



instituto politécnico de gestão e tecnologia  
escola superior de gestão

**A satisfação global do trabalhador perante a qualidade de vida do trabalho analisando o grau de vulnerabilidade e resiliência do colaborador face ao *Stress*.**

Vânia Pacheco Ribas

Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos do grau de mestre em Gestão de Recursos Humanos sob a orientação do Prof. Doutor Carlos Miguel Oliveira

Vila Nova de Gaia

2017





**A satisfação global do trabalhador perante a qualidade de vida do trabalho analisando o grau de vulnerabilidade e resiliência do colaborador face ao *Stress*.**

Vânia Pacheco Ribas

Aprovada em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

Composição do Juri:

---

Presidente: Prof. Dr<sup>a</sup> Elisete Martins

---

Arguente: Prof. Dr<sup>o</sup> Ricardo Moreira

---

Orientador: Prof. Dr<sup>o</sup> Carlos Oliveira



Tese de Mestrado sob a orientação do Prof. Doutor Carlos Miguel Oliveira, apresentado à Escola Superior de Gestão do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, conforme o Aviso nº 16961/2010, da DGES, publicado no nº 217, na 2ª série do Diário da República, em 9 de novembro de 2010.



## ***DEDICATÓRIA***

*“O sonho de cada família é poder viver junta e feliz, num lar tranquilo e pacífico, em que os pais têm oportunidade de criar os filhos da melhor maneira possível, ou de os orientar e ajudar a escolher as suas carreiras, dando-lhes o amor e carinho que desenvolverá neles um sentimento de segurança e de autoconfiança.” (Mandela, 1970)*

### *Pais e Padrinhos...*

Aos meus pais, por todos os esforços que fizeram por mim, e que sempre me incentivaram e não me deixaram desistir, mesmo nos momentos mais difíceis. Todas as minhas conquistas devem-se a vocês.

Aos meus Padrinhos, que me criaram e acarinharam com muito amor e dedicação. Sempre me senti protegida e segura no vosso abraço.

### *Ao meu Namorado...*

Obrigada por me fazeres acreditar.





## ***AGRADECIMENTOS***

Ao atingir mais uma etapa da minha vida, não posso deixar de lembrar e agradecer a todas as pessoas que me ajudam a alcançar este objetivo.

**Ao meu orientador, Professor Doutor Carlos Miguel Oliveira**, pela sua preocupação, em conseguirmos ultrapassar todas as minhas dificuldades, pelo incentivo e apoio prestados ao longo destes meses. Obrigado por ter aceitado ser meu orientador nesta etapa.

**Aos meus pais** que mais uma vez dedicaram tempo, paciência e fizeram sacrifícios para me acompanharem nesta etapa. Obrigado por todo o incentivo, apoio e carinho.

**Aos meus padrinhos** por serem uma fonte de força e garra que sempre me mimaram.

**Ao meu namorado** por me incentivar a lutar pelos meus sonhos e nunca me deixar desistir, dando sempre força e apoio.

**Às minhas amigas, Raquel Martins, Rita Moreira e Sara Santos**, por me aturarem nos momentos mais difíceis, por me ajudarem ao longo do meu percurso académico e por se manterem por perto e disponíveis para novos desafios e aventuras.

**Muito Obrigada!**



## Resumo

As organizações são responsáveis por garantir a qualidade de vida no trabalho. Apesar disso existem algumas atitudes que devem partir dos funcionários para que se possa garantir o bom convívio, a satisfação dos colaboradores e um ambiente de trabalho saudável.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem as suas origens ligadas à escola das relações humanas onde a criação de valor é atribuída ao desempenho do colaborador e sua integração com a organização. Muitos afirmam que a qualidade de vida no trabalho representa um desafio político e organizacional. A mesma está associada a um outro tema: Satisfação no Trabalho.

A satisfação do trabalho surge de forma a perceber se o individuo está satisfeito com o seu trabalho atual e descreve alguns dos fatores que os trabalhadores avaliam como mais importantes para se sentirem bem com o trabalho, independentemente da área e função desempenhada. No nosso estudo a satisfação do trabalho será a medida para a validação dos objetivos e hipóteses associadas à qualidade de vida e stress organizacional.

O valor e a produtividade das organizações são cada vez mais afetados pelo *Stress Organizacional*, que impacta diretamente na saúde e aspectos psicossociais dos colaboradores. A qualidade, a motivação e a satisfação, bem como o desempenho dos trabalhadores é afetada pela forma como os mesmos e as organizações lidam com as questões ligadas ao *Stress (vulnerabilidade do colaborador)* e sua resiliência.

Neste trabalho, a validação da relação entre qualidade, satisfação do trabalho, *Stress* e nível de resiliência foram abordados com recurso a um inquérito que procura validar, na perspetiva do trabalhador os fatores determinantes para a satisfação do trabalho e sua ligação com os conceitos atrás mencionados. O questionário foi disponibilizado de forma online; a amostra foi constituída por 156 trabalhadores. Depois da recolha destes dados, foram analisados e tratados com auxílio do programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) e Microsoft Office Excel.

Os resultados do estudo revelam que a satisfação global com o trabalho é associada ao nível de qualificação, diminuindo à medida que aumenta o grau académico; bem como à idade dos inquiridos. A relação entre habilitações e resiliência é contrária, trabalhadores menos qualificados são os mais resilientes. A relação encontrada entre o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade ao stress é negativa, valor esperado; a

relação entre satisfação global do trabalho e resiliência é positiva, significativa, contudo a intensidade da sua relação não se mostrou forte. O estudo permitiu ainda a derivação de um conjunto de fatores associados à qualidade do trabalho: condições de trabalho, desenvolvimento de competências, autonomia e criatividade de trabalho, reconhecimento profissional, positivamente associados à satisfação global do trabalhador. É facto de salientar que os resultados do estudo são indexados às características dos elementos que constituem a amostra.

**Palavras-chave: QVT (Qualidade de Vida no trabalho); Satisfação do trabalho; Stress organizacional.**

## Abstract

Organizations are responsible for ensuring the quality of life at work. In spite of this, there are some attitudes that must start from the employees so that can guarantee the good conviviality, the satisfaction of the employees and a healthy work environment.

The Quality of Life at Work (QWL) has its origins linked to the human relations school where the creation of value is attributed to the performance of the collaborator and its integration with the organization. Many claims that quality of life at work poses a political and organizational challenge. The same is associated with another theme: Work Satisfaction.

The satisfaction of the work arises in order to perceive if the individual is satisfied with his current work and describes some factors that workers evaluate with more important to feel well with the work independently of the area and the work performed. In the study work satisfaction will be used as measure for the validation of the objectives and hypotheses associated with QWL and organizational stress.

Currently, organizations are faced with the challenge of *Organizational Stress*, since its impact on the organization directly affects the health of employees and other psychosocial aspects. Quality, motivation, and satisfaction as well as employee performance are affected by how employees and organizations deal with issues related to *Stress (vulnerability of the collaborator)* and its resilience.

The validation of the relationship between quality, job satisfaction, *Stress* and level of resilience was approached using an inquiry that seeks to validate, in the perspective of the worker, the determining factors for job satisfaction and its connection with the concepts mentioned above. The questionnaire was available online; the sample consisted of 156 workers. After collecting these data, they were analyzed and treated using the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) and Microsoft Office Excel.

The results of the study show that overall satisfaction with work is associated with the level of qualification, decreasing as the academic degree increases; as well as the age of the workers. The relationship between qualifications and resilience is the reverse, less qualified workers are the more resilient. The relationship between the level of resilience and the degree of vulnerability to stress is negative, expected value; the relationship between overall job satisfaction and resilience is positive, significant, yet the intensity of

their relationship is not strong. The study also allowed the derivation of a set of factors associated with the quality of work: working conditions, skills development, autonomy and work creativity, professional recognition, positively associated with the overall satisfaction of the worker. It should be noted that the results of the study are indexed to the characteristics of the sample elements.

**Key-Words: QWL (Quality of Life at Work); Satisfaction of the Work; Stress in an organization.**

# Índice Global

1	INTRODUÇÃO.....	1
1.1	Introdução ao estudo.....	3
1.2	<i>Problema</i> .....	5
1.3	<i>Questões</i> .....	5
1.4	<i>Objetivos</i> .....	6
2	REVISÃO DA LITERATURA .....	7
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho.....	9
2.1.1	Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho .....	11
2.1.2	Bem-estar Laboral e o <i>Stress</i> .....	13
2.1.2.1	O Bem-estar Laboral .....	13
2.1.2.2	Modelos Teóricos Explicativos .....	15
2.1.2.3	Organização Saudável .....	17
2.2	Satisfação do Colaborador.....	18
2.2.1	Causas e Consequências da Satisfação do Colaborador .....	19
2.2.1.1	Determinantes da Satisfação no Trabalho .....	20
2.2.2	Motivação do Colaborador .....	22
2.3	O <i>Stress</i> .....	24
2.3.1	Conceito de <i>Stress</i> .....	24
2.3.1.1	Stress como Resposta do Organismo .....	24
2.3.1.2	Stress como Estímulo ao Organismo .....	25
2.3.1.3	Modelo Transacional de Lazarus .....	25
2.3.2	Di <i>Stress</i> e Eu <i>Stress</i> .....	26
2.3.3	Agentes <i>Stressores</i> .....	28
2.3.4	Sintomas de <i>Stress</i> .....	30

2.3.5	Fases / Estágios do <i>Stress</i> .....	32
2.4	<i>Stress</i> Organizacional .....	33
2.4.1	A Diferença entre <i>Stress</i> Organizacional e Desafio .....	34
2.4.2	Gestão do <i>Stress</i> Organizacional (GSO) .....	35
2.4.2.1	Fontes de <i>Stress</i> Organizacional .....	36
2.4.2.2	Causas de <i>Stress</i> Organizacional.....	37
2.4.2.3	Consequências do <i>Stress</i> Organizacional.....	40
2.4.2.4	Sintomas e Custos do <i>Stress</i> Organizacional .....	40
2.4.3	Estratégias de Redução do <i>Stress</i> Organizacional.....	42
2.4.4	Relação entre <i>Stress</i> Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho	44
2.5	Resiliência e Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> .....	45
2.5.1	Resiliência ao <i>Stress</i> .....	46
2.5.1.1	Resiliência nas Organizações Modernas .....	48
2.5.2	Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> .....	48
2.5.2.1	Fatores que predispõem a uma maior Vulnerabilidade.....	50
2.6	Coping .....	51
2.6.1	Estilos e Estratégias de <i>Coping</i> .....	52
2.6.1.1	Estilos de <i>Coping</i> .....	52
2.6.1.2	Estratégias de <i>Coping</i> .....	53
3	ESTUDO EMPÍRICO .....	55
3.1	Metodologia da Investigação /Aplicada .....	57
3.1.1	Questionário “ <i>Stress</i> Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho” . .....	58
3.1.1.1	Questionário Dados Sociodemográficos .....	59
3.1.1.2	Questionário: QVT - Qualidade de vida no Trabalho .....	59
3.1.1.3	Questionário: Satisfação Global com o Trabalho .....	59
3.1.1.4	Questionário: (23 VQS) Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> .....	60
3.1.1.5	Questionário: Escala de Resiliência ao <i>Stress</i> .....	61



3.2	Caracterização da Amostra.....	63
3.2.1	Objetivo do Estudo - Análise Fatorial .....	65
3.2.1.1	Hipóteses do Estudo .....	66
3.2.1.2	Metodologia Aplicada: Universo de estudo, seleção da amostra e fases definidas no trabalho .....	68
3.2.1.3	Fases do Processo de Investigação.....	69
3.2.1.4	Resultados obtidos - análise fatorial para validação dos fatores de qualidade de vida no trabalho e hipóteses colocadas .....	69
3.2.1.5	A validação do impacto e da relação entre os fatores da qualidade de vida no trabalho (fatores encontrados) no nível de satisfação global revelado pelos trabalhadores (validação da hipótese H1).....	74
3.2.1.6	Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de satisfação global do trabalho (validação das hipóteses H2a a H2d).....	81
3.2.1.7	Validação da Hipótese H3.....	86
3.2.1.8	Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de Resiliência ao Stress (validação das hipóteses H4A a H4C).....	87
3.2.1.9	Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de Vulnerabilidade ao Stress (validação das hipóteses H5A a H5C).....	91
4	CONCLUSÕES .....	95
4.1	Dificuldades Encontradas e Sugestões para Estudos Futuros .....	99
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	101
6	ANEXOS .....	109
6.1	Questionário Utilizado.....	110
6.2	E-mail de Autorização de Questionário: Qualidade de Vida no Trabalho ...	141
6.3	E-mail de Autorização de Questionário: Resiliencia ao <i>Stress</i> .....	141
6.4	E-mail de Autorização de Questionário: Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> .....	141

## Índice de Figuras

Figura 1 - Esquema geral das implicações da Satisfação no Trabalho - (PEREIRA, 2005, p. 23).....	19
Figura 2 - Pirâmide das Necessidades – Maslow – Fonte: (Andrade, 2017) .....	21
Figura 3 - Etapas do Ciclo Motivacional – Fonte: Elaborado pelo autor.....	23
Figura 4 - Curva dos Tipos de <i>Stress</i> – Fonte: (Limongi-França & Rodrigues, <i>Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática</i> , 2005) citado por: (Assis, 2012).....	28
Figura 5 - O Processo de <i>Stress</i> nas Organizações - Fonte (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007).....	36
Figura 6 - Sondagem de Opinião Pan-Europeia sobre a Segurança e Saúde Ocupacional – Fonte: (AESST, 2014-2015).....	39
Figura 7 - Sintomas de <i>Stress</i> Organizacional – Fonte: (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007).....	41
Figura 8 - Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> – Fonte: (Serra A. V., <i>Construção de uma Escala para Avaliar a Vulnerabilidade ao Stress: 23 QVS</i> , 2000).....	49
Figura 9 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GENERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no <i>software</i> SPSS .....	82
Figura 10 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no <i>software</i> SPSS.....	83
Figura 11 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no <i>software</i> SPSS .....	84
Figura 12 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente ao NÍVEL DA FUNÇÃO QUE DESEMPENHA - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no <i>software</i> SPSS .....	85

Figura 13 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GENERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS .....	88
Figura 14 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS.....	89
Figura 15 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS .....	90
Figura 16 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GENERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS .....	92
Figura 17 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS.....	93
Figura 18 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS .....	94

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Resumo dos Modelos Teóricos Explicativos – Baseado em: (Nunes, 2015) e (Gonçalves, 2013).....	16
Tabela 2 - Determinantes da Satisfação no Trabalho .....	20
Tabela 3 - Quadro Síntese - Definições entre <i>EuStress</i> & <i>DiStress</i> .....	27
Tabela 4 - Quadro Síntese de Sintomas de <i>Stress</i> Emocional vs. Sintomas de <i>Stress</i> Físico .....	31
Tabela 5 - Causas / Prevenção de <i>Stress</i> Organizacional .....	43
Tabela 6 - Análise de componentes principais - rotação ortogonal ou varimax com normalização de Kaiser - (Felgueiras, Festas, & Vieira, 2010, p. 78).....	61
Tabela 7 - Ficha Técnica do processo metodológico .....	68
Tabela 8 - Resultados da análise fatorial: cargas fatoriais, variância e testes .....	71
Tabela 9 - Análise descritiva do nível de satisfação com o trabalho dos inquiridos.....	74
Tabela 10 - Classificação dos trabalhadores por nível de concordância face ao nível de satisfação com o trabalho .....	75
Tabela 11 - Resultados da Estimação - Sumarização do Modelo.....	78
Tabela 12 - Testes de Significância Individual .....	79
Tabela 13 - Testes de Normalidade: Teste Kolmogorov-Smirnov e Teste Shapiro-Wilk .....	81
Tabela 14 - Correlações de Pearson - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS .....	86

## Índice De Gráficos

Gráfico 1 - Representação esquemática do Género dos Inquirido – Fonte: Elaborado para o estudo.....	63
Gráfico 2 - Representação esquemática das Idades dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o estudo.....	63
Gráfico 3 - Representação esquemática do Estado Civil dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o estudo.....	64
Gráfico 4 - Representação esquemática das Habilitações dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o Estudo.....	64
Gráfico 5 - Representação esquemática do Nível de Função Desempenhada dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o Estudo.....	65
Gráfico 6 - Fases do Processo de Investigação.....	69

## **Abreviaturas**

**AESST** – Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho

**AF** – Análise Fatorial

**GSO** – Gestão de *Stress* Organizacional

**OMS** – Organização Mundial de Saúde

**QVT** – Qualidade de Vida no Trabalho

**SAL** – Síndrome de Adaptação Local

**SGA** - Síndrome Geral de Adaptação

# **1 INTRODUÇÃO**





## 1.1 Introdução ao estudo

Num mundo organizacional cada vez mais competitivo, as organizações têm de se esforçar para manterem a sua competitividade, integrando-se com a dinâmica do mercado, procurando a inovação e a excelência nos seus processos.

As organizações de excelência são constituídas por todo um conjunto de boas práticas organizacionais, que abrange os colaboradores e *stakeholders* organizacionais. Os colaboradores são uma das partes mais importante da organização, pois eles são uma das fontes de criação de valor para a empresa e sociedade. As organizações começam assim a preocuparem-se com o bem-estar dos colaboradores e com a qualidade de vida no trabalho que lhes é proporcionada. Se o colaborador estiver motivado realiza o seu trabalho com mais eficácia e satisfação. Para que o colaborador atinja o nível de satisfação organizacional, os líderes devem estar atentos ao ambiente organizacional.

Cada vez mais as pessoas procuram empresas com as quais se revejam. A ligação entre os valores dos colaboradores, forma de estar e dinâmicas sociais é transposta para ambiente de trabalho. A este processo aliamos as oportunidades oferecidas pelas organizações que se traduzem de múltiplas formas: plano de carreira definido, plano de desenvolvimento profissional, condições remuneratórias, entre outros. Falamos assim do alinhamento do trabalhador com o clima organizacional e a qualidade de vida potenciada na organização.

O processo de criação de valor e a sua integração com a perspectiva do trabalhador é hoje encarado numa perspectiva dinâmica, de natureza individual e coletiva, associada a questões indexadas ao grau de satisfação dos trabalhadores e a qualidade de vida no trabalho desenvolvida e potenciada pelas organizações (Oliveira, 2014). A cada dia que passa, as empresas procuram novos modelos e formas de adaptar melhorar as condições de trabalho, fatores motivadores e processos organizacionais que potenciem funcionários mais satisfeitos com o ambiente organizacional e com maior capacidade para adaptação à dinâmica externa imposta às organizações. Neste contexto, o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT pode ser utilizado para melhorar e renovar as formas de organização do trabalho de modo que ao mesmo tempo, se consiga melhorar o nível de satisfação do pessoal e também a produtividade do mesmo.

Analisar o modelo QVT vai mais além da mera leitura de teorias propostas por diversos autores, a empresa pode aplicar muitas destas teorias; modelos, mas se os funcionários não virem ações, a empresa voltará a estaca zero. Ao falar da qualidade de vida no trabalho, abordamos o tema do bem-estar laboral e de como este é importante para os colaboradores.

O *Stress* organizacional surge o desgaste emocional que as pessoas são submetidas nas relações com o trabalho é um fator muito importante na determinação de transtornos relacionados ao *Stresse*, como é o caso de depressões, ansiedade, entre outros.

O *Stress* desenvolve se de duas fontes básicas: Atividades físicas e mentais ou ativada emocional. O *euStress* é chamado *Stresse* positivo que acompanha a realização de um objetivo e sua satisfação. O que se considera prejudicial é *diStresse*. O *Stress* transforma se em *diStresse* quando começamos a perceber uma perda dos nossos sentimentos de segurança e adequação.

Diminuir os problemas de saúde do colaborador é sinonimo de aumento de produtividade na empresa. Com a qualidade de vida no trabalho conseqüentemente haverá maior probabilidade de conseguir melhor qualidade de vida pessoal, social e familiar. Aumentando assim a satisfação do colaborador para com o seu trabalho. Muitas entidades desenvolvem programas de controlo de *Stress* visando ensinar os seus colaboradores maneiras de minimizar os efeitos do *Stresse* no trabalho fazendo assim que consigam que o colaborador fique mais satisfeito que por sua vez atinga os seus objetivos.

Nos dias atuais, com a globalização, as pessoas estão sendo obrigadas a atingir elevados níveis de produtividade, sendo pressionadas pela concorrência, que se torna cada vez mais acirrada em vários mercados. Sabe-se que, a cada dia, os clientes estão se tornando mais exigentes e, com isso, as empresas têm que estar mais preparadas para satisfazer suas exigências.

## **1.2 Problema**

A exposição de um problema inicia o ponto de partida da investigação e passa por diversas fases de investigação, sobre as quais investigação literária / teórica onde procuramos ideias, argumentos e opiniões de outros autores, passando depois a uma fase de teste / validação das hipóteses onde se tenta coreender e verificar a veracidade das hipóteses e quais as conclusões que retiramos deste estudo.

O foco desta investigação passa por averiguar se a qualidade de vida no trabalho afeta diretamente a satisfação dos colaboradores com o seu trabalho e qual o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade ao *Stress* esta associado os colaboradores.

- Estudar a evolução da qualidade de vida no trabalho e os elementos associadas a satisfação do colaboradore.
- Validar as características mais importantes da satisfação do colaborador.
- Conferir se o nível de satisfação do colaborador encontra-se relacioanado com o nível de resiliência e grau de vulnerabilidade ao *Stress*

## **1.3 Questões**

As questões que norteiam a investigação são:

1. Quais os factores ou dimensões que determinam a satisfação do trabalho?
2. Quais os fatores ou dimensões da qualidade de vida no trabalho?
3. O nível de resiliência ao *Stress* influencia a satisfação do colaborador com o seu trabalho.

## **1.4** *Objetivos*

A definição dos objectivos decorre das questões de investigação. São objectivos deste estudo:

- Caracterizar os factores da Qualidade de Vida no Trabalho (derivados de AF) tem um efeito positivo e significativo no nível de satisfação global no trabalho.
- Validar a existência de relações entre as características socioculturais dos trabalhadores e o nível de satisfação do trabalho revelado.
- Validar a relação entre a satisfação global no trabalho, nível de resiliência e grau de vulnerabilidade demonstrado pelo trabalhador.
- Caracterizar determinantes e factores que afectam a qualidade de vida no trabalho e satisfação dos trabalhadores.
- Validar o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade ao *Stress* face às características sociodemográficas.
- Relacionar o nível de resiliência e o grau de resiliência ao *Stress* perante o nível de escolaridade de cada colaborador.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**



## 2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

“A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem um elevado impacto no colaborador da organização, sendo que existem inúmeras investigações ao longo do tempo.” (Caçote, 2013, p. 24). O autor menciona numa pequena revisão histórica onde começa por identificar que na abordagem clássica os trabalhadores eram considerados máquinas que tinham de produzir em máxima para obter uma maior produção e lucro. Mais tarde, no séc. XX, a abordagem de Elton Mayo, foca a importância dos trabalhadores para a organização e indica que a QVT influencia a produtividade e o lucro. No entanto é só na década de 70 do séc. XX que as organizações começaram a descobrir o conceito humanista do trabalho, criando os primeiros instrumentos de medida do QVT.

Segundo Chiavenato (1999), a QVT é um fator de grande importância nas organizações, pois esta diretamente relacionada com a maximização do potencial do colaborador. Uma organização que tem como objetivo a máxima eficácia e o bom ambiente organizacional, estuda e adequa elementos como a motivação e satisfação do colaborador assim como a sua segurança e saúde organizacional.

“Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implementar melhorias inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.” (Limongi-França, 2003, p. 296)

Chiavenato (2005) indica que é através das pessoas que se constrói a competência da organização, sendo que os colaboradores são a principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente concorrencial. Este autor defende ainda que, para uma organização utilizar os seus recursos financeiros, materiais e tecnológicos de forma eficaz e eficiente é preciso desenvolver novas competências e conhecimentos, com isto os trabalhadores da organização deixam de ser recursos e passam a ser parceiros do capital da organização.

“O *Stress* organizacional interfere na qualidade de vida, modificando a maneira como o individuo interage nas diferentes áreas da sua vida” (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010, p. 74)

“Para garantir a qualidade de vida no trabalho, a organização tem de se preocupar não apenas com o ambiente físico da organização, mas também com os aspetos

psicológicos e físicos de seus funcionários.” (Carvalho, Martins, Lúcio, & Papandrea, Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações, 2013, p. 23).

Desta forma, a gestão de recursos humanos tem um papel muito importante na estratégia da QVT, tendo como principal finalidade manter a harmonia da cultura organizacional, encontrando um equilíbrio entre o interesse dos colaboradores, com os objetivos da organização. Assim a organização deve ter em consideração aspetos como: cargas de trabalho física, cognitiva e psíquica, assim como riscos físicos, químicos e biológicos, pois estes fatores podem interferirem na saúde do colaborador, que conseqüentemente afeta a produtividade do colaborador na organização, pois se os colaboradores estiverem bem, o seu desempenho organizacional, torna-se maior.

