

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO/MBA

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA APLICAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES
PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL EM SÃO MIGUEL, AÇORES

Maria dos Anjos Cordeiro Miranda

Orientador: Maria da Graça Câmara Batista

Versão Provisória

Ponta Delgada, Outubro de 2014

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA APLICAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES
PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL EM SÃO MIGUEL, AÇORES

O conteúdo desta dissertação reflete as ideias do Autor e não responsabiliza o(a) orientador(a) nem a Universidade dos Açores.

Ao meu filho José

Aos meus pais Joaquim e Helena

“O Senhor é meu pastor, nada me faltará.”

(Salmos 23:1)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que me ilumina todos os dias da minha vida.

Acima de tudo agradeço à minha orientadora Professora Doutora Maria da Graça Câmara Batista pela paciência, amizade, disponibilidade, profissionalismo e pela eficácia essencial à concretização deste estudo.

Ao meu querido Filho, José, que sempre me apoia e é a razão da minha existência.

Aos meus queridos Pais, incansáveis e grandes impulsionadores deste longo caminho, sem vós, nada disto teria sido possível.

Ao meu companheiro, Marcos, pela sua paciência e motivação para completar mais este percurso na minha vida.

Aos amigos e família, aqueles cujos nomes não cito, mas que sabem que sem vocês a minha existência seria garantidamente mais pobre.

Agradeço a todas as pessoas que tornaram possível a realização deste trabalho, tanto as que autorizaram como as que despenderam do seu tempo a responder aos inquéritos.

RESUMO

Cada vez mais, nos dias de hoje, existem muitas boas razões para valorizar o trabalho das instituições (organizações do terceiro sector). Numa altura que cresceram as necessidades sociais e diminuíram os apoios públicos disponíveis para ajudar as pessoas em situações de carência ou vulnerabilidades, há uma mobilização de muitas pessoas, que estão todos os dias no terreno a ajudar, sobretudo crianças, jovens, idosos e pessoas com deficiência.

O trabalho foi estruturado em duas partes distintas: a primeira é fundamentalmente teórica, assenta essencialmente em leituras e pesquisas bibliográficas, a segunda parte apoia-se, principalmente, na análise dos questionários aplicados junto dos colaboradores das Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel (IPSS) com a finalidade de avaliar o nível de satisfação, tanto em termos totais como em termos de dimensões. A utilização do SPSS 20.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) no tratamento dos questionários recolhidos, possibilitou a realização de várias análises estatísticas, permitindo chegar a várias conclusões importantes.

Neste estudo utilizou-se o inquérito com recurso ao questionário desenvolvido por Spector (1985), denominado de *Job Satisfaction Survey – JSS*. Este questionário apresenta nove dimensões, baseadas em quatro itens cada, podendo variar de uma pontuação de 4 a 24; quanto à pontuação total da satisfação no trabalho, esta baseia-se na soma dos 36 itens, podendo variar de uma pontuação de 36 a 216. Os inquéritos foram entregues em seis instituições a todos os colaboradores, obtivemos taxas de respostas muito boas em duas instituições e taxas muito fracas nas restantes. A amostra constituiu-se de 139 colaboradores, traduzindo uma taxa de participação de 61%.

Da análise aos resultados verifica-se a identificação de bons/elevados níveis de satisfação global e níveis bons de satisfação em algumas dimensões da satisfação dos colaboradores nas instituições. Isto serve como alicerce para o desenvolvimento e implementação de ações de modo aumentar os níveis de satisfação dos colaboradores, nas dimensões com níveis menos bons de satisfação.

Palavras-chave: Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel (IPSS); Satisfação no trabalho.

ABSTRACT

Nowadays, there are many reasons to value the work of social institutions that provide support, for many people, in these times of vulnerability, especially children, youth, seniors and persons with disabilities.

This dissertation was divided into two distinct parts: the first is mainly theoretical, based on literature review, and the second that relies, primarily, on the analysis of the questionnaires applied to the employees of Private Institutions of Social Solidarity in São Miguel (IPSS) in order to assess their level of satisfaction. The use of SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences) for the statistical analysis allowed to reach several important conclusions.

In this study we used a questionnaire developed by Spector (1985) (Job Satisfaction Survey – JSS). This questionnaire has nine dimensions, based on four items each, ranging from a score of 4 to 24. The total score of job satisfaction is based on the sum of the 36 items, ranging from a score of 36 to 216. The questionnaires were distributed to all employees of six institutions. The response rates were very good in the two institutions, and very low in the others. The sample consisted of 139 employees, representing a participation rate of 61%.

The results analyses allowed the identification of good/high levels of overall satisfaction and good levels of satisfaction within the various dimensions of satisfaction. This can be the basis for the development and implementation of actions in order to increase employee satisfaction levels.

Keywords: Private Institutions of Social Solidarity in San Miguel (IPSS); Job satisfaction.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	vi
RESUMO	vii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABELAS	xii
INTRODUÇÃO.....	14
1.1. Propósitos e objetivos do estudo	14
1.2. Método.....	15
1.3. Estrutura da dissertação	15
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA	16
2.1. Conceito de satisfação no trabalho	16
2.2. Causas e consequências da satisfação	17
2.2.1. Causas da satisfação no trabalho	18
2.2.2. Consequências da satisfação no trabalho	19
2.3. Modelos de satisfação no trabalho	25
2.4. Dimensões	31
2.5. Comentários finais.....	32
Capítulo III – Método	34
3.1. Procedimentos	34
3.1.1. Descrição dos inquéritos.....	34
3.2. Amostra	36
3.2.1. Caracterização da amostra.....	37
Capítulo IV – ANÁLISE DE DADOS	40
4.1. Testes estatísticos	40
4.1.1. Estatísticas descritivas	40
4.1.1.1. Dimensões de satisfação no trabalho e satisfação total	40
4.1.2. Teste de aderência de Kolmogorov-Smirnov	42
4.1.3. Teste Mann-Whitney	43
4.1.3.1. Género	43
4.1.4. Teste Kruskal-Wallis	43
4.1.4.1. Idade	44
4.1.4.2. Habilitações	44
4.1.4.3. Estado Civil	45
4.1.4.4. Vínculo	45
4.1.5. Teste t para duas amostras independentes	46
4.1.6. Análise de Variância (ANOVA) a um fator	47
4.1.7. Regressão ordinal	49
4.1.7.1. Satisfação global dos colaboradores – Dimensões.....	49
4.1.7.2. Satisfação global dos colaboradores – Satisfação total.	58
4.2. Resultados.....	60
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES	68
5.1. Conclusões gerais	68
5.2. Limitações	68
5.3. Vias futuras de investigação.....	69
5.4. Implicações para a prática	69
REFERÊNCIAS	70
ANEXOS	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores médios da posição da satisfação global.....	60
Figura 2. Dimensões de satisfação.....	61

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Causas da satisfação.....	18
Tabela 2. Dimensões do <i>Job Satisfaction Survey – JSS</i>	35
Tabela 3. Amostra.....	36
Tabela 4. Frequências e estatísticas descritivas – gênero.....	37
Tabela 5. Frequências e estatísticas descritivas – idade.....	37
Tabela 6. Frequências e estatísticas descritivas - estado civil.....	38
Tabela 7. Frequências e estatísticas descritivas – habilitações literárias.....	38
Tabela 8. Frequências e estatísticas descritivas – vínculo ao organismo.....	39
Tabela 9. Estatísticas descritivas – dimensões de satisfação no trabalho.....	41
Tabela 10. Teste de Kolmogorov-Smirnov.....	42
Tabela 11. Teste Mann-Whitney – Gênero.....	43
Tabela 12. Teste Kruskal-Wallis – idade.....	44
Tabela 13. Teste Kruskal-Wallis – Habilitações.....	44
Tabela 14. Teste Kruskal-Wallis – Estado Civil.....	45
Tabela 15. Teste Kruskal-Wallis – Vínculo.....	45
Tabela 16. Teste t – Gênero.....	46
Tabela 17. Oneway ANOVA – Idade.....	47
Tabela 18. Oneway ANOVA – Estado Civil.....	48
Tabela 19. Oneway ANOVA – Habilitações.....	48
Tabela 20. Oneway ANOVA – Vínculo.....	49
Tabela 21. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 1 - Remuneração.....	50
Tabela 22. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 2 – Promoção.....	51
Tabela 23. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 3 – Supervisão.....	52
Tabela 24. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 4 - Benefícios Sociais.....	53
Tabela 25. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 5 – Reconhecimento.....	54
Tabela 26. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 6 - Condições de Trabalho.....	55

Tabela 27. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 7 – Colegas de Trabalho.	56
Tabela 28. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 8 - Trabalho em Si.....	57
Tabela 29. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 9 – Comunicação.	58
Tabela 30. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Satisfação Total.....	59
Tabela 31. Resumo da Influência das variáveis independentes nas respostas a dimensões de satisfação e satisfação total.....	62
Tabela 32. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – Idade.....	62
Tabela 33. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – estado civil.	63
Tabela 34. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – habilitações.....	64
Tabela 35. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – vínculo.....	66

INTRODUÇÃO

A atual conjuntura sócio-económica que atravessa o país e as regiões autónomas, leva a preocupações que outrora não existiam, tais como situações de pobreza, desemprego e exclusão social. Surgindo assim, cada vez mais instituições com necessidade de responder a estes novos problemas que defrontem a sociedade.

Este trabalho de investigação teve como objetivo aferir a satisfação no trabalho dos colaboradores das instituições. Para que o estudo se tornasse possível, foi necessário ter noções sobre o tema através de pesquisa bibliográfica.

A satisfação com o trabalho exprime um estado emocional agradável ou positivo resultante da avaliação que uma pessoa faz da sua experiência no cargo que desempenha (Locke, 1976). A definição de satisfação está normalmente mais próxima dos estados afetivos e das cognições que lhe estão associadas, que da questão da produtividade (Cunha *et al.*, 2003).

1.1. Propósitos e objetivos do estudo

Neste estudo procura-se aferir se os colaboradores das IPSS estão satisfeitos com o seu trabalho, se conseguem obter do seu trabalho o prestígio, a recompensa económica, a auto-realização, ou, pelo contrário, o mesmo se torna um sacrifício para fazer face à necessidade da subsistência. Face ao referido, o objetivo geral desta investigação é perceber os graus de satisfação dos colaboradores das IPSS em São Miguel, Açores.

Relativamente ao objetivo específico deste trabalho pode-se referir que a questão a que se pretende dar resposta é: Em que nível de satisfação se encontram os trabalhadores das IPSS, na ilha de São Miguel?

1.2. Método

Recorreu-se à implementação de um questionário em diversas IPSS, efetuando-se posteriormente o estudo estatístico dos dados utilizando o processo de investigação dedutiva.

1.3. Estrutura da dissertação

Esta dissertação organiza-se da seguinte forma: no capítulo 2 apresenta-se toda a revisão da literatura onde são desenvolvidos os temas de conceito de satisfação no trabalho, causas e consequências da satisfação, os vários modelos e os determinantes da satisfação no trabalho.

No capítulo 3 aborda-se a investigação quantitativa, os procedimentos utilizados e caracteriza-se a amostra utilizada no estudo.

