



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO

CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM
ATRAVÉS DE ESCALAS DE RISCOS PSICOSSOCIAIS**

MAFALDA AZEVEDO DE SOUSA

OUTUBRO – 2017

MESTRADO EM CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM
ATRAVÉS DE ESCALAS DE RISCOS PSICOSSOCIAIS**

MAFALDA AZEVEDO DE SOUSA

ORIENTAÇÃO:

**PROFESSOR DOUTOR PAULO LOPES HENRIQUES
DOUTORA SARA R. E SILVA**

OUTUBRO – 2017

Resumo

Atentando as constantes mudanças sentidas no mundo laboral, que têm vindo a sublinhar a presença de riscos psicossociais, é essencial que as organizações pautem por uma boa gestão das condições de trabalho e promovam a satisfação dos colaboradores.

O presente Trabalho Final de Mestrado é o resultado de um estágio efetuado numa organização portuguesa que presta serviços no setor de saúde privado. Nesta senda, o relatório de estágio incide num estudo de caso afeto à área de riscos psicossociais, como resultado de um projeto de Avaliação de Riscos Psicossociais desenvolvido na organização.

Foi realizado um estudo de caso num Hospital Privado, onde foram inquiridos 96 enfermeiros, com o objetivo de analisar o efeito de determinados fatores psicossociais na satisfação laboral dos trabalhadores. Para a realização do estudo, foi aplicada a segunda versão do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), validada para a população portuguesa.

Os profissionais de saúde, designadamente os enfermeiros, são atores sociais potencialmente vulneráveis à exposição de riscos psicossociais e existem poucas investigações em Portugal, mormente no setor privado, que desenvolvam esta questão.

Este estudo visa uma nova contribuição relativamente à satisfação no trabalho, do ponto de vista psicossocial, em particular no setor da saúde. A presente análise pretende também dar a conhecer à organização os riscos psicossociais presentes, com vista a uma melhoria nas intervenções da segurança e saúde dos seus trabalhadores.

O estudo permitiu concluir que receber apoio social por parte das chefias e ter baixas exigências quantitativas tem influência nos indivíduos no que concerne à satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Riscos Psicossociais, Satisfação no Trabalho, Profissionais de Saúde, Segurança e Saúde no Trabalho

Abstract

Considering the constant changes in the professional world, which have been underlining the presence of psychosocial risks, it is essential that the organizations make a good management of work conditions and promote employees' satisfaction.

The following Master's Final Work is the result of an internship taken in a Portuguese organization that provides services in the private health area. In this vein, the internship report focuses on a case study regarding the psychosocial risks area, as the result of a Psychosocial Risks Evaluation project developed in the organization.

It was undertaken a case study in a Private Hospital where there were inquired 96 nurses with the goal of analyzing the effect of certain psychosocial factors linked with the employee satisfaction. To accomplish the study, it was applied the second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), valid to the Portuguese population.

Health professionals, mostly nurses, are social actors potentially vulnerable to the exposition of psychosocial risks and there are few studies in Portugal, mainly in the private sector, that develop this theme.

This study aims to the contribution of job satisfaction, regarding psychosocial matters, mainly in the health area. It is also the objective to demonstrate to the organization the actual psychosocial risks so that an improvement to the safety and health interventions can be made.

The study concluded that receiving social support from superiors and having low quantitative requirements in the work environment leads to job satisfaction.

Key-words: Psychosocial Risks, Job Satisfaction, Health Professionals, Occupational Safety and Health

Agradecimentos

Obrigada a todos os que direta ou indiretamente acompanharam o meu percurso acadêmico, em especial à Mariana, à Maria e à Irina.

Obrigada ao professor Paulo Lopes Henriques pelo apoio e paciência.

Obrigada à Sara Silva e à Teresa Costa por acompanharem todo o processo e me terem mostrado a realidade do mundo laboral.

Obrigada à minha família, em especial às minhas irmãs e à minha mãe.

Obrigada ao meu pai que, mesmo não estando presente fisicamente, me deu força para alcançar este objetivo.

Obrigada ao Ludgero por muitas vezes atenuar os diversos obstáculos.

Obrigada aos meus amigos pela constante paciência.

Obrigada João.

Obrigada Maria Isabel.

Índice

Índice de Figuras	vi
Índice de Tabelas	vi
Capítulo I - Introdução	1
Capítulo II – Riscos Psicossociais e a Satisfação no Trabalho	3
2.1) Satisfação no Trabalho	3
2.2) Os Riscos Psicossociais.....	4
2.2.1) Enquadramento.....	4
2.2.2) Concetualização	5
2.2.3) Fatores e Causas de Riscos Psicossociais	7
2.2.4) Efeitos dos Riscos nas Organizações e nos Trabalhadores	8
2.2.5) Modelo de Investigação	10
Capítulo III – Estágio Curricular	12
3.1) A Empresa	12
3.2) Atividades Desenvolvidas durante o Estágio	12
Capítulo IV - Metodologia de Investigação	15
4.1) Estudo de Caso	15
4.1.1) Instrumento de Recolha de Informação	15
Capítulo V – Análise e Discussão de Resultados	17
5.1) Descrição da Amostra	17
5.2) Caracterização Social da Amostra.....	18
5.3) Análise da Fiabilidade das Escalas	20
5.4) Análise de Correlações entre Variáveis	21
5.5) Regressão Linear	24
5.6) Um Olhar sobre Escalas de Riscos Psicossociais – A Influência de Género.....	26
5.6.1) Influência do Género Feminino.....	28
5.6.2) Influência do Género Masculino	29
5.7) Considerações Finais.....	31
5.7.1) Discussão dos Resultados	32
Capítulo VI – Conclusões e Limitações	34
Referências Bibliográficas.....	36

Anexos.....	41
Anexo 1 – Itens das Variáveis	41

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo de Investigação (Elaboração Própria).....	11
Figura 2 - Caracterização da Amostra por Género	18
Figura 3 - Caracterização da Amostra por Idade	18
Figura 4 - Caracterização da Amostra por Antiguidade na Empresa	19
Figura 5 - Caracterização da Amostra por Horário de Trabalho	19

Índice de Tabelas

Tabela I - Consistência Interna das Escalas.....	20
Tabela II - Correlação Entre as Variáveis	22
Tabela III - Regressão Linear	25
Tabela IV - Consistência Interna das Escalas, por género	27
Tabela V - Correlação entre as Variáveis Sexo Feminino.....	28
Tabela VI - Regressão Linear Sexo Feminino.....	29
Tabela VII - Correlação entre as variáveis Sexo Masculino	30
Tabela VIII - Regressão Linear Sexo Masculino	31
Tabela IX - Síntese dos Resultados das Hipóteses	32

Capítulo I - Introdução

Nas últimas décadas, ocorreram diversas transformações na conjuntura económica e tecnológica que têm vindo a afetar a gestão de pessoas, sucedendo consequências negativas na saúde do trabalhador (Reis et *al.*, 2010).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), os fatores passíveis de influenciar a saúde, rendimento e satisfação [laboral] do indivíduo, derivam das interações do sujeito fora do ambiente organizacional e da estrutura, conteúdo e condições de trabalho (OMS, 1981). Diversos estudos concetualizam a satisfação no trabalho como efeito da interação de vários fatores da organização (Curtis, 2007).

As questões psicossociais do ambiente de trabalho têm vindo a ganhar relevo em vários estudos, com interesse em compreender o fenómeno a nível de causas e efeitos e com vista em desenvolver políticas sustentadas de qualidade e segurança no trabalho (EU-OSHA, 2012).

Nesta investigação, a avaliação de riscos psicossociais será discutida através da exploração do conceito de fatores de risco psicossocial e da exposição de uma breve revisão literária do tema. Nesta senda, para esta exploração, considerou-se pertinente examinar os diversos fatores que são tidos em conta por muitos estudiosos. Será dado um enfoque nos fatores que são considerados estar presentes em contexto laboral, principalmente na área de profissionais de saúde. Os profissionais de saúde constituem um dos grupos profissionais de maior risco particularmente os profissionais de enfermagem e médicos, dada a interação direta com os doentes (Silva & Gomes, 2009).

O presente documento apresenta os resultados obtidos, levados a cabo por um estudo realizado no âmbito de um estágio curricular, numa organização portuguesa que desenvolve atividades no setor da saúde privado.

Dada a contemporaneidade e pertinência da temática dos riscos psicossociais, foram investigados os principais fatores que afetam os profissionais, nomeadamente a nível da satisfação no trabalho e, a partir da qual, surgiu o seguinte Problema de Investigação: **Do ponto de vista psicossocial, quais as variáveis que influenciam a satisfação no trabalho?**

Esta investigação, aqui documentada, é composta por seis capítulos, organizados de forma a ir ao encontro da problemática de investigação *supra* exposta. O primeiro (e presente) capítulo faz uma introdução à temática em estudo, sendo apresentadas as principais linhas de pensamento, bem como a problemática de investigação. O segundo capítulo destina-se à Revisão de Literatura, fazendo uma contextualização e fundamentação da temática discutida, onde é realizada uma análise de vários conceitos-chave do presente estudo, relacionando-os entre si. O terceiro capítulo diz respeito a uma caracterização da empresa em termos das suas dimensões e setor em que presta serviços pautando sempre pelo anonimato. É também feita uma abordagem das atividades desenvolvidas. O quarto capítulo corresponde ao método de investigação e o quinto destina-se à exposição dos resultados do estudo empírico. Por último, são apresentadas as principais conclusões do estudo de caso, assim como as limitações.

De acordo com o II Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER-2), aproximadamente 33% das empresas da União Europeia que possuem mais de 20 trabalhadores, desenvolvem um plano de ação para prevenir o *stress* relacionado com o trabalho (EU-OSHA, 2016). Para além do impacto que o *stress* pode causar na saúde e vida dos trabalhadores, outros fatores de cariz psicossocial também têm bastante influência (ILO, 2016). Espera-se, assim, que estudos deste cariz alertem as organizações da necessidade da compreensão dos riscos psicossociais e da realização de

uma abordagem mais prática, levando ao desenvolvimento de planos de ação, de modo a proteger os trabalhadores.