Resumidamente, os mais variados autores definem QVT como a preocupação do bem-estar e saúde dos trabalhadores, na organização. Assim a qualidade relativa às condições da organização tem como objetivos melhorar o ambiente físico e psicossocial do trabalhador, de maneira a melhorar o seu desempenho, resultando uma maior produtividade. “A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.” (Vasconcelos, 2001, p. 80)

De acordo com Michel (2001, p. 89) há algumas condições básicas, para que possa existir mudanças a nível da QVT:

- **Reconhecimento da Necessidade de Mudança** – os colaboradores, devem de sentir a necessidade de melhorar as suas condições;
- **Cooperação nas relações Profissionais inter-hierárquicas** – a comunicação de informação deve ser feita em todas as direções organizações, de forma a evitar ruídos e boatos;
- **Implicação dos Trabalhadores no Processo de Melhoria Contínua** – a empresa deve-se unir, de forma a todos os colaboradores se sentirem a trabalhar juntos em atingir objetivos;
- **Permanente Controlo dos Resultados** – é necessário avaliar se as mudanças estão a funcionar e se é necessário fazer novas adaptações de mudanças e ambiente de trabalho.



Segundo Vargas (2010), a primeira premissa do QVT foi a atribuição de recompensas ao colaborador que mostrasse maior desempenho e qualidade do serviço prestado à organização. Isto iria acabar por influenciar a motivação e satisfação do colaborador face à organização e ao seu próprio projeto laboral.

### 2.1.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Vargas (2010) faz referência a dois modelos explicativos de QVT, sendo eles:

- 1) **Modelo de Hackman e Oldham (1975)** – a QVT neste modelo é uma relação entre o ambiente de trabalho e as necessidades pessoais dos colaboradores, que satisfaz as necessidades do trabalhador aumentando a sua motivação e a sua satisfação perante o trabalho laboral. Este modelo estuda componentes como:
  - **Estados Psicológicos Críticos** – responsabilidade do cargo, qualidade dos resultados do trabalho;
  - **Dimensões da Tarefa** – capacidade do individuo na realização da tarefa, e do significado da tarefa;
  - **Resultados Pessoais e de Trabalho** – motivação do colaborador e satisfação no trabalho realizado, autonomia e feedback.
  
- 2) **Modelo de Walton (1973)** – é um modelo baseado em oito dimensões da qualidade de vida no trabalho:
  - **Compensação Justa e Adequada** – a renumeração do colaborador, deve estar de acordo com as funções que este desempenha;
  - **Condições de Trabalho** – referentes às condições físicas e ambientais laborais, que engloba a segurança e saúde do colaborador;
  - **Oportunidade de Desenvolvimento de Capacidades** – o colaborador deve ter autonomia na realização da tarefa,

incentivando o uso das competências individuais, existindo um aproveitamento do capital humano.

- **Oportunidade de Crescimento** – a organização deve proporcionar avanço e desenvolvimento de carreira ao colaborador, no entanto este também se deve demonstrar interessado no crescimento pessoal e organizacional;
- **Integração Social** – o ambiente organizacional deve se basear em igualdade entre todos os colaboradores, respeito pela escala hierárquica, espírito de equipa e boas relações interpessoais;
- **Constitucionalismo Organizacional** – consiste no respeito das normas e procedimentos da organização e dos direitos e obrigações do colaborador;
- **Equilíbrio** - é necessário a existência de equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do colaborador, é fundamental uma boa gestão de horários de trabalho;
- **Relevância Social** – relacionado com a imagem da organização na sociedade, responsabilidade social pelo ambiente e qualidade de produto / serviços, assim como são valorizadas as boas práticas de emprego e administração eficiente e eficaz.

Para além dos dois modelos anteriores, Caçote (2013) defende um outro Modelo:

- 3) **Modelo de Werther & Davis (1983)** – defendem que a QVT nasce da eficácia e complexidade das funções o que permite que o colaborador desenvolva novas competências. Este modelo é baseado no modelo de Walton. Esta eficácia dos colaboradores depende de fatores:
  - **Organizacionais** (objetivos de trabalho, bom ambiente organizacional);
  - **Ambientais** (inovação tecnológica, fatores socioculturais, legislação);
  - **Comportamentais** (eficiência, autonomia e feedback).

Segundo Caçote (2013), a QVT torna-se um conjunto de diversos fatores, que tem como objetivo a potencialização das organizações, promovendo o bem-estar dos colaboradores, satisfazendo as necessidades do colaborador e da organização, aumentando a sua eficácia e eficiente na organização.

“...O aumento da mão-de-obra qualificada, a eliminação de atitudes discriminatórias no contexto de trabalho, o respeito pela dignidade individual, a liberdade de expressão e a aplicação das capacidades e conhecimentos, a segurança no trabalho, a presença de organismos que defendem os interesses dos profissionais, a existência de espaço para a formação e progressão na carreira profissional, a oportunidade de aumentar as qualificações, a concretização dos objetivos individuais e organizacionais, a segurança e saúde do indivíduo no trabalho, o reconhecimento dos resultados concretizados, a participação ativa dos trabalhadores nas tomadas de decisões, a existência de um clima de trabalho sincero, participativo, colaborante e de ajuda mútua, as boas condições de trabalho e a oportunidade de realização de atividades de lazer...” (Caçote, 2013, p. 27)

## **2.1.2 Bem-estar Laboral e o *Stress***

### **2.1.2.1 O Bem-estar Laboral**

A investigação sobre o tema bem-estar surge de áreas que estão relacionadas com o indivíduo, como é o caso da psicologia, da sociologia e das ciências da saúde. Segundo Gonçalves (2013) é o bem-estar é um estado de satisfação emocional, mental e físico que faz com que o ser humano se sinta completo e de bem com a vida. O bem-estar do individuo esta relacionado com sociedade e com o trabalho com o qual ele interage diariamente

“A saúde social (bem-estar social) é aquela resposta ou ajustamento as exigências do meio, e depende fundamentalmente das condições socioeconómicas do agrupamento humano onde se vive, da distribuição da riqueza circulante, da oportunidade que se oferece ao indivíduo para que tome parte no esforço organizado da comunidade. “ (WHO, 2016)

A autora Nunes (2015), enuncia: Ryan e Deci (2001, 2008), que existem duas teorias base sobre o Bem-Estar:

- **Bem-Estar Subjetivo** – associado a uma perspetiva Hedónica, ou seja, Felicidade, o bem-estar é a busca pelo prazer evitando a dor. Ex.: Satisfação Geral com a Vida e Afeto Positivo;
- **Bem-Estar Psicológico** – associado a uma perspetiva Eudaimónica, ou seja, o bem-estar foca-se na autor-realização e no nível em que o indivíduo se encontra em pleno funcionamento das suas capacidades. Ex.: Relações positivas com outros indivíduos, Autonomia; Propósito de Vida, Crescimento Pessoal.

“O bem-estar deve ser considerado como a junção entre o afeto positivo, a vitalidade e a satisfação global para com a vida, o que alia as correntes hedónica e Eudaimónica, contribuindo para a noção multidimensional de bem-estar.” (Nunes, 2015, p. 9) A nível laboral, o bem-estar está relacionado com a promoção de qualidade de vida no Trabalho, protegendo a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

A autora Nunes, baseia-se em: (Jahoda, 1981) quando este indica que o bem-estar laboral se baseia em 6 funções psicossociais do trabalho: Motivação positiva para o trabalho; Realização Individual; Estruturação da Identidade; Definição do Estatuto Social; Realização de atividade estruturada Meios da organização do tempo e das relações sociais.

Nunes (2015) baseada em (Warr, 2002) define, o conceito de bem-estar laboral como a apreciação positiva do trabalho em todas as suas dimensões, onde inclui aspetos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. Para Warr (2002) as principais componentes do bem-estar no trabalho, são:

- 1) Oportunidade de controlo pessoal (autonomia e tomada de decisão);
- 2) Oportunidade de uso das suas competências / habilidades;
- 3) Metas geradas pelo contexto (exigências de trabalho e responsabilidades);
- 4) Diversidade de tarefas realizadas em contexto de trabalho;
- 5) Clareza de ambiente (reconhecimento do trabalho);
- 6) Relacionamento interpessoal;
- 7) Recursos financeiros resultantes do trabalho;
- 8) Segurança física gerada pelo ambiente organizacional;
- 9) Apoio da chefia;
- 10) Oportunidade de evolução na carreira;
- 11) Justiça Organizacional;
- 12) Posição social da função desempenhada.

### **2.1.2.2 Modelos Teóricos Explicativos**

Existem várias investigações sobre o Bem-estar laboral e consequentemente alguns modelos explicativos que visam identificar formas de alcançar o bem-estar laboral. Segundo Gonçalves (2013) os modelos teóricos baseiam-se na conceptualização do *Stress* Organizacional, onde o individuo interage com o ambiente organizacional, ou seja, os vários modelos validam a hipótese de que o bem-estar de saúde do individuo está relacionada com o seu ambiente organizacional.

Os modelos apresentados tendem a identificar agentes *Stressores* organizacionais e a encontrar formas de os reverter, tornando o ambiente organizacional mais seguro e saudável, criando um bem-estar laboral e um aumento de satisfação do colaborador.

Tabela 1 – Resumo dos Modelos Teóricos Explicativos – Baseado em: (Nunes, 2015) e (Gonçalves, 2013)

<b>Modelo/ Teoria</b>	<b>Conceitos chave</b>	<b>Autores</b>
<b>Modelo das Características da Função</b>	Variedade de Competências Identidade de Tarefas Autonomia	Hackman e Oldham (1975; 1980)
<b>Teoria da Conservação dos Recursos</b>	Recursos Espirais de perda e ganhos	Steven Hobfoll (1989)
<b>Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa</b>	Norma da reciprocidade Desequilíbrio Esforço Recompensas	Johannes Siegrist (1996)
<b>Teoria Ajustamento Indivíduo-Ambiente</b>	Desajustamento Ajustamento objetivo e subjetivo Discrepância indivíduo-ambiente	John French (1982; 1998) Robert Caplan R. Van Harrison Jeffrey Edwards
<b>Modelo Vitamínico</b>	Efeito constante e decréscimo adicional Bem-estar psicológico ou afetivo Competência Autonomia	Peter Warr (1987)
<b>Modelo de Exigências-Controlo no Trabalho</b>	Exigência Controlo Aprendizagem Atividade e Tensão Laboral	Robert Karasek (1979)
<b>Modelo Geral</b>	Caraterísticas Pessoais Caraterísticas Organizacionais Relações interpessoais	French e Kahn (1962) Citado por: Kahn e Byosiere (1991)
<b>Modelo Exigências Recursos Laborais</b>	Recursos Laborais Exigências Laborais Processo de Deterioração Processo Motivacional	Wilmar Schaufeli Arnold Bakker Evangelia Demerouti (2001, 2004, 2007)
<b>Modelo de Bem-Estar Normativo</b>	Variáveis de personalidade Satisfação dos indivíduos	Lent (2004)
<b>Modelo RED</b>	Recursos Pessoais Exigências Ameaçadores Exigências Desafiantes	Marisa Salanova (2007)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Não podemos afirmar que existe um único modelo, mais eficaz que outro, pois estes modelos identificam vários aspetos importantes para o bem-estar laboral e também não podemos esquecer que as organizações são diferentes e que dependem da área de atividade de trabalho de cada organização.

Ainda relacionado com o bem-estar laboral, Nunes (2015) defende que este é baseado em três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional efetivos, ou seja, quando o funcionário sente vínculos afetivos positivos com o trabalho ele está satisfeito e envolvido com a organização empregadora o que faz com que esteja comprometido com o ambiente organizacional.

Nunes (2015) distingue ainda que o envolvimento com o trabalho é o grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta a sua autoestima e a Satisfação no trabalho é um estado emocional positivo que resulta do trabalho realizado pelo funcionário.

### **2.1.2.3 Organização Saudável**

Para Gonçalves (2013) uma organização que desenvolva os seus recursos de forma a potencializar o trabalho saudável, promovendo a motivação e a aprendizagem entre os seus colaboradores, acaba por desenvolver um bom ambiente organizacional, o que consecutivamente origina um bem-estar laboral.

“O conceito de organização saudável alarga a visão tradicional para a relação entre o trabalhador e a organização, como por exemplo, desconcentrando a ideia de que a organização tem que ser gerida apenas com preocupações financeiras, e ao deslocar a responsabilidade do *Stress* e das doenças laborais, bem como a sua prevenção e intervenção do indivíduo isolado.” (Gonçalves, 2013, p. 83)

## 2.2 Satisfação do Colaborador

No mundo atual, uma organização de sucesso é aquela que enfrenta os desafios de forma efectiva e eficiente, mas acima de tudo é uma organização com um ambiente saudável. Diversos autores consideram que um ambiente organizacional saudável provem da satisfação que os seus colaboradores colhem do seu trabalho. A satisfação laboral é representativa de quando o colaborador obtêm experiencias positivas ao realizar o seu trabalho e sente que as suas expectativas foram superadas positivamente.

“Satisfação no trabalho pode ser definida como 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 da satisfação extrema à insatisfação extrema...” (PEREIRA, 2005, p. 20) cita George e Jones (1999).

Segundo Pereira (2005) os sociólogos descrevem o nível de satisfação no trabalho funciona como um indicador do grau de integração dos trabalhadores com a organização em que se encontram, já os gestores tem o objetivo determinar técnicas de gestão que tendem criar forças motivadoras e satisfeitas.

De acordo com Spector (2003) a satisfação no trabalho pode ser definida como uma variável de atitude que reflete o grau de satisfação que o colaborador sente em relação ao seu trabalho. O autor distingue que a satisfação pode ser global (relacionada com o trabalho em geral) ou então uma satisfação de facetas (relacionada com aspetos do trabalho: condições de trabalho, benefícios, recompensas, entre outros). O autor defende que a satisfação do trabalho contribui para a diminuição de problemas relacionados com a medicina laboral (stress, absentismo). Podemos associar que a satisfação no trabalho gera um aumento de produtividade e um baixo absentismo o que leva a que o colaborador se comprometa com a organização.

Segundo Chiavenato (2003), as condições de trabalho vão muito mais além do que o incentivo salarial. É um conjunto de condições de trabalho que garantem a segurança e o bem-estar do colaborador. Isto é: boas condições físicas de trabalho (instalações, ferramentas, iluminação, limpeza entre outros), bom relacionamento com os colegas e chefias.



Pereira (2005) menciona Spector (1997) onde indica três razões sobre a importância da avaliação da satisfação no trabalho, sendo eles:

1. Organizações dirigidas por valores humanitários – desta forma a organização respeita e honra os valores dos seus colaboradores, sem perder de vista os seus objetivos organizacionais;
2. Medição do Grau de Disfunção – ou seja entender se o que a organização pretende dos colaboradores esta em concordância com aquilo que os colaboradores esperam da organização;
3. Tomada de Decisão – a satisfação no trabalho é um indicador do funcionamento das diferentes áreas operacionais da organização, assim é mais fácil identificar as áreas onde é necessário melhorar para a construção de um ambiente organizacional mais uniforme e objetivo.

### 2.2.1 Causas e Consequencias da Satisfação do Colaborador

Segundo Pereira (2005) a satisfação no trabalho é o resultado da forma como os colaboradores percebem um conjunto de aspectos que estão relacionados com o trabalho direta ou indiretamente.

Na seguinte figura podemos ver que ao aumentar os determinantes positivos, os determinantes negativos diminuem o que resulta numa satisfação no trabalho, onde os colaboradores se sentem motivados aumentando o seu desempenho e compromisso.

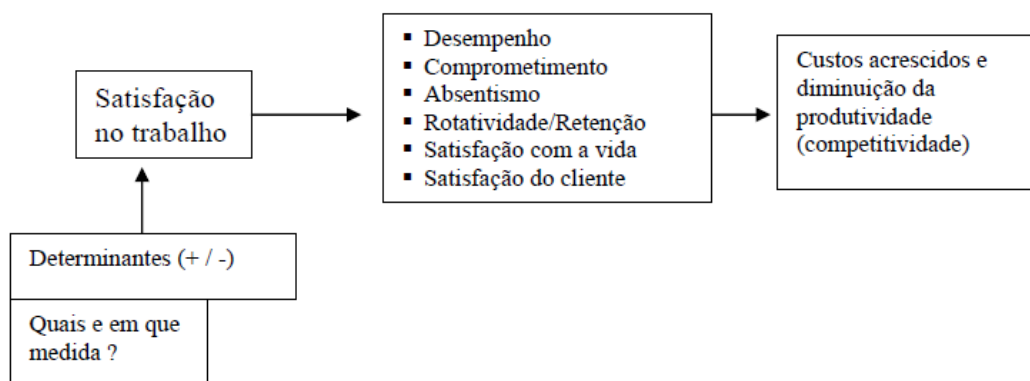


Figura 1 - Esquema geral das implicações da Satisfação no Trabalho - (PEREIRA, 2005, p. 23)

### 2.2.1.1 Determinantes da Satisfação no Trabalho

Pereira (2005) menciona Spector (1977) na distinção dos determinantes da satisfação no trabalho. Sendo que estes podem ser divididos em Causas Pessoais e em Causas Organizacionais. As causas pessoais derivam de fatores associados ao indivíduo em si, enquanto as causas organizacionais derivam de fatores relacionados com o ambiente organizacional.

Tabela 2 - Determinantes da Satisfação no Trabalho

Determinantes da Satisfação no Trabalho	
Causas Pessoais	Causas Organizacionais
Fatores Demográficos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Idade;</li><li>• Genero;</li><li>• Habilitações Literárias;</li><li>• Habilitações profissionais;</li><li>• Entre outros.</li></ul>	Ambiente Organizacional
	Remuneração mensal
	Perpetivas de Carreira
	Qualidade de Vida no Trabalho
Diferenças Individuais: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afeto positivo;</li><li>• Locus de controlo;</li><li>• Modo de estar na vida.</li></ul>	Higiene e Segurança no Trabalho
	Formação Profissional
	Carga Horária
	Estilos de Liderança

Fonte: Elaborado pelo autor – Baseado em Pereira (2005)

O autor Robbins (2002) refere que um alto índice de rotatividade resulta numa maior insatisfação para os colaboradores, pois estes não se sentem parte íntegra da empresa e aumenta os custos de recrutamento empresariais, o que causa uma rotura na eficiência da organização. A rotatividade pode ser vista como aspeto positivo na organização, quando estas criam oportunidades de substituição de uma pessoa por outra com mais motivação, mais capacidade e maior desempenho.

A seguinte Pirâmide das Necessidades oferece uma perspectiva hierárquica de análise das principais necessidades e expectativas do ser humano dentro e fora do seu local de trabalho e está relacionado com a satisfação do colaborador com o seu trabalho.

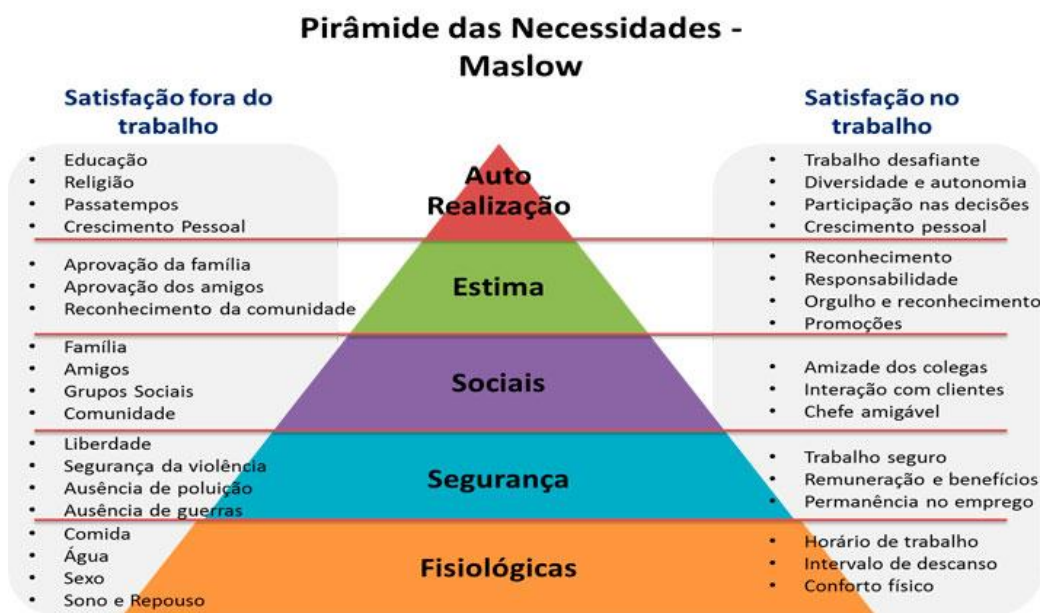


Figura 2 - Pirâmide das Necessidades – Maslow – Fonte: (Andrade, 2017)

Ao analisarmos a pirâmide, podemos identificar que os colaboradores necessitam de ter um bom conforto físico, um trabalho seguro e uma remuneração justa, estas são as necessidades básicas da satisfação de um colaborador. Depois destas necessidades satisfeitas, o colaborador precisa de incentivos que o motivem a desempenhar melhor as suas funções, nomeadamente a segurança no trabalho e progressão de carreira. Depois de atingir este patamar é necessário que o colaborador se sinta integrado na organização, pois mesmo que a organização lhe ofereça boas condições salariais, o colaborador pode não se sentir parte da organização o que leva a este se sentir frustrado e não consiga desempenhar as funções.

A satisfação e a motivação de um colaborador são dois impulsionadores importantes no dia-a-dia de trabalho do colaborador, no entanto são conceitos diferentes. Entende-se como satisfação no trabalho quando as pessoas gostam do seu trabalho e se sentem felizes por irem para o seu trabalho, mas a satisfação do colaborador, vai muito mais além.

“A motivação no trabalho traduz-se no desenvolvimento de comportamentos esforçados e persistentes por parte do colaborador, no sentido de alcançar determinados resultados, enquanto a satisfação com o trabalho resulta de uma avaliação subjetiva das condições do trabalho e dos resultados.” (Ramos, 2009, p. 49)

A intenção das organizações com boas práticas é aumentar a satisfação de forma a deixar todos os colaboradores satisfeitos, onde se possam sentir parte importante da organização, motivando-os a exercer um melhor desempenho laboral, criando assim um bom clima organizacional. Dos vários autores retem-se que a satisfação no trabalho é uma reação emocional positiva que os colaboradores obtêm ao realizarem o seu trabalho, consecutivamente é u contribuinte para a satisfação geral na vida do individuo.

## **2.2.2 Motivação do Colaborador**

Chiavenato (1999), acredita que um funcionário motivado tem uma maior capacidade para desempenhar as suas funções laborais, obtendo melhores resultados, desta forma a organização deve investir nos seus funcionários proporcionando uma maior motivação e satisfação do colaborador.

Podemos explicar que motivação é o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano. Portanto motivação pode ser definida como um motivo que leva a ação é tudo aquilo que leva a pessoa a determinado comportamento.

A maioria dos autores considera a motivação humana como um processo psicológico estreitamente relacionado com o impulso ou com a tendência a realizar com persistência determinados comportamentos. A motivação no trabalho, por exemplo, manifesta-se pela orientação do empregado para realizar com presteza e precisão as suas tarefas e persistir na sua execução até conseguir o resultado previsto ou esperado.

Ligada há motivação e analisando a motivação do individuo temos por base o ciclo motivacional (figura a baixo), este mostra, que inicialmente o individuo encontra se numa fase de equilíbrio, ou seja sente-se satisfeito a nível geral (pessoal, trabalho e social), por alguma razão sente necessidade de algo, isto é, sente que falta algo para o seu bem-estar,

gerando assim uma tenção. Procura encontrar um impulso que o faça agir para satisfazer a sua necessidade. Neste percurso pode ou não encontrar impulsos que o façam sentir se motivado para alcançar o seu objetivo. Quando o individuo alcança o objetivo, consegue satisfazer a sua necessidade logo faz com entre de novo num estado de equilíbrio.

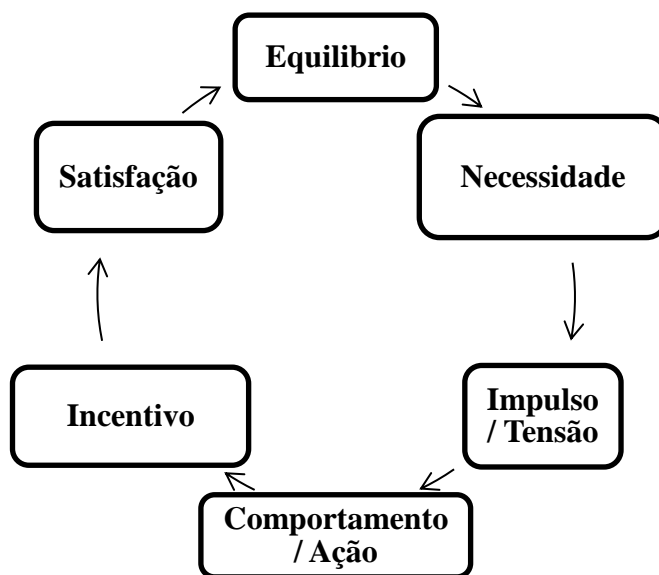


Figura 3 - Etapas do Ciclo Motivacional – Fonte: Elaborado pelo autor.

Deve-se levar em consideração a existência das diferenças individuais e culturais de cada pessoa quando se fala em motivação. O que é bom para uma pessoa pode não ser necessariamente para outra, e o que interessa a uma pessoa em determinada época pode não a interessar depois de algum tempo. Há sempre um componente subjetivo na motivação.

A influência administrativa sobre os funcionários exige uma eficaz liderança e uma contínua motivação da equipa, funcionando como impulsionador do comportamento humano. Logo, a administração deve procurar o que motiva o funcionário e criar um ambiente que possibilite a satisfação individual de necessidades e objetivos organizacionais.