O capítulo 4 refere-se à análise de dados estatísticos e apresentam-se os diversos testes estatísticos efetuados, assim como a interpretação dos resultados obtidos. O 5 e último capítulo aborda as conclusões gerais, limitações, vias futuras de investigação e implicações para a prática.

CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Conceito de satisfação no trabalho

A satisfação com o trabalho pode ser o conjunto de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu atual trabalho. Os graus ou níveis de satisfação das pessoas sobre o seu trabalho, podem ir desde nível de insatisfação a elevado nível de satisfação. Além de terem atitudes sobre o seu trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspetos do seu trabalho – como o tipo de trabalho que fazem, os seus colegas, os seus supervisores, os seus subordinados ou pagamento (George e Jones, 1999).

A mais conhecida definição de satisfação é a de Locke (1976), que a caracteriza como resposta afetiva ao trabalho. É um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho. Brief (1998), defende que a satisfação é um estado emocional expresso através da avaliação afetiva e/ou cognitiva de uma experiência de trabalho com algum grau de favorabilidade ou desfavorabilidade.

Segundo, Cunha *et al* (2003), o conceito de satisfação embora seja intuitivamente a ideia de que os trabalhadores mais satisfeitos são igualmente os mais produtivos, a definição de satisfação está normalmente mais próxima dos estados afetivos e das cognições que lhe estão associadas, que da questão da produtividade. Thierry e Koopman-Iwema (1984) definem satisfação como o grau de bem-estar vivido no

trabalho ou na situação de trabalho. As definições de satisfação incluem componentes afetivas e cognitivas. Esta interpretação das duas componentes resulta nitidamente na descrição do processo de desenvolvimento da satisfação com o trabalho (Cunha *et al.*, 2003). Juntando Bussing *et al.* (1999), e George e Jones (1999) cada pessoa estabelece a sua “norma” de satisfação, isto é, a pessoa alcança uma situação de estabilização de satisfação ou da insatisfação face ao trabalho. As percepções pessoais da satisfação evoluem em torno da “norma” de satisfação, pelo que o aumento da satisfação decorrente da introdução de mudanças na situação de trabalho tende a esgotar-se ao fim de algum tempo, levando a pessoa de regresso à sua “norma” de satisfação.

A análise da satisfação como processo revela a tendência para a estabilidade, bem como um constante comunicação entre fatores cognitivos e afetivos: a avaliação de acontecimentos pode aumentar a satisfação, mas os ganhos tendem a esgotar-se com o tempo pois passaram a fazer parte da situação norma, perdendo-se assim o seu efeito inicial (Cunha *et al.*, 2003).

2.2. Causas e consequências da satisfação

Segundo Cunha *et al* (2003) existe o desejo de intervenção na obtenção da satisfação no trabalho baseado em muitos estudos sobre essa temática. Aplica-se, principalmente, a descobrir o que provoca a satisfação com a finalidade de procurar obter melhores níveis de satisfação dos trabalhadores. Deste modo, os autores apresentam as supostas causas mais comuns na obtenção da satisfação no trabalho.

2.2.1. Causas da satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho deve ser percebida como a resposta ao conjunto de fatores percecionados pelos indivíduos como mais ou menos adaptados às suas expetativas. Desde modo, as causas da satisfação podem ser agrupadas em (1) causas pessoais, que provêm de fatores referentes ao trabalhador, explicam moderadamente a satisfação no trabalho (Judge, 1992) e as (2) causas organizacionais que resultam de fatores do ambiente de trabalho que se vive na organização, sendo estas mais frequentemente consideradas.

Por sua vez, as causas pessoais da satisfação são classificadas em variáveis demográficas e diferenças individuais. As organizacionais envolvem variáveis como o salário, o trabalho em si mesmo, o estilo de chefia, os colegas e as condições de trabalho.

Tabela 1. Causas da satisfação.

Causas Pessoais	Causa organizacionais
Fatores demográficos (e.g., idade e género, habilitações literárias, habilitações profissionais, tempo de serviço, estado civil, etc.); Diferenças individuais (e.g., afeto positivo; <i>locus</i> de controlo)	Salário Trabalho em si mesmo Perspetiva de carreira Estilo de chefia Colegas Autonomia Condições físicas

Adaptado de Cunha et al (2003), p. 135

2.2.2. Consequências da satisfação no trabalho

Estudos científicos têm procurado auxiliar na obtenção de conhecimento da contribuição da satisfação e insatisfação no trabalho para os desempenhos organizacional e profissional; para o individual, nos comportamentos e nas atitudes, no bem-estar físico e no psicológico (Ferreira *et al*, 2001).

Contudo a ausência de satisfação preocupa qualquer organização e líderes. Daí a necessidade, por parte deles, de analisar os comportamentos dos colaboradores, neste contexto, surgem as respostas individuais que dizem respeito a quatro opções comportamentais: (1) a saída, onde as pessoas abandonam a organização a título definitivo; (2) a “voz”, onde os membros permanecem mas expressam o seu descontentamento e sugerem a introdução de mudanças; (3) a lealdade, onde a permanência na organização não implica a quebra de lealdade mas o comportamento é muito passivo; e (4) a negligência, onde a permanência é acompanhada de negligência face à organização e ao trabalho (Cunha *et al.*, 2003).

O estudo feito das consequências na satisfação no trabalho no sentido de entender se trabalhadores satisfeitos com o seu trabalho são ou não mais produtivos. Sendo que, as consequências associadas à satisfação com o trabalho são diversas, no entanto, a que se tem em mais consideração, é produtividade, mas outros resultados também têm sido considerados, tais como, a rotatividade, o empenhamento e o absentismo.

Desde modo, os potenciais efeitos (consequências) da satisfação no trabalho são designadamente, a produtividade/desempenho profissional, a rotatividade, o

empenhamento, o absentismo, comportamentos de cidadania organizacional, Burnout, bem-estar físico e psicológico, satisfação dos clientes e satisfação com a vida.

Produtividade/Desempenho profissional

A associação entre satisfação e produtividade é intuitivamente atrativa, apesar da sua correlação não ser consistente nas investigações. Assim, temos Miller e Monge (1986), defendem que a produtividade está associada à satisfação de uma forma muito apelativa, outros, como Iffaldano e Muchinsky (1985), defendem que trabalhadores mais satisfeitos não são, forçosamente, mais produtivos. Mas é perfeitamente aceitável que trabalhadores mais produtivos se sintam mais satisfeitos, uma vez que são melhor recompensados. Staw e Barsade (1993), admitem que os indivíduos com maiores níveis de afetos positivos são os que alcançam melhores resultados em tarefas, onde têm que tomar decisões ou relações interpessoais e conseqüentemente maiores níveis de desempenho. Também Locke e Latham (1990), ditam que elevados desempenhos relacionados a recompensas gratificantes, são os prenunciadores da satisfação com o trabalho. Portanto, se a satisfação pode causar desempenho, este também pode causar a satisfação. (Cunha *et al.*, 2003); (Ferreira *et al.*, 2001)

Absentismo

Segundo Cunha *et al.*, (2003) verificam que existe uma relação inversa entre satisfação e absentismo. Existem dois tipos de absentismo. Um de natureza voluntária e, um outro, de natureza involuntária (por exemplo, por doença, acidente, gravidez).

Considerando-se esta diferenciação, e tendo em conta que o absentismo de natureza involuntária ocorre por motivos alheios à pessoa, independentemente do seu nível de satisfação, é ao absentismo de natureza voluntária que predominam nesta análise da relação normalmente aceite entre satisfação e absentismo.

Com efeito, o levantamento por parte de Scott e Taylor (1985) dos resultados de estudos suportam empiricamente a existência de uma relação entre satisfação no trabalho e absentismo, indicando que, embora existam outras causas do absentismo, a satisfação é um importante preditor. Steers e Rhodes (1978), sugerem que a satisfação é essencial para a motivação da presença no local de trabalho e no próprio comportamento organizacional.

Quando o comportamento de ausência /absentismo é significativo, quando se torna repetitivo, podendo ser um indicador de insatisfação e, conseqüentemente, de abandono da organização ou rotatividade (*Turnover*)

Rotatividade

Quanto à rotatividade, e tal como acontece no absentismo, é influenciada pela satisfação. Normalmente a falta de satisfação, ou seja, a insatisfação, é encarada como a principal causa da rotatividade, mas na rotatividade a intenção de saída sobressai face à insatisfação (Staw, 1984).

Segundo Lee e Mowday (1987), constataram que existe uma relação evidente entre a satisfação e o abandono da organização. Contudo, sugerem que existem outros fatores

que contribuem para a rotatividade como a política de recursos humanos, a cultura organizacional e o empenhamento individual.

Embora não nos devemos descurar da relação entre a satisfação e a rotatividade temos, igualmente, que ter em atenção e antes de ter alguma atitude para combater a saída de trabalhadores, a comparação dos níveis dos trabalhadores que saem com os daqueles que ficam, ou seja, se os trabalhadores que saem forem os que têm pior desempenho, a rotatividade poderá ser considerada funcional e não problemática (Cunha *et al.*, 2003).

Comportamentos de cidadania organizacional

Estudo após estudo mostra que a satisfação precede importantes resultados e indicadores de expansão, incluindo relacionamentos gratificantes e trabalho produtivo (Lyubomirsky *et al.*, 2005).

Cunha *et al.* (2003), vêm que na satisfação e nos comportamentos de cidadania organizacional os indivíduos mais satisfeitos e com afeto positivo demonstram, mais vezes, comportamentos de cidadania organizacional e são mais prestáveis independentemente de estes comportamentos fazerem parte ou não das suas obrigações profissionais.

Em relação aos afetos positivos verificamos que estreitam a distância psicológica entre o sujeito e os outros. Desta forma, se os colaboradores de uma organização fizerem apenas o que lhes é solicitado sem demonstrarem qualquer iniciativa, é

necessário medir o grau de satisfação desses indivíduos com a finalidade de diagnosticar os problemas. Então, Robertson e Cooper (2011) advogam que a satisfação no trabalho é sobre se as pessoas estão satisfeitas com os seus trabalhos ou não. Isto pode ser aplicado à satisfação com a função em si, com os co-trabalhadores, com a gestão e com a supervisão.

Satisfação com a vida

Uma questão incontornável na forma como nos organizamos em sociedade é a de que o trabalho ocupa uma proporção substancial da maior parte da vida das pessoas (Grint, K., 1998). Tendencialmente os estudos sobre a satisfação no trabalho são efetuados considerando fatores próprios do ambiente de trabalho, no entanto os indivíduos sofrem igualmente influências de eventos e situações ocorridas fora do local de trabalho e que transportam para o seu ambiente de trabalho, sendo a inversa também verdadeira (Spector, 1997). Diversos estudos indicam existir uma relação causal recíproca entre a satisfação no trabalho e a satisfação com a vida (Rain, Lane, e Steiner, 1991; Judge e Watanabe, 1993).

Burnout

O *burnout* identifica-se como um estado extremo de fadiga psicológica e emocional, sendo resultado de uma resposta emocional à situação de trabalho. Em resultado desse estado extremo de fadiga psicológica e emocional os indivíduos tornam-se menos produtivos no trabalho (Maslach e Jackson, 1981). Dos estudos efetuados, a maioria

demonstra existir uma correlação significativa entre o nível de satisfação no trabalho e o *burnout* (Bacharach, Bamberger, e Conley, 1991; Shirom, 1989).