Capítulo II – Riscos Psicossociais e a Satisfação no Trabalho

2.1) Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é considerada um fenómeno bastante complexo (Fraser, 1983) e é vista como uma medida geral da qualidade do contexto laboral, presente em diversas investigações. Segundo Wegge et al. (2007) a satisfação no trabalho exerce efeitos na produtividade e na retenção dos colaboradores nas organizações. Apesar do efeito que a satisfação no trabalho pode ter na saúde do trabalhador, não existem teorias e conceitos consensuais relativamente à sua correlação (Martinez & Paraguay, 2003).

A Teoria de Locke sobre Satisfação no Trabalho advoga a existência de relações entre satisfação no trabalho e a saúde dos colaboradores (*Ibidem*), transmitindo que essa relação interfere no comportamento profissional e social (Locke, 1976), estando a satisfação subjugada a influências externas e internas ao ambiente laboral (Fraser, 1983). A Teoria de Locke reúne uma visão holística no que concerne à variedade de aspetos contemplados no seio organizacional, nomeadamente os elementos psicossociais, sendo essa a abordagem considerada para o estudo. São vários os autores, como Sousa e Dela (2015), que consideram que a satisfação no trabalho é um sentimento em resposta à interação do trabalhador com o meio organizacional onde se encontra inserido, que, por sua vez, tem influência no seu bem-estar.

2.2) Os Riscos Psicossociais

2.2.1) Enquadramento

Atendendo às constantes transformações da conjuntura económica mundial e a procura pela vantagem competitiva sustentada, é essencial que as organizações proporcionem um ambiente laboral e clima organizacional saudáveis, onde os seus colaboradores sintam que têm a liberdade de refletir comportamentos positivos e de serem assim o recurso chave da empresa (Choudhury, 2011; Leka et al., 2004). No entanto, este objetivo de alcançar produtividade e eficiência nem sempre anda de mãos dadas com condições de trabalho adequadas ou com recursos suficientes para que os seus trabalhadores possam desenvolver as tarefas que lhes competem (Martins, 2004).

Vários fatores, designadamente o contexto social e o clima criado num ambiente organizacional, têm a capacidade de influenciar o desempenho dos trabalhadores. Essas condições que são proporcionadas no local de trabalho, irão ter impacto, na medida em que, se o colaborador estiver satisfeito com as mesmas, melhora a sua produtividade, o que consubstancia, então, um fator indispensável à subsistência das atividades desenvolvidas pelas organizações que estes representam (Ostroff et al., 2003). Nesta senda, as organizações vêm-se obrigadas a efetuar constantes reformulações nos modelos de organização de trabalho (Neto, 2015).

A fundação da Organização Internacional de Trabalho (OIT) no ano de 1919, veio constituir um grande quadro de referência internacional relacionado com as condições em que o trabalho é exercido e também no âmbito da saúde e segurança dos trabalhadores (Teixeira, 2012). Em Portugal, foi sobretudo na segunda metade do século XX que se

verificou um maior avanço e desenvolvimento no campo da segurança, higiene e saúde no trabalho (Neto, 2011).

Os preceitos normativos em vigor que regulam, nesta área, a saúde e acidentes de trabalho, detêm essencialmente um caráter preventivo, na medida em que visam antever os eventuais perigos a que os trabalhadores se encontram sujeitos, de modo a prevenir ou eliminar os riscos da esfera laboral dos atores sociais (Araújo & Ruiz, 2012). Neste sentido, vide Art.º 15º da Lei nº 102/2009, de 10 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, o empregador deve ter em conta um dos princípios gerais de prevenção, concretamente “assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos e biológicos e aos factores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador”.

Nas últimas décadas, os fatores de risco psicossocial têm vindo a ser alvo de investigação e variados estudos apresentaram claras evidências do seu impacto sobre a saúde dos indivíduos (Chagas, 2015). A exposição a estes fatores de risco é considerada uma das causas mais significativas de absentismo laboral e conota-se com problemas de saúde que são predominantes (EU-OSHA, 2013). Neste sentido, a prevenção dos riscos psicossociais no trabalho representa uma ação importante, na medida em que permite a promoção da saúde mental e física do trabalhador (Leka & Cox, 2008).

2.2.2) Concetualização

Iniciativas como o Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST) e outras campanhas europeias, como a Campanha europeia de 2014-2015 da

AESST sobre a gestão de *stress* e dos riscos psicossociais no trabalho, têm vindo a dar grande destaque à temática dos riscos psicossociais.

No que concerne à definição de riscos psicossociais, existem diferentes interpretações devido à variedade de temáticas que envolvem este tipo de riscos (Neto, 2014) e as suas abordagens prendem-se também pelo nível de desenvolvimento do estudo desse fenómeno. Segundo Leka et al. (2015), apesar de existir algum suporte na gestão desses riscos, o conceito de risco psicossocial não está claramente compreendido dada a complexidade do tema. Os autores apresentam algumas razões pela qual têm existido algumas limitações a nível da efetividade da gestão dos riscos psicossociais, em contexto laboral. Duas das ideias expostas são a inexistência de uma definição que seja clara e a proeminência de visões que advogam que as metodologias e ferramentas de apoio para a avaliação e gestão dos riscos nem sempre são as mais adequadas para as empresas.

Na perspetiva da gestão, as definições mais consensuais advogam que os riscos psicossociais são os riscos que advêm de aspetos da organização e gestão do trabalho e que têm o potencial de causar danos psicológicos, físicos e sociais (Cox et al., 2002; Leka & Jain, 2010).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), “*os fatores psicossociais consistem em interações do ambiente de trabalho, do conteúdo, a natureza e das condições de trabalho, por um lado, e as capacidades, as necessidades, os costumes, a cultura e as condições de vida dos trabalhadores fora do trabalho, por outro lado; estes fatores são suscetíveis de influenciar a saúde, o rendimento e a satisfação no trabalho.*” (OIT, 1986, cit. por Amaro, s.d., 572).

Os Riscos Psicossociais no Trabalho têm vindo a ser considerados como riscos emergentes (Arenosa & Neto, 2014). Na área de segurança e saúde no trabalho, o risco

emergente é visto como todos os riscos ocupacionais que são novos e que estão a aumentar (AESST, 2007).

Nos dias de hoje, os Riscos Psicossociais relacionados com o Trabalho têm suscitado um crescente interesse como objeto de estudo e, por sua vez, tem sido considerado como um grande desafio para obtenção de segurança e saúde dos trabalhadores (Chagas, 2015; Leka & Cox, 2008).

Sob o ponto de vista da prevenção, é então necessário fazer um diagnóstico dos riscos psicossociais presentes no contexto laboral e, para tal, torna-se fulcral conhecer os fatores que estão na sua origem e quais as ferramentas de intervenção disponíveis, para que se torne possível uma atenuação e controlo dos seus efeitos (Santos & Costa, 2013).

Através da revisão de literatura é de salientar que existe uma enorme diversidade de riscos e tem-se verificado uma interação profunda entre esses riscos e os respetivos efeitos, sendo as relações que os unem bastante complexas.

2.2.3) Fatores e Causas de Riscos Psicossociais

Como *supra* mencionado, a exposição aos riscos psicossociais poderá afetar negativamente a saúde mental, física e social dos trabalhadores. A presença de riscos psicossociais está ligada aos fatores que se prendem com a interação entre diversas variáveis, designadamente o ambiente de trabalho, o seu conteúdo e outros aspetos organizacionais (OIT, 1986). Os fatores de risco psicossocial poderão, neste sentido, traduzir-se num desequilíbrio individual e organizacional (Chagas, 2015; Leka & Jain, 2010).

Os fatores de risco psicossociais do trabalho também podem ser considerados como as perceções que os trabalhadores têm afetas ao seu local de trabalho (WHO, 2010).

Esses fatores “*são centrais na determinação da satisfação no trabalho, pela maneira como o indivíduo percebe, valoriza e julga esses aspetos*” (Martinez et al. 2004, 60).

Nesta senda, as organizações devem pautar pela identificação das percepções dos trabalhadores, relativamente aos aspetos psicossociais do trabalho que aparecem como fontes principais de satisfação no trabalho (Martinez & Paraguay, 2003).

2.2.4) Efeitos dos Riscos nas Organizações e nos Trabalhadores

A atual instabilidade das relações laborais tem suscitado diversos estudos relativamente à dimensão relacional do trabalho. (Morisson & Nolan, 2009). Várias investigações realizadas neste âmbito têm demonstrado que uma relação positiva com as chefias ou colegas de trabalho, têm impacto nos níveis de satisfação e compromisso dos sujeitos, reduzindo as intenções de trocar de emprego (*ibidem*; Lewis et al., 2011).

As relações interpessoais são vistas então como fatores que exercem influência no trabalhador. Se o ambiente de trabalho do indivíduo pautar por conflitos interpessoais e falta de apoio social, nomeadamente por parte de superiores e de colegas, poderá gerar, no trabalhador, sentimentos de ameaça, baixos níveis de confiança e ansiedade (Ross & Altmaier, 1994; Ramos, 2001). Todos estes fatores apresentados, num contexto de maior adversidade, constituem-se como fontes de insatisfação no trabalho, *stress*, um baixo nível de comprometimento para com a organização e *turnover* (Ramos, 2001; Cox & Griffiths, 2005; Freitas, 2008; Leka & Jain, 2010).

Baixos níveis de confiança levam o indivíduo a aumentar o nível de preocupações no seu espaço laboral, pelo que leva a baixos níveis de satisfação no trabalho (Knoll & Gill, 2010 cit. por Balkan et al. 2014). Um estudo de Cook & Wall (1980) revelou que a

satisfação no trabalho e a confiança entre os atores sociais envolventes no seio organizacional apresentam uma relação positiva (Balkan et *al.*, 2014).