Os funcionários são motivados acima de tudo pela qualidade do seu trabalho e pelas relações que lhes dão apoio no trabalho.

## **2.3 O *Stress***

### **2.3.1 Conceito de *Stress***

O termo *Stress* tem ganhado alguma popularidade nos últimos anos, muitas das vezes usadas sem a noção do verdadeiro significado, ou sem consciência de tudo o que pode envolver e interferir, desta forma tende-se a desvalorizar o significado da palavra e tudo aquilo que o *Stress* envolve e pode afetar.

“A palavra *Stress* deriva do verbo latino *stringere*, *stringo*, *strinxi*, *strinctum* que significa apertar, comprimir, restringir.” (Miranda, 2011, p. 5) De acordo com Teixeira (2010), o conceito de *Stress* surge no século XIV, onde se encontra associado à adversidade ou dificuldades, no entanto com o passar do tempo, o *Stress* ganhou diferentes definições relativas às suas áreas de estudo.

Atualmente o *Stress* expressa um conjunto de perturbações psíquicas e fisiológicas, provocadas por diversos agentes que prejudicam e / ou impedem a realização normal das tarefas dos indivíduos.

A autora Miranda (2011), indica que no ano de 1926, o médico Hans Selye, introduz o termo *Stress* na área da saúde para designar um conjunto de reações específicas que Selye encontrou em vários pacientes com diversas patologias. No ano de 1936 Selye define a reação de *Stress* como um Síndrome Geral de Adaptação (SGA), na qual o organismo demonstra reações diferentes a estímulos diferentes, voltando posteriormente ao estado de homeostasia que possui normalmente.

#### **2.3.1.1 *Stress* como Resposta do Organismo**

O autor Selye (1976) definiu *Stress* como uma reação do organismo que ocorre perante situações que exigem adaptações além do limite do organismo. Este termo foi introduzido na área da saúde para indicar a resposta de um organismo a um fator de *Stress*.

Para a área da medicina, o *Stress* pode ser considerado uma resposta fisiológica a alguma coisa que aconteceu e deixa o ser humano ameaçado, perturbando assim o seu equilíbrio.

Lipp & Malagris (2001) afirmam que o *Stress* é uma resposta complexa do organismo, que envolve reações físicas, psicológicas, mentais e hormonais, causadas pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é confrontado com uma situação que o perturbe emocionalmente.

Para Silva (2012), o *Stress* é como uma resposta do organismo, quando este se encontra afetado por agentes *Stressores* ou situações ameaçadoras. Desta forma o organismo tem de se adaptar à nova situação, o que faz com que o corpo desencadeie reações hormonais, de forma a reestabelecer o equilíbrio do organismo.

### **2.3.1.2 *Stress como Estímulo ao Organismo***

De acordo com os autores (Margis, Picon, Cosner, & Silveira, (2003), o termo *Stress* é gerado pela percepção de estímulos que provocam a excitação emocional, que leva a uma perturbação da homeostasia hormonal, originando um processo de adaptação que provoca um aumento da adrenalina, trazendo como consequência distúrbios psicológicos e fisiológicos.

Esta abordagem avalia como a importância dos acontecimentos do quotidiano podem ou não se tornar agentes *Stressores*. Nesta sucessão de ideias Serra (2011) desenvolveu a Escala de Avaliação do Reajustamento Social que explica que os acontecimentos que causem mudanças no contexto social do indivíduo, podem ser considerados agentes *Stressores*.

### **2.3.1.3 *Modelo Transacional de Lazarus***

Este modelo foi desenvolvido por Lazarus & Folkman (1984), onde se defende o *Stress* como uma resposta multidimensional que envolve aspetos fisiológicos, comportamentais e cognitivos.

Desta forma o *Stress* deixa de ser considerado estímulo ou resposta e passa a ser visto como uma relação entre o indivíduo e o ambiente envolvente, e que dependentemente da intensidade do acontecimento pode ou não gerar *Stress*.

Os autores Muniz, Primi, & Miguel (2007) defendem que o *Stress* é o desgaste do organismo e pode causar emoções positivas ou negativas. As fontes de *Stress* podem ser internas (criadas pelo próprio indivíduo e estão relacionadas com a personalidade do indivíduo) ou então fontes externas (eventos que ocorrem na vida do indivíduo).

Não podemos esquecer que o Ser Humano é um indivíduo único, com as suas próprias características e com uma identidade pessoal, desta forma, um grupo de indivíduos que esteja perante a mesma situação, podem demonstrar reações diferentes à mesma situação. Em relação aos agentes *Stressores*, acontece a mesma situação, nem todos os indivíduos reagem da mesma maneira ao mesmo agente *Stressor*.

Os autores Brugger, Santos, Couto & Negrão (2010) indicam que o agente *Stressor* pode desencadear diferentes respostas, dependendo da forma como o indivíduo reage perante estes, desta forma o *Stress* pode ser considerado positivo ou negativo, conforme a reação individual.

### 2.3.2 **DiStress e EuStress**

De acordo com Muniz, Primi & Miguel (2007), para além de todos os aspetos negativos do *Stress*, este é fundamental para o organismo, pois pode proporcionar um aumento do desempenho das funções orgânicas e psíquicas dos indivíduos, aumentando a sua criatividade e desempenho de atividades.

Desta forma podemos identificar dois tipos de *Stress*:

- Stress Positivo – **EuStress** – este tipo de *Stress*, ajuda o indivíduo a manter-se focado em alcançar um objetivo, pode ser um estimulante de concentração.
- Stress Negativo – **DiStress** – este tipo de *Stress*, surge da carga excessiva de atividades que o indivíduo tem de realizar, ficando sem tempo para praticar o seu próprio lazer.



Tabela 3 - Quadro Síntese - Definições entre *EuStress* & *DiStress*

<b>Autor / Definição</b>	<b><i>EuStress</i></b>	<b><i>DiStress</i></b>
(Selye, 1976)	<i>Stress</i> positivo que melhora o funcionamento do individuo. Emite sentimentos positivos e faz o individuo sentir-se bem com ele próprio.	<i>Stress</i> Negativo é um <i>Stress</i> que o individuo não consegue resolver sozinho. Nota: Selye denominava como: Angústia ou Aflição.
(Rossi, 1994)	Causado pelas coisas excitantes que acontecem em nosso quotidiano.	É causado pelas frustrações e problemas diários.
(Limongi-França & Rodrigues, 2005)	É o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspeto positivo de lidar com pressão. O individuo consegue vencer desafios.	É o rompimento do equilíbrio biopsicossocial, por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, realização pessoal e resultados.
(Pina, Cunha, & Rego, 2007)	O <i>Stress</i> bom é estimulante e revigorante. O <i>Stress</i> bom corresponde, ao nível intermédio da curva de <i>Stress</i> .	O <i>Stress</i> mau é aquele que ultrapassa a capacidade psicológica ou fisiológica para repor a homeostasia. Tanto a monotonia como a sobrecarga são apresentadas como fontes de <i>Stress</i> negativo.
(Brugger, Santos, Couto, & Negrão, 2010)	O individuo apresenta uma resposta positiva, face ao agente <i>Stressor</i> . Predomina a emoção de alegria, há um aumento de concentração e emoções controladas, o que leva a um sentimento de confiança e prazer.	O individuo apresenta uma resposta negativa, face ao agente <i>Stressor</i> . Sente-se ansiedade, medo, raiva e frustração de falha de realização pessoal. O individuo fica confuso.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A autora Rossi (1994), refere que embora o *EuStress* e o *DiStress* provoquem reações emocionais completamente diferentes, fisiologicamente tem respostas idênticas.



Figura 4 - Curva dos Tipos de *Stress* – Fonte: (Limongi-França & Rodrigues, *Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática*, 2005) citado por: (Assis, 2012)

### 2.3.3 Agentes *Stressores*

Os agentes *Stressores* são situações que desencadeiam o *Stress* ao indivíduo. Desta forma os autores Barlow & Durand (2008), afirmam que não é possível estudar o *Stress*, sem avaliar o conceito de Agente *Stressores*, pois é este último que indica o acontecimento que faz com que o indivíduo, tenha uma reação e adaptação á nova situação.

Myers (1999) indica que as mudanças significativas de vida do indivíduo, problemas do dia-a-dia e o sentimento de perda do controle de vida pessoal, são alguns dos agentes *Stressores* que mais influenciam o *Stress*.

O autor Serra (2000), defende que os agentes *Stressores* estão relacionados com os aspetos individuais de cada indivíduo, de acordo com a maneira que cada um reage às pressões do dia-a-dia. Posto isto, é fundamental respeitar os aspetos sociais e culturais de cada ser individual. É comum que os agentes *Stressores* sejam externos ao indivíduo, podem ser gerados por problemas familiares, organizacionais, problemas económicos ou sociais.

No ano de (2002), o autor Robbins, reconhece três agentes *Stressores*, mais comuns do *DiStress*:

- 1) **Agente Stressor Ambiental** – incertezas causadas pelo âmbito económico, político, tecnológico e social;
- 2) **Agente Stressor Organizacional** – exigências do dia-a-dia laboral, responsabilidades de tarefas e relações interpessoais;
- 3) **Agente Stressor Individual** – problemas familiares, educação dos filhos e dificuldades económicos, afetam a estabilidade da personalidade individual.

De acordo com Barlow & Durand (2008), os Agentes *Stressores* dependem do grau da sua nocividade e do tempo que o individuo necessita para a realização do processo de adaptação. Os autores classificam os agentes *Stressores* em quatro categorias:

- 1) **Agente Stressor Biográfico Crítico** – quando o individuo tem uma reestruturação da sua situação de vida, provocando uma reação afetivo-emocional de longa duração, como o caso de nascimento de filhos, casamentos ou desemprego;
- 2) **Agente Stressor Traumático** – são acontecimento biográficos críticos, muito mais intensos que ultrapassam a capacidade de adaptação do individuo, como exemplo de acidentes graves e morte de familiares;
- 3) **Agente Stressor Quotidianos** – são acontecimento do dia-a-dia, que são desgastantes e que interferem no bem-estar do individuo, como a situação financeira e as preocupações familiares;
- 4) **Agente Stressor Crónicos** – quando uma situação se repete por longos períodos de tempo e que são experiencias repetidamente *Stressantes*, como exemplo o excesso de trabalho e a pressão do dia-a-dia.

Mais tarde o autor Ballone (2015), identifica três tipos de Agentes *Stressores*, sendo eles:

- 1) **Agente Stressor Físico / Sensorial** – existe um contacto direto com o organismo do individuo, como é exemplo de mudanças de temperatura, cheiros, lesões corporais ou esforços físicos;
- 2) **Agente Stressor Psicológico** – quando o sistema nervoso central, é ativado sem contacto físico com o organismo do individuo, são exemplos, o falecimento de familiares, acontecimentos importantes como casamentos, divórcios ou então problemas do dia-a-dia, que se prolongam por longos períodos de tempo;
- 3) **Agente Stressor Infecioso** – quando um vírus, fungo, bactéria ou parasita entra em contacto com o organismo e infeta o individuo, o que induz uma libertação de Citocinas (proteínas reguladores do sistema imunológico).

Independentemente de qual seja o agente *Stressor*, não nos podemos esquecer, que cada pessoa é única e reage a cada agente *Stressor* de maneira diferente, relativamente com a sua personalidade.

A personalidade individual é muito importante, pois é o resultado das experiencias, momentos e sentimentos que o individuo experimentou até ao momento.

#### **2.3.4 Sintomas de *Stress***

As autoras Lipp & Malagris (2001), indicam que as reações ao *Stress* podem desencadear não só sintomas físicos, mas também sintomas psicológicos e emocionais que podem modificar significativamente a qualidade de vida individual e social do individuo.

Ao longo dos anos, inúmeros autores (Rossi, 1994; Lipp & Malagris, 2001; Teixeira, 2010; Silva, 2012; Ballone, 2015; entre outros) concordam com estes dois tipos de *Stress*, enumerado variados tipos de sintomas, como podemos verificar no quadro resumo.

- **Sintomas de Stress Emocional** – relacionado com o estado psicológico do individuo.
- **Sintomas de Stress Físico** – comportamentos físicos, gerados pelo *Stress*.

Tabela 4 - Quadro Síntese de Sintomas de *Stress* Emocional vs. Sintomas de *Stress* Físico

<b>Sintomas</b>	
<b><i>Stress</i> Emocional / Psicológico</b>	<b><i>Stress</i> Físico</b>
Cansaço Mental	Sensação de Cansaço
Perda de Memória	Dores Musculares
Falta de Concentração	Dores de Barriga
Apatia e Desânimo	Azia
Ansiedade	Tonturas e Náuseas
Preocupação Excessiva	Tiques Nervosos (ex.: roer as unhas)
Alterações de Humor (mau humor)	Perturbações no Sono e Alimentação
Irritabilidade Excessiva	Alterações Colesterol e Triglicerídeos
Incapacidade de Relaxar	Dores de Cabeça e Peito
Sentimento de Solidão e Isolamento	Alergias
Depressão ou Tristeza	Queda de cabelo
Evitar Responsabilidades	Herpes
Relaxar através de Vícios (Tabaco; Álcool; Drogas)	Taquicardia (frequência cardíaca elevada)

Fonte: Elaborado pelo autor

### 2.3.5 Fases / Estágios do *Stress*

De acordo com as autoras Camelo & Angeram (2004, p. 15) citam Selye: “o *Stress* produzia reações de adaptação e defesa de organismo, quando este se encontrava perante uma causa de *Stress*, com estas observações o autor chegou à conclusão da existência de uma Síndrome Geral de Adaptação (SGA), que pode ser designada como o conjunto de todas as reações gerais do organismo que acompanham a exposição prolongada da causa de *Stress*.”

O SGA é caracterizado por três fases:

- 1) **Fase de Alarme** – o organismo sente algum tipo de perigo, (causa de *Stress*), desta forma o organismo tenta se proteger, se o individuo, conseguir equilibrar os sintomas, o organismo adapta-se à situação. Caso contrario, o organismo entra na 2ª fase;
- 2) **Fase de Resistência** – quando o organismo continua em *Stress*, começa a consumir energias corporais, ou seja, começa a concentrar as reações internas em determinadas partes do corpo, pode ser chamado de Síndrome de Adaptação Local (SAL);
- 3) **Fase de Esgotamento ou Exaustão** – devido ao organismo continuar em *Stress*, fica esgotado pelo excesso de consumo de energia corporal, pode ocorrer falências nos órgãos que foram afetados pelo SAL, depressões, entre o aparecimento de outras doenças.

No ano de (1994), os autores Lipp e Guevara, ao realizar, um estudo sobre Sintomas de *Stress*, identificaram uma nova fase de *Stress*. Esta fase, é chamada de Quase-exaustão, pois encontra-se entre as fases de resistência e exaustão, sendo caracterizada pelo enfraquecimento do organismo do individuo, devido a não estar a adaptar-se à causa de *Stress*, assim surgem doenças físicas e psíquicas, no entanto, não são tão graves como na fase de exaustão.

## 2.4 *Stress Organizacional*

O trabalho é um dos meios de sobrevivência, do indivíduo. Atualmente, as pessoas passam a maior parte do dia a trabalhar, para além do horário mínimo de trabalho laboral que tem de realizar para ganhar o seu sustento, as pessoas não trabalham só nas organizações. Quando chegam a casa, tem outros afazeres que diminuem o tempo de descanso e diversão de cada indivíduo.

Segundo Kanaane (1995), o trabalho sempre esteve no meio das comunidades, no entanto o trabalho é algo limitado pelas condições sociais. Visto que uma organização contém indivíduos a trabalhar em conjunto, o conflito e as tomadas de decisão importantes podem originar o *Stress*. Segundo Lipp (1998) o *Stress* nas organizações pode produzir efeitos negativos como a fadiga, tensão muscular que pode aparecer não só quando ocorre uma experiência trágica, inclusive mudanças de emprego, trabalho excessivo; pressão constante no trabalho, exigências ocupacionais exageradas entre outros fatores.

A Organização Mundial de Saúde (OMS, 2001) confirma que a nível de doenças profissionais, o *Stress* organizacional encontra-se em segundo lugar originando perturbações físicas e psicológicas nos indivíduos. A doença que se encontra em primeiro lugar são os problemas cardiovasculares, sendo que estes também são provocados pelo *Stress* organizacional.

Vaz Serra (2005) indica que o *Stress* profissional é um dos termos mais utilizado nos últimos anos, devido às consequências quer a nível individual e organizacional, pode ser considerado um dos principais problemas do século XXI.

Segundo a autora Pinto (2005), na união europeia, o *Stress* é o segundo maior problema de saúde relacionado com a profissão. Pode surgir em todo o tipo de organizações e a principal causa do *Stress* é a falta de controlo organizacional.

Os autores Brugger, Santos, Couto, & Negrão (2010), apontam o início do *Stress* organizacional com o início da Revolução Industrial. É nesta altura que uma grande parte da população deixa a vida do campo e começa a trabalhar nas novas indústrias fabris, passando a viver nas cidades. Nesta sucessão de eventos as pessoas são confrontadas com

uma carga horária de trabalho mais elevada, diversidade de problemas, cronometração de produtividade, opressão de encarregados e o desconforto de enfrentar algo novo, o que causa um grande impacto na vida das pessoas.

De acordo com Martins (2011) o *Stress* organizacional cria-se através da insatisfação por parte dos colaboradores, quando sentem que o trabalho não satisfaz as suas necessidades de realização profissional, quando não vai ao encontro dos seus valores ou quando o colaborador entende que não é recompensado adequadamente pelo seu esforço.

No entanto segundo a autora Rossi (Rossi, 1994, p. 39): “na vida diária dos profissionais, a sobrecarga de *Stresse* é aceite como rotina. Alguns acreditam inclusive que desempenham melhor a sua atividade quando a situação é de crise.” Isto significa que o colaborador já está tão habituado a ser confrontado com agentes *Stressores*, que já não se sente tão afetado como inicialmente, considerando que em algumas situações acaba por ser uma situação desafiante e não *Stress*.

#### **2.4.1 A Diferença entre *Stress* Organizacional e Desafio**

Alguns indivíduos necessitam de *Stress* para melhorar os seus desempenhos, pois encaram o *Stress* como um desafio. No entanto os autores Camara, Guerra, & Rodrigues (2007), indicam que desafio é quando o nível de pressão exercida sobre o individuo gera um estado de estimulação interna que maximiza o desempenho do individuo. Quando a força exercida no individuo, ultrapassa o pico do desempenho, o equilíbrio do individuo é perturbando, fazendo com que este, entre num estado de *Stress*, onde o seu desempenho começa a diminuir.

“O *Stress* significa rutura de um estado emocional positivo, como o entusiasmo, para um estado emocional negativo, tipicamente associado à ansiedade, ao medo e à perda de controlo emocional.” (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007, p. 280) citam Lazarus, R. (1993). Estes autores defendem ainda que o desafio é importante para maximizar a produtividade, visto que o individuo deve sentir que as tarefas que tem de realizar no seu dia-a-dia são estimulantes, motivando-o a dar o máximo do seu desempenho na sua produtividade.



## 2.4.2 Gestão do *Stress* Organizacional (GSO)

Segundo Camara, Guerra, & Rodrigues (2007), o mundo organizacional encontra-se em mudança constante, tornando-se cada vez mais competitivo, onde as organizações e os seus colaboradores encontram-se em transformação de planos, objetivos e circunstâncias, isto pode desenvolver o *Stress* organizacional, assim é necessária a existência de uma gestão de *Stress* nas organizações, para combater o *Stress* e desenvolver métodos de qualidade de vida organizacional.

“Os mecanismos de Gestão de *Stress* podem decorrer a três níveis: Intervenções Primárias, Intervenções Secundárias e Intervenções Terciárias:” (Caçote, 2013, p. 23)

1. **Intervenções Primárias** – são baseadas no princípio de prevenção / redução / eliminação de fontes de *Stress* organizacional. São associadas a programas de bom ambiente organizacional;
2. **Intervenções Secundárias** – estão direcionadas para o colaborador, tentando reduzir o *Stress* organizacional, são usadas técnicas como relaxamento, meditação e gestão de tempo laboral;
3. **Intervenções Terciárias** – são programas de gestão de *Stress* que tratam problemas de saúde do colaborador que são provenientes do *Stress*, há um apoio ao colaborador, desenvolvendo estratégias de Coping pessoal e organizacional.

Com as mudanças tecnológicas, os trabalhadores estão mais predispostos às fontes de *Stresse*, devido às alterações do contexto de trabalho e às exigências das organizações quanto à qualidade do produto e às atividades que geram lucro e economia, em deterioramento da humanização do trabalho (Pereira M. L., 2007). Situação que se agrava com a atual crise económica, dado que se vive num clima de incertezas quanto ao futuro, tendo disparado o número de desempregados, reduzido as remunerações e entrado em rutura as relações de confiança entre os trabalhadores e as instituições (Amaro, 2011).

A GSO torna-se assim importante, pelo diagnóstico dos sintomas de *Stress*, analisando de seguida as fontes do *Stress*, tentando encontrar soluções e processos de inibir as fontes de *Stress*, ajudando o colaborador a equilibrar o seu estado emocional

organizacional. Desta forma a GSO é considerada um processo de ação preventiva das fontes de *Stress* e de efeitos negativos para a eficácia organizacional.

#### 2.4.2.1 Fontes de Stress Organizacional

Um dos sintomas mais frequentes do *Stress* organizacional são o medo e a angustia de mudanças organizacionais, que pode colocar em risco a posição do individuo na organização. Assim podemos afirmar que o *Stress* organizacional surge através de:

- **Causas Internas ao Individuo** (perfeccionismo, sentido de responsabilidade, suas próprias obrigações, Auto criticismo);
- **Causas Externas ao Individuo** (excesso de trabalho, responsabilidade por subordinados, pressões financeiras e familiares).

Como em todo o tipo de *Stress*, existe umas fontes que são mais *Stressantes* que outras, depois do individuo ter a percepção das fontes, manifesta sintomas que depois gera custos à organização.

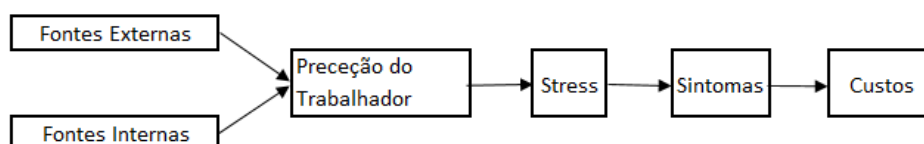


Figura 5 - O Processo de *Stress* nas Organizações - Fonte (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007)

Em algumas situações os próprios sintomas de *Stress* geram novas fontes de *Stress*, originando novos sintomas de *Stress*, tornando-se assim um ciclo vicioso, que para além de desenvolver custos organizacionais, impede o individuo de gerar produção com qualidade.

A percepção do *Stress* que o individuo tem, é influenciada por fatores como a sua personalidade, as suas experiências de vida anteriores e a sua capacidade de resolução de problemas idênticos.

De acordo com Camara, Guerra, & Rodriguez (2007), a experiência (seja ela negativa ou positiva) que o indivíduo tem de situações anteriores, desenvolve capacidades de uma maior percepção da fonte de *Stress*, desta forma, quanto maior for a percepção do indivíduo, menos *Stress* enfrentará.

Em relação à personalidade, uma afetividade negativa são indutores de percepções e exigências de *Stress*, já numa afetividade positiva com abertura a novas experiências, faz com que as percepções gerem desafios e não *Stress*.

Um aspeto fundamental nestas percepções, é o locus de controlo, (o quanto uma pessoa consegue controlar o seu comportamento), desta forma um indivíduo de locus de controlo interno, tem tendência a sentirem-se menos ansiosos perante as fontes de *Stress*, do que os indivíduos de locus de controlo extremo.

#### **2.4.2.2 Causas de Stress Organizacional**

Ao final de alguns anos de trabalho, Camara, Guerra, & Rodrigues (2007), recolheram estudos de outros investigadores na área, e enumeraram as principais causas de *Stress* organizacional, sendo elas:

- **Caraterísticas Físicas do Ambiente de Trabalho** – são os aspetos relativos ao local de trabalho que criam circunstâncias de perigo, poluição, ruídos ou diferenças de temperatura;
- **Variáveis Associadas ao Tempo** – as mudanças de horários fixos, as horas extras semanais e o trabalho por turnos;
- **Caraterísticas Organizacionais, Sociais e Enquadramento** – a irracionalidade administrativa, a sobrecarga de trabalho e de responsabilidade, ausência de participação de impossibilidade de progressão de carreira, más relações de trabalho e incertezas de trabalho;
- **Mudanças no Trabalho** – despedimentos, mudanças de funções desempenhadas, mudança do funcionamento organizacional, perda de controlo da situação de trabalho;
- **Papel Desempenhado nas Organizações** – quando os indivíduos não têm certeza de qual a sua função na organização, sem controlo sobre o processo

de trabalho, problemas de comunicação organizacional e ausência de feedback do trabalho;

- **Stress Extratrabalho** – eventos profissionais com conflito, dificuldades financeiras, problemas familiares e sociais.