Bem-estar físico e psicológico

Uma das consequências da satisfação no trabalho prende-se com a forma como esta afeta a saúde física e mental dos indivíduos. Estudos realizados mostram existir correlações elevadas quer entre a saúde mental e a satisfação (Jex e Gudanowski, 1992; Spector *et al.*, 1988) quer entre a saúde física e a satisfação (Begley e Czajka, 1983; Fox, Dwyer, e Ganster, 1993; Lee, Ashford e Bobko, 1990; O'Driscoll e Beehr, 1994). Neste sentido, torna-se uma prioridade social otimizar as condições de trabalho no sentido de minimizar tais efeitos para a saúde das pessoas (Spector, 1997).

Satisfação dos clientes (consequência externa)

A satisfação no trabalho tem sido em grande medida abordada com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho e, em consequência, conseguir-se índices ótimos de produtividade das organizações. Contudo, surge cada vez mais evidente que uma das justificações mais importantes para a gestão do ambiente de trabalho tem a ver com os efeitos da satisfação no trabalho na satisfação dos clientes. Veja-se, por exemplo, a afirmação de Fred Smith (*in* Edvardsson *et al.*, 1994, p. 162), fundador da Federal Express: “Acreditamos que a satisfação dos clientes começa com a satisfação dos empregados. É por isso que aderimos fortemente à filosofia ‘pessoas-serviço-lucro’. (...)”

Se colocarmos os nossos empregados em primeiro lugar, eles entregarão um serviço impecável e o lucro será um resultado natural.”

Assim sendo, as consequências externas Cunha *et al.* (2003), reconhecem que quanto maior for a satisfação dos empregados com a função que exercem, maior será a satisfação dos clientes e maior será a qualidade do serviço.

2.3. Modelos de satisfação no trabalho

Segundo (Cunha *et al.*, 2003) existe o agrupamento de três grandes modelos de investigação para o estudo da satisfação: (1) Centrados nos indivíduos; (2) Centrados nas situações; (3) Centrados na interação entre os indivíduos e as situações.

Os modelos centrados no indivíduo são aqueles que procuram identificar as influências disposicionais mais ligadas à satisfação, são divididos em dois grupos: modelo dos efeitos pessoais específicos e o modelo dos efeitos pessoais não-específicos.

No modelo de efeitos pessoais específicos inclui os estudos orientados para a análise da relação entre variáveis individuais específicas e o grau de satisfação com o trabalho. Trata-se de estudos correlacionais que procuram determinar qual a quantidade de variância da satisfação explicada pelos fatores pessoais (Arvey *et al.*, 1991). A direção de causalidade normalmente presumida é a de que as características individuais influenciam a satisfação.

Neste modelo surgem as diferenças individuais, que referem-se a variáveis tais como, o locus de controlo, o afeto positivo ou negativo, a necessidade de crescimento psicológico; e a variáveis demográficas, que compreendem-se pela, a idade, o sexo e o nível de escolaridade.

De um modo geral, os resultados sugerem a existência de um efeito das variáveis pessoais sobre os níveis de satisfação sentidos (Judge, 1992). Significa que os indivíduos parecem estar, por força das suas características pessoais, moderadamente predispostos para reagir de determinada forma ao seu trabalho. Quanto às variáveis demográficas a relação entre idade e a satisfação parece ser a mais consistente (Arvey et al., 1991).

Em relação ao modelo dos efeitos pessoais não-específicos determina qual a influência das variáveis pessoais na satisfação, sem especificarem quais são essas variáveis pessoais.

Os modelos centrados nas situações preconizam que as características da situação são o principal determinante da satisfação percebida, procuram identificar as características do contexto/situação que mais se relacionam com os níveis de satisfação sentidos. Existem várias variáveis consideradas influenciadoras da satisfação, onde persistam as três mais expressivas, tais como: clima organizacional, características no trabalho e informação social.

Assim temos, clima organizacional, que pode ser compreendido como uma aglomeração do conteúdo e intensidade dos valores, normas, atitudes, sentimentos, e comportamentos dos membros de um sistema social.

As características do trabalho, onde estão presentes os seguintes modelos:

O modelo pós cognitivo não recursivo, onde considera a existência de uma interação entre a satisfação com a função e a percepção da função, isto é, a recursividade. Subjacente a esta relação depara – se a ideia que os afetos em relação à função influenciam a informação recolhida e como esta é interpretada. Neste modelo, como o nome indicia, o afeto segue a cognição.

O modelo pré cognitivo recursivo tem uma causalidade unidirecional, onde os atributos da função influenciam a satisfação com a função que por sua vez influencia as percepções da função. Pré-cognitivo porque tende a interpretar os elementos afetivos;

O modelo pré-cognitivo não recursivo depara a presença de uma direção casual recíproca, onde mensura que depois das cognições estarem formadas, podem retroalimentar e suscitar certas mudanças nas respostas afetivas à função.

A informação social defende que a satisfação no trabalho pode ser modificada por influência social e contextual, defendendo que os indivíduos adaptam as suas atitudes, crenças e comportamentos ao contexto social, ou seja, a avaliação individual do trabalho é socialmente edificada.

Os modelos interacionais dizem-nos que o comportamento das pessoas é coerente e que esta coerência resulta da construção psicossocial das situações. Tem como principais correntes: congruência e interações dinâmicas (Arvey et al., 1991).

Na congruência, a satisfação seria resultante do ajustamento entre a pessoa e a situação. No âmbito das interações dinâmicas (entre pessoas e situações) o comportamento não é só a função da pessoa e do contexto mas o próprio contexto é a função da pessoa e do comportamento (Cunha *et al.*, 2003).

O modelo das características da função

Segundo Hackman e Oldham (1980), a satisfação no trabalho resulta das características do trabalho que o indivíduo realiza, consideram ser possível desenvolver formas ideais de organização do trabalho, designadamente, através do incremento da variedade de aptidões requeridas pelo trabalho, da identidade e do significado das tarefas, da autonomia da função – para que o indivíduo possa resolver, por si próprio, problemas relacionados com o seu trabalho, e ainda do *feedback* das tarefas.

Este modelo assenta na definição de cinco características centrais do trabalho: 1) variedade de aptidões; 2) identidade da tarefa; 3) significado da tarefa; 4) autonomia na função; e, 5) *feedback*. Para os autores, estas características influenciam os estados psicológicos dos trabalhadores que, naturalmente, influenciam no seu desempenho profissional, na satisfação no trabalho, na motivação e qualidade. Estas características centrais do trabalho podem levar a três estados psicológicos distintos. Assim, a variedade do trabalho, a identidade, e o significado da tarefa influenciam o significado

que o indivíduo atribui ao seu trabalho; a autonomia contribui para o sentido de responsabilidade pessoal do indivíduo pelo trabalho que realiza; e o *feedback* fortalece o conhecimento acerca dos resultados do trabalho. (Ferreira e al., 2001)

Modelo da satisfação das facetas

Segundo Lawler (1973) o modelo da satisfação de facetas considera que a satisfação resulta do grau de discrepância entre o que o indivíduo pensa que deverá receber e o que efetivamente recebe. Neste sentido, aparecem dois distintos processos:

Processo de comparação intrapessoal, o indivíduo analisa o que recebe e o que merece receber, comparando as suas qualificações/competências e contribuições, e os requisitos da função, como ainda da relação percebida entre as competências e os resultados obtido por pessoas que o indivíduo identifica como referência.

Processo de comparação interpessoal, a comparação é feita entre o que o indivíduo recebe e o que os outros indivíduos recebem, tendo em conta os resultados obtidos pelo próprio indivíduo.

Assim sendo, estamos em ambos os processos perante situações de expectativas face a recompensas esperadas e recebidas, sendo que quanto mais próximas forem as recompensas recebidas das esperadas, maior é o nível de satisfação.

Modelo dinâmico da satisfação no trabalho

O modelo dinâmico da satisfação no trabalho defendido por Bruggemann *et al*, (1975, cit. Alcobia, 2001) caracteriza-se pela criação dinâmica da satisfação no trabalho, assim, a satisfação no trabalho é um resultado do processo de interação entre o indivíduo e a sua situação no trabalho, quanto maior o domínio que a pessoa tem para controlar a sua situação no trabalho maior é o seu nível de satisfação.

Bruggemann *et al*. (1975) determinam o seu modelo em dois conceitos distintos:

i) O valor real das características do trabalho que apresenta a intensidade em que as características estão presentes no trabalho, sendo que estas características provêm dos subsistemas tecnológico e social, e da própria estrutura da organização;

ii) o valor nominal das características do trabalho refere – se ao que o indivíduo deseja obter por via do seu trabalho, estas expectativas resultam das motivações, aspirações e ambições pessoais que, por sua vez, são influenciadas pelo seu contexto sócio-económico.

Segundo estes autores este modelo é desenvolvido por três variáveis: i) a congruência ou discrepância entre o valor real da situação de trabalho e o valor nominal do indivíduo; ii) as alterações do nível das aspirações das pessoas; iii) os comportamentos adotados pelo indivíduo para lidarem com as situações deparadas.

2.4. Dimensões

As orientações conceituais enquadram a satisfação no trabalho ou como uma atitude global ou como um estado emocional ou afetivo. Porém, independentemente da orientação, podemos identificar duas dimensões distintas da satisfação no trabalho, a abordagem unidimensional e a abordagem multidimensional (Ferreira *et al.*, 2001).

Abordagem unidimensional

A primeira é definida por uma abordagem unidimensional (Peiró e Prieto, 1996) ou abordagem global (Spetor, 1997a). Neste caso, a satisfação é vista como uma atitude em relação ao trabalho em geral. Não resulta do somatório dos múltiplos aspetos que caracterizam o trabalho, dependendo contudo deles.

Abordagem multidimensional

A segunda dimensão caracteriza-se de abordagem multidimensional, considera-se que a satisfação deriva de um conjunto de fatores associados ao trabalho, e que é possível medir a satisfação das pessoas em relação a cada um desses fatores. São vários os autores que referem este carácter multidimensional (Peiró, 1986; Cook et al., 1981). Neste sentido, sobressaem as seguintes dimensões: (1) a satisfação com a chefia; (2) a satisfação com a organização; (3) a satisfação com os colegas de trabalho; (4) a satisfação com as condições de trabalho; (5) a satisfação com a progressão da carreira; (6) a satisfação com as perspetivas de promoção; (7) a satisfação com as recompensas salariais; (8) a satisfação com os subordinados; (9) a satisfação com a estabilidade do

emprego; (10) a satisfação com a quantidade de trabalho; e (11) a satisfação intrínseca geral.

Segundo Locke, (1976) as condições ou eventos no trabalho que influenciam a satisfação são as seguintes: (1) a satisfação com o trabalho; (2) a satisfação com o salário; (3) a satisfação com as promoções; (4) a satisfação com o reconhecimento; (5) a satisfação com os benefícios; e (6) a satisfação com a chefia.