A insegurança laboral e incerteza associada ao desenvolvimento de carreira são uma fonte causadora de *stress* (Leka & Jain, 2010), alterando o bem-estar do indivíduo e que, por sua vez, resulta em problemáticas tanto a nível organizacional, como individual, afetando negativamente nos dois moldes (Cox & Griffiths, 2005). Uma maior sensação de segurança laboral está relacionada com níveis mais elevados de satisfação no trabalho (Gazioglu & Tansel, 2011).

Segundo Freimann e Marisalu (2015), outro dos fatores psicossociais considerados de risco são as exigências quantitativas e as exigências emocionais. O autor refere que estes fatores associam-se diretamente com problemas a nível da saúde mental [em enfermeiras a trabalhar na Estónia] e podem aumentar os níveis de *stress* e *burnout* nesse grupo de profissionais de saúde. A carga emocional é assinalada como uma das exigências mais visíveis a que os trabalhadores se encontram mais submetidos (Eurofound, 2012).

Uma interação trabalho-família que se revele positiva relaciona-se com uma maior eficácia e satisfação profissionais (Mcnall et *al.*, 2010). Por sua vez, investigações na área de profissionais de saúde, indicam que o *burnout* associa-se à satisfação no trabalho e ao conflito entre trabalho e família (Anagnostopoulos & Niakas, 2010, cit por Pereira et *al.*, 2014, 25).

2.2.5) *Modelo de Investigação*

Sendo o objetivo deste estudo de caso analisar a satisfação no trabalho do ponto de vista psicossocial, com base na revisão de literatura, serão apuradas as seguintes hipóteses:

- H1:** *As exigências quantitativas influenciam a satisfação no trabalho.*
- H2:** *As exigências emocionais influenciam a satisfação no trabalho.*
- H3:** *O apoio social de colegas tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.*
- H4:** *O apoio social de superiores tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.*
- H5:** *A confiança horizontal tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.*
- H6:** *A confiança vertical tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.*
- H7:** *A insegurança laboral tem um efeito negativo na satisfação no trabalho.*
- H8:** *O conflito trabalho-família tem influência na satisfação no trabalho.*
- H9:** *O burnout tem influência na satisfação no trabalho.*

Será então assumida a escala “*Satisfação no Trabalho*” como variável dependente e como variáveis independentes as “*Exigências Quantitativas*”, “*Exigências Emocionais*”, “*Apoio Social de Colegas*”, “*Apoio Social de Superiores*”, “*Confiança Horizontal*”, “*Confiança Vertical*”, “*Insegurança Laboral*”, “*Conflito Trabalho-Família*” e “*Burnout*”.

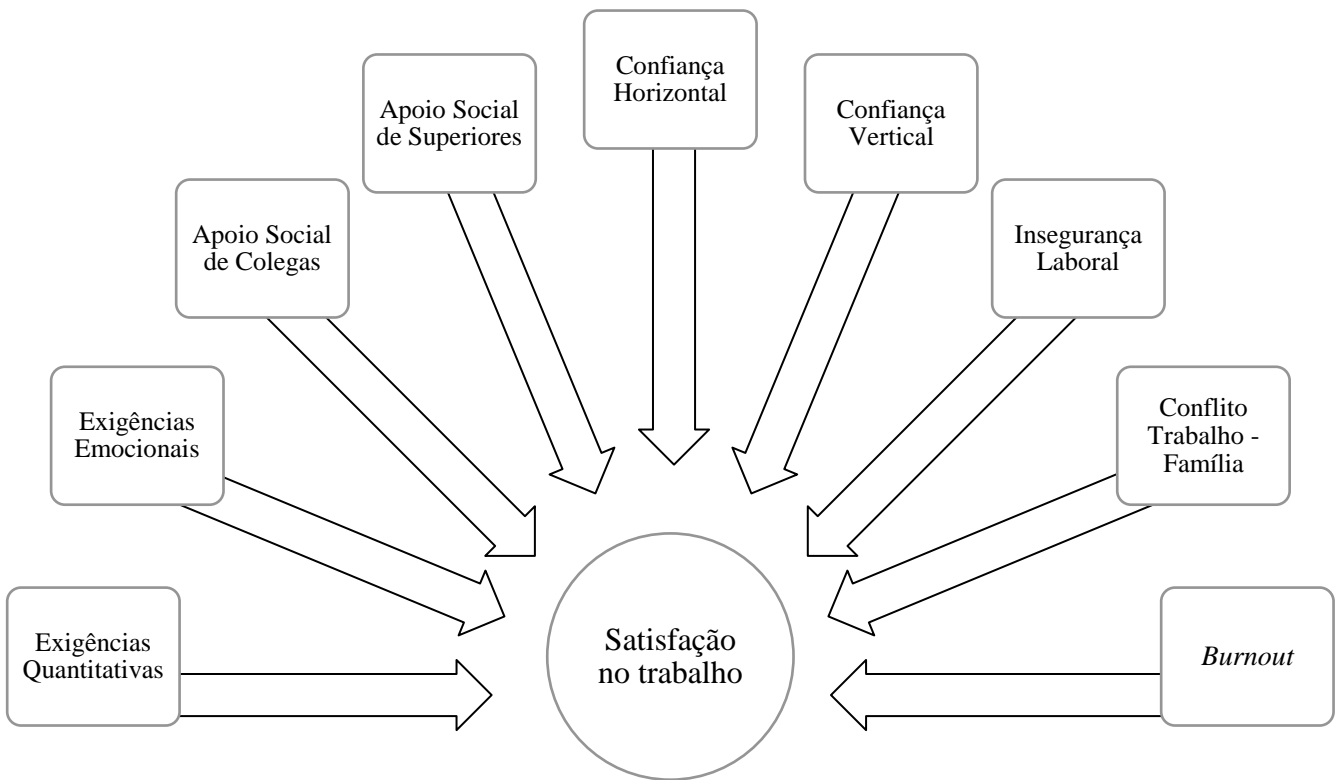


Figura 1 - Modelo de Investigação (Elaboração Própria)

Capítulo III – Estágio Curricular

3.1) A Empresa

Como já foi mencionado, a empresa onde tive a oportunidade de realizar o estágio curricular, de ora em diante designada por Empresa X, presta serviços no setor de saúde privado. Por motivos de garantia de confidencialidade, não será apresentada a estrutura da organização nem outras informações que remetam à identificação da mesma.

A Empresa X, no âmbito dos serviços de saúde prestados, tem como questão estratégica implementar uma política sustentada de qualidade e segurança e de gestão do risco clínico.

3.2) Atividades Desenvolvidas durante o Estágio

O estágio, com início a 15 de maio de 2017 e com termo a 4 de agosto do ano corrente, foi realizado numa organização que desenvolve atividades no setor privado de saúde, em Portugal. Mais concretamente, o estágio efetuado teve lugar no departamento de Gestão de Recursos Humanos, no Núcleo de Medicina do Trabalho.

A Empresa X, já há vários anos que se encontra ciente da prevalência de riscos, quer devido às atividades desenvolvidas, quer às profissões existentes que, por si só, já são consideradas de risco. Desde 2005 que a organização promove diversas formações para os seus colaboradores, no sentido de levar a uma melhor gestão desses riscos.

Em 2012, a Direção de Recursos Humanos da Empresa X iniciou uma avaliação de riscos psicossociais, tendo como objeto de avaliação um grupo específico de trabalhadores. Foi possível uma identificação dos riscos psicossociais presentes, permitindo-lhes desenvolver algumas propostas de medidas preventivas para ulterior

intervenção. O departamento afeto aos recursos humanos da empresa pretendia realizar esta avaliação de riscos de forma periódica e estendê-la a todos os colaboradores.

Nesta senda, aliando os meus objetivos, no âmbito da realização do Trabalho Final de Mestrado, com os interesses da organização, foi proposta uma nova avaliação de riscos. Após aprovação do estudo, por parte da Direção de Recursos Humanos, deu-se início ao estágio.

Os moldes da avaliação de riscos psicossociais foram diferentes da metodologia aplicada em 2012 devido a algumas limitações que foram identificadas tanto por mim, como pela empresa. Neste sentido, o estudo foi realizado através de um questionário, previamente validado para a população portuguesa e destinado a profissionais de saúde ocupacional. A escolha da utilização deste questionário foi consensual, na medida em que a organização já tinha conhecimento do mesmo, tendo sido efetuado um pré-teste, em 2015, com vista a uma nova avaliação de riscos [que não chegou a ser realizada]. Desta aplicação não resultaram nenhuma alteração. Para possibilitar a minha investigação, foi possível o acesso a um ficheiro com a listagem de todos os colaboradores e respetivos dados, assim como a eventuais documentos de apoio.

Para além desta investigação, foi possível acompanhar outras atividades pontuais da empresa, o que foi muito enriquecedor, na medida em que pude compreender as dinâmicas do mundo laboral, nomeadamente na área de Recursos Humanos.

Numa primeira instância, pude acompanhar uma das etapas de um processo de Recrutamento & Seleção, nomeadamente ao nível da triagem de currículos, após receção de candidaturas. Após ter acesso às características do perfil pretendido para um cargo em específico, fiquei então responsável pela seleção dos candidatos que iam ao encontro do desejado. Uma seleção correta deve assentar nos objetivos da organização o que, por sua

vez, poderá garantir a qualidade do capital humano, tornando-o coeso e propício a um sucesso estratégico sustentável (Rego et al., 2012). Apenas é passível a antecipação da capacidade de um candidato se forem conhecidas as suas características e as exigências fornecidas mediante a análise de funções (*ibidem*). A seleção pretende adaptar as características individuais aos requisitos do trabalho (Robins & Judge, 2008). Numa segunda instância, tive a oportunidade de assistir a algumas entrevistas dos candidatos selecionados cuidadosamente pela técnica responsável.