Em (1990) os autores Edward e Cooper identificam seis causas de *Stress* organizacional, as quais voltam a ser referenciadas por Arantes e Vieira (2002):

- **Fatores intrínsecos ao trabalho** – fontes de desgaste dos colaboradores, podem ser causadas por ruídos ou temperaturas desequilibradas;
- **Papel do indivíduo na organização** – podem surgir conflitos devido à falta de comunicação de responsabilidades e do cargo de cada colaborador;
- **Relacionamento interpessoal** – conflitos gerados entre colegas ou com superiores;
- **Carreira e realização** – expectativas de crescimento de carreira, que por vezes não são realizadas;
- **Estrutura e clima organizacional** – uma organização mal estruturada, pode gerar clima organizacional tenso e confuso que influencia no desempenho dos colaboradores;
- **Interface casa / família** – a falta de tempo para lidar com os problemas pessoais e familiares, faz com que o colaborador se sinta sobrecarregado.

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, (AESST, 2016), uma sondagem sobre os locais de trabalho saudáveis que contribuem para a gestão do *Stress*, mostra que os trabalhadores atribuíram *Stress* a:



Figura 6 - Sondagem de Opinião Pan-Europeia sobre a Segurança e Saúde Ocupacional – Fonte: (AESST, 2014-2015)

A AESST (2016) defende que: “Um ambiente psicossocial positivo promove o bom desempenho e o desenvolvimento pessoal, bem como o bem-estar mental e físico dos trabalhadores.” Assim se os problemas organizacionais forem abordados de forma organizacional e não como falha individual do colaborador, os riscos psicossociais e o *Stress* podem ser controlados da mesma maneira que qualquer risco de saúde e segurança no trabalho. Existem alguns pontos, que geram *Stress* organizacional que podem desenvolver riscos psicossociais para os colaboradores, sendo eles:

- Cargas de trabalho excessivas;
- Exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções;
- Falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho;
- Má gestão de mudanças organizacionais, insegurança laboral;
- Comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas;
- Assédio psicológico ou sexual, violência de terceiros.

### **2.4.2.3 Consequências do Stress Organizacional**

No ano de (2005), as autoras Limongi-França & Rodrigues identificam tres consequencias do *Stress* Organizacional, focadas no individuo:

- **Danos Sociais** – estão relacionados com fraco desempenho profissional, conflitos domésticos e sociais, acidentes de trabalho;
- **Danos Físicos** – podem englobar doenças psicossomáticas (que tem a sua origem na mente), mas na maioria são alergias, enxaquecas (dores de cabeça intensas) até mesmo aparecimento de ulceras;
- **Danos Psicológicos** – engloba a instabilidade emocional a ansiedade e agressividade assim como depressão e num estágio já mais grave – síndrome de *Burnout*.

No entanto o *Stress* Organizacional, não afeta só o individuo como também a organização em si, desta forma Vargas (2010) indica que o colaborador, pode sofrer consequências a tanto a nível individual como o caso da diminuição da criatividade, motivação e produtividade afetando o bem-estar do colaborador, aumentando o absentismo e imperfeccionismo laboral. E isto irá afetar diretamente a organização com conflitos de ambientes organizacionais, relações interpessoais negativas e fraca qualidade de produto / serviço final.

### **2.4.2.4 Sintomas e Custos do Stress Organizacional**

O diagnóstico dos sintomas de *Stress* é uma forma das organizações analisarem quais as fontes de *Stress* contidas naquele momento na organização, contudo é preciso ter consciência que as fontes de *Stress* podem mudar ao longo do tempo.

“O estado emocional do *Stress* manifesta-se através de sintomas... Os sintomas podem manifestar-se de forma imediata perante a presença da fonte, ou poderão surgir mais tarde eventualmente como resultado não de uma única fonte específica, mas de um acumular de estado de *Stress*...”  
(Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007, p. 285)

Os autores relembram a necessidade de a GSO analisar com cuidado, os sintomas, pois nem todos os sintomas são fáceis de identificar, demorando a manifestar-se no indivíduo, causando problemas ao longo do tempo.

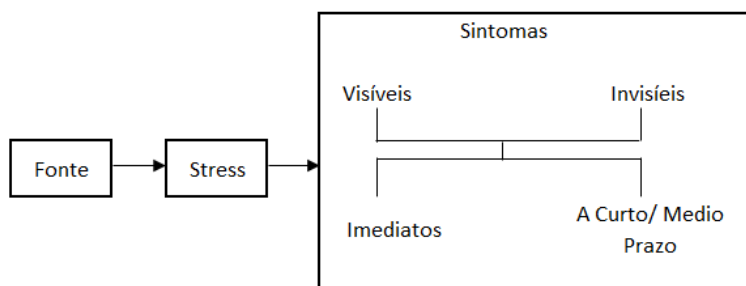


Figura 7 - Sintomas de *Stress* Organizacional – Fonte: (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2007)

Os autores Camara, Guerra, & Rodrigues (2007) citam Holt R., “Occupational *Stress*” (in *Handbook of Stress*, The Free Press, Nova Yorque, 1993), indicando os seguintes sintomas mais comuns de *Stress* Organizacional:

- **Sintomas Físicos** – diminuição do sistema imunitário, problemas cardíacos, dores musculares, entre outras;
- **Sintomas Psicológicos** – insatisfação no trabalho, ansiedade e irritabilidade, insónias, dificuldades de concentração, entre outras;
- **Sintomas Comportamentais e Sociais** – aumento de consumo de substâncias viciantes, mau relacionamento social, menor produtividade, aumento do número de acidentes de trabalho.

Ao analisarmos, estes sintomas, que sem dúvida influenciam o indivíduo no seu desempenho organizacional, faz com que a organização comece a ter custos, não só de produtividade, mas também financeiros. Estes custos financeiros podem ir desde acidentes de trabalho, participações de despesas médicas dos funcionários, faltas a trabalho por motivo de doenças, assim como a diminuição de produtividade do colaborador influencia a parte financeira da organização.

A nível global verifica-se uma perda de Desempenho Humano, resultado de um aumento de absentismo organizacional, uma maior rotação de trabalho, despedimento de

colaboradores atuais, com consecutivo recrutamento de novos colaboradores, mais processo de aprendizagem destes novos recursos humanos, diminuindo a produtividade e qualidade do serviço ou produto da organização produz.

Os sintomas de *Stress* organizacional normalmente são identificados como ausências do colaborador, baixo rendimento, o colaborador mostra-se sempre cansado e insatisfeito, segundo Silva (2012) as organizações conseguem diminuir o *Stress* organizacional, de forma a melhorar a relação de trabalho entre colaboradores. O autor refere ainda que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é algo muito importante para as organizações, pois ajuda a melhorar o ambiente organizacional.

### **2.4.3 Estratégias de Redução do *Stress* Organizacional**

Cada vez mais as organizações se preocupam com o bem-estar dos colaboradores, e fazem com que estes se sintam seguros e bem na organização, desta forma tentam encontrar formas e estratégias de melhorar o ambiente organizacional.

“As empresas podem tentar combater o *Stress* por meio de metas realistas, melhora do ambiente de trabalho e da comunicação, aumento do envolvimento dos funcionários nas decisões, implantação de programas de bem-estar, diminuição de ruídos no local de trabalho, reconhecimentos e recompensa aos colaboradores redução de conflitos pessoais.”  
(Chiavenato I. , Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações, 1999)

Para Seabra (2008) as organizações, optam por estratégias voltadas para a formação inicial e a longo prazo do colaborador, promovem a boa comunicação organizacional de forma a diminuir o conflito verbal, incentivam a promoção de bem-estar e um estilo de vida saudável, adequação do trabalho e das suas exigências ao colaborador; sempre que possível envolver os colaboradores na tomada de decisão, flexibilidade de horários; promoção da equipa; envolvimento dos familiares em atividades de lazer; adequar os estilos de comunicação com a flexibilidade necessária, permitindo a mudança, envolvimento e desenvolvimento.



Tabela 5 - Causas / Prevenção de *Stress* Organizacional

<b>Causas de <i>Stress</i> Organizacional</b>	<b>Formas de Prevenir <i>Stress</i> Organizacional</b>
Sobrecarga de Trabalho	Atribuição de trabalho moderado
Pressão de tempo e urgência	Gestão de tempo
Supervisão de Baixa qualidade	Avaliação de competências
Clima de insegurança	Boa relação organizacional
Autoridade inadequada na delegação de responsabilidades	Manual de procedimentos claro e de acesso a todos os colaboradores
Ambiguidade de papéis	Descrição de Funções
Congelamento de Carreiras	Oportunidades de carreira
Repreensões públicas	Boa comunicação organizacional
Mudanças repentinas dentro da organização	Programação e estruturação de mudanças positivas
Restringir os colaboradores á organização	Organização de atividades convívio extralaborais

Fonte: Elaborado pelo autor.

“As empresas já estão voltadas para um processo mais realista funcionário integrado à empresa. É primordial a preocupação com o bem-estar social dos seus funcionários. Para isso as instalações da empresa devem estar adequadas. A produtividade do funcionário deve estar associada à sua satisfação. ... É preciso atender Às necessidades psíquicas do funcionário, de autoestima, de conhecimento, de valorização das suas ideias, promovendo um desenvolvimento.” (Carvalho & Serafim, 1995, p. 146)

#### **2.4.4 Relação entre *Stress* Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho**

O *Stress* organizacional é provavelmente o maior fator de preocupação da QVT, pois como vimos anteriormente, pode surgir em qualquer parte da organização, afetando a mesma como um todo, tendo grande impacto no ambiente organizacional.

O autor Lipp (2001) afirma que o *Stress* pode afetar a saúde, a qualidade de vida, a sensação de bem-estar e o equilíbrio do indivíduo. Isto leva a que atualmente os estudos sobre *Stress*, não se foquem só no termo *Stress*, mas quais as implicações que o mesmo pode originar na qualidade de vida dos indivíduos.

“A QVT pode ser entendida como um bem-estar relacionado com o emprego do indivíduo e à extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória e desprovida de *Stress* e de outras consequências negativas. ... Um aumento da QVT pode diminuir o *Stress* Organizacional.” (Vargas, 2010, p. 9)

Uma organização que tenha uma boa QVT, focalizada na satisfação e motivação dos colaboradores, com índice de *Stress* Organizacional baixo, aumenta a sua produtividade e qualidade de serviços, fortalecendo a sua posição no mercado de trabalho.

## 2.5 Resiliência e Vulnerabilidade ao *Stress*

O mundo é uma constante mudança que cria evoluções sociais, ambientais, tecnológicas, entre outras. Estas mudanças dão origem a globalização, uma troca de informações a nível mundial que alterou as visões do mundo laboral. Assim o mercado do trabalho tornou-se mais competitivo, bem como o cliente torna-se mais exigente.

Desta forma, a organização necessita de gerir conflitos internos e externos de forma a estar toda a organização focada nos resultados finais, aumentando assim a qualidade dos seus produtos / serviços, satisfazendo as exigências dos clientes, o que torna a organização na frente da concorrência.

É com esta sucessão de acontecimentos que a organização precisa de colaboradores que estejam dispostos a acompanhar os objetivos da organização, focados em resultado de qualidade, dispostos a enfrentar adversidades e capazes de lidar com agentes *Stressores*. A organização deve também ter consciência de que os colaboradores são indivíduos sociais que têm reações e tempo de respostas diferentes relativos a um certo tipo de agente *Stressor*.

“Os efeitos do *Stress* são quantificados pelas variáveis psicológicas, biológicas, visto que algumas variáveis atenuam os efeitos de *Stress*, e outras aumentam o impacto do *Stress*.” (Serra A. V., 2005). Vários são os estudos deste autor que indicam que cada indivíduo, é único e é um ser social, no fundo o autor indica que a perceção e reação que cada indivíduo tem perante um agente *Stressor* está relacionada com tudo aquilo que o indivíduo já experienciou, e isto pode englobar diferentes fatores, desde apoio familiar, discussão de miúdos, problemas que enfrentou no passado. Assim há a necessidade de avaliar o quão resistente ou vulnerável o indivíduo é ao *Stress*.

### 2.5.1 Resiliência ao *Stress*

A palavra Resiliência tem origem latina (re + salio) que significa “ser elástico”. Pela física esta palavra descreve a propriedade que um corpo tem de recuperar a sua forma original após sofrer uma deformação. Em sentido figurado, podemos definir resiliência como a capacidade de superar adversidades.

O autor Anaut (2005) indica que a resiliência não é constante nem definitiva, deve ser trabalhada e construída, até porque um sujeito resiliente em determinadas situações, pode não ser resiliente noutras situações.

De acordo com Castanheira (2013) Ser resiliente implica desenvolver competências físicas, fisiológicas que permitem eu um individuo encontre um estado de imunidade física, psicológica e biológica que o faz resistir a adversidades encontradas, o que torna o individuo mais resistente e menos inseguro.

“A resiliência tem como preocupação a superação do sofrimento e o aumento da qualidade de vida do ser humano. ... A resiliência refere-se a processos que explicam como é possível a superação de crises e adversidades e, indivíduos, grupo ou organizações.” (Castanheira, 2013, p. 7)

Numa revisão de literatura feita por Castanheira (2013), podemos identificar alguns estudos importantes sobre esta tema, inicialmente atribuíram a resiliência como resultado dos atributos individuais do individuo, estrutura familiar e as características socioambientais em que o individuo se encontra. Era também considerada um traço de personalidade do individuo. Mais recentemente defende-se que resiliência é uma competência pessoal que pode ser desenvolvida sendo o resultado da interação de um individuo com o seu meio ambiente.

Castanheira (2013) cita um artigo do autor José Tavares (A resiliência na sociedade emergente, 2001, pág. 52): “ajudar as pessoas a descobrir a suas capacidades, aceita-las e confirmá-las positiva e incondicionalmente é a maneira de as tornar mais confiantes e resilientes para enfrentar as adversidades do dia-a-dia.”

A autora Fernanda Castanheira (2013) faz referência a (Grotberg, 2005) que indica oito bases do conceito de resiliência, sendo eles:

- 1) A resiliência está associada ao crescimento e desenvolvimento humano;
- 2) Existência de diferentes estratégias para superar a adversidade;
- 3) O nível socioeconómico não influencia a resiliência do indivíduo;
- 4) A resiliência é diferente da proteção que o indivíduo tem e dos fatores de risco que incidem sobre este;
- 5) A resiliência, pode ser quantificada e faz parte da qualidade de vida do indivíduo, do seu estado psicológico e saúde mental;
- 6) Resiliência faz desenvolver o ser humano, diminuindo preconceitos e diferenças culturais;
- 7) A resiliência está relacionada com os conceitos de promoção e prevenção;
- 8) A resiliência engloba fatores de resiliência, comportamentos resilientes e resultados resilientes.

“Resiliência é a capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade.” (Grotberg, 2005, p. 15)

“A resiliência é a capacidade de uma pessoa ou grupo prosperar a adversidade. As pessoas resilientes têm um grande sentido de compromisso, um forte sentimento de controlo sobre os acontecimentos e estão mais recetivas às mudanças. ... Algumas pessoas superam-se e constroem caminhos positivos diante de circunstâncias difíceis, enquanto outras cedem ao mínimo obstáculo.” (Castanheira, 2013, p. 16)

Concluindo a resiliência não deve ser vista como uma característica única, mas como um processo psicológico e social que permite a melhoria da qualidade de vida do ser humano, o que leva a uma sensação de bem-estar, mesmo em situações de adversidade. O ambiente familiar e social é fundamental para um apoio emocional ao indivíduo, mas é a nível individual que a resiliência é formada, ajuda ter estratégias como ser otimista, ser capaz de tomar iniciativas e decisões, comprometimento com situações específicas, criar objetivos e manter-se motivado, são ferramentas que ajudam a aumentar a resiliência.

### **2.5.1.1 Resiliência nas Organizações Modernas**

Em contexto organizacional, a resiliência começa a ser uma das características mais procuradas nos colaboradores, pois é uma vantagem competitiva interna para as organizações. Os gestores devem ajudar os seus colaboradores a transformar situações de risco em oportunidades, com visões de negocio futuras melhorando a qualidade dos seus produtos e / ou serviços.

“A resiliência irá ser o novo rosto da sociedade emergente que pretende ser mais esclarecida, autentica, cordial, tolerante, solidária e humana.” (Tavares, 2001) segundo este mesmo autor, as organizações resilientes são organizações inteligentes e ponderadas que cria uma cultura de colaboradores flexivos, responsáveis, equilibrados emocionalmente, criativos, resilientes, que geram equipas de trabalho fortes e sólidas que trabalham com confiança, solidariedade e empatia.

É comum que um ambiente organizacional, seja envolvente de adversidades e conflitos, por isso se os colaboradores não se conseguirem adaptar as adversidades, irão dificultar o crescimento organizacional. Desta forma a resiliência é importante pra a evolução e transformação das organizações.

### **2.5.2 Vulnerabilidade ao *Stress***

A palavra “Vulnerabilidade” provem do latim e tem como significado ferir. Para Serra (2000) o individuo sente-se *Stressado*, quando reconhece que não tem aptidões para resolver a situação *Stressora* e que esta afeta algo que é de importância para o individuo.

Segundo Serra (2000), um individuo vulnerável ao *Stress*, apresenta um perfil com pouca capacidade de auto-afirmação; tem dificuldade em confrontar e resolver problemas, demonstra uma fraca tolerância à frustração e uma preocupação excessiva pelos acontecimentos do quotidiano, e é um individuo emocional.

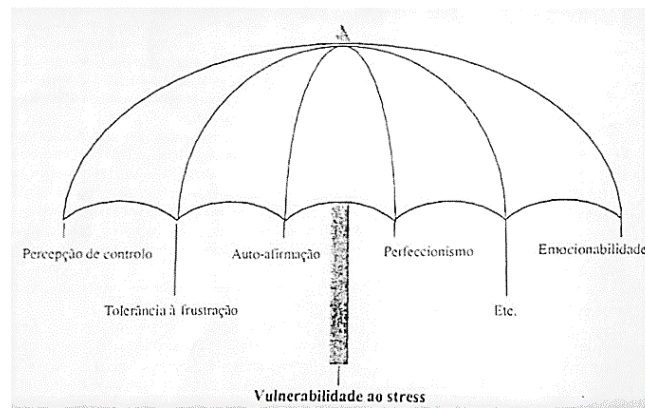


Figura 8 - Vulnerabilidade ao *Stress* – Fonte: (Serra A. V., Construção de uma Escala para Avaliar a Vulnerabilidade ao Stress: 23 QVS, 2000)

Serra (2000) defende que a vulnerabilidade ao *Stress* muda de sujeito para sujeito e que os agentes *Stressores* que incidem sobre o indivíduo são calculados por diversas variáveis, como o caso de características psicológicas, biológicas e sociais. Dependentemente da situação estas variáveis tanto podem contribuir para aumentar a vulnerabilidade ou a resiliência ao *Stress*.

“Uma vida marcada pela adversidade, uma percepção enviesada dos acontecimentos e uma constituição genética propícia, são fatores negativos que ajudam a que a pessoa se sinta em *Stress*. ...Certas características de personalidade, a prática de exercício físico, uma alimentação adequada, uma forma correta de lidar com os acontecimentos, usar métodos de relaxamento formal e informal, conviver e compartilhar pensamentos e sentimentos, são alguns dos exemplos de circunstâncias que ajudam a atenuar os efeitos do *Stress*” (Castanheira, 2013, p. 42) baseado em trabalhos de Adriano Vaz Serra 2000 e 2007

Para Anaut (2005) a vulnerabilidade está relacionada com fatores de risco, aos quais o indivíduo está exposto e pode ser dividida em duas partes:

- **Vulnerabilidade Pessoal** – tem a ver com a personalidade do indivíduo, os seus recursos cognitivos e com fatores genéticos;
- **Vulnerabilidade do seu Meio Envoltivo** – relacionada com a família, trabalho e a sua vida social.

### **2.5.2.1 Fatores que predisõem a uma maior Vulnerabilidade**

Da mesma maneira que Anaut (2005) acredita que a vulnerabilidade está relacionada com fatores de risco, também Serra (2000) defende a existência de fatores que aumentam a vulnerabilidade do indivíduo e classifica-os em três tipos:

- **Fatores de Natureza Física** – relacionados com as características genéticas do indivíduo, que determina a rapidez de resposta do organismo face à intensidade do agente *Stressor* que o atinge;
- **Fatores de Natureza Psicológica** – fatores intrínsecos ao indivíduo que tem a ver com a forma como ele percebe a realidade e o meio ambiente em que se encontra e também relacionados à história pessoal do desenvolvimento do indivíduo. A personalidade do indivíduo é algo que faz parte da forma com o indivíduo se comporta em situações de *Stress*;
- **Fatores de Natureza Social** – abrange a forma como o estatuto social do indivíduo pode influenciar a sua resiliência ou vulnerabilidade ao *Stress*, e como o seu apoio social (família e amigos) pode-o fortalecer.

É a partir destes fatores que mais tarde em (2007) Adriano Serra identifica alguns hábitos que podem diminuir a vulnerabilidade do indivíduo ao *Stress*, ou seja torna-lo mais resiliente:

- Reconhecer os seus limites;
- Aprender a dizer não;
- Estar atento a sinais de cansaço do organismo;
- Dedicar tempo a relaxamento e ao descanso;
- Pensar com lógica e decidir com ponderação;
- Explorar estratégias de autoestima;
- Aceitar-se a si mesmo e aos outros evitando juízos de valor;
- Perdoar e aceitar a mudança;
- Desenvolvimento das suas características pessoais.



## 2.6 Coping

O *Coping*, pode ser definido como um conjunto de estratégias que as pessoas utilizam para se adaptarem a circunstâncias de *Stress*, ou circunstâncias diferentes do ambiente normal dos indivíduos.

A primeira geração de investigadores do *Coping*, indicavam que o *Coping* era utilizado pelos indivíduos para conceberem um ambiente de vida estável, numa hierarquia de saúde compatível com a psicopatologia. Segundo Vaillant (1994) o *Coping* corresponde aos mecanismos de defesa, sejam estes internos ou externos ao organismo que o indivíduo utiliza para combater os agentes *Stressores*.

Lazarus & Folkman, (1984) afirmam que *Coping* é um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizados pelo indivíduo com objetivo de combater as situações de *Stress* que são avaliadas como sobrecarga de recursos pessoais. O *Coping* é um processo transacional entre o ambiente e o indivíduo, com ênfase no processo e na personalidade dele. Para Serra (2007) o termo *Coping*, refere-se às estratégias que são utilizadas pelo ser humano para lidar com ocorrências indutores de *Stress*.

Os autores Barlow & Durand (2008), dividem as reações de *Coping* em:

- **Reações Funcionais** – As reações de *Coping*, cumprem a sua função de superação da situação e o indivíduo, consegue adaptar-se à situação de *Stress*. Ainda dentro desta reação (Folkman & Lazarus, 1980), indicam que as reações funcionais, podem estar evidenciadas em:
  - Coping Focalizado no Problema
  - Coping Focalizado na Emoção
- **Reações Disfuncionais** - As reações de *Coping*, não cumprem a sua função de superação da situação e o indivíduo, não consegue adaptar-se à situação de *Stress*, mantendo o seu organismo desequilibrado.

“O coping é a capacidade que a pessoa tem de lidar e de adaptar ao *Stresse*, e que contribui para a sua sobrevivência e para um adequado desempenho das suas atividades em diferentes áreas da vida.” (Castanheira, 2013)

## 2.6.1 Estilos e Estratégias de *Coping*

Ao falar do *Coping*, existe dois termos que podem ser confundidos, são os Estilos de *Coping* e as Estratégias do *Coping*. De acordo com Antoniazzi, Deell'Anglio, & Bandeira (1998) os estilos de *Coping* estão mais relacionados com as características de personalidade do indivíduo ou com os resultados de *Coping*. Já as estratégias de *Coping* estão relacionadas com o comportamento do indivíduo ao enfrentar um agente *Stressor*.

### 2.6.1.1 Estilos de *Coping*

O fato de as pessoas estarem cada vez mais expostas ao *Stress*, faz com que os indivíduos desenvolvam hábitos para lidar com os agentes *Stressores*, estes hábitos podem ser chamados de estilos de *Coping*. Os estilos de *Coping* não tem a ver só com a personalidade do indivíduo, mas refletem a forma de resposta característica do indivíduo perante um agente *Stressor*.

Numa revisão de literatura, os autores: Antoniazzi, Deell'Anglio, & Bandeira (1998), identificam alguns modelos de estilos de *Coping*:

- 1) **Estilo Monitorador e Desatento** – este estilo está relacionado com a atenção que o indivíduo coloca no agente *Stressor*. Os indivíduos monitoradores estão em estado de alerta e sensibilizados ao perigo, enquanto os indivíduos desatentos, apresentam distrações a fontes de perigo;
- 2) **Estilo de Personalidade do Tipo A e do Tipo B** – a personalidade tipo A, é mais dominante e competitiva que a personalidade tipo B, ou seja, a personalidade tipo A, faz mais esforços para controlar o *Stress* que a personalidade tipo B;
- 3) **Estilo Primário e Secundário** – no estilo primário o indivíduo trabalha e enfrenta as situações de *Stress*, enquanto no estilo secundário o indivíduo adapta-se à situação de *Stress*;
- 4) **Estilo Passivo e Ativo** – no estilo passivo o indivíduo evita as fontes de *Stress*, enquanto o estilo ativo o indivíduo, aproxima-se do foco de *Stress* com intenções de o solucionar;

- 5) **Estilo Aproximação e Evitação** – estilos idênticos ao anterior, onde o indivíduo com estilo de aproximação procura estratégias de *Coping* para resolução de *Stress*, enquanto o indivíduo de estilo de evitação, afasta-se da fonte de *Stress*;
- 6) **Estilo Direto ou Indireto** – no estilo direto as estratégias utilizadas pelo indivíduo atingem o agente *Stressor*, enquanto no estilo indireto, volta a existir uma evitação da situação por parte do indivíduo;
- 7) **Estilo Pró-social ou Anti-social** – no estilo pró-social o indivíduo procura ajuda em amigos e colegas para enfrentar o agente *Stressor*, enquanto no estilo anti-social o indivíduo, não consegue controlar o *Stress*, tornando-se agressivo com os colegas.