E caracteriza como agentes no trabalho, as seguintes três dimensões: (1) a satisfação com os colegas de trabalho; (2) a satisfação com as condições de trabalho; (3) a satisfação com a organização.

Os eventos ou as condições que geram a satisfação no trabalho manifestam-se em cinco fatores (Peiró, 1994): (1) o carácter intrínseco do trabalho; (2) a remuneração; (3) a promoção; (4) a segurança do emprego; e (5) as condições do trabalho.

Relativamente aos agentes este autor refere: (1) a própria pessoa; (2) as chefias; (3) os colegas de trabalho; (4) os colaboradores; e (5) as características da organização.

2.5. Comentários finais

Em síntese, para definir o conceito de satisfação no trabalho é necessário considerar pelo menos dois aspetos. Por um lado, devemos especificar os processos psicológicos que constituem a experiência subjetiva da satisfação no trabalho. Neste caso, estamos no domínio das atitudes, podendo considerar as suas componentes cognitivas, afetivas e

comportamental. O segundo aspecto refere-se à identificação das características ligadas ao trabalho que produzem essas experiências subjetivas de satisfação (Ferreira *et al.*, 2001).

CAPÍTULO III – MÉTODO

Neste capítulo do trabalho apresenta-se o método de investigação utilizado com a finalidade a analisar o grau de satisfação nas IPSS em São Miguel. Após a definição dos objetivos do trabalho, procura-se um método que permita a sua concretização. Neste caso, foi utilizado como técnica de recolha de dados, o inquérito por questionário.

3.1. Procedimentos

Após a aplicação do questionário em diversas IPSS, durante os meses de Maio a Agosto de 2014, foi construída uma base de dados com a informação, de modo a ser possível processar os dados através do SPSS 20.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

3.1.1. Descrição dos inquéritos

O questionário utilizado (Anexo 1) compreende duas secções:

(I) informações que permitam identificarem as características pessoais dos inquiridos, nomeadamente quanto às variáveis: Género, Idade, Estado Civil, Habilitações Literárias e Vínculo ao Organismo. A utilização destes dados permite caracterizar a amostra das IPSS na ilha de São Miguel, Região Autónoma dos Açores.

(II) foi utilizado, sem qualquer alteração, o questionário desenvolvido por Spector (1985), denominado de *Job Satisfaction Survey – JSS*. Este questionário apresenta nove dimensões, baseadas em quatro itens cada, podendo variar de uma pontuação de 4 a 24;

quanto à pontuação total da satisfação no trabalho, esta baseia-se na soma dos 36 itens, podendo variar de uma pontuação de 36 a 216. Cada item é pontuado numa escala de 1 a 6, sendo que as pontuações mais altas correspondem a uma maior satisfação. No entanto, como algumas questões são apresentadas na forma negativa, torna-se necessário proceder a uma operação denominada de *reverse score*, ou seja, uma pontuação de 6 representando uma forte concordância com uma expressão colocada na forma negativa, corresponde na verdade a uma pontuação de 1 em termos de satisfação. Torna-se então necessário, nos itens cujas expressões estejam na forma negativa, efetuar uma operação aritmética simples, obtendo-se a seguinte equivalência: $4 = 3$, $5 = 2$; e, $6 = 1$

A Tabela 2 apresenta as dimensões do questionário e os itens aos quais se deve aplicar o *reverse score*.

Tabela 2. Dimensões do Job Satisfaction Survey – JSS.

Dimensões	Itens
Remuneração	1, 10, 19, 28
Promoção	2, 11, 20, 33
Supervisão	3, 12, 21, 30
Benefícios Sociais	4, 13, 22, 29
Reconhecimento	5, 14, 23, 32
Condições de Trabalho	6, 15, 24, 31
Colegas de Trabalho	7, 16, 25, 34
Trabalho em si	8, 17, 27, 35
Comunicação	9, 18, 26, 36

NOTA: Os itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 34 e 36 devem ser sujeitos ao *reverse score*.

Fonte: Spector, P. E. (1997, p. 9)

O objetivo do questionário é, assim, após a aplicação da operação *reverse score*, o de se obter dois níveis de resposta: num primeiro nível, obtém-se a satisfação no trabalho para cada uma das diferentes facetas associadas ao mesmo (dimensões) e cuja

pontuação varia, em cada uma, de 4 a 24; num segundo nível obtém-se a satisfação geral no trabalho através da soma da pontuação de todas as questões, podendo esta variar de 36 a 216.

3.2. Amostra

Os dados para a análise foram recolhidos de várias Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel (IPSS). Foram enviados para a Associação Norte Crescente, CRESAÇOR – Cooperativa Regional de Economia Solidária, ARRISCA- Associação Regional de Reabilitação e Integração Sócio-Cultural dos Açores, Santa Casa da Misericórdia de Santo António, Lagoa – Açores, Associação de Pais e Amigos das Crianças Deficientes do Arquipélago dos Açores e Associação de Paralisia Cerebral de São Miguel - APCSM.

A amostra utilizada neste estudo caracteriza-se da seguinte forma: foram distribuídos 262 inquéritos no total, desses 160 inquéritos foram preenchidos (61%) e validados 139 inquéritos (87%), conforme a Tabela.

Tabela 3. Amostra.

Inquéritos	Total	%
Distribuídos	262	100%
Preenchidos	160	61%
Validados	139	87%

% Preenchidos = $160/262 = 61\%$

% Validados = $139/160 = 87\%$

3.2.1. Caracterização da amostra

A amostra utilizada no estudo caracteriza-se da seguinte forma. Participaram neste estudo 139 indivíduos. A sua distribuição por género, por idade, por habilitações, por estado civil e vínculo ao organismo é apresentada nas tabelas seguintes (Tabela 4 a 8).

Pela análise da frequência verifica-se que 24,5% dos inquiridos são do género masculino, enquanto 75,5% são do género feminino. O maior peso de mulheres a trabalharem nas IPSS é evidente, pois, três em cada quatro trabalhadores são mulheres.

Tabela 4. Frequências e estatísticas descritivas – género.

Género		
	Frequência	%
Masculino	34	24,5
Feminino	105	75,5
Total	139	100,0

No que diz respeito à idade, verificamos que os trabalhadores objeto de estudo têm maioritariamente entre os 26 a 35 anos, uma vez que é o intervalo que surge com maior frequência, com uma percentagem significativa de 51,1%, podemos evidenciar que cerca de metade dos trabalhadores têm essa idade. Apenas 10,8% dos inquiridos têm idade entre 46 a 55 anos.

Tabela 5. Frequências e estatísticas descritivas – idade.

Idade		
	Frequência	%
18 a 25 anos	22	15,8
26 a 35 anos	71	51,1
36 a 45 anos	31	22,3
46 a 55 anos	15	10,8
Total	139	100,0

Analisando a tabela 6 verificamos que a existe uma grande variação. O número de pessoas casadas representa 46,0 % da amostra enquanto, 41,0 % é solteira e 13,0 % encontra-se noutra situação

Tabela 6. Frequências e estatísticas descritivas - estado civil.

Estado Civil		
	Frequência	%
Solteiro	57	41,0
Casado	64	46,0
Outro	18	13,0
	139	100,0

Quanto às habilitações literárias dos trabalhadores objeto de estudo, a maior parte da amostra são licenciados, com 27,3%, depois temos os colaboradores com escolaridade até ao 9º ano, com 23,8% e colaboradores até ao 12º ano 20,9%. Com uma menor frequência aparece os colaboradores com Bacharelato e outra.

Tabela 7. Frequências e estatísticas descritivas – habilitações literárias.

Habilitações Literárias		
	Frequência	%
Até à 4ª Classe	5	3,6
Até ao 9º Ano	33	23,8
Até ao 12º Ano	29	20,9
Formação Profissional	12	8,6
Bacharelato	2	1,4
Licenciatura	38	27,3
Pós-Graduação	5	3,6
Mestrado	13	9,4
Outra	2	1,4
Total	139	100,0

Da análise da frequência de Vínculo ao organismo, apercebemo-nos que maioria dos colaboradores inquiridos estava vinculada às IPSS por contrato a termo certo/incerto, representando cerca de 42,4% da amostra em estudo. De seguida e na mesma frequência temos os trabalhadores vinculados ao organismo, por igual, a nomeação definitiva e outra, representando cada um 24,5% da amostra em estudo. Com menor frequência, representando apenas 8,6%, temos os colaboradores vinculados a contrato por tempo indeterminado.

Tabela 8. Frequências e estatísticas descritivas – vínculo ao organismo.

Vínculo ao Organismo		
	Frequência	%
Nomeação Definitiva	34	24,5
Contrato por tempo indeterminado	12	8,6
Contrato a termo certo/incerto	59	42,4
Outra	34	24,5
Total	139	100,0

CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE DADOS

Após se ter efetuado a recolha dos dados através dos questionários foi construída uma base de dados passível de tratamento estatístico através do *software* SPSS.

4.1. Testes estatísticos

Através do SPSS efetuou-se testes de hipóteses utilizando o teste de Kolmogorov-Smirnov, o teste de Mann-Whitney, o teste Kruskal-Wallis, o teste t para duas amostras independentes, a análise de variância (ANOVA) a um fator, e a Regressão Ordinal.

4.1.1. Estatísticas descritivas

Para cada variável estudada apresenta-se, nesta subsecção, as correspondentes estatísticas descritivas.

4.1.1.1. Dimensões de satisfação no trabalho e satisfação total

Os itens utilizados para o estudo das “Dimensões de Satisfação no Trabalho e Satisfação Total” encontram-se na Tabela 9. Este questionário apresenta nove dimensões, baseadas em quatro itens cada, o objetivo do questionário é, assim, após a aplicação da operação *reverse score*, o de se obter dois níveis de resposta: num primeiro nível, obtém-se a satisfação no trabalho para cada uma das diferentes facetas associadas

ao mesmo (dimensões) e cuja pontuação varia, em cada uma, de 4 a 24; num segundo nível obtém-se a satisfação geral no trabalho através da soma da pontuação de todas as questões, podendo esta variar de 36 a 216.

Da observação da tabela 9 verifica-se que o valor máximo respondido em todas as dimensões de Satisfação no Trabalho, nomeadamente, “Remuneração”, “Promoção”, “Supervisão”, “Benefícios Sociais”, “Reconhecimento”, “Condições de Trabalho”, “Colegas de Trabalho”, “Trabalho em Si” e “Comunicação” foi de 24 e o valor mínimo de 4. A mediana é igual a 14 e a média varia entre 11,44 e 20,51.

A análise da tabela 9 permite também verificar que o valor máximo respondido em Satisfação Total foi de 216 e o valor mínimo de 36. A mediana é igual a 126 e a média igual a 144,55.

Tabela 9. Estatísticas descritivas – dimensões de satisfação no trabalho.

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	139	4	24	14	12,21
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	139	4	24	14	11,44
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	139	4	24	14	19,88
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	139	4	24	14	13,37
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	139	4	24	14	15,15
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	139	4	24	14	14,27
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	139	4	24	14	17,24
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	139	4	24	14	20,51
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	139	4	24	14	17,26
Satisfação Total	139	36	216	126	144,55

4.1.2. Teste de aderência de Kolmogorov-Smirnov

Segundo Maroco (2007), o teste de aderência ao Kolmogorov-Smirnov é usado para testar se a distribuição da variável em estudo, numa determinada amostra, provem de uma população com uma distribuição normal. Foi aplicado este teste às 9 dimensões que caracterizam a Satisfação no Trabalho e à Satisfação Total. Os resultados estão apresentados na Tabela 10.