Outra atividade que pude acompanhar e desenvolver foi a nível da Avaliação de Desempenho. Este sistema permite reunir informação relativamente às competências dos colaboradores e necessidades de formação (Conde, 2012). A avaliação era feita pelas chefias diretas através do preenchimento de um modelo definido pela organização. Fiquei responsável por pedir e receber essas avaliações e comunicar os resultados, designadamente eventuais anotações menos positivas. Para tal, realizei um relatório com um breve resumo da avaliação de cada colaborador, de modo a facilitar a comunicação à Direção de Recursos Humanos. O modelo de avaliação pautava por averiguar a assiduidade e pontualidade; postura e relação para com os clientes; principais áreas de melhoria, entre outros aspetos.

Foi uma experiência bastante enriquecedora e foi possível compreender e aplicar alguns conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado. Verifiquei que, “*apesar da natureza transversal da Gestão de Recursos Humanos, cada organização tem especificidades próprias*” (Sousa et al. 2006, 2) e foi estimulante conhecer as dinâmicas de uma organização que presta atividades na área da saúde, área que sempre foi do meu interesse. Nesta senda, foi possível o desenvolvimento de conhecimentos na ordem de *softskills*, saber lidar com situações de *stress* devido à ocorrência de diversas situações

imprevistas e saber identificar dificuldades de modo a conseguir “contorná-las” e apresentar resultados.

Capítulo IV - Metodologia de Investigação

4.1) Estudo de Caso

A corrente investigação trata-se de um estudo de caso, cujo objetivo passa por analisar em profundidade a problemática *supra* exposta. Optou-se por uma metodologia quantitativa através da aplicação de um questionário pelo facto de permitir uma melhor sistematização de dados. Para a verificação empírica, depois da elaboração de hipóteses, é possível explorar em profundidade os dados obtidos através do trabalho estatístico (Prodanov & Freitas, 2013).

4.1.1) Instrumento de Recolha de Informação

Para a recolha de informação optou-se pela aplicação do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire II* (COPSOQ II), reformulado em 2007 e desenvolvido originalmente em 2000 por Kristensen e Borg, com colaboração do *Danish National Institute for Occupational Health in Copenhagen* (Silva et al., 2010). Com a devida autorização dos autores do COPSOQ [II], Silva et al. (2010) traduziram e validaram-no para a população portuguesa.

Este instrumento de avaliação compreende três versões distintas tendo sido a versão média a selecionada para este estudo. Esta versão destina-se a ser utilizada pelos serviços de saúde ocupacional e abrange as mais importantes categorias de fatores de risco de natureza psicossocial, presentes no contexto laboral atual (Silva et al., 2010).

Este instrumento é de caráter fechado, compreendendo um total e 76 itens, cujas respostas são expressas numa escala de *Likert* de 5 pontos.

Em conformidade com a organização, foi apenas feita uma pequena modificação no questionário, sem em nada alterar o sentido do item [correspondente] do instrumento original. A alteração efetuada foi a substituição da palavra “gerência” para “órgãos de gestão” e “chefia”, pelo facto de ser um vocábulo com que os colaboradores se encontram mais familiarizados.

Na literatura estão presentes as escalas atribuídas ao COPSOQ II, versão portuguesa (Silva et al., 2010), pelo que as analisadas para o efeito deste estudo foram:

- *Exigências Quantitativas* (itens 1, 2, 3)
- *Exigências Emocionais* (item 8)
- *Apoio Social de Colegas* (itens 27, 28, 29)
- *Apoio Social de Superiores* (itens 30, 31, 32)
- *Confiança Horizontal* (itens 40, 41, 42)
- *Confiança Vertical* (itens 43, 44, 45)
- *Satisfação no Trabalho* (itens 56, 57, 58, 59)
- *Insegurança Laboral* (item 60)
- *Conflito Trabalho – Família* (itens 62, 63, 64)
- *Burnout* (itens 67, 68)

Pode ser consultado o anexo 1 para averiguar o conteúdo dos itens e as respetivas variáveis.

Capítulo V – Análise e Discussão de Resultados

Após recolha de informação, procedeu-se à análise de dados que foram obtidos pelo preenchimento do questionário. Para tal, foi utilizado o *software* estatístico *SPSS Statistics*, versão 22, no qual foram introduzidos todos os dados recebidos. Nesta senda, foram realizadas análises de estatística descritiva para permitir uma caracterização da amostra em estudo e, de seguida, foi feita uma análise de fiabilidade das escalas com base nos valores de *Alpha de Cronbach*. Ainda, para descrever as respostas da amostra às variáveis em estudo, foram aplicadas análises de estatística descritiva, designadamente correlações e estudo de regressão linear.

Como supramencionado, esta análise pautou por investigar a influência de alguns fatores psicossociais na “*Satisfação no Trabalho*”, nomeadamente as “*Exigências Quantitativas*”, “*Exigências Emocionais*”, “*Apoio Social de Colegas*”, “*Apoio Social de Superiores*”, “*Confiança Horizontal*”, “*Confiança Vertical*”, “*Insegurança Laboral*”, “*Conflito Trabalho-Família*” e “*Burnout*”.

5.1) *Descrição da Amostra*

A amostra do presente estudo é composta por 96 enfermeiros a trabalhar num Hospital privado, seleccionados por conveniência. Os questionários preenchidos foram devolvidos à organização entre maio e junho de 2017. De todos os indivíduos que contribuíram para esta investigação, 92 possuem um contrato efetivo com a empresa e apenas 4 possuem um contrato a termo certo.

5.2) Caracterização Social da Amostra

A amostra é constituída por 96 indivíduos dos quais 26,3% são do sexo feminino e 73,7% são do sexo masculino.

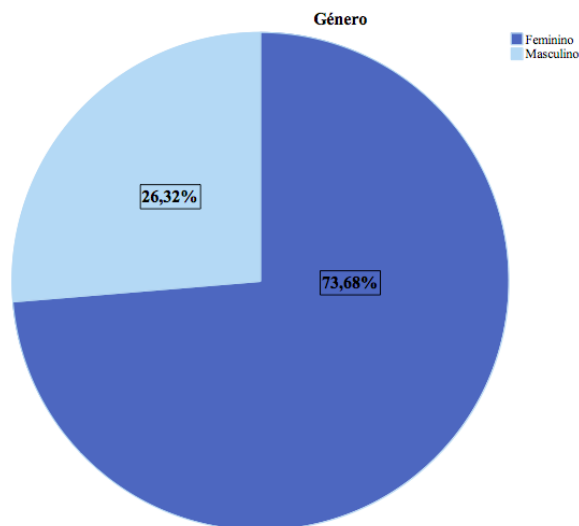


Figura 2 - Caracterização da Amostra por Gênero

Relativamente à distribuição de idades, a maior porção da amostra tem idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos (44,792%), seguida dos inquiridos que têm entre 30 e 39 anos (26,042%) e apenas 1,042% têm 60 ou mais anos. Com um valor de 15,625% estão os indivíduos com idades compreendidas entre os 50 e os 59 anos e, por fim, 12,50% têm menos de 30 anos.

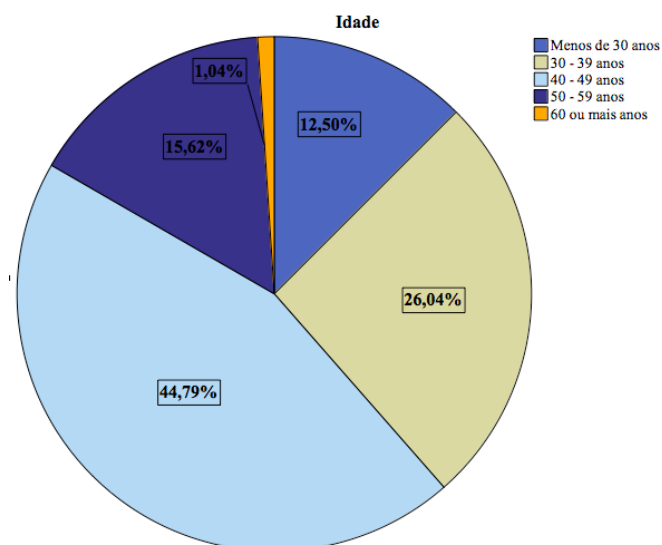


Figura 3 - Caracterização da Amostra por Idade

No que concerne à antiguidade na empresa, a maior parte dos inquiridos (71,875%) encontra-se a exercer a atividade profissional há 12 ou mais anos. 28,125% apresenta até 11 anos de atividade profissional na empresa.

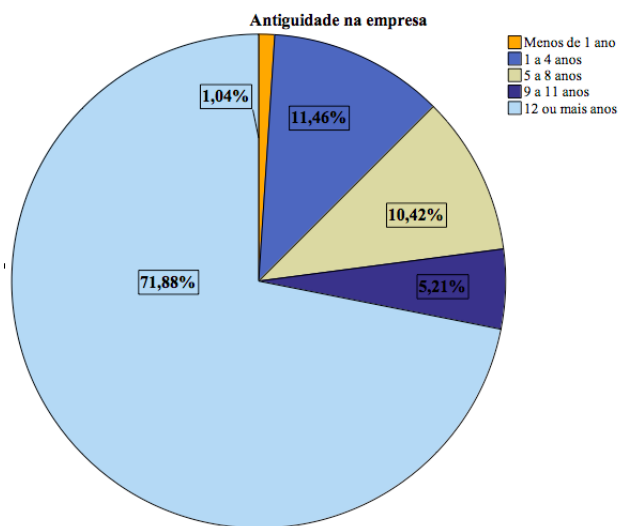


Figura 4 - Caracterização da Amostra por Antiguidade na Empresa

Por último, relativamente ao horário de trabalho, a maior parte dos inquiridos (68,75%) encontra-se a fazer turnos rotativos com noites incluídas. Ainda, 1,042% indica que tem um turno fixo de noite e 6,25% um turno rotativo sem noites. 9,375% dos indivíduos exerce a sua atividade profissional apenas no turno da manhã e os restantes 14,584% estão alocados ao horário de manhã e tarde.