#### **2.6.1.2 Estratégias de Coping**

As estratégias de *Coping*, estão relacionadas com os fatores situacionais, segundo Folkman e Lazarus (1980) as estratégias de *Coping* podem mudar de momento para momento, durante a duração do agente *Stressor* e dependentemente da situação podem ser classificadas em dois tipos de estratégias:

- **Coping Focalizado no Problema** – atua na situação que deu origem ao *Stress* e tenta modifica-la, assim a função desta estratégia é alterar o problema existente entre o indivíduo e o agente *Stressor*;
- **Coping Focalizado na Emoção** – caracterizado por ser um esforço de regulação do estado emocional do indivíduo face ao agente *Stressor*.

No ano de (1996), os autores DeLongis & O'Brien, apresentam uma terceira estratégia de coping, esta é focalizada nas relações interpessoais, ou seja, o indivíduo apoia-se nas pessoas do seu círculo social, para resolver a situação de *Stress*.

A nível organizacional, a autora Seabra (2008) indica dois tipos de estratégias de Coping organizacional, primeiro é necessário analisar as fontes de *Stress*, os fatores de vulnerabilidade e resiliência e quais os níveis de *Stress*, depois aplicam-se as estratégias:

- **Estratégias Orientadas para o Indivíduo** – envolve formação individual sobre a organização, sobre os tipos de agentes *Stressores* que podem ser

encontrados, como ultrapassar certo tipo de obstáculos e conflitos interpessoais, criação de técnicas de relaxamento, fortalecimento de comportamentos autoafirmativos e uso de psicoterapia individual ou de grupo;

- **Estratégias Orientadas para a Organização** – acolhimento organizacional ao colaborador, formação no percurso profissional do mesmo, boa comunicação organizacional, diminuição de conflitos, programas de bem-estar laboral, promover um estilo de vida saudável; flexibilidade de horários, tudo isto engloba a criação de um bom ambiente organizacional.

Para os autores Folkman e Lazarus (1980), o uso das estratégias de *Coping* depende da avaliação que o indivíduo faz do agente *Stressor*. Estes autores defendem que a avaliação do agente *Stressor* divide-se em duas partes: primeiramente o indivíduo avalia qual o risco da situação em que se encontra, e de seguida o indivíduo avalia quais os recursos disponíveis que pode usar para resolver a situação de *Stress*.

### **3 ESTUDO EMPÍRICO**



### 3.1 Metodologia da Investigação /Aplicada

Na realização deste estudo, tanto a nível teórico como pratico, houve a obtenção de informação de outros estudos anteriores, que depois de analisados direcionaram algumas temáticas importantes, como foi o caso:

- **“Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e stresse profissional: influência da variável sexo e estudo das relações entre as dimensões da QVT e o Stress Profissional”** – Tese de Mestrado integrado em Psicologia 2010 – Autor: Telma Irina Aleixo Vargas – este estudo foi o que mais direcionou os temas aplicados e foca-se na Qualidade de Vida no Trabalho e no Stgress Organizacional que eram dois temas importantes para o meu estudo.
- **“A Satisfação No Trabalho: Uma Aplicação Ao Sector Hoteleiro Da Ilha De São Miguel”** - Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo 2005 – Autor: Jorge Parreira Esteves Pereira – Este estudo foi importante para aprofundar informação e conhecimentos sobre a satisfação do colaborador no trabalho.
- **“Vulnerabilidade ao Stress Profissional e Qualidade de Vida no Trabalho”** – Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e Organizavional 2013 – Autor: Cláudia Marques Caçote – Este tudo ajudou a intercalar os teas da Qualidade de Vida mo Trabalho com o Stress organizacional, avaliando a vulnerabilidade ao Stress.
- **“A Relação entre a Resiliência e a Vulnerabilidade ao Stresse: estudo numa organização de práticas positivas”** – Tese de Mestrado de Gestão de Recursos Humanos 2013 – Autor: Fernanda Paula Dias Castanheira – Este estudo foi essencial para e orientar na parte da Resiliência e Vulnerabilidade ao Stress. É um estudo que também aborda tema de psicologia positiva das organizações.

Para completar esta investigação realizou-se um questionário, onde se relaciona a qualidade de vida no trabalho e a satisfação do colaborador com o *Stress* laboral, grau de vulnerabilidade e resiliência demonstrada ao *Stress*.

Esta investigação assenta numa metodologia quantitativa, cujo objetivo é encontrar relações entre variáveis e tem por base um inquérito, por questionário, em plataforma online.

Na realização deste questionário, é assegurado o anonimato dos inquiridos e das próprias organizações. Tem a indicação de confidencialidade e foi também pedido que as respostas fossem o mais realista e verdadeiras possíveis, para uma maior viabilidade do estudo. As questões tinham caráter obrigatório, ou seja, sem responder a uma pergunta não seria possível passar à seguinte.

Na extração e análise dos dados recolhidos, após aplicação do questionário, utilizou-se o SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

### **3.1.1 Questionário “*Stress Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho*”**

O instrumento de recolha de informação (em anexo), foi contruído com recurso às seguintes componentes:

- A.** Dados Sociodemográficos;
- B.** QVT – Qualidade de Vida no Trabalho - Escala desenvolvida por Rafael e Lima (2008);
- C.** Satisfação Global com o Trabalho - Escala desenvolvida por Rafael e Lima (2008);
- D.** Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress* (23 QVS) – Escala Desenvolvida por Adriano Vaz Serra (2000);
- E.** Escala de resiliência ao *Stress*. – Escala Desenvolvida por Wagnil e Young (1993).



### **3.1.1.1 Questionário Dados Sociodemográficos**

Este questionário foi realizado pelo autor e pretende avaliar as características dos inquiridos, estuda a parâmetros como o género, a idade, estado civil e as habilitações académicas. Informa também qual o nível operacional em que o colaborador se encontra a exercer as suas funções.

### **3.1.1.2 Questionário: QVT - Qualidade de vida no Trabalho**

O questionário sobre a qualidade de vida, foi desenvolvido pelos autores: Rafael e Lima (2008) e é composto por um conjunto de 60 perguntas com duas escalas de resposta por pergunta, uma que avalia a frequência e outra que avalia a importância da ocorrência de cada pergunta. As opções de resposta é em do tipo Likert, em que as respostas podem variar entre: 1 “Nada Importante / Frequente” a 5 “Muito Importante / Frequente”

O questionário observa seis dimensões:

1. Características do Trabalho / Emprego;
2. Formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais
3. Carreira Profissional: promoção, reconhecimento e componente económica;
4. Relações sociais e justiça no trabalho;
5. Equilíbrio entre Trabalho / Família e Trabalho / lazer;
6. Condições de Trabalho.

No tratamento de dados deste estudo relacionado com a Qualidade de Vida no Trabalho iremos validar a escala obtida no estudo de Rafael & Lima (2008), bem como uma nova escala de fatores. (Ver tabela 7 - Resultados da análise fatorial: cargas fatoriais, variância e testes)

### **3.1.1.3 Questionário: Satisfação Global com o Trabalho**

Esta componente do questionário pretende avaliar o nível de satisfação do colaborador com o seu trabalho. A escala utilizada foi adaptada da escala de Rafael e Lima (2008), sendo complementada com outras variáveis consideradas importantes na

satisfação global no trabalho. No estudo, realizado por estes autores, eles começam pela construção do questionário de QVT, acrescentando no fim três conjuntos de questões sobre a satisfação do colaborador com o seu trabalho:

1. **Grau de Satisfação** – é composto por 7 questões, que avalia a satisfação que o colaborador sente em relação à organização;
2. **Grau de Sentimento sobre a Organização** – composto por 6 questões que tem como foco avaliar o sentimento e compromisso do colaborador perante a organização;
3. **Grau de Concordância com os Objetivos da Organização** – composto por 3 questões estuda se o colaborador está de acordo com os planos organizacionais.

No nosso estudo só usamos a primeira parte: “Grau de Satisfação”, pelo simples facto de ser o mais adequado ao tema abordado e que iria unificar os restantes temas.

#### **3.1.1.4 Questionário: (23 VQS) Vulnerabilidade ao Stress**

Este questionário, composto por 23 questões, é da autoria de Adriano Vaz Serra, e tem como objetivo a criação de uma escala do tipo Likert para avaliar a vulnerabilidade ao *Stress*, relacionado com o desenvolvimento psicológico do indivíduo.

“Os itens de maior loading nos diversos fatores levam-nos a admitir que exprimem o significado a seguir exposto:” (Serra A. V., Construção de uma Escala para Avaliar a Vulnerabilidade ao Stress: 23 QVS, 2000, p. 300)

- Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração;
- Fator 2 – Inibição e dependência funcional;
- Fator 3 – Carência de apoio social;
- Fator 4 – Condições de vida adversas;
- Fator 5 Dramatização da existência;
- Fator 6 – Subjugação;
- Fator 7 – Derivação de afeto e rejeição.

### 3.1.1.5 Questionário: Escala de Resiliência ao Stress

Este questionário, composto por 25 questões tem como objetivo descrever o processo de adaptação transcultural e de validação para a cultura portuguesa da Resilience Scale, originalmente criada nos Estados Unidos por Wagnil e Young (1993).

“A escala apresentou uma estrutura multidimensional, tendo a análise factorial confirmado a existência de cinco dimensões. Tentou-se estabelecer um paralelismo com os cinco componentes que, segundo Wagnild e Young, constituem a resiliência, uma vez que haviam elaborado a escala com base nos mesmos.” (Felgueiras, Festas, & Vieira, 2010, p. 73)

Com este estudo foram apresentados os seguintes fatores, discriminados no quadro abaixo:

Tabela 6 - Análise de componentes principais - rotação ortogonal ou varimax com normalização de Kaiser - (Felgueiras, Festas, & Vieira, 2010, p. 78)

<b>Fatores</b>	<b>Descriminação</b>
Fator 1 Perseverança	1 – Quando faço planos, levo-os até ao fim. 2 – Eu normalmente acabo, por conseguir alcançar os meus objetivos. 9 – Sinto que consigo lidar com várias coisas ao mesmo tempo. 10 – Sou determinado. 23 – Quando estou numa situação difícil, normalmente consigo encontrar uma solução. 24 – Tenho energia suficiente para fazer o que deve ser feito.
Fator 2 Autoconfiança	14 – Tenho autodisciplina. 15 – Mantenho-me interessado nas coisas. 17 – A confiança em mim própria ajuda-me a lidar com tempos difíceis. 18 – Numa emergência, sou alguém com quem geralmente as pessoas podem contar. 19 – Normalmente consigo olhar para uma situação de várias perspetivas. 20 – Às vezes obrigo-me a fazer coisas quer queira quer não. 22 – Eu não fico obcecado com coisas que não posso resolver.

Fatores	Descriminação
Fator 3 Serenidade	4 – Manter-me interessado nas atividades do dia-a-dia é importante para mim. 6 – Sinto-me orgulhoso por ter alcançado objetivos na minha vida. 12 – Vivo um dia de cada vez. 16 – Geralmente consigo encontrar algo que me faça rir.
Fator 4 Sentido da Vida	8 - Sou amigo de mim próprio. 11 – Raramente me questiono se a vida tem sentido. 13 – Posso passar por tempos difíceis, porque enfrentem tempos difíceis antes. 21 – A minha vida tem sentido. 25 – Não tenho problema com o facto de haver pessoas que não gostam de mim.
Fator 5 Auto-suficiências	3 – Sou capaz de depender de mim próprio mais do que qualquer outra pessoa. 7 – Normalmente faço as coisas conforme elas vão surgindo.

Fonte: Elaborado pelo Autor

### 3.2 Caracterização da Amostra

A amostra deste estudo é composta por 156 inquiridos aleatórios, de variadas áreas de atividade, tais como: Educação, Gestão Logística; Gestão de Recursos Humanos; Investigação; Manutenção de Transportes; Turismo; Restauração; Serviços de Saúde; Serviços Municipais, entre outros.

Na análise das respostas ao questionário, foi possível retirar a seguinte informação, relativa aos dados-sociodemográficos. Dos 156 inquiridos, 96 pertencem ao género feminino e 60 ao género masculino.

#### A1. Género

156 respostas

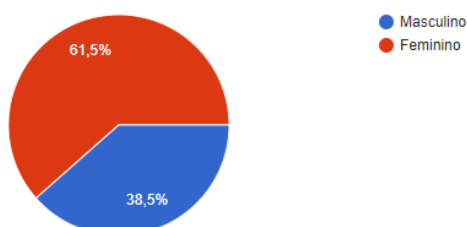


Gráfico 1 - Representação esquemática do Género dos Inquirido – Fonte: Elaborado para o estudo

Em relação à idade, os resultados apresentam 2 participantes com idade inferior a vinte anos; 24 dos participantes tem idade compreendida entre os vinte e trinta anos; 65 dos participante tem idade entre os trinta e os quarenta anos; 42 dos participantes possuem idade entre os quarenta e cinquenta anos; 21 dos inquiridos tem idades entre cinquenta a sessenta anos, e 2 dos participante tem idade superior a sessenta anos. À data do questionário, todos estavam no activos das suas funções.

#### A2. Idade

156 respostas

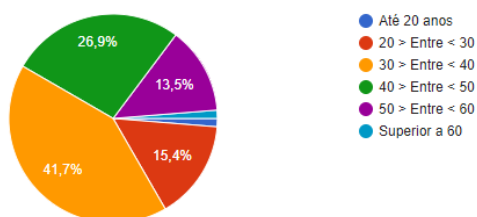


Gráfico 2 - Representação esquemática das Idades dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o estudo

Neste inquérito avaliamos o estado civil dos participantes, tendo os seguintes resultados: 3 viúvos; 10 divorciados; 66 solteiros e 77 casados.

#### A3. Estado civil

156 respostas

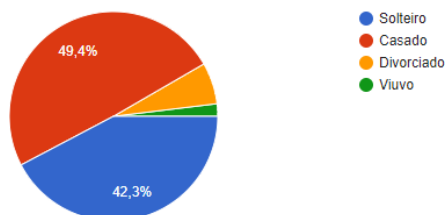


Gráfico 3 - Representação esquemática do Estado Civil dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o estudo.

Na análise das habilitações dos inquiridos encontramos: 2 participantes com o Ensino Básico de 4º ano; 3 participantes com Formação Profissional ou CET; 4 Participantes com Curso Técnico Superior Profissional; 9 participantes com Ensino Superior de Doutoramento; 19 participantes com o Ensino Básico de 9º ano; 28 participantes com Mestrado; 45 participantes Licenciados e 46 participantes com Ensino Secundário de 12º ano.

#### A4. Habilitações

156 respostas

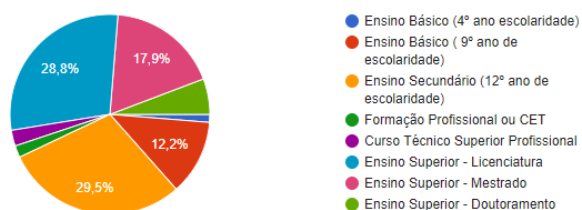


Gráfico 4 - Representação esquemática das Habilitações dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o Estudo

O seguinte gráfico mostra-nos os níveis de funções desempenhadas pelos inquiridos. A maioria dos inquiridos encontra-se no nível operacional e de seguida no nível de execução práticas de trabalhos laborais.

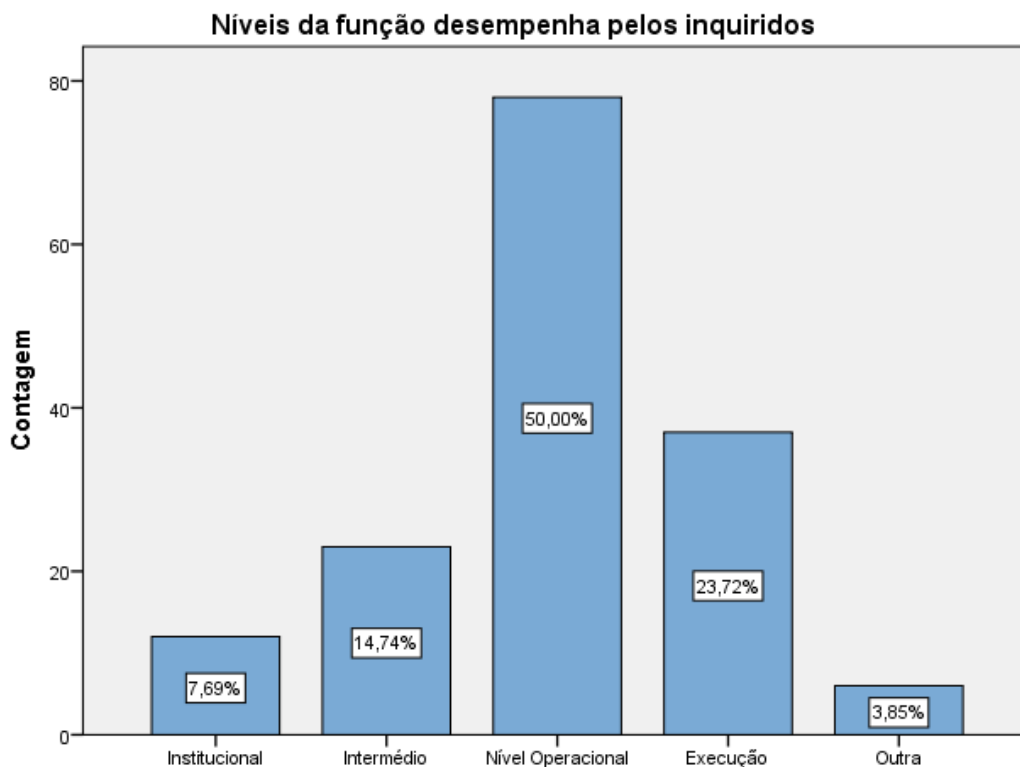


Gráfico 5 - Representação esquemática do Nível de Função Desempenhada dos Inquiridos – Fonte: Elaborado para o Estudo.

### 3.2.1 Objetivo do Estudo - Análise Fatorial

A tentativa de validar quais os fatores com maior impacto na qualidade de vida no trabalho foi desenvolvida com recurso a uma técnica de análise exploratória que procura identificar as dimensões subjacentes, entendidas como fatores de qualidade de vida.

O objetivo centrou-se na derivação dos fatores utilizando a técnica da análise fatorial, de forma a criar um constructo robusto, que possa reduzir a complexidade dos inúmeros itens já identificados na literatura, e que permita uma associação direta à qualidade de vida do trabalho e nível de satisfação percecionada pelo colaborador.

A utilização da análise fatorial (AF) passa pela descrição da estrutura de covariâncias entre as variáveis em termos de um nº menor de variáveis (não observáveis) designados por fatores. Por outras palavras, a análise fatorial estuda os inter-relacionamentos entre as variáveis, num esforço para encontrar um conjunto de fatores

(em menor nº que o conjunto de variáveis originais) que exprima o que as variáveis originais partilham em comum (Maroco, 2010).

O objetivo da utilização da AF no nosso estudo passa por quantificar - atribuir um sentido de valoração a um conjunto de características, rotinas e processos conexos com o trabalho, que passaremos a designar por fatores de qualidade de vida no trabalho, não diretamente observáveis, mas altamente correlacionados. A validação do peso de cada capacidade derivada será efetuada com recurso a análise de regressão e com recurso aos valores produzidos para cada fator da AF. Como variável para medir o nível de satisfação global com o trabalho usamos um conjunto de itens que foram reduzidos a uma única variável. A variável a explicar ou dependente tenta captar a perceção do colaborador relativamente ao seu nível ou grau de satisfação com o trabalho.

### **3.2.1.1 Hipóteses do Estudo**

- H1: Cada um dos fatores da qualidade de vida (derivados da AF) tem um efeito positivo e significativo no nível de satisfação global no trabalho revelado por cada profissional.
- H2. O nível de satisfação global no trabalho varia em função de características de cada colaborador:
  - H2a. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H2b. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H2c. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pela idade dos trabalhadores;
  - H2d. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível da função desempenhada pelo trabalhador;
- H3: O nível global de satisfação do trabalho encontra-se relacionado com o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores.



- H4: O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores varia em função das características de cada trabalhador.
  - H4a. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H4b. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H4c. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores;
  
- H5: O grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores varia em função das características de cada trabalhador.
  - H5a. O grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H5b. O grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H5c. O grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores;

### **3.2.1.2 Metodologia Aplicada: Universo de estudo, seleção da amostra e fases definidas no trabalho**

A população deste estudo foi 156 inquiridos onde e destes podemos dividir em duas grandes áreas, serviços Municipais (funcionários da Câmara Municipal) e funcionários / educadores da área de Gestão de Recursos Humanos.

O instrumento de recolha da informação foi baseado num questionário, disponibilizado nos anexos. O anonimato foi assegurado e respeitado, tendo os trabalhadores respondido ao inquérito de forma deliberada, e sempre com a indicação que os dados eram confidenciais e a identidade reservada.

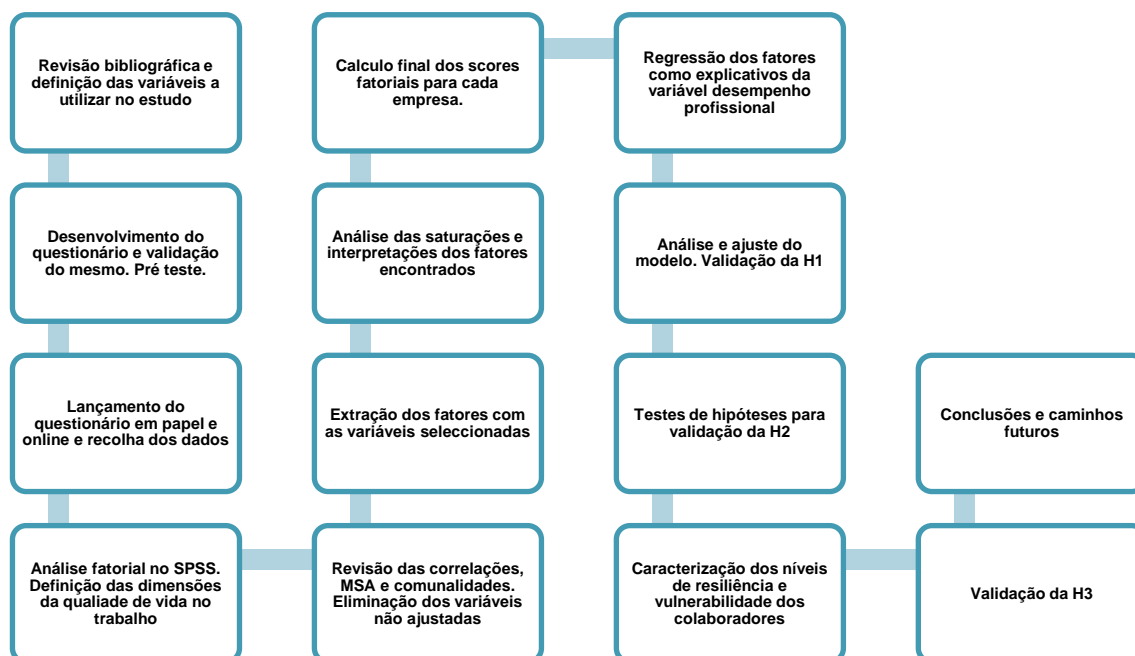
Tabela 7 - Ficha Técnica do processo metodológico

<b>Tipo de análise</b>	Quantitativa
<b>Unidade de análise</b>	Indivíduo – Profissionais ativos
<b>População estudada</b>	Profissionais ativos portugueses
<b>Fontes de informação</b>	Questionário desenvolvido com recurso ao Google Docs – Questionários Online.
<b>Dimensão da amostra</b>	156 Trabalhadores
<b>Trabalho de campo</b>	Realizado entre Maio 2016 e Junho de 2017.
<b>Técnicas de análise de dados empregues</b>	Análise Fatorial, Correlação, Análise de Regressão, Testes Não paramétricos
<b>Software utilizado</b>	IBM SPSS Statistics 24, Gretl

Fonte: Elaborado para o estudo

### 3.2.1.3 Fases do Processo de Investigação

Gráfico 6 - Fases do Processo de Investigação



Fonte: Elaborado para o estudo

### 3.2.1.4 Resultados obtidos - análise fatorial para validação dos fatores de qualidade de vida no trabalho e hipóteses colocadas

A primeira fase da análise debruçou-se pela análise dos itens disponibilizados no QVT e importantes para a constituição de fatores de qualidade no trabalho, validação da sua natureza e peso no entendimento global dos aspetos mais importantes na qualidade e satisfação no trabalho. Os itens usados para a avaliação da satisfação no trabalho foram resultantes dos vários contributos teóricos analisados na revisão da literatura,

A análise da matriz de correlações dos itens definidos no questionário não evidenciou a existência de correlações fracas entre algumas variáveis (fatores). Foi dado início a um processo de eliminação de variáveis com base nas correlações e nos seus testes de significância, bem como nas comunalidades relativas aos valores extraídos após rotação das variáveis. As comunalidades apresentam valores entre 0 e 1 (após a extração), quanto mais próximo de 1, maior a capacidade explicativa da variância da variável. No

modelo aqui apresentado não foi rejeitada nenhuma das variáveis por não apresentar um valor inferior a 0,6 (Maroco, 2010).