Tabela 10. Teste de Kolmogorov-Smirnov.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	0,376
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	0,116
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,001*
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	0,272
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	0,421
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	0,270
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	0,664
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,007*
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,073**
Satisfação Total	0,553

*Significância inferior a 0,05

**Significância inferior a 0,10

Existem evidências estatísticas para se afirmar que as variáveis dependentes em estudo seguem uma distribuição normal com um grau de significância superior a 0,05 e superior a 0,10. As exceções são a “Satisfação com a Supervisão”, a “Satisfação com o Trabalho em Si” e a “Satisfação com a Comunicação”. Assim, serão efetuados testes paramétricos para todas as variáveis, excluindo as referidas anteriormente onde se aplicarão testes não-paramétricos.

4.1.3. Teste Mann-Whitney

Foi utilizado o teste Mann-Whitney para testar a igualdade das medianas de duas amostras independentes (para a variável independente Género). Foram testadas as diversas dimensões de Satisfação no Trabalho e a Satisfação Total. Os resultados são apresentados na Tabela 11.

4.1.3.1. Género

Através da análise à Tabela 11, verifica-se que a resposta não é diferente, entre homens e mulheres, no que se refere à Dimensão 3 (Satisfação com a Supervisão), Dimensão 8 (Satisfação com o trabalho em Si) e à Dimensão 9 (Satisfação com a Comunicação), com significância superior a 0,05 ou a 0,10.

Tabela 11. Teste Mann-Whitney – Género.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,701
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,499
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,862

4.1.4. Teste Kruskal-Wallis

Foi aplicado o Teste Kruskal-Wallis para comparar três ou mais distribuições de populações independentes, para as variáveis Idade, Habilitações, Estado Civil e Vínculo. Foram mais uma vez, testadas as diversas dimensões da Satisfação no trabalho. Os resultados constam nas tabelas 12, 13, 14 e 15.

4.1.4.1. Idade

Relativamente à influência do escalão etário nas respostas verifica-se que para a Dimensão 3 (Satisfação com a Supervisão), Dimensão 8 (Satisfação com o trabalho em Si) e para a Dimensão 9 (Satisfação com a Comunicação) não apresentam significâncias inferiores a 0,05 ou a 0,10 (Tabela 12).

Tabela 12. Teste Kruskal-Wallis – idade.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,119
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,668
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,783

4.1.4.2. Habilitações

Quanto à influência do escalão das Habilitações Literárias nas respostas verifica-se que para a Dimensão 3 (Satisfação com a Supervisão) e para a Dimensão 9 (Satisfação com a Comunicação) apresentam significâncias inferiores a 0,05 (Tabela 13).

Tabela 13. Teste Kruskal-Wallis – Habilitações.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,001*
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,883
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,044*

*Significância inferior a 0,05

4.1.4.3. Estado Civil

Relativamente à influência do escalão Estado Civil nas respostas verifica-se que para a Dimensão 3 (Satisfação com a Supervisão), Dimensão 8 (Satisfação com o trabalho em Si) e para a Dimensão 9 (Satisfação com a Comunicação) não apresentam significâncias inferiores a 0,05 ou a 0,10 (Tabela 14).

Tabela 14. Teste Kruskal-Wallis – Estado Civil.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,137
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,807
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,263

4.1.4.4. Vínculo

Quanto à influência do escalão das Vínculo nas respostas verifica-se que para a Dimensão 3 (Satisfação com a Supervisão) apresenta uma significância inferior a 0,10 e para a Dimensão 8 (Satisfação com o Trabalho em Si) apresenta uma significância inferior a 0,05 (Tabela 15).

Tabela 15. Teste Kruskal-Wallis – Vínculo.

Satisfação no Trabalho	Sig. (2-tailed)
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão	0,054**
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si	0,023*
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação	0,286

*Significância inferior a 0,05

**Significância inferior a 0,10

4.1.5. Teste t para duas amostras independentes

Para as dimensões “Satisfação com a Remuneração”, “Satisfação com a Promoção”, “Satisfação com os Benefícios Sociais”, “Satisfação com o Reconhecimento”, “Satisfação com as Condições de Trabalho”, “Satisfação com os Colegas de Trabalho” e com a “Satisfação Total” aplicaram-se testes paramétricos porque seguem uma distribuição normal.

Na aplicação do Teste t para duas amostras independentes temos, assim, como variáveis independentes o Género (masculino e feminino). De acordo com a Tabela 16, conclui-se que, tanto os trabalhadores do género feminino como do género masculino, responderam de forma semelhante nas dimensões estudadas e na Satisfação Total, isto é, a média da avaliação do organismo feita pelas mulheres é significativamente semelhante à média da avaliação feita pelos homens.

Tabela 16. Teste t – Género.

	Teste de Levene para Igualdade de Variâncias		t-test para Igualdade de Médias	
	F	Sig.	T	Sig. (2-tailed)
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	0,750	0,338	0,567	0,572
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	0,098	0,755	1,278	0,203
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	0,649	0,422	1,206	0,230
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	1,223	0,271	1,009	0,315
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	0,538	0,465	0,737	0,462
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	0,917	0,340	0,447	0,655
Satisfação Total	0,030	0,863	1,227	0,222

4.1.6. Análise de Variância (ANOVA) a um fator

O teste paramétrico One-Way ANOVA aplicou-se para comparar as médias das variáveis dependentes com o grupo populacional em estudo. As variáveis dependentes são, mais uma vez as dimensões “Satisfação com a Remuneração”, “Satisfação com a Promoção”, “Satisfação com os Benefícios Sociais”, “Satisfação com o Reconhecimento”, “Satisfação com as Condições de Trabalho”, “Satisfação com os Colegas de Trabalho” e com a “Satisfação Total”, que seguem uma distribuição normal, e as variáveis independentes são a Idade, o Estado Civil, Habilitações e Vínculo.

Verifica-se, pelos valores da Tabela 17, que, para a dimensão “Satisfação com a Remuneração”, a resposta é diferente consoante o escalão etário.

Tabela 17. Oneway ANOVA – Idade.

Satisfação no Trabalho	F	Sig.
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	2,352	0,075**
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	0,717	0,543
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	1,382	0,251
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	1,796	0,151
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	1,594	0,194
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	0,079	0,972
Satisfação Total	1,057	0,370

**Significância inferior a 0,10

Observa-se, pelos valores da Tabela 18, que, para as dimensões “Satisfação com a Remuneração”, “Satisfação com a Promoção” e “Satisfação com as Condições de Trabalho” a resposta é diferente conforme o estado civil.

Tabela 18. Oneway ANOVA – Estado Civil.

Satisfação no Trabalho	F	Sig.
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	2,663	0,073**
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	2,662	0,073**
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	0,158	0,854
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	1,944	0,147
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	3,629	0,029*
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	0,176	0,839
Satisfação Total	0,698	0,499

*Significância inferior a 0,05

**Significância inferior a 0,10

Verifica-se, pelos valores da Tabela 19, que, para as dimensões “Satisfação com o Reconhecimento”, “ Satisfação com as Condições de Trabalho” e “ Satisfação com os Colegas de Trabalho” a resposta é diferente consoante o nível de habilitações.

Tabela 19. Oneway ANOVA – Habilitações.

Satisfação no Trabalho	F	Sig.
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	0,596	0,780
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	1,423	0,193
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	0,467	0,877
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	2,457	0,016*
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	3,698	0,001*
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	1,944	0,059**
Satisfação Total	1,570	0,140

*Significância inferior a 0,05

**Significância inferior a 0,10

Verifica-se, pelos valores da Tabela 20, que, para as dimensões “Satisfação com a Remuneração”, “Satisfação com a Promoção”, “ Satisfação com o Reconhecimento” e a “ Satisfação Total” a resposta é diferente consoante o Vínculo.

Tabela 20. Oneway ANOVA – Vínculo.

Satisfação no Trabalho	F	Sig.
Dimensão 1 – Satisfação com a Remuneração	4,278	0,006*
Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção	2,971	0,034*
Dimensão 4 – Satisfação com os Benefícios Sociais	1,309	0,274
Dimensão 5 – Satisfação com o Reconhecimento	2,241	0,086**
Dimensão 6 – Satisfação com as Condições de Trabalho	0,283	0,838
Dimensão 7 – Satisfação com os Colegas de Trabalho	1,667	0,177
Satisfação Total	3,227	0,025*

*Significância inferior a 0,05

**Significância inferior a 0,10

4.1.7. Regressão ordinal

O modelo de regressão ordinal foi utilizado para relacionar a Satisfação Global dos colaboradores com as dimensões da Satisfação no Trabalho e a Satisfação Global com a Satisfação Total, com as variáveis independentes (Género, Idade, Estado Civil, Habilitações e Vínculo). No modelo de regressão ordinal, a influência das variáveis independentes é igual para todas as classes da variável dependente.

4.1.7.1. Satisfação global dos colaboradores – Dimensões.

A análise à informação da Tabela 21 permite aferir que: (1) a probabilidade de colaboradores com idade entre 18 e 25 anos atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 1 “Remuneração” é superior à de quem tem entre 46 e 55 anos; (2) a probabilidade de colaboradores casados atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 1 “Remuneração” é superior à de quem tem outro estado civil; e (3) a probabilidade de colaboradores com nomeação definitiva e contrato de trabalho a termo

certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 1 “Renumeração” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 21. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 1 - Remuneração.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		36,824	0,004*
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,036	0,920
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	1,659	0,032*
	Entre 26 e 35	0,789	0,194
	Entre 36 e 45	-0,171	0,779
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	0,205	0,723
	Casado	1,469	0,003*
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4ª classe	1,953	0,195
	Até ao 9º Ano	0,372	0,780
	Até ao 12º Ano	0,441	0,738
	Formação Profissional	-0,269	0,847
	Bacharelato	1,147	0,536
	Licenciatura	-0,098	0,942
	Pós-Graduação	-0,097	0,950
	Mestrado	0,477	0,737
Outra	0 ^a	-	
Vínculo	Nomeação definitiva	-1,466	0,002*
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-0,470	0,448
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,712	0,072**
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Através dos dados da Tabela 22 verifica-se que: (1) a probabilidade de colaboradores casados atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 2 “Promoção” é superior à de quem tem outro estado civil; (2) a probabilidade de colaboradores com habilitações até à 4ª classe, até ao 9º ano, pós-graduação e mestrado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 2 “Promoção” é superior à de

quem tem outra habilitação; e (3) a probabilidade de colaboradores com nomeação definitiva e contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 2 “Promoção” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 22. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 2 – Promoção.

