começaram a trabalhar nas empresas. Ao questionar os entrevistados sobre se eles consideram necessária a existência das câmeras no ambiente de trabalho, 90,5% dos entrevistados consideram que as câmeras são necessárias, 1,4% dos entrevistados é indiferente quanto a necessidade das câmeras e 8,1% acreditam que as câmeras são desnecessárias.

Uma grande parcela dos funcionários e gestores dos estabelecimentos estudados, correspondendo a 79,8% dos entrevistados, afirmou ainda que, se sentem mais seguros no ambiente de trabalho,

pelo fato de existirem câmeras na empresa, 4,1% dos entrevistados são indiferentes quanto a este fato e 16,2% não se sentem mais seguros com as câmeras.

Mesmo sabendo que estão sendo filmados, a maioria absoluta dos funcionários e gestores afirmou se sentir à vontade para desempenhar suas tarefas, correspondendo a 87,9% dos entrevistados, 4,1% são indiferentes, ao afirmar que as câmeras não interferem no desempenho e 8% afirmaram não se sentir à vontade em trabalhar sendo filmado.

Ao questionar se no dia-a-dia, com toda a intensidade da jornada de trabalho e o grande fluxo de tarefas, os trabalhadores lembravam-se da existência das câmeras, 48,6% dos entrevistados afirmou acabar esquecendo que elas estão presentes e outros 48,6% afirmou lembrar delas, retratando que mesmo acreditando que o desempenho não é comprometido por serem filmados, uma considerável parcela dos entrevistados sempre tem em mente que as câmeras estão filmando o ambiente de trabalho.

Para 85,1% dos entrevistados, mesmo sabendo que estão sendo filmados, eles afirmaram que não se sentiram inibidos no trabalho, uma pequena parcela dos entrevistados afirmou que já se sentiram mais inibidos no ambiente de trabalho, correspondendo a 14,9%.

Uma grande parte dos colaboradores das empresas afirmou ainda que, não sentiu impacto no trabalho em decorrência da presença das câmeras no ambiente de trabalho, equivalendo a 87,8% dos entrevistados, a menor parte dos entrevistados afirmou já ter sentido algum impacto no ambiente de trabalho, correspondendo a 12,2%.

Ao indagar aos respondentes se acreditavam trabalhar melhor com a ausência das câmeras na empresa, apenas 17,6% dos entrevistados afirmou que trabalharia melhor sem elas, 24,3% dos entrevistados afirmou que são indiferentes a este fato e acreditam que as câmeras não interferem no seu trabalho e 58,1% afirmam que não trabalhariam melhor com a ausência dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho.

Ao saber se a relação entre os funcionários e gestores já ficou comprometida por conta da presença das câmeras no ambiente de trabalho, 98,6% dos entrevistados afirmou que nunca teve problemas no relacionamento com sua chefia em decorrência do uso das câmeras e 1,4% afirmou que já houve problemas.

Os gestores das empresas entrevistadas foram indagados quanto ao questionamento dos funcionários no que tange ao uso dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho, como resultado, todos os gestores afirmaram que nunca foram questionados pelos funcionários.

A realização do presente estudo buscou ainda saber qual o principal impacto negativo de se ter câmeras no ambiente de trabalho. Para 79,7% dos funcionários e gestores não existe impacto negativo em ter câmeras no empresa. Em contrapartida a isso, 9,5% dos participantes afirmaram trabalhar mais apreensivos por terem medo de errar, 8,1% afirmou trabalhar de um modo menos espontâneo com os clientes e 2,7% disse ficar mais nervoso no ambiente de trabalho.

A pesquisa buscou saber ainda, o principal impacto positivo na presença das câmeras no ambiente de trabalho. Para 50% dos funcionários e gestores, o trabalho é realizado de forma mais relaxada, uma vez que, se sente seguro. Já para 31,1% dos entrevistados não existe impacto positivo em ter câmeras no trabalho. Outros funcionários afirmaram que o seu desempenho melhora com a presença das câmeras, correspondendo a 9,5% dos entrevistados, 6,8% afirmam ficar mais calmos no trabalho e 2,7% consideram que a produtividade aumenta.

Por fim, buscando saber a percepção dos funcionários e gestores quanto a principal finalidade do uso dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho, 51,4% dos entrevistados consideram que as câmeras são utilizadas com a finalidade de garantir a segurança dos trabalhadores, já 48,6% afirma que as câmeras são utilizadas com a finalidade de vigiar o dia-a-dia dos funcionários.