O método fatorial de extração usado para obter a combinação linear não correlacionada das combinações das variáveis mensuradas (solução dos fatores) foi o das Componentes Principais.

A extração dos fatores foi efetuada com base nos Eigenvalues obtidos. Por defeito o método apenas considera como válidos os fatores com um eigenvalue superior a 1. O método de rotação ortogonal escolhido foi o Varimax, pois minimiza o número de variáveis de cada fator, simplificando a sua interpretação. Não foi colocada nenhuma restrição ao número de fatores a extrair no processo de iteração.

O teste de *Keiser-Meyer-Olkin (KMO)* obteve um valor de **0,894**, o que indica que a análise de componentes principais pode ser considerada boa e perfeitamente executável. **O teste de esferecidade de Bartlett fornece um valor de prova (Sig.=0,000)** inferior a 0,01, concluindo-se que as variáveis são correlacionáveis (rejeitando-se a hipótese nula).

Os resultados obtidos permitiram-nos agrupar 60 variáveis em 10 componentes principais, entendidas no nosso estudo como fatores de qualidade de vida no trabalho, com valores próprios superiores a 1 (excluímos as componentes com valores próprios inferiores a 1). **Os dez fatores obtidos explicam mais de 77% da variância da informação.** O primeiro fator é responsável por 48,68% da variância, tendo um peso importante na estrutura da mesma.

Os resultados obtidos com recurso ao teste de fiabilidade de *Alpha de Cronbach* revelam que todas as componentes são consistentes à exceção do último fator que integra apenas uma única variável.

Tabela 8 - Resultados da análise fatorial: cargas fatoriais, variância e testes

Itens por fator	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B53 - Ter acesso a um gabinete de medicina no trabalho.	<b>0,842</b>									
B56 - Ter boas condições de higiene e saúde no trabalho.	<b>0,780</b>	0,373								
B58 - Existir um regulamento e normas de segurança e higiene.	<b>0,779</b>									
B51 - Ter boas instalações no local de trabalho.	<b>0,776</b>									
B54 - Ter um ambiente físico e espaço de trabalho adequados.	<b>0,757</b>									
B60 - Ter apoio técnico na aplicação de novos métodos e tecnologias no trabalho.	<b>0,738</b>									
B55 - Ter equipamento e material adequados.	<b>0,700</b>	0,331								
B59 - Existir preocupação com a prevenção dos acidentes de trabalho.	<b>0,686</b>	0,350								
B52 - Ser-me proporcionado um bom seguro de saúde.	<b>0,685</b>									
B57 - Existir preocupação com a segurança dos trabalhadores.	<b>0,667</b>	0,392			0,317					
B50 - Ter tempo para praticar uma atividade física.	<b>0,610</b>							0,422		
B34 - Sentir que há justiça e transparência no acesso à formação profissional.	<b>0,568</b>	0,469						0,329		
B29 - Ter uma boa relação com os colegas.		<b>0,815</b>								
B30 - Ter uma boa relação com a chefia.		<b>0,716</b>								
B31 - Estar bem integrado no grupo de pessoas com quem trabalho.	0,317	<b>0,709</b>								
B33 - Sentir que os trabalhadores de diferentes idades são respeitados.	0,409	<b>0,702</b>								
B32 - Haver boa disposição e humor no ambiente de trabalho.	0,343	<b>0,679</b>								
B37 - Ter apoio da minha família para o trabalho que faço.		<b>0,641</b>			0,434					
B36 - Sentir que a organização ajuda os trabalhadores a desenvolver o seu potencial.	0,389	<b>0,562</b>						0,303		
B38 - Ter disponibilidade para a família.		<b>0,522</b>			0,489			0,306		
B19 - Consolidar a posição profissional que consegui.		<b>0,437</b>			0,364	0,363				
B35 - Sentir que há justiça e transparência nas oportunidades de promoção.	0,411	<b>0,412</b>				0,311		0,351		
B10 - Ter oportunidade de adquirir formação profissional.			<b>0,774</b>							
B12 - Ter oportunidade de aplicar a formação que adquiri.			<b>0,759</b>	0,323						
B11 - Ter oportunidade de me desenvolver pessoalmente.			<b>0,714</b>							
B14 - Fazer reciclagens formativas para me manter actualizado.			<b>0,694</b>				0,307			
B15 - Desenvolver competências que possa aplicar noutras funções.	0,342		<b>0,631</b>							
B13 - Ter oportunidade para mostrar as minhas competências.			<b>0,625</b>							
B7 - Ter tarefas estimulantes e desafiantes.			<b>0,582</b>	0,359	0,323					
B16 - Ter acesso a novas tecnologias e/ou à inovação tecnológica.			<b>0,398</b>			0,345			0,384	
B4 - Ter autonomia no trabalho.				<b>0,791</b>						
B3 - Saber que o meu trabalho é um contributo para os resultados a atingir.				<b>0,776</b>						
B8 - Utilizar várias das minhas capacidades no trabalho.				<b>0,700</b>		0,316				
B1 - Realizar tarefas diversificadas.				<b>0,644</b>					0,319	
B5 - Ter flexibilidade nas tarefas que desempenho.	0,302	0,306	0,312	<b>0,632</b>						

Itens por fator	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B2 - Ser criativo no meu trabalho.			0,378	<b>0,572</b>						
B6 - Gostar das tarefas e das funções que desempenho.			0,379	<b>0,503</b>			0,303			
B9 - Ter oportunidade de desenvolver competências profissionais.		0,312	0,329	<b>0,450</b>						0,431
B42 - Ter oportunidades na empresa para conciliar o trabalho e a família.	0,377				<b>0,704</b>					
B40 - Não haver interferência do trabalho com a minha vida pessoal.					<b>0,700</b>					
B41 - Ter um horário de trabalho que permite dar apoio à família.	0,412				<b>0,695</b>					
B39 - Poder trocar de horário com colegas para dar apoio à família.	0,303				<b>0,577</b>					
B43 - Haver compreensão por parte da empresa em relação aos assuntos familiares.	0,385				<b>0,529</b>					
B44 - Haver sensibilidade na empresa para lidar com as necessidades dos filhos.	0,422				<b>0,502</b>		0,307			
B45 - Conseguir equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal.	0,321	0,385			<b>0,470</b>			0,407		
B25 - Ter possibilidade de progredir economicamente na carreira.	0,342					<b>0,729</b>				
B27 - Ter segurança económica e estabilidade no emprego.						<b>0,686</b>				
B28 - Ter uma remuneração adequada.	0,394	0,357				<b>0,573</b>				
B24 - Ter regalias e incentivos adicionais além do meu salário.	0,405					<b>0,560</b>				
B26 - Saber que posso ser promovido.	0,465					<b>0,491</b>				
B21 - Ser reconhecido e valorizado pelos meus colegas.							<b>0,722</b>			
B23 - Sentir que a minha chefia valoriza o meu trabalho.			0,309	0,302			<b>0,662</b>			
B20 - Ser reconhecido e valorizado pela empresa.		0,352				0,398	<b>0,598</b>			
B22 - Saber que o meu esforço é reconhecido.			0,451			0,377	<b>0,539</b>			
B49 - Ter tempo para atividades de lazer.	0,414				0,347			<b>0,630</b>		
B48 - Ter tempo para estar com os meus amigos.	0,403				0,326			<b>0,614</b>		
B47 - Dispor de tempo para a minha vida pessoal.	0,417	0,310			0,450			<b>0,543</b>		
B18 - Ocupar um lugar de maior responsabilidade.						0,307			<b>0,579</b>	
B17 - Ter reputação profissional.		0,358	0,334	0,360					<b>0,483</b>	
B46 - Realizar outras atividades fora do meu horário de trabalho.	0,415									<b>0,421</b>
% Variância explicada	48,67%	7,43%	3,95%	3,32%	3,18%	2,58%	2,31%	1,95%	1,84%	1,68%
% Variância explicada acumulada	48,67%	56,10%	60,06%	63,38%	66,56%	69,14%	71,45%	73,40%	75,24%	76,92%
Teste Estatísticos	<b>KMO:</b>			<b>0,894</b>			<b>Bartlett's Test:</b>			<b>11050,499</b>
Fiabilidade dos fatores ( <i>Alpha de Cronbach</i> )	0,958	0,948	0,9	0,894	0,92	0,911	0,892	0,944	0,698	-
Itens por fator	12	10	8	8	7	5	4	3	2	1
Fiabilidade da totalidade das variáveis	0,981									

Uma vez determinado o número de fatores a extrair, recorreremos à análise da composição das saturações fatoriais para atribuir uma designação a cada uma das componentes ou fatores de qualidade de vida a desenvolver para um bom desempenho em ambiente de trabalho. Associamos cada fator às seguintes dimensões da qualidade de vida no trabalho:

**Fator de qualidade de vida no trabalho 1** (48,67% da variância total): **Condições de trabalho**. Este fator integra itens associados às condições de segurança e higiene do trabalho, normas e regulamentos de trabalho ao nível da segurança, qualidade das instalações e ambiente de trabalho, equipamento e material adequado ao exercício das funções.

**Fator de qualidade de vida no trabalho 2** (7,43%): **Relacionamento e apoio no trabalho**. Representa a importância atribuída às relações interpessoais (entre colegas, chefias) como também conseguir gerir o tempo pessoal.

**Fator de qualidade de vida no trabalho 3** (3,95%): **Desenvolvimento de competências**. Engloba variáveis como a importância do acesso à formação e sua aplicação, bem como exercer tarefas estimulantes demonstrando as competências do colaborador

**Fator de qualidade de vida no trabalho 4** (3,22%): **Autonomia e criatividade no trabalho**. É constituído por saber usar as competências pessoais, bem como ter autonomia e a criatividade na realização das tarefas diárias.

**Fator de qualidade de vida no trabalho 5** (3,18%): **Equilíbrio entre o trabalho e a família**. É constituído por existir sensibilidade da empresa com o trabalhador no ambiente familiar dando oportunidades de conciliar estes dois elementos para que haja um equilíbrio.

**Fator de qualidade de vida no trabalho 6** (2,58%): **Segurança Económica**. Este fator engloba a segurança económica, estabilidade empresarial bem como a possibilidade de progressão de carreiras (regalias e incentivos).

**Fator de qualidade de vida no trabalho 7** (2,31%): **Reconhecimento profissional**. Este fator está direcionado com o valor e reconhecimento que a organização atribui ao seu colaborador

**Fator de qualidade de vida no trabalho 8 (1,95%): Lazer.** Este fator está relacionado com o tempo pós laboral que o colaborador dispõe para realizar as suas atividades de lazer.

**Fator de qualidade de vida no trabalho 9 (1,84%): Reputação e responsabilidade profissional.** Este fator diz respeito á reputação profissional do funcionário bem como o cargo de responsabilidade que exerce.

### ***3.2.1.5 A validação do impacto e da relação entre os fatores da qualidade de vida no trabalho (fatores encontrados) no nível de satisfação global revelado pelos trabalhadores (validação da hipótese H1).***

Com o propósito de avaliação do nível de satisfação do trabalho de cada inquirido foram colocadas algumas questões que procuram validar o seu grau de satisfação com algumas variáveis associadas e disponibilizadas no questionário. As tabelas abaixo apresentam a perceção dos inquiridos relativamente às questões colocadas.

Tabela 9 - Análise descritiva do nível de satisfação com o trabalho dos inquiridos

Fatores	N		Média	Erro Padrão da Média	Mediana	Moda	Amplitude
	Válido	Omisso					
GS - C1 ... o seu emprego atual.	156	0	4,12	0,082	4	5	4
GS - C2 ... horário de trabalho.	156	0	4,09	0,078	4	4	4
GS - C3 ... com as perspetivas da sua carreira até agora.	156	0	3,74	0,097	4	5	4
GS - C4 ... as perspetivas futuras da sua carreira.	156	0	3,67	0,095	4	5	4
GS - C5 ...a forma com a organização lida com os conflitos organizacionais.	156	0	3,66	0,092	4	4	4
GS - C6 ... as relações inter-pessoais dos funcionários.	156	0	4,04	0,077	4	4	4
GS - C7 ... a relação do trabalho com a sua vida familiar.	156	0	4,01	0,077	4	4	4
GS - C8 ... a relação de trabalho com actividades de lazer.	156	0	3,88	0,085	4	4	4
GS - C9 ... as condições de higiene e segurança no trabalho.	156	0	4,11	0,081	4	5	4
GS - C10 ... a forma de como é feita a comunicação entre chefias e funcionários.	156	0	3,83	0,094	4	5	4

Fonte: elaborado para o estudo



Tabela 10 - Classificação dos trabalhadores por nível de concordância face ao nível de satisfação com o trabalho

Item	Insatisfação		Indiferença - Neutro		Satisfação	
	Freq.	Freq. %	Freq.	Freq. %	Freq.	Freq. %
GS - C1 ... o seu emprego atual.	16	10%	16	10%	124	79%
GS - C2 ... horário de trabalho.	13	8%	17	11%	126	81%
GS - C3 ... com as perspectivas da sua carreira até agora.	30	19%	24	15%	102	65%
GS - C4 ... as perspectivas futuras da sua carreira.	34	22%	27	17%	95	61%
GS - C5 ...a forma com a organização lida com os conflitos organizacionais.	24	15%	41	26%	91	58%
GS - C6 ... as relações interpessoais dos funcionários.	12	8%	24	15%	120	77%
GS - C7 ... a relação do trabalho com a sua vida familiar.	14	9%	19	12%	123	79%
GS - C8 ... a relação de trabalho com actividades de lazer.	19	12%	26	17%	111	71%
GS - C9 ... as condições de higiene e segurança no trabalho.	12	8%	20	13%	124	79%
GS - C10 ... a forma de como é feita a comunicação entre chefias e funcionários.	26	17%	22	14%	108	69%

Fonte: Elaborado para o estudo

O nível de insatisfação resulta da junção da valoração 1 – Muito insatisfeito e 2 – Insatisfeito, o neutro é associada à escala 3 de valoração e a satisfação é resultado da junção das valorações de nível 4 e 5, satisfeito e muito satisfeito. Pela análise das tabelas podemos afirmar que a maior parte dos colaboradores sente se insatisfeito com as perspectivas da sua carreira (22% dos inqueridos refere as preceções futuras da sua carreira e 19% com as perspectivas da sua carreira ate ao momento), 17% dos inquiridos mostra se insatisfeito com o tipo da comunicação entre a chefia e os seus funcionários e 15% encontra se insatisfeito com a forma que as chefias lidam com os conflitos organizacionais. Em contrapartida 81% dos inquiridos encontra se satisfeito com o seu horário e trabalho, 79% encontra se satisfeito com as condições de higiene e segurança no trabalho; outros 79% com relação entre o trabalho e a sua família e em geral com o seu emprego.

Para validarmos a hipótese 1 recorreremos ao seguinte modelo de análise de regressão. O modelo especificado é traduzido por:

$$SGT_i = \beta_1 + \beta_2 FQVT1_i + \beta_3 FQVT2_i + \beta_4 FQVT3_i + \beta_5 FQVT4_i + \beta_6 FQVT5_i + \beta_7 FQVT6_i + \beta_8 FQVT7_i + \beta_9 FQVT8_i + \beta_{10} FQVT9_i + \varepsilon_i$$

em que:

$SGT_i$  é a variável dependente e traduz a satisfação global do trabalho do trabalhador  $i$ ;

$FQVT1_i$  – o score do fator de qualidade de vida 1 (**Condições de trabalho**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT2_i$  – o score do fator de qualidade de vida 2 (**Relacionamento e apoio no trabalho**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT3_i$  – o score do fator de qualidade de vida 3 (**Desenvolvimento de competências**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT4_i$  – o score do fator de qualidade de vida 4 (**Autonomia e criatividade no trabalho**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT5_i$  – o score do fator de qualidade de vida 5 (**Equilíbrio entre o trabalho e a família**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT6_i$  – o score do fator de qualidade de vida 6 (**Segurança Económica**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT7_i$  – o score do fator de qualidade de vida 7 (**Reconhecimento profissional**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT8_i$  – o score do fator de qualidade de vida 8 (**Lazer**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa;

$FQVT9_i$  – o score do fator de qualidade de vida 9 (**Reputação e responsabilidade profissional**) computado pela análise fatorial para cada um dos colaboradores da empresa.

**Sinais esperados:**

$\beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7, \beta_8, \beta_9, \beta_{10} > 0$ , tendo em atenção a hipótese colocada é esperado que os fatores de qualidade de vida tenham um efeito positivo no nível de satisfação global revelado por cada trabalhador.

## Resultados da estimação

Os dados expressos na tabela 03 evidenciam um coeficiente de determinação de 0,200; traduzindo que 0,2% da variação total do impacto da formação do desempenho profissional em torna da sua média amostral é explicado pelas variáveis – fatores de transferência utilizadas. Tendo em atenção que o nosso estudo é baseado em perceções, o indicador traduz um fraco ajustamento para o modelo (Maroco, 2010).

Tabela 11 - Resultados da Estimação - Sumarização do Modelo

Sumarização do modelo <sup>b</sup>										
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Estatísticas de mudança					Durbin-Watson
					Mudança de R quadrado	Mudança F	gl1	gl2	Sig. Mudança F	
1	,447 <sup>a</sup>	,200	,151	,92159384	,200	4,055	9	146	,000	1,450
a. Preditores: (Constante), Reputação e responsabilidade, Lazer, Reconhecimento profissional, Segurança económica, Equilíbrio entre trabalho e família, Autonomia e desenvolvimento de tarefas, Desenvolvimento de competências, Relacionamento e apoio, Condições de Trabalho										
b. Variável Dependente: Satisfação Global do Trabalho - Ponderada										
ANOVA <sup>a</sup>										
Modelo		Soma dos Quadrados		gl	Quadrado Médio		F	Sig.		
1	Regressão	30,997		9	3,444		4,055	,000 <sup>b</sup>		
	Resíduo	124,003		146	,849					
	Total	155,000		155						
a. Variável Dependente: Satisfação Global do Trabalho - Ponderada										
b. Preditores: (Constante), Reputação e responsabilidade, Lazer, Reconhecimento profissional, Segurança económica, Equilíbrio entre trabalho e família, Autonomia e desenvolvimento de tarefas, Desenvolvimento de competências, Relacionamento e apoio, Condições de Trabalho										
Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados		t	Sig.	Estatísticas de colinearidade		
		B	Erro Padrão	Beta				Tolerância	VIF	
1	(Constante)	2,395E-16	,074			,000	1,000			
	Condições de Trabalho	,207	,074	,207	2,798	,006	1,000	1,000		
	Relacionamento e apoio	,117	,074	,117	1,583	,116	1,000	1,000		
	Desenvolvimento de competências	,230	,074	,230	3,111	,002	1,000	1,000		
	Autonomia e desenvolvimento de tarefas	,180	,074	,180	2,435	,016	1,000	1,000		
	Equilíbrio entre trabalho e família	-,020	,074	-,020	-,270	,788	1,000	1,000		
	Segurança económica	,021	,074	,021	,286	,775	1,000	1,000		
	Reconhecimento profissional	,211	,074	,211	2,845	,005	1,000	1,000		
	Lazer	,068	,074	,068	,923	,358	1,000	1,000		
	Reputação e responsabilidade	,089	,074	,089	1,204	,230	1,000	1,000		

Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

O problema da multicolinearidade não se coloca uma vez que os fatores são ortogonais, capazes de explicar a estrutura de intercorrelações entre as variáveis.

Os testes de significância individual revelam a inexistência de variáveis explicativas não significativa.

$$H_0: B_i = 0$$

$$i = 2,3,4,5,6,7,8,9,10$$

$$H_1: B_i \neq 0$$

$$\text{Sob } H_0 \text{ verdadeira: } \frac{\hat{\beta}_i}{\hat{\sigma}_{\hat{\beta}_i}} \sim T_{(N-k)}$$

Tabela 12 - Testes de Significância Individual

Parametro / Variável	ET Observado	P-value	Observações
$\beta_2$	2,798	,006	Individualmente significativa para um nível de significância de 1% (p-value < 0,01, o que implica a rejeição da $H_0$ )
$\beta_3$	1,583	,116	Individualmente não significativa, o que implica a aceitação da $H_0$
$\beta_4$	3,111	,002	Individualmente significativa para um nível de significância de 1% (p-value < 0,01, o que implica a rejeição da $H_0$ )
$\beta_5$	2,435	,016	Individualmente significativa para um nível de significância de 5% (p-value < 0,05, o que implica a rejeição da $H_0$ )
$\beta_6$	-0,270	,788	Individualmente não significativa, o que implica a aceitação da $H_0$
$\beta_7$	0,286	,775	Individualmente não significativa, o que implica a aceitação da $H_0$
$\beta_8$	2,845	,005	Individualmente significativa para um nível de significância de 1% (p-value < 0,01, o que implica a rejeição da $H_0$ )
$\beta_9$	0,923	,358	Individualmente não significativa, o que implica a aceitação da $H_0$
$\beta_{10}$	1,204	,203	Individualmente não significativa, o que implica a aceitação da $H_0$

Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no *software* SPSS

Teste de significância global do modelo

$$H_0: B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = B_6 = B_7 = B_8 = B_9 = B_{10} = 0$$

$$j = 2,3,4,5,6,7,8,9,10$$

$$H_1: \exists B_j \neq 0$$

$$\text{Sob } H_0 \text{ verdadeira: } \frac{MS \text{ Regression}}{MS \text{ Residual}} \sim F_{(k-1; N-k)}$$

O valor amostral da estatística F é igual a 4,055 e o p-value=0,000. Como o p-value < 0,01 podemos concluir pela rejeição da  $H_0$  pelo que existe evidência estatística de que o modelo estimado é globalmente significativo a um nível de significância de 1%.

Recorremos ao teste de heterocedasticidade de White para validar a existência ou não de presença de uma forte dispersão dos dados em torno do modelo regredido. O teste efetuado com recurso ao software Gretl demonstrou a não existência de evidência estatística de heterocedasticidade. O  $R^2$  da respectiva equação auxiliar foi de 0,366854 com um valor amostral da estatística de teste ( $TR^2$ ) igual a 28,247759 e um p-value de 0,398285 pelo que não rejeitamos a hipótese nula, validando o pressuposto da homocedasticidade e garantindo que os dados estimados se encontram dispersos de forma homogénea e mais concentrada em torno da regressão do modelo.

A ausência de autocorrelação foi validada com recurso ao teste de Durbin-Watson (DW). A sua estatística foi de 1,450. O fato de a mesma se situar entre 0 e 2 levanta suspeita da existência de autocorrelação positiva. Ao validarmos a  $H_0$ : ausência de autocorrelação, constatamos, através da consulta à tabela das estatísticas de Durbin-Watson para 9 variáveis explicativas, 150 observações com um  $\alpha = 1\%$ , que os valores de  $d_L$  e  $d_U$  são de 1,501 e 1,752, respetivamente. Como  $DW < d_L$ , para um nível de significância de 1% rejeitamos a  $H_0$ , concluindo-se pela existência de autocorrelação positiva.

Os coeficientes relativos a todos os fatores de transferência se apresentam como positivos

#### 3.2.1.5.1 Validação da Hipótese H1:

**Validação da hipótese H1:** Cada um dos fatores da qualidade de vida (derivados da AF) tem um efeito positivo e significativo no nível de satisfação global no trabalho revelado por cada profissional. - **A hipótese 1 não foi validada.**

Apesar de significativo a capacidade explicativa do modelo é reduzida, uma vez que o  $R^2$  obtido foi apenas de 0,3. Constatamos, contudo que existe uma relação positiva entre o nível de satisfação global do trabalho e as dimensões da qualidade de vida no trabalho obtidas, com exceção para o fator “Equilíbrio entre o trabalho e a família” que se apresentou com uma relação negativa. Por outro lado, apenas quatro das nove dimensões encontradas apresentam-se como significativas (condições de trabalho, desenvolvimento de competência, autonomia e desenvolvimento de tarefas, reconhecimento profissional).

**3.2.1.6 Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de satisfação global do trabalho (validação das hipóteses H2a a H2d)**

- H2. O nível de satisfação global no trabalho varia em função de características de cada colaborador:
  - H2a. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H2b. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H2c. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pela idade dos trabalhadores;
  - H2d. O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível da função desempenhada pelo trabalhador;

Tabela 13 - Testes de Normalidade: Teste Kolmogorov-Smirnov e Teste Shapiro-Wilk

<b>Testes de Normalidade</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Satisfação Global do Trabalho (AVG)	,113	156	,000	,931	156	,000
Satisfação Global do Trabalho - Ponderada	,113	156	,000	,930	156	,000
a. Correlação de Significância de Lilliefors						

Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no *software* SPSS

Os testes da normalidade permitem-nos rejeitar a hipótese de a variável satisfação global do trabalho ter uma distribuição normal, pelo que iremos optar pela utilização de testes não paramétricos.

### 3.2.1.6.1 Validação da Hipótese H2A

Para avaliarmos se o nível de satisfação global do trabalhado é diferenciada pelo género do colaborador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelos teste U de Mann-Whitney de amostras independentes que nos permite comparar duas distribuições de populações.