Modelo Final		Qui-Quadrado	Sig.
		33,421	0,010*
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,144	0,685
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	1,175	0,126
	Entre 26 e 35	0,311	0,607
	Entre 36 e 45	0,096	0,876
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	0,441	0,446
	Casado	1,339	0,006*
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	3,704	0,016*
	Até ao 9 ^o Ano	2,560	0,059**
	Até ao 12 ^o Ano	1,721	0,199
	Formação Profissional	1,325	0,347
	Bacharelato	2,374	0,204
	Licenciatura	1,685	0,221
	Pós-Graduação	3,038	0,056**
	Mestrado	2,402	0,096**
Outra	0 ^a	-	
Vínculo	Nomeação definitiva	-1,108	0,019*
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-0,822	0,186
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,695	0,079**
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Considerando os valores da Tabela 23 pode-se aferir que: (1) a probabilidade de colaboradores solteiros atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 3 “Supervisão” é inferior à de quem tem outro estado civil; (2) a probabilidade de colaboradores com habilitações ao nível de mestrado atribuírem uma classificação mais

elevada à dimensão 3 “Supervisão” é superior à de quem tem outra habilitação; e (3) a probabilidade de colaboradores com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 3 “Supervisão” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 23. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 3 – Supervisão.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		45,802	0,000*
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,344	0,349
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	0,781	0,323
	Entre 26 e 35	-0,267	0,663
	Entre 36 e 45	-0,415	0,502
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	-1,223	0,042*
	Casado	-0,554	0,253
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	-0,342	0,820
	Até ao 9 ^o Ano	-0,620	0,643
	Até ao 12 ^o Ano	1,246	0,349
	Formação Profissional	0,613	0,662
	Bacharelato	1,155	0,544
	Licenciatura	1,447	0,292
	Pós-Graduação	2,222	0,167
	Mestrado	3,040	0,039*
Vínculo	Outra	0 ^a	-
	Nomeação definitiva	-0,203	0,668
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-1,384	0,029*
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	0,601	0,139
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Através dos dados da Tabela 24 “Satisfação Global dos Colaboradores com a dimensão 4 – Benefícios Sociais” verifica-se que os itens abordados não apresentam significâncias inferiores a 0,05 ou a 0,10.

Tabela 24. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 4 - Benefícios Sociais.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		12,331	0,780
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,424	0,234
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	1,260	0,101
	Entre 26 e 35	0,420	0,488
	Entre 36 e 45	0,219	0,720
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	-0,183	0,752
	Casado	0,286	0,547
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	1,736	0,249
	Até ao 9 ^o Ano	0,654	0,623
	Até ao 12 ^o Ano	0,913	0,490
	Formação Profissional	0,513	0,713
	Bacharelato	0,279	0,880
	Licenciatura	0,680	0,617
	Pós-Graduação	-6,905E-005	1,000
	Mestrado	0,913	0,521
Outra	0 ^a	-	
Vínculo	Nomeação definitiva	-0,278	0,549
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-0,621	0,316
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,448	0,255
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

A análise aos dados da Tabela 25 verifica-se que a probabilidade de colaboradores com habilitações até à 4^a classe, até ao 9^o ano, até ao 12^o ano, formação profissional, bacharelato, licenciatura, pós-graduação e mestrado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 5 “Reconhecimento” é superior à de quem tem outra habilitação e a probabilidade de colaboradores com nomeação definitiva e contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 5 “reconhecimento” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 25. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 5 – Reconhecimento.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		29,418	0,031*
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,242	0,496
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	-0,079	0,917
	Entre 26 e 35	-0,221	0,715
	Entre 36 e 45	-0,473	0,439
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	0,173	0,765
	Casado	0,414	0,383
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	4,245	0,007*
	Até ao 9 ^o Ano	3,111	0,027*
	Até ao 12 ^o Ano	3,860	0,006*
	Formação Profissional	4,311	0,004*
	Bacharelato	4,933	0,010*
	Licenciatura	3,657	0,011*
	Pós-Graduação	4,186	0,011*
	Mestrado	4,658	0,002*
Outra	0 ^a	-	
Vínculo	Nomeação definitiva	-0,839	0,073**
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-0,877	0,158
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,734	0,064**
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Através dos dados da Tabela 26 “Satisfação Global dos Colaboradores com a dimensão 6 – Condições de Trabalho” verifica-se que os itens abordados não apresentam significâncias inferiores a 0,05 e/ou a 0,10.

Tabela 26. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 6 - Condições de Trabalho.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		29,368	0,031*
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,261	0,463
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	-0,329	0,667
	Entre 26 e 35	-0,563	0,353
	Entre 36 e 45	-0,180	0,768
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	-0,552	0,341
	Casado	-0,197	0,678
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	-1,158	0,441
	Até ao 9 ^o Ano	-1,005	0,451
	Até ao 12 ^o Ano	-0,316	0,811
	Formação Profissional	0,691	0,620
	Bacharelato	-0,842	0,650
	Licenciatura	-1,705	0,212
	Pós-Graduação	-2,220	0,159
	Mestrado	-0,690	0,627
	Outra	0 ^a	-
Vínculo	Nomeação definitiva	-0,098	0,833
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	0,247	0,690
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,052	0,894
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Considerando os valores da Tabela 27 verifica-se que a probabilidade de colaboradores com habilitações até ao 12^o ano, bacharelato e mestrado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 7 “Colegas de Trabalho” é superior à de quem tem outra habilitação e a probabilidade de colaboradores com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 7 “ Colegas de Trabalho” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 27. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 7 – Colegas de Trabalho.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		27,447	0,052**
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,053	0,882
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	-0,828	0,279
	Entre 26 e 35	-0,122	0,840
	Entre 36 e 45	0,100	0,870
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	-0,108	0,852
	Casado	-0,269	0,571
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	2,036	0,178
	Até ao 9 ^o Ano	0,728	0,585
	Até ao 12 ^o Ano	2,503	0,061**
	Formação Profissional	2,087	0,137
	Bacharelato	3,197	0,087**
	Licenciatura	1,702	0,213
	Pós-Graduação	1,863	0,236
	Mestrado	2,549	0,076**
Outra	0 ^a	-	
Vínculo	Nomeação definitiva	-0,438	0,346
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-1,371	0,029*
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,397	0,312
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

De acordo com os valores da tabela 28, a probabilidade de colaboradores com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 8 “Trabalho em si” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 28. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 8 - Trabalho em Si.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		15,964	0,526
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,339	0,346
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	-0,485	0,529
	Entre 26 e 35	-0,368	0,547
	Entre 36 e 45	0,148	0,810
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	0,504	0,388
	Casado	-0,247	0,604
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	-0,589	0,696
	Até ao 9 ^o Ano	-0,189	0,887
	Até ao 12 ^o Ano	-0,271	0,838
	Formação Profissional	0,158	0,910
	Bacharelato	0,173	0,926
	Licenciatura	-0,628	0,645
	Pós-Graduação	-1,209	0,442
	Mestrado	0,054	0,970
	Outra	0 ^a	-
Vínculo	Nomeação definitiva	0,060	0,899
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-1,365	0,030*
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,596	0,134
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

Através da informação da Tabela 29 afere-se que a probabilidade de colaboradores com idade entre 36 e 45 anos atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 9 “Comunicação” é superior à de quem tem entre 46 e 55 anos e a probabilidade de colaboradores com contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada à dimensão 9 “Comunicação” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 29. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Dimensão 9 – Comunicação.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		22,787	0,156
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	-0,002	0,995
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	0,749	0,327
	Entre 26 e 35	0,793	0,192
	Entre 36 e 45	1,039	0,091**
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	0,327	0,571
	Casado	0,471	0,322
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4 ^a classe	2,414	0,110
	Até ao 9 ^o Ano	-0,771	0,562
	Até ao 12 ^o Ano	0,451	0,733
	Formação Profissional	0,290	0,835
	Bacharelato	1,107	0,550
	Licenciatura	0,155	0,909
	Pós-Graduação	0,603	0,700
	Mestrado	0,920	0,517
	Outra	0 ^a	-
Vínculo	Nomeação definitiva	-0,395	0,395
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-0,594	0,337
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,708	0,073**
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

4.1.7.2. Satisfação global dos colaboradores – Satisfação total.

Os dados da Tabela 30 permitem afirmar que a probabilidade de colaboradores com nomeação definitiva, contrato de trabalho por tempo indeterminado e contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada ao item “Satisfação Total” é inferior à de quem tem outro vínculo.

Tabela 30. Regressão Ordinal – Satisfação Global dos Colaboradores com a Satisfação Total.

		Qui-Quadrado	Sig.
Modelo Final		26,448	0,067**
		Estimativa	Sig.
Género	Masculino	0,314	0,375
	Feminino	0 ^a	-
Idade	Entre 18 e 25	0,511	0,502
	Entre 26 e 35	0,113	0,851
	Entre 36 e 45	-0,103	0,865
	Entre 46 e 55	0 ^a	-
Estado Civil	Solteiro	-0,037	0,949
	Casado	0,484	0,306
	Outro	0 ^a	-
Habilitações	Até à 4ª classe	2,296	0,127
	Até ao 9º Ano	0,579	0,662
	Até ao 12º Ano	1,399	0,289
	Formação Profissional	1,218	0,381
	Bacharelato	2,219	0,231
	Licenciatura	0,732	0,589
	Pós-Graduação	1,157	0,459
	Mestrado	2,078	0,144
Vínculo	Outra	0 ^a	-
	Nomeação definitiva	-0,894	0,056**
	Contrato de trabalho por tempo indeterminado	-1,179	0,058**
	Contrato de trabalho a termo certo/incerto	-0,757	0,055**
	Outro	0 ^a	-

^a Categoria de referência

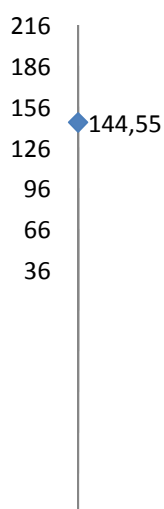
*Significância inferior a 0,05; **Significância inferior a 0,10

4.2. Resultados

Os resultados obtidos com aplicação dos testes estatísticos permitem verificar que as IPSS em São Miguel obtêm uma pontuação média de 144,55 na satisfação total. Como a escala tem o valor mínimo 36 e o valor máximo 216, as IPSS posicionam-se 18,55 acima do ponto médio (126) (Figura 1). Afere-se que a satisfação total nas IPSS está num ponto bastante acima da “satisfação média”. É ainda de referir que o cálculo dos valores médios servem, meramente, para determinar uma referência percentual de localização (no continuum de 36 a 216) da posição da satisfação com as IPSS.

Figura 1. Valor médio da satisfação global.