Tabela 3: Cargo X Finalidade das Câmeras

<i>Variáveis</i>	Segurança (%)	Vigilância (%)
Gestor	63,6	36,4
Vendedor	42,6	57,4
Outros	68,7	31,3

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando de acordo com os cargos, nota-se que os cargos que estão ligados diretamente com as vendas, acreditam que as câmeras possuem mais finalidade para a vigilância do que para a segurança, diferentemente dos cargos de gestão e auxílio a gestão que acreditam que as câmeras possuem maior finalidade para garantir a segurança dos funcionários.

Em relação à comparação entre a percepção de que uma câmera de captação de imagens poderá servir como um dispositivo de segurança ou de vigilância, 81,1% destacam que percebem o dispositivo com sendo para segurança do ambiente, mas em relação às suas percepções em relação à vigilância, tem-se a metade da população (50%) afirmando que as percebe também como vigilância.

Quanto à uma possível inibição pela existência das câmeras no ambiente, 85,1% afirmam não se sentirem inibidos, e 87,9% não vê impacto nos processos de trabalho. No entanto, quando indagados sobre a possibilidade de se trabalhar melhor no ambiente sem a existência das câmeras, esse número de discordância cai para 58,1%.

As pessoas ainda não vêm comprometimento em relação ao seu dia a dia com a chefia por causa da existência de câmeras no ambiente e destacam que não percebem impacto negativo neste sentido. Todavia, 9,5% afirma trabalhar mais apreensivo por medo de errar, em contrapartida aos 50% que trabalham mais relaxados pois as câmeras trazem sensação de segurança. Destes trabalhadores que compuseram a amostra, 100% afirmaram nunca terem sido consultados no que se refere à colocação e uso das câmeras no ambiente.

5 Conclusão

O presente estudo foi direcionado a uma temática que possui grande importância no contexto empresarial, independente do seu porte e do segmento na qual está inserido. A análise das percepções de funcionários e gestores quanto ao uso dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho, permitiu entender de que maneira as câmeras podem afetar os colaboradores das organizações.

Apesquisa realizada identificou que a faixa etária de funcionários, em especial os que ocupam cargos de vendas, é baixa, predominantemente até 30 anos e possuem um baixo nível de escolaridade, sendo em sua maioria, interrompendo seus estudos no nível médio.

A maior parcela dos respondentes afirmou ainda que sabem que existem câmeras no ambiente de trabalho e conhecem onde as câmeras estão localizadas. Além disso, acreditam que a presença delas é realmente necessária. Os funcionários e gestores das organizações entrevistadas consideraram ainda que se sentem mais seguros em decorrência da existência dos dispositivos de captação de imagem e que se sentem à vontade para desempenhar suas tarefas mesmo sabendo que estão sendo filmados. Afirmaram ainda que não se sentiram inibidos e não sentiram impactos por conta das câmeras.

Os gestores afirmaram ainda que nunca foram questionados quanto ao uso dos dispositivos de captação de imagem no ambiente de trabalho e que nunca tiveram problemas por causa das câmeras instaladas.

A maior parte dos gestores e auxiliares de gestão considera ainda que a principal finalidade das câmeras é garantir a segurança dos funcionários, em compensação os funcionários que trabalha nos mais baixos níveis hierárquicos da organização consideram que a principal finalidade das câmeras é vigiar o dia-a-dia dos funcionários no trabalho.

Os entrevistados consideram ainda que não existe um principal impacto negativo em ter câmeras instalada, e como principal impacto

positivo, eles consideram trabalhar mais relaxados, pelo fato de se sentirem seguros.

Assim, pode se perceber neste estudo, que de maneira geral, os entrevistados vêem as câmeras de captação de imagem mais como um dispositivo de segurança do que de vigilância. E no que tange aos gestores, a maioria percebe o dispositivo como algo benéfico ao ambiente organizacional, tendo em vista que proporciona maior segurança aos trabalhadores da empresa. Já quando são analisados cargos de menor hierarquia, as pessoas tendem a perceber tal dispositivo como uma possibilidade de vigilância, mas que de maneira geral, não causa grandes desconfortos aos envolvidos.

Neste sentido, conclui-se que, quanto à população estudada, a opinião é de que as câmeras de captação de imagens podem sim exercer outras funções além da segurança do local, mas não alteram o ritmo de trabalho da empresa e de seus colaboradores.