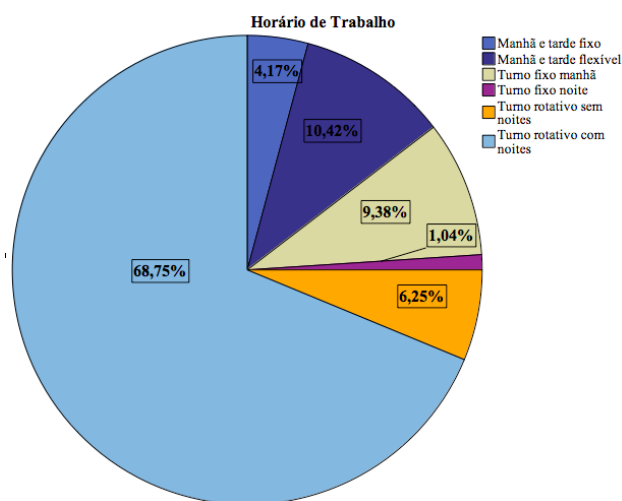


Figura 5 - Caracterização da Amostra por Horário de Trabalho

5.3) Análise da Fiabilidade das Escalas

De modo a obter uma medida de fiabilidade para cada escala, procedeu-se à análise com base nos valores de *Alpha de Cronbach* (α), que indica que quanto maior é o seu valor, melhor é a sua fiabilidade. (Maroco, 2007) O valor de *Alpha de Cronbach* considerado o mínimo aceitável terá de ser superior a 0,6 (Pestana & Gagueiro, 2008) porque um valor inferior não mostra uma consistência interna satisfatória (Malhotra, 2008 cit por. Nicolás et al., 2012). Murphy & David (1988) acrescentam que quando o $\alpha = 0,7$ a fiabilidade é *baixa*; é *moderada* a *elevado* quando o α assume valores compreendidos entre 0,8 e 0,9 e quando $\alpha > 0,9$ a fiabilidade é *elevada* (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Tabela I - Consistência Interna das Escalas

Variável	Questões	Nº Itens	Alpha de Cronbach (α)
Exigências Quantitativas	1-3	3	0,692
Exigências Emocionais	8	1	---
Apoio Social de Colegas	27-29	3	0,761
Apoio Social de Superiores	30-32	3	0,919
Confiança Horizontal	40-42	3	0,818
Confiança Vertical	43-45	3	0,825
Satisfação no Trabalho	56-59	4	0,860
Insegurança Laboral	60	1	---
Conflito Trabalho-Família	62-64	3	0,873
Burnout	67-68	2	0,885

(Fonte: Elaboração Própria)

Como se pode observar na Tabela I, nenhuma das variáveis expostas apresentou um valor de *Alpha de Cronbach* (α) inferior a 0,6. Nesta senda, nenhum dos itens foi desconsiderado para análise. A variável “*Apoio Social de Superiores*” obteve um $\alpha = 0,919$, correspondendo ao maior valor tabelado. Este valor de α confere-lhe uma fiabilidade elevada. A variável com o menor valor de α corresponde às “*Exigências Quantitativas*” com $\alpha = 0,692$, apresentando uma fiabilidade baixa. Relativamente à

variável “*Apoio Social de Colegas*” esta obteve um $\alpha = 0,761$. Com uma fiabilidade moderada a elevada estão as seguintes variáveis: “*Confiança Horizontal*” com um $\alpha = 0,818$, “*Confiança Vertical*” com $\alpha = 0,825$, “*Satisfação no Trabalho*” com $\alpha = 0,860$, “*Conflito Trabalho-Família*” com $\alpha = 0,873$ e “*Burnout*” com $\alpha = 0,885$.

O *Alpha de Cronbach* determina o “*limite inferior da consistência interna de um grupo de variáveis ou itens*” (Pestana & Gagueiro, 2008). Não são apresentados, na Tabela I, os valores de fiabilidade relativos às variáveis/ escalas “*Exigências Emocionais*” e “*Insegurança Laboral*” na medida em que são compostas apenas por um item, logo o cálculo dos valores de α não é possível.

5.4) Análise de Correlações entre Variáveis

A Tabela II apresenta a intensidade da associação entre as variáveis em estudo. Foi escolhido o coeficiente de correlação de Pearson (R) para ser possível medir a associação com base na variância comum entre duas variáveis. De acordo com Maroco (2007), o coeficiente de correlação de Pearson assume valores entre -1 e 1 e quanto mais próximo dos extremos estiver o seu valor, maior será a correlação entre as variáveis. Se R assumir o valor de 0 significa que não existe correlação. Se R assumir um valor entre 0 e 0,5 quer dizer que há uma correlação *positiva fraca*. Se $R \geq 0,5$ significa que as variáveis se correlacionam positivamente. Se $-0,5 < R < 0$, a correlação é *negativa fraca*. E se $R \leq -0,5$, as variáveis correlacionam-se negativamente. O coeficiente de correlação de Pearson tem associado um nível de significância (sig.) em que, se assumir um valor inferior a 0,05 indica que a correlação entre as variáveis é significativa.

Tabela II - Correlação Entre as Variáveis

Correlations

		Satisfação no Trabalho	Exigências Quantitativas	Exigências Emocionais	Apoio Social de Colegas	Apoio Social de Superiores	Confiança Horizontal	Confiança Vertical	Insegurança Laboral	Conflito Trabalho-Família	Burnout
Satisfação no Trabalho	Pearson Correlation	1	,465**	,234*	,423**	,593**	,334**	,533**	-,078	,220*	,282**
	Sig. (2-tailed)		,000	,022	,000	,000	,001	,000	,453	,031	,005
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Exigências Quantitativas	Pearson Correlation	,465**	1	,380**	,352**	,288**	,252**	,509**	-,135	,410**	,292**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,004	,013	,000	,190	,000	,004
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Exigências Emocionais	Pearson Correlation	,234*	,380**	1	-,124	,007	,075	,117	-,056	,448**	,354**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000		,228	,950	,465	,255	,590	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Apoio Social de Colegas	Pearson Correlation	,423**	,352**	-,124	1	,534**	,514**	,500**	-,010	,155	,200
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,228		,000	,000	,000	,922	,131	,050
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Apoio Social de Superiores	Pearson Correlation	,593**	,288**	,007	,534**	1	,351**	,656**	,016	,164	,201
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,950	,000		,000	,000	,874	,111	,050
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Confiança Horizontal	Pearson Correlation	,334**	,252**	,075	,514**	,351**	1	,480**	-,015	,133	,278**
	Sig. (2-tailed)	,001	,013	,465	,000	,000		,000	,888	,197	,006
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Confiança Vertical	Pearson Correlation	,533**	,509**	,117	,500**	,656**	,480**	1	-,090	,188	,269**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,255	,000	,000	,000		,382	,067	,008
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Insegurança Laboral	Pearson Correlation	-,078	-,135	-,056	-,010	,016	-,015	-,090	1	,151	,100
	Sig. (2-tailed)	,453	,190	,590	,922	,874	,888	,382		,141	,335
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Conflito Trabalho-Família	Pearson Correlation	,220*	,410**	,448**	,155	,164	,133	,188	,151	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,000	,131	,111	,197	,067	,141		,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Burnout	Pearson Correlation	,282**	,292**	,354**	,200	,201	,278**	,269**	,100	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,004	,000	,050	,050	,006	,008	,335	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Para o presente estudo, interessa averiguar as correlações entre a variável dependente “*Satisfação no Trabalho*” e as nove variáveis independentes, designadamente “*Exigências Quantitativas*”, “*Exigências Emocionais*”, “*Apoio Social de Colegas*”, “*Apoio Social de Superiores*”, “*Confiança Horizontal*”, “*Confiança Vertical*”, “*Insegurança Laboral*”, “*Conflito Trabalho-Família*” e “*Burnout*”.

Como se pode observar, existe uma correlação positiva fraca entre a variável “*Satisfação no Trabalho*” e “*Exigências Quantitativas*”, com um $R = 0,465$. Com um nível de significância (sig. = 0,000) inferior a 0,05 conclui-se que a correlação entre as duas variáveis é significativa. No que concerne à relação entre as variáveis “*Satisfação*

no Trabalho” e *“Exigências Emocionais”*, estas têm uma correlação significativa, apresentando um valor de sig. = 0,022. Ainda, depreende-se que têm uma correlação positiva, ainda que fraca (R = 0,234).

As variáveis *“Satisfação no Trabalho”* e *“Apoio Social de Colegas”* obtiveram um valor de R = 0,423 o que indica que têm um nível de correlação positivo fraco e a sua correlação é significativa (sig. = 0,000). É visível que a *“Satisfação no Trabalho”* e *“Apoio Social de Superiores”* se correlacionam positivamente, através do valor de R = 0,593. Também se pode afirmar que essas variáveis têm uma correlação significativa pois apresentam um valor abaixo de 0,05 (sig. = 0,000).

Relativamente à relação entre *“Satisfação no Trabalho”* e a variável *“Confiança Horizontal”* pode afirmar-se, pelo valor de R (R = 0,334), que têm uma correlação positiva fraca, sendo também significativa (sig. = 0,001). Já a relação entre *“Satisfação no Trabalho”* e *“Confiança Vertical”* demonstra que se correlacionam positivamente (R = 0,533) e com significado estatístico (sig. = 0,000).

A variável *“Insegurança no Trabalho”*, apesar de se relacionar negativamente com a *“Satisfação no Trabalho”*, não apresenta uma correlação significativa devido ao facto do seu valor de significância não ser inferior a 0,05 (sig. = 0,453).

As variáveis *“Satisfação no Trabalho”* e *“Conflito Trabalho – Família”* têm uma correlação positiva, embora fraca, e apresentam um valor de significância inferior a 0,05. Nesta senda, afirma-se que a sua correlação é significativa para o estudo.

Por último, no que concerne à correlação entre *“Satisfação no Trabalho”* e *“Burnout”*, pode dizer-se que é positiva, mas fraca (R = 0,282), e também é significativa (sig. = 0,005).