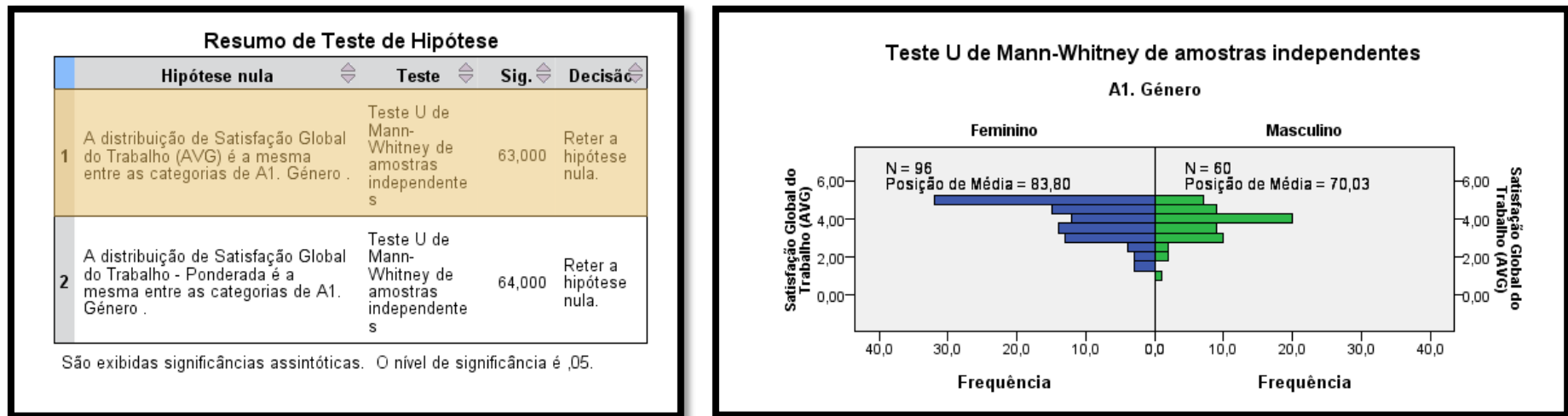


Figura 9 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GÉNERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no *software* SPSS

Como o p-value (63,000) é superior ao nível de significância (5%) não rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no grau de satisfação do trabalho face ao género do inquirido - **Não validamos assim a hipótese H2A) - O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo género dos trabalhadores;**



### 3.2.1.6.2 Validação da Hipótese H2B

Para avaliarmos se o nível de satisfação global do trabalho é diferenciada pelas habilitações do trabalhador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

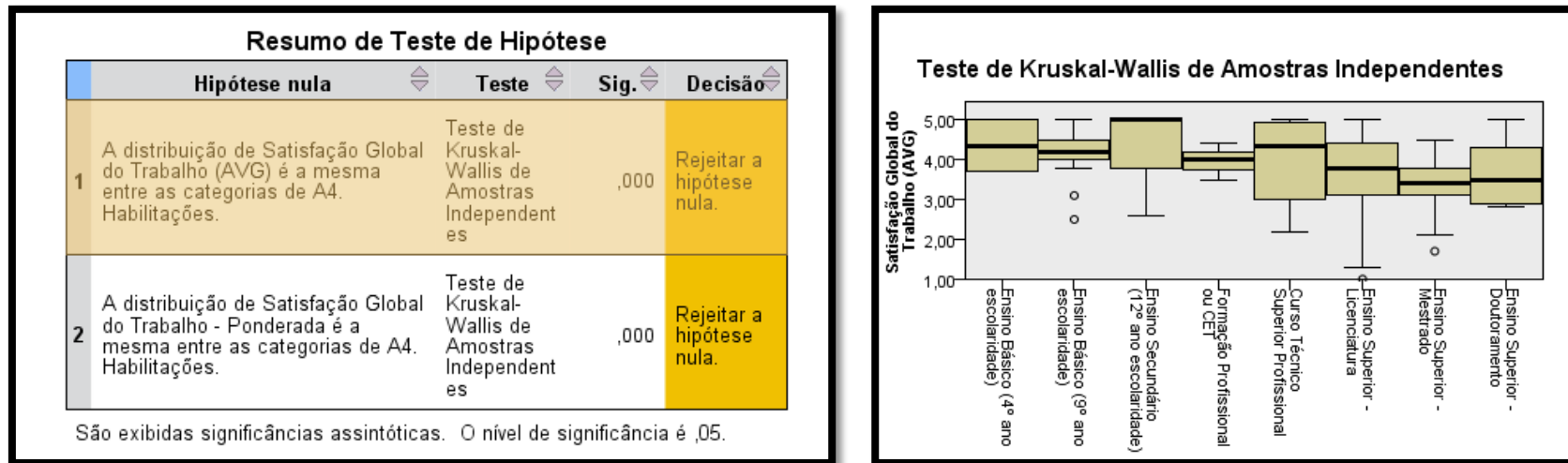


Figura 10 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no *software* SPSS

Como o p-value (00,000) é inferior ao nível de significância (5%) rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no grau de satisfação do trabalho face às habilitações do inquirido - **Validamos assim a hipótese H2B) - O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores. Constatamos que o nível de satisfação global é menor para trabalhadores com níveis de habilitação superior.**

### 3.2.1.6.3 Validação da Hipótese H2C

Para avaliarmos se o nível de satisfação global do trabalho é diferenciada pela idade do trabalhador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laurenou, 2011)

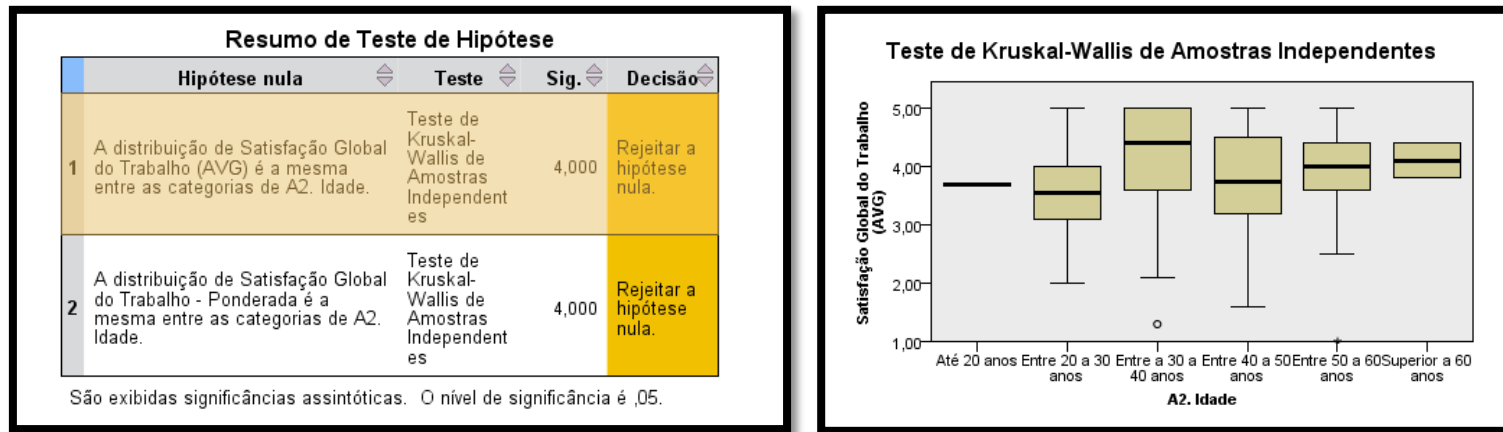


Figura 11 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (4,000) é inferior ao nível de significância (5%) rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no grau de satisfação do trabalho face às idades do inquirido - **Validamos assim a hipótese H2C) - O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pela idade dos trabalhadores;**

### 3.2.1.6.4 Validação da Hipótese H2D

Para avaliarmos se o nível de satisfação global do trabalho é diferenciada pela função exercida pelo trabalhador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

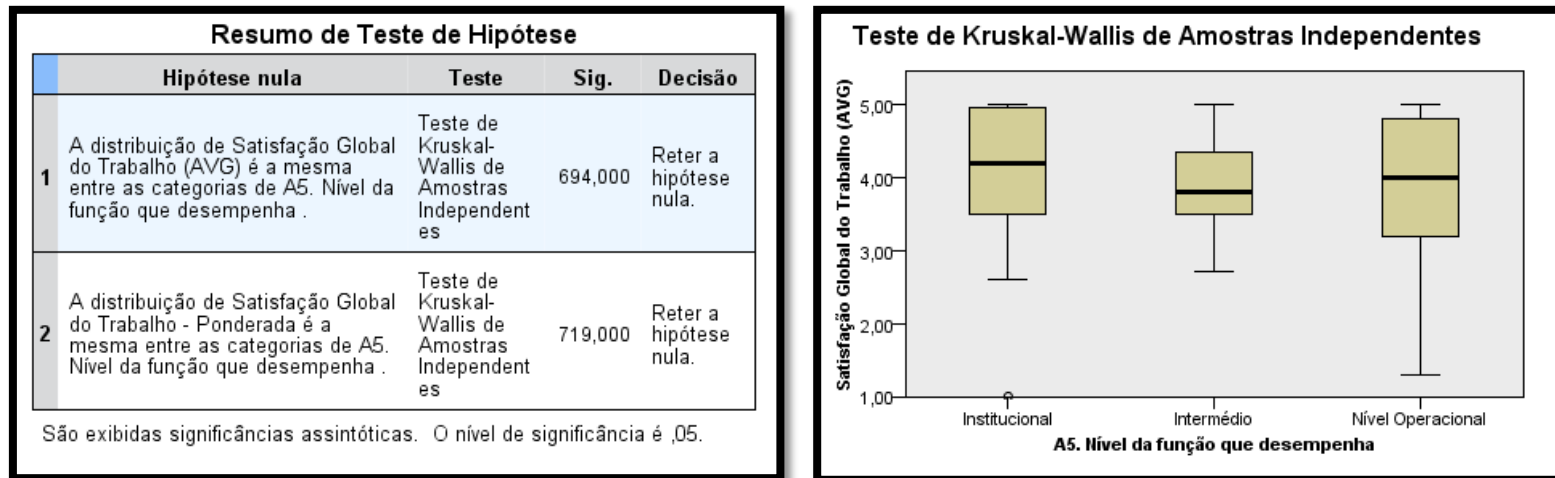


Figura 12 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente ao NÍVEL DA FUNÇÃO QUE DESEMPENHA - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (604,000) é superior ao nível de significância (5%) retemos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no grau de satisfação do trabalho face ao nível de função desempenhada pelo inquirido – **Não validamos assim a hipótese H2D) - O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível de função desempenhada dos trabalhadores;**

### 3.2.1.7 Validação da Hipótese H3

Para a validação da hipótese recorreremos ao coeficiente de correlação de Pearson. Validamos correlações significativas entre as variáveis, contudo a intensidade da sua relação não é forte, uma vez que os valores obtidos são baixos. Contudo, destacamos a relação negativa entre a nível global de vulnerabilidade ao *Stress* e o Grau de satisfação com o trabalho. O sentido desta relação parece-nos correto.

Correlações					
		Resiliência Global do trabalhador	Nível Global de Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	Satisfação Global do Trabalho - Ponderada	Satisfação Global do Trabalho (AVG)
Resiliência Global do trabalhador	Correlação de Pearson	1	-,019	<b>,188*</b>	<b>,191*</b>
	Sig. (bilateral)		,817	,019	,017
	N	156	147	156	156
Nível Global de Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	Correlação de Pearson	-,019	1	<b>-,211*</b>	<b>-,211*</b>
	Sig. (bilateral)	,817		,010	,010
	N	147	147	147	147
Satisfação Global do Trabalho (AVG)	Correlação de Pearson	<b>,191*</b>	<b>-,211*</b>	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,017	,010	,000	
	N	156	147	156	156
*. A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).					
**. A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).					

Tabela 14 - Correlações de Pearson - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Os resultados encontrados **não nos permitem validar a hipótese definida. - H3: O nível global de satisfação do trabalho encontra-se relacionado com o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores.**

**3.2.1.8 Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de Resiliência ao Stress (validação das hipóteses H4A a H4C)**

- H4: O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores varia em função das características de cada trabalhador.
  - H4a. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H4b. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H4c. O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores;

### 3.2.1.8.1 Validação da Hipótese H4A

Para avaliarmos se o nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo gênero do colaborador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelos teste U de Mann-Whitney de amostras independentes que nos permite comparar duas distribuições de populações.

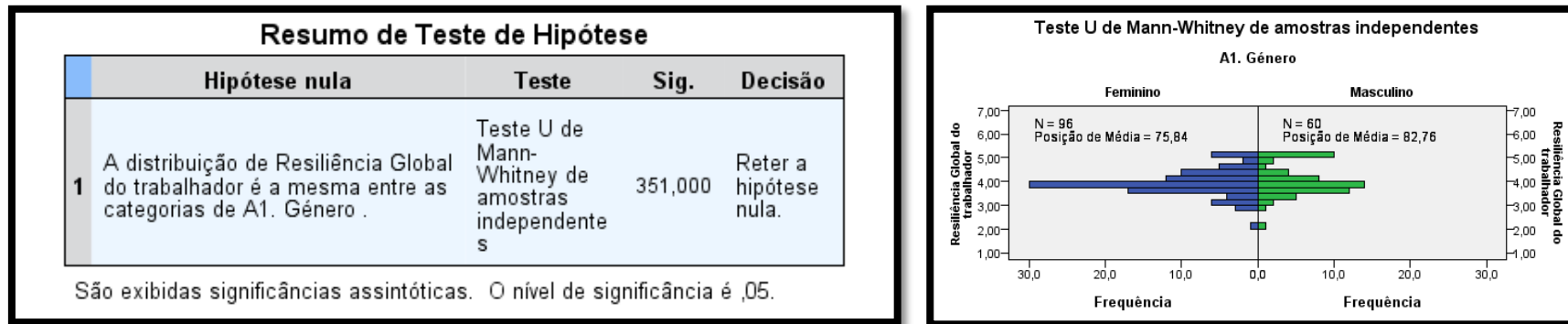


Figura 13 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GENERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (351,000) é superior ao nível de significância (5%) não rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores face ao gênero do inquirido - **Não validamos assim a hipótese H4A) - O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo gênero dos trabalhadores.**

### 3.2.1.8.2 Validação da Hipótese H4B

Para avaliarmos se o nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelas habilitações utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

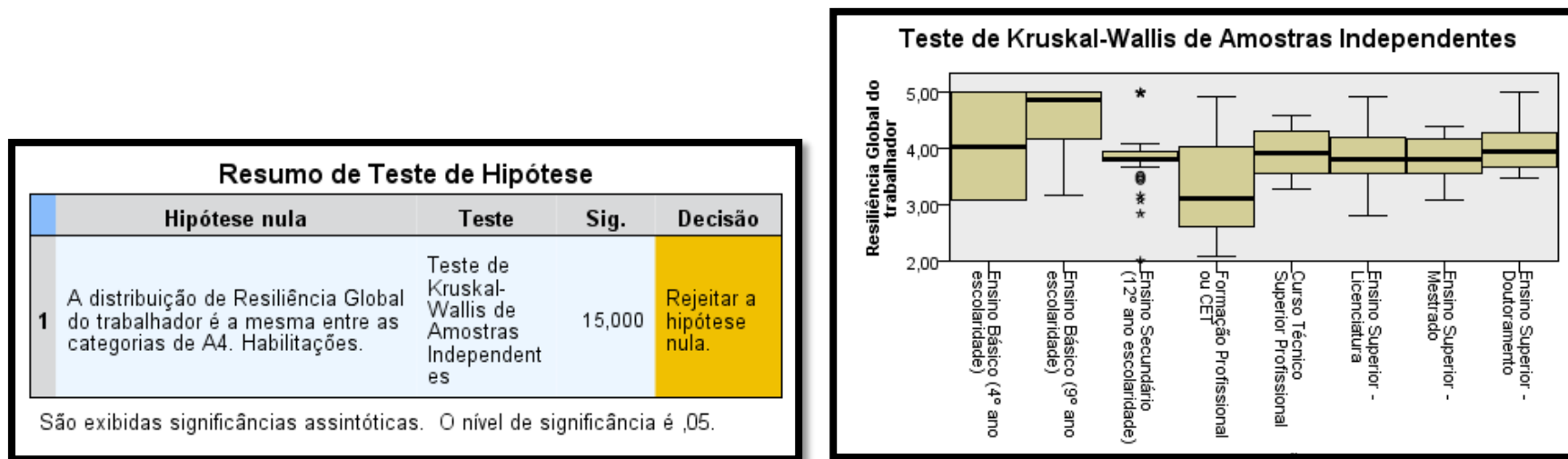


Figura 14 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (15,000) superior ao nível de significância (5%) rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes ao nível da resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores face às habilitações do inquirido - **Validamos assim a hipótese H4B) - O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores.**

### 3.2.1.8.3 Validação da Hipótese H4C

Para avaliarmos se o nível resiliência ao *Stress* demonstrado pelo colaborador é diferenciada pela idade do trabalhador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Resiliência Global do trabalhador é a mesma entre as categorias de A2. Idade.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independent es	214,000	Retenr a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

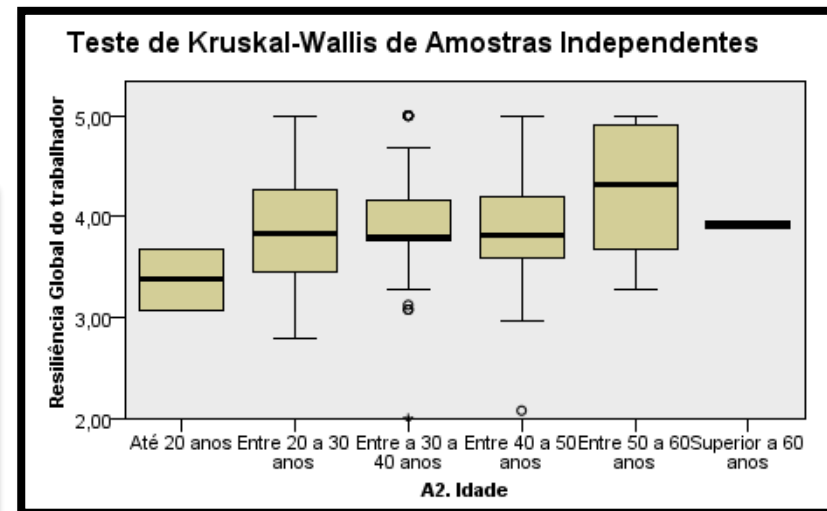


Figura 15 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (214,000) é superior ao nível de significância (5%) retemos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelo colaborador face às idades do inquirido – **Não validamos assim a hipótese H4C) - O nível de resiliência ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores.**



### ***3.2.1.9 Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de Vulnerabilidade ao Stress (validação das hipóteses H5A a H5C)***

- H5: O nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores varia em função das características de cada trabalhador.
  - H5a. O nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo género dos trabalhadores;
  - H5b. O nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores;
  - H5c. O nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores;

### 3.2.1.9.1 Validação da Hipótese H5A

Para avaliarmos se o nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciada pelo género do colaborador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelos teste U de Mann-Whitney de amostras independentes que nos permite comparar duas distribuições de populações.

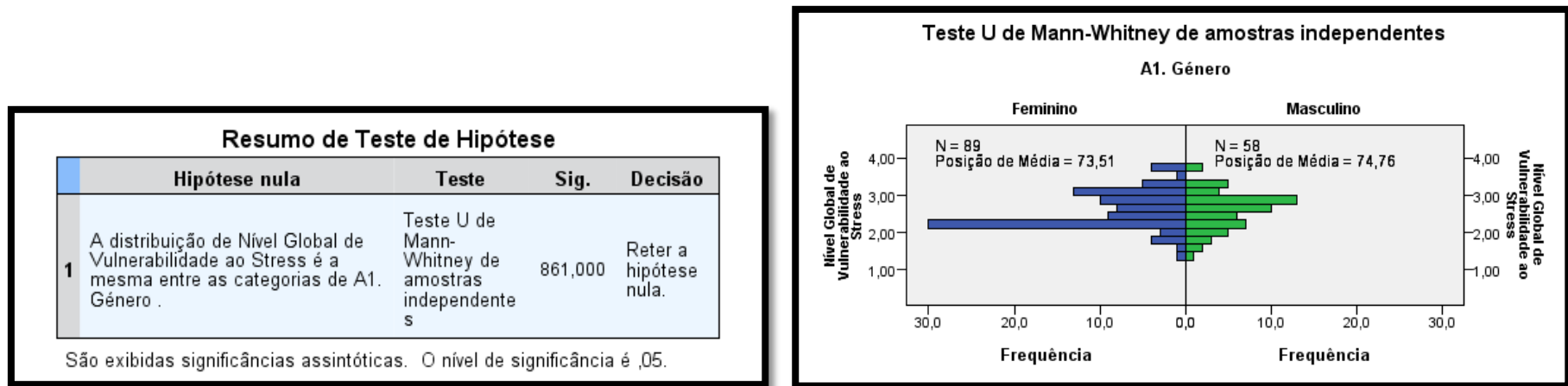


Figura 16 - Teste de Hipóteses e Teste U de Mann-Whitney de amostras independente - Referente ao GENERO - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (861,000) é superior ao nível de significância (5%) não rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no nível da vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores face ao género do inquirido - **Não validamos assim a hipótese H5A) - O nível de vulnerabilidade ao Stress demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo género dos trabalhadores.**

### 3.2.1.9.2 Validação da Hipótese H5B

Para avaliarmos se o nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores é diferenciada pelas habilitações utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

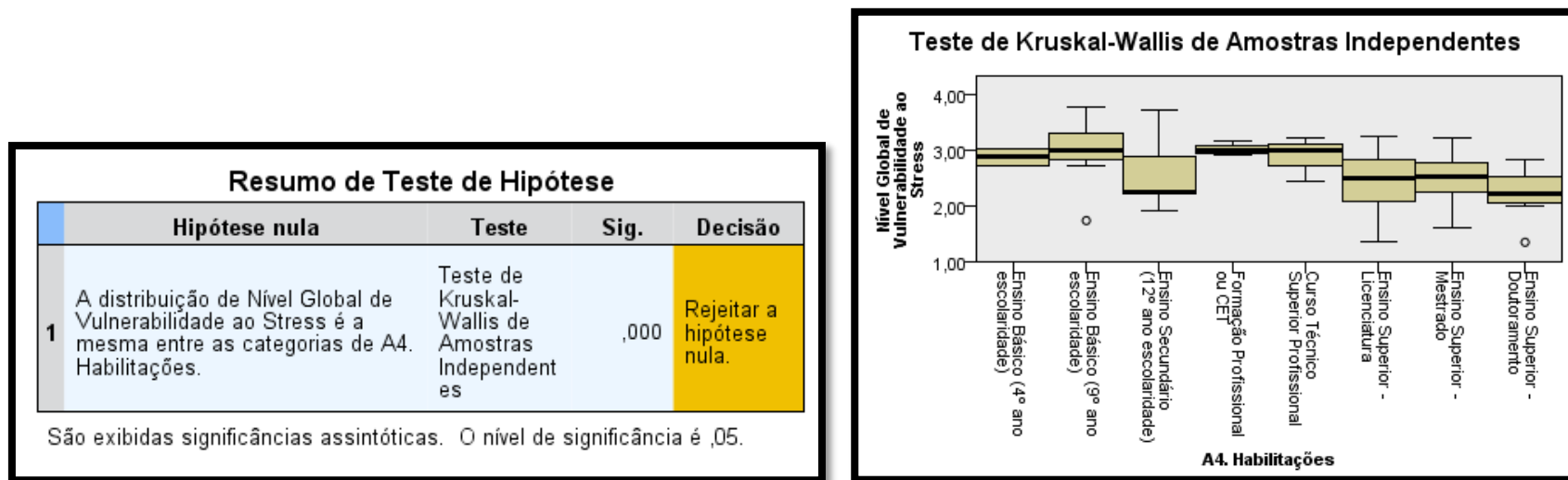


Figura 17 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente às HABILITAÇÕES - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (00,000) inferior ao nível de significância (5%) rejeitamos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes ao nível da vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelos colaboradores face às habilitações do inquirido - **Validamos assim a hipótese H5B) - O nível de vulnerabilidade ao Stress demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores.**

### 3.2.1.9.3 Validação da Hipótese H5C

Para avaliarmos se o nível vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelo colaborador é diferenciada pela idade do trabalhador utilizamos um teste não paramétrico. Optamos pelo teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes que nos permite comparar três ou mais distribuições de populações. Na prática o teste constitui-se como uma análise de variância a um factor (One.Way Anova), mas não paramétrica (Laureno, 2011)

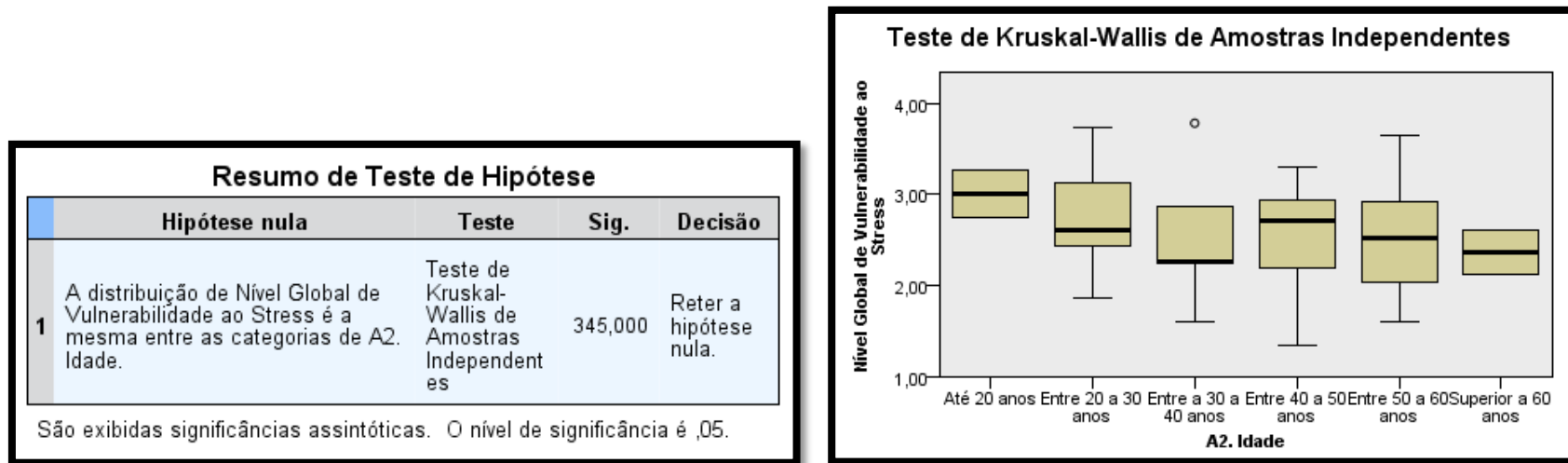


Figura 18 - Teste de Hipóteses e Teste Kruskal-Wallis de amostras independente - Referente à IDADE - Fonte: Elaborado para o estudo a partir dos resultados obtidos no software SPSS

Como o p-value (345,000) é superior ao nível de significância (5%) retemos a hipótese nula, pelo que podemos concluir que não existe evidência estatística de que existam diferenças estatisticamente significantes no nível de vulnerabilidade ao *Stress* demonstrado pelo colaborador face às idades do inquirido – **Não validamos assim a hipótese H5C) - O nível de vulnerabilidade ao Stress demonstrado pelos colaboradores é diferenciado pela idade dos trabalhadores.**

## 4 CONCLUSÕES

Os objetivos que orientaram este trabalho tiveram por base a satisfação do colaborador face á qualidade de vida no seu trabalho, e para completar vimos temáticas como o nível de resiliência e o grau de vulnerabilidade do *Stress* dos colaboradores, relacionado com as suas caraterísticas socio demográficas.