Referências

- APPOLINÁRIO, F. *Metodologia da ciência*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.
- BANOV, M. R. *Psicologia no gerenciamento de pessoas*. São Paulo: Atlas, 2009.
- BATES, R. A.; HOLTON III, E. F. Computerized performance monitoring: a review of human resource issues. *Human Resource Management Review*, v. 5, n. 4, p. 267-288, Winter 1995.
- BURKE, R. J.; COOPER. C. L. The new world of work and organizations: implications for human resource management. *Human Resource Management Review*, v. 16, n. 2, p. 83-85, June 2006.
- CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

CORRÊA, E. S. Comunicação digital e as novas mídias institucionais. In: KUNSCH, M. M. K. *Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos*. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 1

DICKINSON, D.; VILLEVAL, M. C. Does monitoring decrease work effort? The complementarity between agency and crowding-out theories. *Games and Economic Behavior*, v. 63, n. 1, p. 56-76, May 2008.

DUBRIN, A. *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DW WORLDWIDE. Deutsche Bahn spying scandal grows.2009. Disponível em: <<http://www.dw-world.de/dw/article/0,4016908,00.html>>. Acesso em: 14 abr. 2009.

FISCHER, A.; ALBUQUERQUE, L. tendências que orientam as decisões dos formadores de opinião em gestão de pessoas no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001, Campinas, SP. *Anais...* Campinas, SP: ENANPAD, 2001. CD-ROM.

FREY, B. S. Does monitoring increase work effort? The rivalry between trust and loyalty. *Economic Inquiry*, v. 31, n. 4, p. 663-670, 1993.

GIL, A. C. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HANSSON, S. O. What is technological science? *Studies in History and Philosophy of Science*, v. 38, n. 3, p. 523-527, Sep. 2007.

HOUKES, W. Knowledge of artefact functions. *Studies in History and Philosophy of Science*, v. 37, n. 1, p. 102-113, Mar. 2006.

KERLINGER, F. N. *Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual*. São Paulo: EPU, 1980.

KLINE, R. R. Technological determinism. In: BALTES, P. B.; SMELSER, N. J. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2003. Amsterdam: Elsevier. p. 15495-15498.

LACOMBE, F. *Recursos humanos: princípios e tendências*. São Paulo: Saraiva, 2005.

LEÃO, A. C. A. Parecer sobre a legalidade da instalação das câmeras de vigilância dentro do ambiente de trabalho. *Jus Vigilantibus*. 31 mar. 2009. Disponível em: <<http://jusvi.com/peças/40384>> . Acesso em: 5 maio 2010.

LEMO, A. Mídias locativas e vigilância: sujeito inseguro, bolhas digitais, paredes virtuais e territórios informacionais. In: SURVEILLANCE IN LATIN AMERICA: VIGILÂNCIA, SEGURANÇA E CONTROLE SOCIAL, 2009, Curitiba. *Anais...* Curitiba: PUCPR, 2009. CD-ROM.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARRAS, J. P. *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. 8. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*. Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

NEWCOMB, T. et al. *Social psychology*. New York: Holt Rinehart and Winston, 1965.

PERRY, M.; SANDERSON, D. Coordinating joint design work: the role of communication and artefacts. *Design Studies*, v. 19, n. 3, p. 273-288, July 1998.

SCHULER, M. *Comunicação estratégica*. São Paulo: Atlas, 2004.

SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

STONE, D. L.; STONE-ROMERO, E. F.; LUKASZEWSKI, K. Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource

systems. *Human Resource Management Review*, v. 16, n. 2, p. 229-244, June 2006.

TATE, W. L. et al. An agency theory perspective on the purchase of marketing services. *Industrial Marketing Management*, v. 39, n. 5, p. 806-819, July 2010.

TRT manda desligar câmeras de segurança em empresa. *JusBrasil Notícias*. 16 mar. 2009. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/noticias/945105/trt-manda-desligar-cameras-de-seguranca-em-empresa>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 2006.

VITA, V. Uso de câmeras nas empresas de Caxias e região levanta discussão sobre privacidade. *Pioneiro Notícias*, Caxias do Sul, 31 jul. 2009. Disponível em: <<http://www.clicrbs.com.br/pioneiro/rs/plantao/10,2601680,Uso-de-cameras-nas-empresas-de-Caxias-e-regiao-levanta-discussao-sobre-privacidade.html>>. Acesso em: 30 dez. 2009.

WORKMAN, M. A field study of corporate employee monitoring: attitudes, absenteeism, and the moderating influences of procedural justice perceptions. *Information and Organization*, v. 19, n. 4, p. 218-232, Oct. 2009.

WORKMAN, M. Gaining access with social engineering: an empirical study of the threat. *Information Security Journal: A Global Perspective*, v. 16, n. 6, p. 315-331, 2007.

Artigo Recebido em: 17/12/2012

Revisado em: 03/01/2013

Aprovado em: 10/03/2013