Em suma, de acordo com os resultados obtidos, é possível tirar algumas conclusões, ao nível estatístico, relativamente à correlação entre a “*Satisfação no Trabalho*” e as restantes variáveis. Ora, pode afirmar-se que a única correlação que não é significativa neste modelo é entre a “*Satisfação no Trabalho*” e a “*Insegurança Laboral*” – em que indica que a presença de *insegurança laboral* origina uma diminuição da *satisfação no trabalho*. Contudo, todas as outras correlações são significativas no modelo apresentado. Assim sendo, a presença de *apoio social de colegas*, de *apoio social de superiores*, de *confiança horizontal* e de *confiança vertical*, leva a um aumento da *satisfação no trabalho*. Ainda, a ausência de *exigências quantitativas* e *exigências emocionais* e ausência de *conflitos trabalho – família* e de *burnout* permite afirmar que tem efeito positivo na *satisfação do trabalho* do colaborador.

5.5) Regressão Linear

Em seguida, é apresentada a Tabela III relativa ao estudo da Regressão Linear, onde serão analisadas as relações entre as variáveis independentes e a variável dependente. Para o valor do coeficiente de correlação múltipla [(R), como consta na Tabela III) observa-se um valor de $R = 0,693$. O coeficiente de determinação ajustado ($R^2_a = 0,426$) permite constatar que **42,6%** da variabilidade total da “*Satisfação no Trabalho*” é explicada pelo conjunto de variáveis independentes presentes no modelo. Ora, isto significa que, se a variável “*Satisfação no Trabalho*” aumentar **1**, o conjunto das restantes variáveis aumenta **0,426**.

Tabela III - Regressão Linear

Variável	Dados Estatísticos		Modelo			
	Coefficientes Padronizados Beta β	Sig. <i>p-value</i>	R	R ²	R ² _a	Sig.
Exigências Quantitativas	0,226	0,035	0,693	0,481	0,426	0,000
Exigências Emocionais	0,155	0,111				
Apoio Social de Colegas	0,087	0,424				
Apoio Social de Superiores	0,438	0,000				
Confiança Horizontal	0,030	0,760				
Confiança Vertical	0,042	0,729				
Insegurança Laboral	- 0,036	0,662				
Conflito Trabalho-Família	- 0,100	0,376				
Burnout	0,104	0,328				

Variável Dependente: Satisfação no Trabalho

Fonte: Elaboração Própria

Tendo em consideração de que se trata de um estudo exploratório, o *p-value* foi analisado a 10%, sendo que quando $p < 0,10$ aceita-se a hipótese em causa no modelo.

Através da Tabela III é possível averiguar que, à exceção das variáveis “Exigências *Quantitativas*” e “Apoio Social de Superiores”, todas as outras variáveis foram excluídas do estudo. Depreende-se que a “Insegurança Laboral” e “Conflito Trabalho – Família” relacionam-se negativamente com a variável dependente (apresentando valores de $\beta = -0,036$ e $\beta = -0,100$ respetivamente) mas, no entanto, por terem um $p > 0,10$, as variáveis foram excluídas por não demonstrarem relevância para o modelo em análise. A exclusão das restantes variáveis, designadamente, “Burnout”,

“*Confiança Vertical*”, “*Confiança Horizontal*”, “*Apoio Social de Colegas*” e “*Exigências Emocionais*” também aconteceu pelo facto dos seus valores de p serem maiores do que 0,10.

A relação entre a variável independente “*Exigências Quantitativas*” e a variável dependente “*Satisfação no Trabalho*” é significativa a nível estatístico para este estudo por apresentar um $p = 0,034$. Com valores de $\beta = 0,226$ afirma-se que as “*Exigências Quantitativas*” têm um efeito positivo no modelo. A variável independente “*Apoio Social de Superiores*” apresenta um $\beta = 0,438$ e é também significativa para o estudo ($p = 0,000$).

5.6) Um Olhar sobre Escalas de Riscos Psicossociais – A Influência do Género

Apesar de não fazer parte dos objetivos iniciais, procedeu-se a uma comparação entre géneros para averiguar qual a sua influência no modelo em estudo, na medida em que na literatura existe uma escassez de resultados nesse sentido.

De modo a assumir uma consistência interna satisfatória para cada escala, continua a considerar-se um valor superior a 0,6 como mínimo aceitável para o *Alpha de Cronbach*. Na tabela IV pode deprender-se que todas as variáveis apresentam um *Alpha de Cronbach* superior a 0,6. Deste modo, todos os itens foram considerados para análise, em ambos os casos.

Tabela IV - Consistência Interna das Escalas, por género

Variável	Masculino	Feminino
	<i>Alpha de Cronbach (α)</i>	<i>Alpha de Cronbach (α)</i>
Exigências Quantitativas	0,793	0,640
Exigências Emocionais	---	---
Apoio Social de Colegas	0,703	0,767
Apoio Social de Superiores	0,916	0,921
Confiança Horizontal	0,793	0,829
Confiança Vertical	0,903	0,784
Satisfação no Trabalho	0,866	0,858
Insegurança Laboral	---	---
Conflito Trabalho-Família	0,873	0,874
Burnout	0,900	0,882

(Fonte: Elaboração Própria)

Como se pode averiguar, relativamente à amostra de indivíduos do sexo masculino, o α que apresenta o valor mais baixo tabelado diz respeito à variável “*Apoio Social de Colegas*”. Esta variável apresenta uma fiabilidade relativamente baixa, com um valor de $\alpha = 0,703$. As variáveis “*Burnout*”, “*Confiança Vertical*” e “*Apoio Social de Superiores*” demonstram uma fiabilidade elevada, sendo que as restantes, nomeadamente “*Exigências Quantitativas*”, “*Confiança Horizontal*”, “*Satisfação no Trabalho*” e “*Conflito Trabalho-Família*”, apresentam uma fiabilidade moderada a elevada.

Relativamente à amostra de indivíduos do sexo feminino, o valor tabelado mais baixo diz respeito ao *Alpha de Cronbach* da variável “*Exigências Quantitativas*”, com $\alpha = 0,640$. As restantes variáveis com um valor de *Alpha de Cronbach* atribuído, demonstraram uma fiabilidade moderada a elevada, à exceção da variável “*Apoio Social de Superiores*” que, tal como nos indivíduos do sexo masculino, apresentou um valor de α superior a 0,9 pelo que assume uma fiabilidade elevada.

5.6.1) Influência do Gênero Feminino

Através da análise da tabela V, verifica-se que apenas as variáveis “Exigências Emocionais” e “Insegurança Laboral” apresentam um nível de significância superior a 0,05 pelo que a sua correlação com a variável “Satisfação no Trabalho” não é significativa para este estudo.

As variáveis “Exigências Quantitativas”, “Apoio Social de Colegas”, “Confiança Horizontal”, “Conflito Trabalho-Família” e “Burnout” assumem uma correlação positiva fraca com a variável “Satisfação no Trabalho”. Já as variáveis “Apoio Social de Superiores” e “Confiança Vertical” (cor)relacionam-se positivamente com a “Satisfação no Trabalho”, assumindo um valor de coeficiente de correlação de Pearson (R) superior a 0,5.

Tabela V - Correlação entre as Variáveis | Sexo Feminino

Correlations											
		Satisfação no Trabalho	Exigências Quantitativas	Exigências Emocionais	Apoio Social de Colegas	Apoio Social de Superiores	Confiança Horizontal	Confiança Vertical	Insegurança Laboral	Conflito Trabalho-Família	Burnout
Satisfação no Trabalho	Pearson Correlation	1	,369**	,156	,379**	,575**	,361**	,542**	-,125	,253*	,316**
	Sig. (2-tailed)		,002	,198	,001	,000	,002	,000	,301	,034	,008
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Exigências Quantitativas	Pearson Correlation	,369**	1	,386**	,282*	,270*	,240*	,497**	-,150	,537**	,380**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,018	,024	,045	,000	,215	,000	,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Exigências Emocionais	Pearson Correlation	,156	,386**	1	-,192	-,102	,139	,105	-,127	,495**	,350**
	Sig. (2-tailed)	,198	,001		,111	,400	,250	,385	,295	,000	,003
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Apoio Social de Colegas	Pearson Correlation	,379**	,282*	-,192	1	,543**	,517**	,538**	-,054	,187	,220
	Sig. (2-tailed)	,001	,018	,111		,000	,000	,000	,656	,120	,068
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Apoio Social de Superiores	Pearson Correlation	,575**	,270*	-,102	,543**	1	,367**	,662**	-,022	,237*	,263*
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,400	,000		,002	,000	,856	,048	,028
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Confiança Horizontal	Pearson Correlation	,361**	,240*	,139	,517**	,367**	1	,524**	-,043	,314**	,379**
	Sig. (2-tailed)	,002	,045	,250	,000	,002		,000	,725	,008	,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Confiança Vertical	Pearson Correlation	,542**	,497**	,105	,538**	,662**	,524**	1	-,174	,293*	,392**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,385	,000	,000	,000		,149	,014	,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Insegurança Laboral	Pearson Correlation	-,125	-,150	-,127	-,054	-,022	-,043	-,174	1	,129	,045
	Sig. (2-tailed)	,301	,215	,295	,656	,856	,725	,149		,287	,709
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Conflito Trabalho-Família	Pearson Correlation	,253*	,537**	,495**	,187	,237*	,314**	,293*	,129	1	,673**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000	,000	,120	,048	,008	,014	,287		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Burnout	Pearson Correlation	,316**	,380**	,350**	,220	,263*	,379**	,392**	,045	,673**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,003	,068	,028	,001	,001	,709	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Através da tabela VI é possível observar um valor de 0,343 relativo ao coeficiente de determinação ajustado. Neste sentido, significa que apenas 34,3% da variabilidade total da “*Satisfação no Trabalho*” é explicada pelo conjunto de variáveis independentes presentes no modelo.

Ao nível estatístico, a única variável que explica a “*Satisfação no Trabalho*” diz respeito ao “*Apoio Social de Superiores*”, isto porque as restantes variáveis independentes apresentaram um *p-value* superior a 10% (0,1).