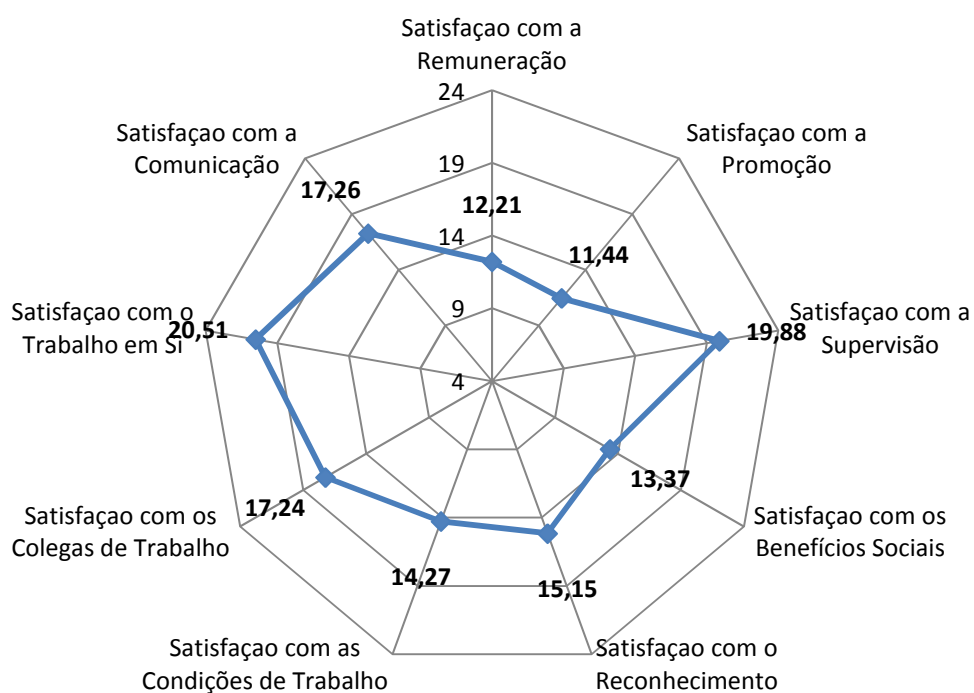
Satisfação Total



Para as diferentes dimensões de satisfação, os valores obtidos estão compreendidos entre 11,44 (Dimensão 2 – Satisfação com a Promoção) e 20,51 (Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si). Os valores encontram-se acima do centro da escala, com a exceção das dimensões 1, 2 e 4 (Satisfação com a Remuneração, Satisfação com

a Promoção e Satisfação com os Benefícios Sociais). Verifica-se que a dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão com quase seis pontos acima do valor central (19,88) e a dimensão 8 – Satisfação com o trabalho em si, com quase sete pontos acima do valor central (20,51), o que indicia serem as dimensões com maior grau de satisfação. Infere-se, assim, médios e elevados níveis de satisfação, generalizados à maioria das dimensões em estudo. A Figura 2 mostra a posição de cada uma das dimensões de satisfação.

Figura 2. Dimensões da satisfação.



Verifica-se que as variáveis independentes (habilitações e vínculo) têm influência em algumas dimensões da satisfação. Verifica-se, assim, que a variável independente (habilitações) tem influência na dimensão 3 “Satisfação com a Supervisão” e na dimensão 9 “Satisfação com a Comunicação”, e a variável independente (Vínculo) tem

influência na dimensão 3 “Satisfação com a Supervisão” e na dimensão 8 “Satisfação com o Trabalho em si” (Tabela 31).

Tabela 31. Resumo da Influência das variáveis independentes nas respostas a dimensões de satisfação e satisfação total.

Satisfação no trabalho	Influência				
	Gênero	Idade	Habilitações	Estado Civil	Vínculo
Dimensão 3 – Satisfação com a Supervisão			Sim		Sim
Dimensão 8 – Satisfação com o Trabalho em si					Sim
Dimensão 9 – Satisfação com a Comunicação			Sim		

Em relação à variável “idade” verifica-se a probabilidade de indivíduos com idade compreendida entre os 18 e os 25 anos atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos na dimensão 1 “Remuneração” e a probabilidade de indivíduos com idade compreendida entre os 36 e os 45 anos atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos na dimensão 9 “Comunicação” (Tabela 32).

Tabela 32. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – Idade.

	Probabilidade			
	“18-25 anos” atribuir classificação mais elevada*	“18-25 anos” atribuir classificação mais baixa**	“36-45 anos” atribuir classificação mais elevada*1	“36-45 anos” atribuir classificação mais baixa**1
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 1 - Remuneração	Sim			
Dimensão 9 - Comunicação			Sim	

* Indivíduos com idade compreendida ente os 18 e 25 anos atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos

** Indivíduos com idade compreendida ente os 18 e 25 anos atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos

*1 Indivíduos com idade compreendida ente os 36 e 45 anos atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos

**2 Indivíduos com idade compreendida ente os 36 e 45 anos atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com idade entre 46 e 55 anos

Relativamente ao “estado civil”, destaca-se em relação à dimensão 3 “Supervisão” a probabilidade de indivíduos solteiros atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro tipo de estado civil. Em relação à dimensão 1 “ Remuneração” e à dimensão 2 “Promoção”, a probabilidade aferida é a de que indivíduos casados atribuem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro tipo de estado civil (Tabela 33).

Tabela 33. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – estado civil.

	Probabilidade			
	Solteiros atribuírem uma classificação mais elevada*	Solteiros atribuírem uma classificação mais baixa**	Casados atribuírem uma classificação mais elevada*1	Casados atribuírem uma classificação mais baixa**1
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 1 - Remuneração			Sim	
Dimensão 2 - Promoção			Sim	
Dimensão 3 - Supervisão		Sim		

*Indivíduos solteiros atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro tipo de estado civil

** Indivíduos solteiros atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro tipo de estado civil

*1 Indivíduos casados atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro tipo de estado civil

**1 Indivíduos casados atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro tipo de estado civil

A variável “habilitações” permite inferir várias probabilidades. Destaca-se a probabilidade de indivíduos com habilitações mestrado atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outras habilitações nas dimensões 2, 3, 5 e 7 (Promoção, Supervisão, Reconhecimento e Colegas de trabalho). Em relação à probabilidade de indivíduos com habilitações até à 4ª classe, até ao 9º ano e pós-graduação atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outras habilitações nas dimensões 2 e 5 (Promoção e Reconhecimento).

Tabela 34. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – habilitações.

	Probabilidade			
	Indivíduos com “até à 4º classe” atribuírem uma classificação mais elevada*	Indivíduos com “até à 4º classe” atribuírem uma classificação mais baixa**	Indivíduos com “até ao 9ºano” atribuírem uma classificação mais elevada*1	Indivíduos com “até ao 9º ano” atribuírem uma classificação mais baixa**1
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 2 - Promoção	Sim		Sim	
Dimensão 5 - Reconhecimento	Sim		Sim	
	Probabilidade			
	Indivíduos com “até ao 12º ano” atribuírem uma classificação mais elevada*2	Indivíduos com “até ao 12º ano” atribuírem uma classificação mais baixa**2	Indivíduos com “Formação Profissional” atribuírem uma classificação mais elevada*3	Indivíduos com “Formação Profissional” atribuírem uma classificação mais baixa**3
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 5 - Reconhecimento	Sim		Sim	
Dimensão 7 - Colegas de Trabalho	Sim			
	Probabilidade			
	Indivíduos com “Bacharelato” atribuírem uma classificação mais elevada*4	Indivíduos com “Bacharelato” atribuírem uma classificação mais baixa**4	Indivíduos com “Licenciatura” atribuírem uma classificação mais elevada*5	Indivíduos com “Licenciatura” atribuírem uma classificação mais baixa**5
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 5 - Reconhecimento	Sim		Sim	
Dimensão 7 - Colegas de Trabalho	Sim			

Tabela 34. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – habilitações (continuação).

	Probabilidade			
	Indivíduos com “Pós-Graduação” atribuírem uma classificação mais elevada*6	Indivíduos com “Pós-Graduação” atribuírem uma classificação mais baixa **6	Indivíduos com “Mestrado” atribuírem uma classificação mais elevada*7	Indivíduos com “Mestrado” atribuírem uma classificação mais baixa**7
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 2 - Promoção	Sim		Sim	
Dimensão 3 - Supervisão			Sim	
Dimensão 5 - Reconhecimento	Sim		Sim	
Dimensão 7 - Colegas de Trabalho			Sim	

* indivíduos com habilitações até à 4ª classe atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

** indivíduos com habilitações até à 4ª classe atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*1 indivíduos com habilitações até ao 9º ano atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outras habilitações

**1 indivíduos com habilitações até ao 9º ano atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*2 indivíduos com habilitações até ao 12º ano atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**2 indivíduos com habilitações até ao 12º ano atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*3 indivíduos com habilitações ao nível de formação profissional atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**3 indivíduos com habilitações ao nível de formação profissional atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*4 indivíduos com habilitações ao nível de bacharelato atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**4 indivíduos com habilitações ao nível de bacharelato atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*5 indivíduos com habilitações ao nível de licenciatura atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**5 indivíduos com habilitações ao nível de licenciatura atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*6 indivíduos com habilitações ao nível de pós-graduação atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**6 indivíduos com habilitações ao nível de pós-graduação atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

*7 indivíduos com habilitações ao nível de mestrado atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outra habilitação

**7 indivíduos com habilitações ao nível de mestrado atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outra habilitação

Em relação à variável “vínculo” é que permite inferir mais probabilidades. Verifica-se que: (1) a probabilidade de indivíduos com nomeação definitiva atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro vínculo nas dimensões 1, 2 e 5 (Remuneração, Promoção e Reconhecimento), e na Satisfação Total; (2) a probabilidade de indivíduos com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma

classificação mais baixa do que indivíduos com outro vínculo nas dimensões 3, 7 e 8 (Supervisão, Colegas de trabalho e Trabalho em si), e Satisfação Total; e (3) a probabilidade de indivíduos com contrato de trabalho por termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais baixa do que outros indivíduos com outro vínculo nas dimensões 1, 2, 5 e 9 (Remuneração, Promoção, Reconhecimento e Comunicação), e na Satisfação Total.

Tabela 35. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – vínculo.

	Probabilidade			
	Indivíduos com “Nomeação definitiva” atribuírem uma classificação mais elevada*	Indivíduos com “Nomeação definitiva” atribuírem uma classificação mais baixa**	Indivíduos com “contrato trabalho por tempo indeterminado” atribuírem uma classificação mais elevada*1	Indivíduos com “contrato trabalho por tempo indeterminado” atribuírem uma classificação mais baixa**1
Satisfação Global dos Colaboradores				
Dimensão 1 - Remuneração		Sim		
Dimensão 2 - Promoção		Sim		
Dimensão 3 - Supervisão				Sim
Dimensão 5 - Reconhecimento		Sim		
Dimensão 7 - Colegas de Trabalho				Sim
Dimensão 8 - Trabalho em si				Sim
Satisfação Total		Sim		Sim

Tabela 35. Resumo das Probabilidades Inferidas através da Regressão Ordinal – vínculo (continuação)

	Probabilidade	
	Indivíduos com “contrato trabalho tempo certo/incerto ” atribuírem uma classificação mais elevada*2	Indivíduos com “contrato trabalho tempo certo/incerto” atribuírem uma classificação mais baixa**2
Satisfação Global dos Colaboradores		
Dimensão 1 - Remuneração		Sim
Dimensão 2 - Promoção		Sim
Dimensão 5 - Reconhecimento		Sim
Dimensão 9 - Comunicação		Sim
Satisfação Total		Sim

*indivíduos com nomeação definitiva atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro vínculo

** indivíduos com nomeação definitiva atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro vínculo

*1 indivíduos com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro vínculo

**1 indivíduos com contrato de trabalho por tempo indeterminado atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro vínculo

*2 indivíduos com contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais elevada do que indivíduos com outro vínculo

**2 indivíduos com contrato de trabalho a termo certo/incerto atribuírem uma classificação mais baixa do que indivíduos com outro vínculo

CAPÍTULO V – CONCLUSÕES

5.1. Conclusões gerais

Em termos gerais conclui-se que as IPSS em São Miguel estudadas caracterizam-se por um bom/elevado nível de satisfação total, e com elevados níveis de satisfação na maioria das dimensões de satisfação.