Tabela VI - Regressão Linear | Sexo Feminino

Variável	Dados Estatísticos		Modelo			
	Coefficientes Padronizados – Beta	Sig. <small>p-value</small>	R	R ²	R ² _a	Sig.
Exigências Quantitativas	0,135	0,322	0,655	0,429	0,343	0,000
Exigências Emocionais	0,157	0,232				
Apoio Social de Colegas	0,041	0,767				
Apoio Social de Superiores	0,447	0,002				
Confiança Horizontal	0,072	0,579				
Confiança Vertical	0,090	0,586				
Insegurança Laboral	- 0,043	0,685				
Conflito Trabalho-Família	- 0,126	0,437				
Burnout	0,107	0,444				

Variável Dependente: Satisfação no Trabalho

Fonte: Elaboração Própria

5.6.2) Influência do Género Masculino

A tabela VII apresenta a intensidade da associação entre as variáveis mencionadas. Tal como na amostra de indivíduos do sexo feminino, a variável “*Insegurança Laboral*”

não apresenta valores estatisticamente significativos para o estudo, resultando num nível significância (sig.) associado ao coeficiente de correlação de Pearson, superior a 0,05. Ainda, acresce que as variáveis “*Confiança Horizontal*”, “*Conflito Trabalho-Família*” e “*Burnout*” também não são estatisticamente significativas para este modelo, quanto à correlação entre as mesmas e a variável “*Satisfação no Trabalho*”. Por último, é ainda possível averiguar que as restantes variáveis em estudo, nomeadamente “*Exigências Quantitativas*”, “*Exigências Emocionais*”, “*Apoio Social de Colegas*”, “*Apoio Social de Superiores*” e “*Confiança Vertical*” apresentam um nível de significância superior a 0,05 e correlacionam-se positivamente com a “*Satisfação no Trabalho*”.

Tabela VII - Correlação entre as variáveis | Sexo Masculino

		Correlations									
		Satisfação no Trabalho	Exigências Quantitativas	Exigências Emocionais	Apoio Social de Colegas	Apoio Social de Superiores	Confiança Horizontal	Confiança Vertical	Insegurança Laboral	Conflito Trabalho-Família	Burnout
Satisfação no Trabalho	Pearson Correlation	1	,732**	,632**	,584**	,646**	,240	,505**	,128	,086	,185
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,002	,000	,247	,010	,543	,684	,376
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Exigências Quantitativas	Pearson Correlation	,732**	1	,474*	,490*	,327	,295	,500*	-,031	-,007	,091
	Sig. (2-tailed)	,000		,017	,013	,111	,152	,011	,883	,974	,664
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Exigências Emocionais	Pearson Correlation	,632**	,474*	1	,288	,493*	-,209	,221	,235	,356	,357
	Sig. (2-tailed)	,001	,017		,162	,012	,317	,288	,258	,081	,080
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Apoio Social de Colegas	Pearson Correlation	,584**	,490*	,288	1	,531**	,571**	,360	,264	-,111	,240
	Sig. (2-tailed)	,002	,013	,162		,006	,003	,077	,203	,596	,248
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Apoio Social de Superiores	Pearson Correlation	,646**	,327	,493*	,531**	1	,298	,648**	,172	-,101	-,006
	Sig. (2-tailed)	,000	,111	,012	,006		,148	,000	,411	,631	,976
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Confiança Horizontal	Pearson Correlation	,240	,295	-,209	,571**	,298	1	,383	,084	-,474*	-,078
	Sig. (2-tailed)	,247	,152	,317	,003	,148		,059	,690	,017	,710
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Confiança Vertical	Pearson Correlation	,505**	,500*	,221	,360	,648**	,383	1	,208	-,168	-,034
	Sig. (2-tailed)	,010	,011	,288	,077	,000	,059		,318	,422	,871
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Insegurança Laboral	Pearson Correlation	,128	-,031	,235	,264	,172	,084	,208	1	,323	,274
	Sig. (2-tailed)	,543	,883	,258	,203	,411	,690	,318		,115	,186
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Conflito Trabalho-Família	Pearson Correlation	,086	-,007	,356	-,111	-,101	-,474*	-,168	,323	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,684	,974	,081	,596	,631	,017	,422	,115		,001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Burnout	Pearson Correlation	,185	,091	,357	,240	-,006	-,078	-,034	,274	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,376	,664	,080	,248	,976	,710	,871	,186	,001	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Através da tabela VIII é possível observar um valor de 0,621 relativo ao coeficiente de determinação ajustado. Neste sentido, significa que apenas 62,1% da

variabilidade total da “*Satisfação no Trabalho*” é explicada pelo conjunto de variáveis independentes presentes no modelo.

Ao nível estatístico, a única variável que explica a “*Satisfação no Trabalho*” diz respeito a “*Exigências Quantitativas*”, isto porque as restantes variáveis independentes apresentaram um *p-value* superior a 0,1.

Tabela VIII - Regressão Linear | Sexo Masculino

Variável	Dados Estatísticos		Modelo			
	Coefficientes Padronizados – Beta	Sig. <small>p-value</small>	R	R ²	R ² _a	Sig.
Exigências Quantitativas	0,520	0,036	0,874	0,763	0,621	0,002
Exigências Emocionais	0,138	0,564				
Apoio Social de Colegas	0,101	0,654				
Apoio Social de Superiores	0,410	0,126				
Confiança Horizontal	- 0,004	0,985				
Confiança Vertical	- 0,075	0,739				
Insegurança Laboral	0,004	0,982				
Conflito Trabalho-Família	0,062	0,774				
Burnout	0,025	0,901				

Variável Dependente: Satisfação no Trabalho
 Fonte: Elaboração Própria

5.7) Considerações Finais

Na seguinte tabela (Tabela IX) verifica-se a sintetização das principais conclusões do estudo.

Tabela IX - Síntese dos Resultados das Hipóteses

Hipóteses	Matriz de Correlações	Regressão Linear
H1: <i>As exigências quantitativas influenciam a satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Suportado
H2: <i>As exigências emocionais influenciam a satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado
H3: <i>O apoio social de colegas tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado
H4: <i>O apoio social de superiores tem um efeito positivo na satisfação no trabalho</i>	Suportado	Suportado
H5: <i>A confiança horizontal tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado
H6: <i>A confiança vertical tem um efeito positivo na satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado
H7: <i>A insegurança laboral tem um efeito negativo na satisfação no trabalho.</i>	Não Suportado	Não Suportado
H8: <i>O conflito trabalho-família tem influência na satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado
H9: <i>O burnout tem influência na satisfação no trabalho.</i>	Suportado	Não Suportado

Ao ter em consideração a influência de género, verifica-se que os indivíduos do sexo feminino tiveram um peso estatisticamente significativo para a corroboração da Hipótese 4, enquanto que os indivíduos do sexo masculino vieram suportar a Hipótese 1.

5.7.1) *Discussão dos Resultados*

Na literatura observa-se alguns estudos relativamente ao foro profissional que conceptualizam a *satisfação no trabalho* como uma variável independente, centrando-se nas características individuais dos trabalhadores. No entanto, na medida em que a *satisfação no trabalho* também é vista como um resultado de vários fatores

organizacionais, foi nesse sentido que partiu o objetivo desta investigação. Segundo Curtis (2007), de acordo com a última perspectiva, considerando como variável dependente a *Satisfação no Trabalho*, esta pode ser melhorada de acordo com planos de melhoria e mudanças dentro das organizações.

A relação analisada entre a “*Satisfação no Trabalho*” e as restantes variáveis independentes, indica que, do ponto de vista psicossocial, apenas o “*Apoio Social de Superiores*” e a variável “*Exigências Quantitativas*” é que estabelecem uma relação de dependência.

Tendo em conta os resultados obtidos, verificou-se que existe uma associação entre as várias variáveis psicossociais [com a *satisfação no trabalho*], como seria de esperar. No entanto, a *insegurança laboral* revelou-se não ter associação com a *satisfação no trabalho*, na medida em que apresentou um nível de significância de 0,453.

A *confiança* no trabalho foi identificada como uma das variáveis que se associavam, positivamente, com a satisfação no trabalho e um maior comprometimento para com a organização (Dirks & Ferrin, 2001). Esta associação foi observada através da matriz de correlações, no entanto, sem peso estatístico suficiente no estudo da regressão linear.

A relação com os superiores foi identificada como uma potencial causa de *stress* e satisfação no trabalho (OIT, 2010). Esta afirmação, delimitada na H4, foi comprovada através da Regressão Linear. A H1 também foi corroborada, na medida em que as “*Exigências Quantitativas*” exercem influência na “*Satisfação no Trabalho*”. As exigências deste cariz dizem respeito à sobrecarga de trabalho e à pressão do tempo e verifica-se em diversos estudos que estes aspetos têm impacto na explicação de *stress*

ocupacional (Silva & Gomes, 2009) que, por sua vez, é responsável pela diminuição da satisfação do indivíduo (Gomes et *al.*, 2013).

Apesar do instrumento utilizado abranger uma enorme diversidade de dimensões psicossociais e de permitir uma medição de indicadores, nomeadamente a nível da satisfação do trabalhador, a informação de como utilizar as escalas do questionário é relativamente escassa. Acresce que as investigações a nível psicossocial, na área da saúde, necessitam ainda de um grande investimento para que se possa efetivamente fazer comparações diretas com os resultados obtidos.

Capítulo VI – Conclusões e Limitações

No presente trabalho houve o objetivo de identificar, numa primeira instância, a relação da satisfação do trabalho com outras variáveis, no foro psicossocial. Nesta senda, pautou-se pela compreensão do impacto que alguns fatores de risco psicossocial pudessem ter na satisfação do trabalho dos indivíduos.

Em várias organizações, a exposição aos fatores de risco psicossocial, relacionados com o trabalho é tida como elevada e com consequências negativas para os seus colaboradores, tanto a nível da sua saúde ocupacional, como a nível da satisfação relativa ao contexto laboral. Uma organização que promova o compromisso e satisfação dos seus colaboradores torna-se mais eficaz.

Um conhecimento e perceção dos riscos psicossociais é um enorme desafio na matéria de segurança e saúde no trabalho e torna-se importante que as organizações compreendam os efeitos e consequências desses riscos.

Os resultados obtidos através deste estudo de caso permitiram corroborar apenas as seguintes hipóteses:

- ✓ H1: As exigências quantitativas influenciam a satisfação no trabalho
- ✓ H4: O apoio social de superiores tem um efeito positivo na satisfação no trabalho

Ao analisar a influência do gênero no modelo em estudo, verificou-se que a amostra de indivíduos do sexo masculino explica a H1 e os indivíduos do sexo feminino confirmam a H4.

A avaliação realizou-se numa organização que presta serviços no setor de saúde privado e uma das principais limitações desta investigação é o caráter redutor de representatividade. Por se tratar de um estudo de caso, não é possível fazer uma extrapolação dos resultados aplicando à realidade nacional. No entanto, seria interessante aplicar este estudo numa outra instituição de saúde privada para enriquecer a informação nesta matéria.

Tendo em conta que os riscos psicossociais são vistos como riscos emergentes, espera-se alertar diversas organizações na área da saúde e inseridas também noutros setores, para a importância de uma análise de riscos psicossociais no seu contexto de trabalho.

Referências Bibliográficas

AESST (2007), Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho. [Em linha] Disponível em <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>

Areosa, J. & Neto, H. V. (2014). Sociedade dos riscos emergentes, In H. V. Neto; J. Areosa; P. Arezes (Eds.), *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*, Porto: Civeri Publishing, 5- 23.

Balkan, M. O., Serin, A. E., & Soran, S. (2014) The Relationship Between Trust, Turnover Intentions And Emotions: An Application, *European Scientific Journal January* 10 (2), 1857 – 7881

Chagas, D. (2015). Riscos psicossociais no trabalho: causas e consequências. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología*, 1 (2), 439-446.

Choudhury, G. (2011). The Dynamics of Organizational Climate: An Exploration. *SMS Varanasi* 7(2), 111-116.

Conde, P. (2012). *Sistemas de informação para a gestão de recursos humanos*. ISEG/UL

Costa, L. S. & Santos, M. (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, 39-58.

Cox, T. & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. In J. R. Wilson, & N. Corlett (Eds.) *Evaluation of Human Work (3rd ed.)*. London: CRS Press

Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2002). Work-Related Stress: The European Picture. Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work, 5, 4-6. [Em linha] Disponível em: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/magazine/5>

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., Marques, C. A. e Gomes, J. F. S. (2012). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano* (2.a edição revista e corrigida). Lisboa: Edições Sílabo, Lda

Curtis, E. A. (2007). Job satisfaction: a survey of nurses in the Republic of Ireland. *International Nursing Review*, 54, 92-99

Decreto Lei nº 102/2009 de 10 de setembro, alterada pela Lei nº 3/2014 de 28 de Janeiro, que estabelecem o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho Diário da República: I série, Nº 176 (2009). [Em linha] Disponível: www.dre.pt

Dirks KT, Ferrin DL (2001) The role of trust in organizational settings. *Organ Sci* (12): 450–567

EU-OSHA (2013). *European Agency for Safety & Health at Work, Guia da campanha: Gestão do stress e dos riscos psicossociais no trabalho* factores. *Applied Economics*, 10, 1163-1171

EU-OSHA. (2012). European Agency for Safety and Health at Work, Management of psychosocial risks at work: An analysis of findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofound. (2012). *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Overview report: 5th European Working Conditions Survey*

Fraser, T. M. (1983) Human stress, work and job satisfaction: a critical approach. Germany: International Labour Office

Freimann, T. & Merisalu, E. (2015). Work-related psychosocial risk factors and mental health problems amongst nurses at a university hospital in Estonia: A cross-sectional study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 43, 447-452

Gazioglu, S., & Tansel, A. (2011). Job satisfaction in Britain: individual and job related factors, *Applied Economics*, 10, 1163-1171

Gomes, S., Santos M. & Carolino E. (2013). Psycho-social risks at work: stress and coping strategies in oncology nurses. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 21(6), 1282-1289

International Labour Organization [ILO] (1986) Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control. *Occupational Safety and Health* 56 [Em linha]. Disponível em:

http://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf

Leka, S., Van Wassenhove, W. & Jain, A. (2015). Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Safety Science*, 71, 61–67

Leka, S. & Cox, T. (2008). *PRIMA-EF: The european framework for psychosocial risk management*. Nottingham: I-WHO publications

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *Work Organization & Stress. Protecting Workers' Health Series No. 3*. Geneva: World Health Organization

Leka, S., Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. Geneva: World Health Organization

Lewis, S., Anneke, D. H., Doroty, R. & Barroso, M. (2011). “Healthy Organizations”, in Back-Wicklund, Margareta, Tanja van der Lippe, Laura den Dulk & Anneke Doorne-Huiskes (Eds), *Quality of life and work in Europe, Theory, practice and policy*, Basingtoke, Palgrave McMillan

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD, (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1297-349

Maroco, J. (2007). *Análise Estatística* (3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do Alfa de Cronbach? *Questões Antigas ou Soluções Modernas? Laboratório de Psicologia*, 4 (1), 65-90.

Martinez, M. & Paraguay, A. B. B (2003) Satisfação e saúde no trabalho aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78

Martins, M. C. A. (2004). Fatores de Risco Psicossociais para a Saúde Mental. *Millenium – Revista do ISPV* 29.

Mcnall, L., Nicklin, J., & Masuda, A. (2010). A metanalytic review of the consequences associated with work- family enrichment. *Journal of Business and Psychology*, 25, 381-396

Morrison, R. & Terry Nolan (2009), “I get by with a little help from my friends...at work”, *Kotuitui: New Zealand of Social Sciences Online*, 4 (1), 41-54

Neto, H. V. (2011). Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal: Um lugar na história e a história de um lugar, *International Journal on Working Conditions* 2, 71-90.

Neto, H. V. (2014). Riscos psicossociais: conceptualização e dimensões analíticas, In H. V. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*, Porto: Civeri Publishing, 24-47

Neto, H. V. (2015). Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. *International Journal on Working Conditions*, 9, 1-21.

Oliveira, E. B., Costa, S. L. T & Guimarães, N. S. L. (2012). Trabalho Do Acadêmico De Enfermagem No Hospital Geral: Riscos Psicossociais, *Rev. enferm.* 20(3) :317-22

Ostroff, C., Kinicki A.J. & Tamkins M. M. (2003). Organizational culture and climate. In: W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* 12, New York: Wiley, pp. 565–594.

Pereira, A. M., Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M. S., & Borges, E. (2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING) *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* (11), 24-30

Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2008). Análise de Dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS, 5ª Ed., Lisboa : Edições Sílabo, 527-528

Prodanov, C. C. & Freitas E. C.. (2013). Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed. Novo Hamburgo: Feevale

Ramos, M. (2001). Desafiar o desafio. Prevenção do stresse no trabalho. Lisboa: Editora RH.

Reis, A. L. P., Fernandes, S. R. P. & Gomes A. F. (2010) Estress e Fatores Psicossociais. *Psicologia Ciência e Profissão* 30 (4), 712-725

Robbins, S. P. e Judge, T. A. (2008). *Organizational behaviour* (13th edition). República da China: Pearson Education Beijing

Ruiz, V. S. & Araujo, A. L. L. (2012). Saúde e segurança e a subjetividade no trabalho: os riscos psicossociais. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(125), 170-180.

Silva, M. C. & Gomes A., R. S. (2009). Stress ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses. *Estudos de Psicologia* 14(3), 239-248

Sousa, A.Alves; Dela Coleta (2015): Perfil profissional, bem-estar e satisfação no trabalho de psicólogos que atuam em serviços de saúde pública. *Estudos de Psicologia/campinas*.32 (2):249-258

Sousa, M. J., Duarte, T, Sanches P. G., Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Lidel – Edições Técnicas*

Teixeira, M. C. (2012). A Invisibilidade das Doenças e Acidentes do Trabalho na Sociedade Atual. *Revista de Direito Sanitário*, 13 (1), 2-131.

Wegge, J., Schmidt, K., Parkes, C. & van Dick, K. (2007). ‘Taking a sickie’: Job satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in a public organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 77–89

WHO (2010) *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview*, Geneva: World Health Organization,

Anexos

Anexo 1 – Itens das Variáveis

Variável	Itens	Fonte
Exigências Quantitativas	1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída? 2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho? 3. Precisa de fazer horas-extra?	Silva et al. (2010)
Exigências Emocionais	8. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	
Apoio Social de Colegas	27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho? 28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho? 29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?	
Apoio Social de Superiores	30. Com que frequência a sua chefia direta fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho? 31. Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia direta? 32. Com que frequência é que a sua chefia direta fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	
Confiança Horizontal	40. Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros? 41. Os trabalhadores ocultam informação à chefia/órgãos de gestão? 42. Os trabalhadores confiam uns nos outros de um modo geral?	
Confiança Vertical	43. A chefia/órgãos de gestão confia(m) nos seus trabalhadores para fazerem bem o seu trabalho? 44. Confia na informação que lhe é transmitida pela chefia/órgãos de gestão? 45. A chefia/órgãos de gestão oculta(m) informação aos seus trabalhadores?	
Satisfação no Trabalho	56. As suas perspetivas de trabalho? 57. As condições físicas do seu local de trabalho? 58. A forma como as suas capacidades são utilizadas? 59. O seu trabalho de uma forma global?	

Insegurança Laboral	60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?	Silva et al. (2010)
Conflito Trabalho – Família	62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente? 63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente? 64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?	
Burnout	Com que frequência , durante as últimas 4 semanas: 67. Sentiu-se fisicamente exausto? 68. Sentiu-se emocionalmente exausto?	