Quanto à influência das variáveis independentes (género, idade, estado civil, habilitações e vínculo) nos níveis de satisfação, é relevante salientar a influência das habilitações e do vínculo como influenciadores nos níveis de satisfação em algumas dimensões da satisfação.

5.2. Limitações

Como qualquer investigação, este estudo teve algumas limitações. A principal limitação identificada relaciona-se com a dimensão reduzida da amostra, o que impossibilita de certo modo a generalização de resultados, essa limitação deu-se em parte pela relutância no preenchimento dos questionários em quatro instituições, a adesão inicial revelou-se positiva, no entanto na recolha surgiram muitos questionários em branco e outros que não foram devolvidos pelos colaboradores.

Esta situação deveu-se ao fato de existir algum receio no preenchimento dos inquéritos e embora houvesse sempre o cuidado de garantir o anonimato dos participantes, o número de questionários preenchidos ficou aquém do perspectivado.

Outra limitação foi no preenchimento das categorias no inquérito, esta variável teve que ser retirada pela grande diversidade em relação ao tamanho da amostra.

Por fim, a crise sócio-económica surge também como limitação, uma vez que incute nas organizações um sentimento de receio.

5.3. Vias futuras de investigação

Por forma a apresentar um estudo mais completo no futuro recomenda-se a aplicação do questionário alargado a outras instituições, e por isso, obter maior número de respostas aos questionários, e que sejam feitas entrevistas como método qualitativo.

Assim, tendo como base este estudo, sugere-se que sejam realizados estudos com as mesmas características, deste mas, mais abrangentes utilizando a combinação da metodologia qualitativa com metodologia quantitativa, reforçando a capacidade de análise.

5.4. Implicações para a prática

A todas as instituições será entregue uma cópia do trabalho, foi solicitado pelas mesmas quando questionadas sobre a possível aplicação do questionário, assim poderão perceber quais as dimensões da satisfação que estão mais frágeis. Deve, também servir de base para futuras reestruturações por forma a melhorar os níveis de satisfação dos colaboradores em algumas dimensões da satisfação, e por consequência, a produtividade e o empenhamento, diminuir a rotatividade e o absentismo.

REFERÊNCIAS

- Alcobia, P. (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. In J. M. Ferreira, J. Neves, e A. Caetano (Eds.). *Manual de psicossociologia das organizações*, (281-306). Lisboa: McGraw-Hill.
- Arvey, R. D., Carter, G. W., e Buerkley, D. K. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. In C. L. Cooper e I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (6, 359-383). New York: Wiley.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., e Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of rose stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Begley, T. M. e Czajka, J. M. (1983). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78, 552-556.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bruggemann, A., Groskurth, P. e Ulich, E. (1975), *Arbeitszufriedenheit*, Huber, Berna.
- Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V. e Perrar, K. M. (1999). A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. e Warr, P. B. (1981). The experience of work, *Academic Press*, London.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. e Cabral-Cardoso, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH, Lda.
- Edvardsson, B., Thomasson, B. e Qvretveit, J. (1994). Quality of service. London: McGraw-Hill.
- Ferreira, J. M. C., NEVES, J., e Caetano, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Fox, M. L., Dwyer, D.J. e Ganster, D.C. (1993). Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting. *Academy of Management Journal*, 36, 289-318.
- George, J. M., e Jones, G. R (1999). *Understanding and managing organizational behavior* (2nd ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Grint, K. (1998). Sociologia do trabalho, Instituto Piaget, Coleção Sociedade e Organizações, 34, 11.
- Hackman, J. R. e Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Iffaldano, M. T., e Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273.
- Jex, S. M. e Gudanowski, D. M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 509-517.

- Judge, T.A. (1992). The dispositional perspective in human resources management. In G. F. Ferris e K. M. Rowland (Eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management* (10, 31-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Judge, T. A. e Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.
- Lawler, E. E. (1973). Quality of working life and social accounts. In M. Dierkes and R. A.
- Lee, C., Ashford, S. e Bobko, P. (1990). Interactive effects of “type A” behavior and perceived control worker performance, job satisfaction and somatic complaints. *Academy of Management Journal*, 33, 870-881.
- Lee, T. W. e Mowday, R. T., (1987). Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowday’s model of turnover. *Academy of Management Journal*, 30, 721-743.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. A. e Latham, G.P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1, 240-246.
- Lyubomirsky, S., King, L., e Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística – Com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Maslach, C. e Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*, CA: Consulting Psychologists, Palo Alto.
- Miller, K. L., e Monge, P. R. (1986). Participation, satisfaction and productivity: A meta-analytic review. *Academy of Management Journal*, 29, 727-753.
- O’ Driscoll, M. P. e Beehr, T. A. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 141-155.
- Peiró, J. M. (1986). *Psicología de la organización*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2.ª edição, 501-504, Madrid.
- Peiró, J. M. (1994). *Intervención Psicosocial en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1-65, PPU, Barcelona.
- Peiró, J. M. e Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo – Vol.1: La actividad laboral en su contexto*, Editorial Síntesis, Madrid.
- Rain, J. S., Lane, I. M., e Steiner, D. D. (1991). A current look at the job satisfaction/life. Satisfaction relationship”, *Human Relations Review, and Future Considerations*, 44, 287-305.
- Robertson, I., e Cooper, C. (2011). *Well-Being: Productivity and Happiness at Work*. London: Palgrave Macmillan.
- Scott. K. D., e Taylor, G. S. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 28, 599-612.

- Shirom, A. (1989). Burn out in work organizations, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, C. L. Cooper e I. T. Robertson (eds.), 25-48, Chichester: UK, John Wiley e Sons.
- Spector, P. E., (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job Satisfaction survey, *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., e Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Sage Publications, Inc., California.
- Staw, B. M., (1984). Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables. *Annual Review of Psychology*, 35, 627-666.
- Staw, B. M., e Barsade, S. G. (1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly*, 38, 304-331.
- Steers, R. M., e Rhodes, S. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.
- Thierry, H., e Koopman-Iwema, A. M. (1984). Motivation and satisfaction. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, P.J. Willems e C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (1, 130-174). Chichester: John Wiley e Sons.

ANEXOS

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO	74
------------------------------	----

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

Inquérito aos funcionários das Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel (IPSS).

QUESTIONÁRIO

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário refere-se um conjunto de temáticas para aferir o grau de satisfação no trabalho das Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel (IPSS). O Seu objetivo é contribuir para o melhoramento do seu desempenho.

Não existem respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e autêntica.

Este questionário é de natureza confidencial. O tratamento das respostas é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Após ter respondido deverá colocar o questionário no envelope que o acompanha e deixá-lo no local definido para o efeito.

CARECTIZAÇÃO GERAL

Sexo: () Masculino () Feminino

Idade: () 18-25 () 26-35 () 36-45
() 46-55 () Mais de 55

Estado Civil: () Solteiro () Casado () Outro. Especifique_____

Habilitações Literárias: () Até à 4ª Classe () Até ao 9º Ano
() Até ao 12º Ano () Formação Profissional
() Bacharelato () Licenciatura
() Pós – Graduação () Mestrado
() Doutoramento () Outra. Especifique _____

Vínculo ao organismo: () Nomeação definitiva () Contrato de trabalho por tempo indeterminado
() Contrato de trabalho a termo certo/incerto
() Outro. Especifique_____

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO							
PARA CADA QUESTÃO, DESENHE UM CÍRCULO NO NÚMERO QUE MAIS APROXIMADAMENTE REFLECTE A SUA OPINIÃO.		Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
1	Sinto que o meu salário é justo para o trabalho que faço.	1	2	3	4	5	6
2	Existe na realidade poucas oportunidades de promoção no meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
3	O meu supervisor (A minha supervisora) é competente na execução do seu trabalho.	1	2	3	4	5	6
4	Não estou satisfeito com os benefícios que recebo.	1	2	3	4	5	6
5	Quando faço um bom trabalho, recebo o devido reconhecimento	1	2	3	4	5	6
6	Muitas das nossas regras e procedimentos tornam difícil fazer um bom trabalho.	1	2	3	4	5	6
7	Gosto das pessoas com quem trabalho.	1	2	3	4	5	6
8	Por vezes sinto que o meu trabalho não faz sentido.	1	2	3	4	5	6
9	As comunicações dentro desta organização parecem boas.	1	2	3	4	5	6
10	Os aumentos são muito poucos e espaçados entre si.	1	2	3	4	5	6
11	Aqueles que fazem bem o seu trabalho têm boas oportunidades de serem promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	O meu supervisor (A minha supervisora) é injusto/a comigo.	1	2	3	4	5	6
13	Os benefícios que recebemos são tão bons como os que a maioria das outras organizações oferece.	1	2	3	4	5	6
14	Não sinto que o trabalho que faço seja apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Os meus esforços para fazer um bom trabalho raramente são bloqueados por burocracias.	1	2	3	4	5	6
16	Penso que tenho que trabalhar de forma mais árdua na minha função por causa da incompetência de pessoas com as quais trabalho.	1	2	3	4	5	6
17	Gosto de executar as tarefas que faço no meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
18	Os objetivos desta organização não são claros para mim.	1	2	3	4	5	6

	PARA CADA QUESTÃO, DESENHE UM CÍRCULO NO NÚMERO QUE MAIS APROXIMADAMENTE REFLECTE A SUA OPINIÃO	Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
		1	2	3	4	5	6
19	Quando penso no que me pagam, sinto que não sou apreciado pela organização	1	2	3	4	5	6
20	As pessoas progridem aqui tão rapidamente como em outros locais.	1	2	3	4	5	6
21	O meu supervisor (A minha supervisora) mostra muito pouco interesse pelos sentimentos dos subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	O pacote de benefícios que temos é justo.	1	2	3	4	5	6
23	Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.	1	2	3	4	5	6
24	Tenho demasiadas tarefas para fazer no meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
25	Gosto dos colaboradores desta organização.	1	2	3	4	5	6
26	Sinto frequentemente que não sei o que se passa com a organização.	1	2	3	4	5	6
27	Sinto orgulho em desempenhar o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
28	Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades de aumentos salariais.	1	2	3	4	5	6
29	Há benefícios que não temos e devíamos ter.	1	2	3	4	5	6
30	Gosto do/a meu/minha supervisor/a.	1	2	3	4	5	6
31	Tenho demasiado trabalho burocrático.	1	2	3	4	5	6
32	Não sinto que os meus esforços sejam recompensados como deviam.	1	2	3	4	5	6
33	Estou satisfeito com as minhas oportunidades de promoção.	1	2	3	4	5	6
34	Há demasiadas lutas e conflitos no trabalho	1	2	3	4	5	6
35	O meu trabalho é agradável.	1	2	3	4	5	6
36	As tarefas do meu trabalho não são completamente explicadas.	1	2	3	4	5	6