No primeiro capítulo - revisão de literatura, começamos por abordar o tema da qualidade de vida no trabalho que segundo (Limongi-França, 2003) é um conjunto de processos que a empresa realiza no sentido de melhorar as suas estruturas e consecutivamente o seu ambiente organizacional dos seus colaboradores. Existem modelos explicativos da qualidade de vida como é o caso do modelo de Hackman e Oldham (direcionado ás necessidades dos colaboradores); Modelo de Walton (aborda as dimensões da QVT); Modelo Werther & Davis (Defende que o colaborador desenvolva novas competências). Ainda relacionado com o QVT falamos do bem-estar laboral que defende a saúde e bem-estar do colaborador em contexto laboral. Sendo que estes temas formam uma organização saudável.

Neste seguimento de ideias é necessário estudar e analisar a satisfação do colaborador em contexto organizacional, isto porque a satisfação do colaborador é um dos impulsionadores da sua motivação para desempenhar o seu trabalho com mais ânimo e alcançar novos desafios. É importante analisar a piramide das nessecidade de maslow e o ciclo motivacional, onde podemos analisar pontos que podem ser desenvolvidos de fora a motivar e a aumentar a satisfação do colaborador com o seu trabalho.

De seguida analisamos um outro tema, bastante importante neste trabalho que foi o *Stress* e toda a sua envolvente a nível organizacional. O *Stress* é um conjunto de perturbações físicas, psíquicas e fisiológicas que podem ser provicadas por diversos fatores e que prejudicam o individuo, dificultando o seu melhor desempenho na realização das suas tarefas normais. Também estudamos como o *Stress* pode ser positivo e / ou negativo e de que forma isto pode ser ilustrado a nível laboral, entrando assim no tema de *Stress* organizacional, umas das doenças que mais afeta os trabalhadores. É necessário identificar as fontes do *Stress* organizacional, para se pode criar estratégias de diminuição do mesmo, para aumentar a QVT, e consequentemente aumentar a satisfaõ dos colaboradores. Associado ao tema de *Stress* abordamos o tópico do nível de resiliência ao *Stress* e o grau de vulnerabilidade ao *Stress*, pois é importante perceber que cada

indivíduo é único e que a sua postura perante situações de *Stress* pode ser diferente de pessoas para pessoas e de circunstância para circunstância.

Uma das formas de combater o *Stress* organizacional é através da implementação do Modelo de Coping, este é um conjunto de estratégias que as pessoas usam para se adaptarem a situações de *Stress* e ultrapassar. Assim as organizações devem investir em formações de coping, preparando os seus colaboradores para momentos mais problemáticos a nível laboral para que estes possam superar dificuldades e diversidades encontradas pelo seu percurso organizacional.

No segundo capítulo deste projeto – Estudo empírico, a amostra deste estudo é composta por 156 inquiridos aleatórios, maioritariamente trabalhadores na área de recursos humanos e serviços municipais. No entanto é de salientar que a amostra é bastante heterogênea a nível das habilitações literárias, idades e funções desempenhadas, o que influenciou os resultados obtidos.

Utilizamos uma análise quantitativa com o *software IBM SPSS Statistics* e elaboramos testes como análise fatorial, teste de correlação, análise de regressão, testes não paramétricos começamos por derivar os fatores mais importantes dos questionários.

No questionário da qualidade de vida no trabalho identificamos nove fatores, sendo eles: Condições de trabalho; Relacionamento e apoio no trabalho; desenvolvimento de competências; autonomia e criatividade no trabalho; equilíbrio entre o trabalho e a família; segurança económica; reconhecimento profissional; lazer e reputação; e responsabilidade social.

No questionário da resiliência ao *stress* identificamos 5 fatores sendo eles: Perseverança; Autoconfiança; Serenidade; Sentido da Vida e Auto-Suficiências.

No questionário vulnerabilidade ao *stress* identificamos estes fatores: Perfeccionismo e intolerância à frustração; Inibição e dependência funcional; carência de apoio social; Condições de vida adversas; Dramatização da existência; Subjugação; Derivação de afeto e rejeição.

Na tentativa de validar as hipóteses:

Não conseguimos validar H1: Cada um dos fatores da qualidade de vida (derivados da AF) tem um efeito positivo e significativo no nível de satisfação global no trabalho revelado por cada profissional. Apesar da capacidade explicativa do modelo ser significativa esta é reduzida. Só 4 das 9 dimensões encontradas apresentam-se como significativas sendo elas: condições de trabalho, desenvolvimento de competência, autonomia e desenvolvimento de tarefas e reconhecimento profissional.

Em relação a H2: Importância relativa das características sociodemográficas sobre o nível de satisfação global do trabalho, nesta hipótese utilizamos o teste da normalidade (Teste Kolmogorov-Smirnov e Teste Shapiro-Wilk), que nos indica que a variável satisfação global do trabalho não tem uma distribuição normal, o que faz com que utilizaremos teste não paramétricos no estudo de H2A a H2D.

H2A – Pelo teste Não paramétrico de U de Mann Whitney de amostras independente, e pelos seus resultados podemos reter a Hipótese Nula H2A, ou seja o nível de satisfação global no trabalho é igual entre homens e mulheres.

H2B – Oportunos pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, que demonstra que podemos rejeitar a hipótese Nula, onde validamos H2B, ou seja O nível de satisfação global no trabalho é diferenciado pelo nível de habilitações dos trabalhadores. Os colaboradores com mais habilitações académicas sentem-se menos satisfeitos.

H2C – Usamos um teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, que indica que podemos rejeitar a hipótese Nula que valida H2C, ou seja, o nível de satisfação dos colaboradores é diferenciado pela idade dos indivíduos.

H2D - Oportunos pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, que demonstra que podemos reter a hipótese Nula, ou seja não validamos H2D, o que significa que o nível de satisfação global no trabalho não é diferenciado pela função desempenhada pelo colaborador.

Na hipótese H3 – usamos o teste do coeficiente de correlação de Pearson, onde concluímos que existe uma relação negativa entre o nível de resiliência ao stress e o grau de vulnerabilidade ao stress, ou seja, não validamos a hipótese H3.

Em relação à hipótese H4 – Importancia relativa das características sociodemográficas sobre o nível de resiliência ao stress. Usamos testes não paramétricos para o estudo de H4A a H4C:

H4A – Pelo teste Não paramétrico de U de Mann Whitney de amostras independentes, retemos a hipótese nula, não validamos a hipótese H4A, ou seja o nível de resiliência ao stress demonstrado pelos colaboradores é igual entre homens e mulheres.

H4B – Usamos o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, que demonstra que podemos rejeitar a hipótese Nula, onde validamos H4B, ou seja o nível de resiliência ao stress é diferenciado pelo nível de habilitações dos colaboradores.

H4C - Pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, concluímos que retemos a hipótese Nula, onde não validamos H4C, ou seja o nível de resiliência ao stress não é diferenciado pela idade dos colaboradores.

Em relação à hipótese H5 – Importancia relativa das características sociodemográficas sobre o grau de vulnerabilidade ao stress. Usamos testes não paramétricos para o estudo de H4A a H4C:

H5A – Pelo teste Não paramétrico de U de Mann Whitney de amostras independentes, onde retemos a hipótese nula, não validamos a hipótese H5A, ou seja o grau de vulnerabilidade ao stress demonstrado pelos colaboradores é o mesmo entre homens e mulheres.

H5B – Usamos o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, que demonstra que podemos rejeitar a hipótese Nula, validando assim H5B, ou seja o grau de vulnerabilidade ao stress é diferenciado pelo nível de habilitações dos colaboradores.

H5C - Pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis de amostras independentes, concluímos que retemos a hipótese Nula, onde não validamos H5C, ou seja o nível de resiliência ao stress não é diferenciado pela idade dos colaboradores.



## **4.1 Dificuldades Encontradas e Sugestões para Estudos Futuros**

Elaborar um estudo com estas características não é fácil, requer tempo, dedicação e enfrentar dificuldades que vão surgindo ao longo do estudo.

A maior dificuldade que senti ao longo deste trabalho foi fase da recolha da informação (questionários). Quando iniciei o o projeto a intenção era que o estudo prático fosse realizado numa única instituição, assim não só seria mais fácil a obtenção das respostas, como também todos os inquiridos estariam mais ou menos sujeitos ao mesmo ambiente organizacional. Procurei várias organizações onde pudesse efetuar o estudo e deparei-me com dificuldades e várias justificações associadas à sensibilidade do tema e tratamento de questões que poderiam influenciar o ambiente organizacional das empresas.

A nível de estudos futuros, seria interessante a aplicação do estudo numa única organização, reduzindo o âmbito da intervenção para análise parcelares entre a Qualidade de Vida no Trabalho e a Satisfação Global do Colaborador com o seu Trabalho, e numa segunda fase analisando a resiliencia.



## 5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AESST. (2014-2015). *Sondagem de opinião pan-europeia sobre a segurança e saúde ocupacional - EU-OSHA 2013*. Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do *Stress*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. Obtido em Junho - Agosto de 2016, de [https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEWja55TSjf3NAhVIOxQKHZP9B0EQFghHMAg&url=https%3A%2F%2Fosha.europa.eu%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Finfographic\\_1\\_pt.pdf&usq=AFQjCNHHerqNxyIj5qVtMmukQXME\\_P03ng&sig2=IlzETb](https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEWja55TSjf3NAhVIOxQKHZP9B0EQFghHMAg&url=https%3A%2F%2Fosha.europa.eu%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Finfographic_1_pt.pdf&usq=AFQjCNHHerqNxyIj5qVtMmukQXME_P03ng&sig2=IlzETb)
- AESST. (2016). *Riscos psicossociais e Stresse no trabalho*. (EU-OSHA, Editor, & U. A. Europeia, Produtor) Obtido em Julho de 2016, de Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-Stress>
- Amaro, F. (2011). *Saúde e Economia: Impacto da Crise Económica na Saúde Mental*.
- Anaut, M. (2005). *A Resiliência: Ultrapassar os Traumatismos*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Andrade, S. (2017). *Motivação, uma necessidade intrínseca do ser humano....* Obtido em 2017-10-10 de Portal dos Psicólogos: [http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_opiniao.php?motivacao-uma-necessidade-intrinseca-do-ser-humano&codigo=AOP0443](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_opiniao.php?motivacao-uma-necessidade-intrinseca-do-ser-humano&codigo=AOP0443)
- André, S. C. (2012). *Relação Entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Compromisso Organizacional Afetivo (Dissertação de Mestrado)*. ISPA - Instituto Universitário - Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa, Portugal.
- Antoniazzi, A. S., Deell'Anglio, D. D., & Bandeira, D. R. (1998). *O Conceito de Coping: Uma Revisão Teórica*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Estudos de Psicologia.
- Arantes, M. A., & Vieira, M. (2002). *EStresse: clínica psicanalítica*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Assis, C. R. (2012). *O ESTRESSE NA ATIVIDADE LABORAL DE ENFERMEIROS (Dissertação)*. Faculdade de Medicina - Universidade Federal de Juiz de Fora.

- Ballone, G. (2015). *EStresse: o que é isso? - Introdução ao tema EStresse, com conceitos principais*. Obtido em 18 de 06 de 2016, de Psiqweb: <http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=11>
- Barlow, D., & Durand, M. (2008). *Psicopatologia: uma abordagem integrada*. São Paulo: Cengage Learning.
- Benke, M. P., & Carvalho, É. (s.d.). *EStresse X Qualidade de Vida nas Organizações: Um Estudo Teórico*. Obtido em 09 de 06 de 2016, de Universidade de Rio Verde - FESURV: [http://scholar.google.pt/scholar\\_url?url=http://www.academia.edu/download/38218257/EStresse.pdf&hl=pt-PT&sa=X&scisig=AAGBfm22GztaTWFPFOwmTuxfCU9CCGwNew&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwibiuLrgu7NAhVFvBQKHb11DWcQgAMIHCgAMAA](http://scholar.google.pt/scholar_url?url=http://www.academia.edu/download/38218257/EStresse.pdf&hl=pt-PT&sa=X&scisig=AAGBfm22GztaTWFPFOwmTuxfCU9CCGwNew&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwibiuLrgu7NAhVFvBQKHb11DWcQgAMIHCgAMAA)
- Brugger, B. P., Santos, F. R., Couto, F. P., & Negrão, R. G. (17 de 03 de 2010). *Fisiologia do EStresse: A Doença do século XX*. Obtido em 23 de 05 de 2016, de Webartigos: <http://www.webartigos.com/artigos/fisiologia-do-eStresse-a-doenca-do-seculo-xx/34517/>
- Caçote, C. M. (2013). *Vulnerabilidade ao Stress Profissional e Qualidade de Vida no Trabalho (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Superior de Línguas e Administração. ISLA - Instituto Superior de Linguas e Administração de Leiria - Leiria, Portugal.
- Camara, P., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2007). *Novo Humanator - Recursos Humanos e Sucesso Empresarial* (4ª ed., Vol. Capítulo 7). Lisboa: D. Quixote.
- Camelo, S. H., & Angerami, E. S. (2004). *Sintomas de EStresse nos Trabalhadores atenuantes em cinco núcleos de saúde na família*. Universidade de São Paulo: Rev Latino-am Enfermagem.
- Carvalho, A. V., & Serafim, O. C. (1995). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Cengage Learning.
- Carvalho, J. F., Martins, É. P., Lúcio, L., & Papandrea, P. J. (2013). *Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações*. Educação em Foco - UNISEPE. Obtido em Junho de 2016, de

[http://www.unifia.edu.br/revista\\_eletronica/revistas/gestao\\_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade\\_motivacao.pdf](http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf)

- Castanheira, F. P. (2013). *A Relação entre a Resiliência e a Vulnerabilidade ao Stress: Estudo numa Organização de Práticas Positivas (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Superior de Línguas e Administração. ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração, Leiria, Portugal.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. Rio de Janeiro: Campus.
- Chiavenato, I. (2003). *Gerenciando com as pessoas. Transformando o executivo em excelente gestor de pessoas*. Rio de Janeiro: ELSEVIER .
- Chiavenato, I. (2005). *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Conceito - o que é o Stress?* (2016). Obtido de Saúde e Bem Estar: Obtido em 24 de 11 de 2017 de <http://www.saudebemestar.pt/pt/blog-saude/conceito-de-Stress/#>
- DeLongis, A., & O'Brien, T. B. (1996). *The interactional context of problem, emotion and relationship focused coping: the role of the big five personality factors*. Journal of personality.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). *The personenvironment fit approach to Stress: Recurring problems and some suggested solutions*. Journal of Organizational Behavior, Vol. 11 (4), pp. 293-307.
- Felgueiras, M., Festas, C., & Vieira, M. (2010). *Adaptação e Validação da Resilience Scale de Wagnild e Young para a Cultura Portuguesa*. Universidade católica Portuguesa - Lisboa, Instituto de Ciências da Saúde. UC Editora. Obtido de <http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/10934>
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1980). *An analysis of coping in a middle-aged community sample*. Journal of Health and Social Behavior.

- Forman, A., & Stone, N. (s.d.). *Técnicas para redução do eStresse*. Obtido em 08 de 07 de 2016, de HowStuffWorks? - Como tudo Funciona: <http://saude.hsw.uol.com.br/controle-eStresse-e-doenca-coronariana6.htm>
- Gonçalves, S. P. (Julho de 2013). *O Stress e o Bem - Estar Laboral*. (A. d. Uva, Ed.) *Sociedade Portuguesa de Medecina do Trabalho*.
- Grotberg, E. H. (2005). *Novas Tendências em Resiliência - Resileência: descobrindo as próprias fortalezas*. In A. Mellilo, E. N. S. Ojeda & cols., Porto Alegre: Artmed.
- Infopédia. (s.d.). *Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico*. (Porto Editora, 2003-2016) Obtido de <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/Stress>
- Jahoda, M. (1981). *Work, employment and unemployment: Values, theories and approaches insocial resarch*. American Psychologist.
- Kanaane, R. (1995). *Comportamento humano nas organizações: O homem rumo ao século XXI*. São Paulo: Atlas.
- Laurenó, R. (2011). *Testes de Hipóteses com o SPSS - O Meu Manual de Consulta Rápido*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Limongi-França, A. C. (2003). *Qualidade de Vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C., & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- LIPP, M. E. (1998). *Inventário de sintomas de Stress para adultos*. Brazil: Campinas.
- Lipp, M. E. (2001). *Pesquisas sobre Stress no Brazil: Saúde, ocupações e grupos de risco*. Brazil: Papirus.
- Lipp, M. E., & Guevara, A. (1994). *Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress*. Estudos de Psicologia.
- Lipp, M., & Malagris, L. (2001). *O Stress emocional e o seu tratamento in Psicoterapias cognitivo-comportamentais*. São Paulo: Artmed.

- Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do *Stress*. (2014-2015). *Sondagem de opinião pan-europeia sobre a segurança e saúde ocupacional - EU-OSHA 2013*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.
- Mandela, N. (1970). Carta a Zindzi Mandela.
- Margis, R., Picon, P., Cosner, A., & Silveira, R. (2003). *Relação entre eStressores, eStresse e ansiedade*. Rio Grande Sul: Revista de Psiquiatria.
- Maroco, J. (2010). *Análise Estatística com utilização do SPSS* (3ª Edição ed.). Edições Sílabo.
- Martins, A. P. (2011). *Qualidade de vida no trabalho*.
- Michel, O. (2001). *Acidentes do Trabalho e Doenças Ocupacionais*. São Paulo.
- Miranda, S. C. (2011). *Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental (Dissertação de Mestrado)*. Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Filosofia de Braga - Braga, Portugal.
- Muniz, M., Primi, R., & Miguel, F. (2007). Investigação da inteligência emocional como factor de controle do stress em guardas municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, pp. 27 - 41.
- Myers, D. (1999). *Introdução a Psicologia Geral*. Rio de Janeiro: LTC.
- Nunes, C. A. (2015). *A relação Entre Capital Psicológico e Bem-estar no Trabalho*. Dissertação de Mestrado, Lisbon School of Economics & Management - Universidade de Lisboa, Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.
- Odgen, J. (2004). *Psicologia da Saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- OMS. (2001). Obtido em 07 de 07 de 2016, de World Health Organization: <http://www.who.int/en/>
- Pereira, A. M. (2002). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. Brasil: Casa do psicólogo. Obtido em Julho de 2016, de [https://books.google.pt/books?lr=&id=EMnnJklADqIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=BenevidesPereira,+2002&ots=rhbCBRZ4Ij&sig=jlDHzmcuw5TmeKWKpPjd-P2Iwts&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?lr=&id=EMnnJklADqIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=BenevidesPereira,+2002&ots=rhbCBRZ4Ij&sig=jlDHzmcuw5TmeKWKpPjd-P2Iwts&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Pereira, J. P. (2005). *A Satisfação No Trabalho: Uma Aplicação Ao Sector Hoteleiro Da Ilha De São Miguel*. (Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica e Desenvolvimento do Turismo). Universidade dos Açores - Açores, Portugal.
- Pereira, M. L. (2007). *Stress Ocupacional*.
- Pina, M. C., Cunha, R. C., & Rego, A. (2007). *Organizações Positivas*. Lisboa: Dom Quixote.
- Pinto, A. (2005). O *Stress* no trabalho: Causas, efeitos e prevenção. 156.
- Rafael, M., & Lima, M. (2008). *Inventário sobre a qualidade de vida no Trabalho (IQVT-I/F). Versão experimental para investigação*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Ramos, S. M. (2009). *Motivação e Satisfação dos trabalhadores numa empresa de serviços: a importancia do factor humano (Dissertação de Mestrado)*. Faculdade de Economia - Universidade de Coimbra - Coimbra, Portugal.
- Robbins, S. (2002). *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: LTC.
- Romero, S. M., Oliveira, L., & Nunes, S. C. (s.d.). *EStresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial*. Ulbra: Universidade Luterana do Brazil. Obtido em Junho de 2016, de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/EStresse.pdf&gws\\_rd=cr&ei=nbmHV6bAAsGsUauekdAC](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/EStresse.pdf&gws_rd=cr&ei=nbmHV6bAAsGsUauekdAC)
- Rossi, A. M. (1994). *Autocontrole:nova maneira de controlar o eStresse*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos.
- Rudolph, K. D., Denning, M. D., & Weisz, J. R. (1995). *Determinants and consequences of children's coping in the medical setting conceptualization, review and critique*. Psychological Bulletin.
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E. (2010). *Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais*. São Paulo - Brazil: Pontificia Universidade Católica de campinas.
- Saúde Bem Estar. (2015). Obtido de *Stress*: <http://www.saudebemestar.pt/pt/blog-saude/Stress/>



- Seabra, A. P. (2008). *Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional (Dissertação em Doutoramento em Ciências de Saúde Mental)*. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto - Porto, Portugal.
- Selye, H. (1998). *Syndrome produced by diverse nocuous agents*. *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, Vol. 10(2), pp. 230–231.
- Serra, A. V. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao *Stress*: a 23 QVS. *Psiquiatria Clinica*, pp. 279 - 308.
- Serra, A. V. (2005). *Esquemas mentais e vulnerabilidade ao Stress*. Coimbra: Psiquiatria Clinica.
- Serra, A. V. (2007). *O Stresse na Vida de Todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Serra, A. V. (2011). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Dinalivro Distribuidora Nacional de Livros, Lda.
- Silva, J. P. (2012). *O que é o Stress e suas causas*. Obtido em 02 de 06 de 2016, de Saúde Sexual: <http://www.josepereiradasilva.com/pt/suplementos/o-que-e--o-Stress-e-suas-causas>.
- Spector, R. (2003). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.
- Tavares, J. (2001). *A resiliência na sociedade emergente in: Resiliência e educação*. São Paulo: Cortez.
- Teixeira, F. (2010). *Stress e Saúde Ocupacional em Profissionais de Risco (Dissertação de Mestrado)*. Universidade do Minho - Braga, Portugal.
- Vaillant, G. (1994). *Ego mechanisms of defense and personality psychopathology*. *Journal of Abnormal Psychology*, Vol 103(1), pp. 44-50.
- Vargas, T. I. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Stresse Profissional: Influência da Variável Sexo e Estudo das Relações entre as Dimensões da QVT e o Stresse Profissional (Dissertação de Mestrado)*. Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa - Lisboa, Portugal. Obtido em Julho de 2016
- Vasconcelos, A. F. (2001). *Qualidade de vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas*. São Paulo: Caderno de Pesquisas em Administração.

Warr, P. (2002). *The study of well-being, behaviour and attitudes - Psychology at work*. London: Penguin Books.

WHO, W. H. (04 de Março de 2016). *Conceito de Saúde segundo OMS / WHO*. Obtido em Novembro de 2017, de World Health Organization: <http://cemi.com.pt/2016/03/04/conceito-de-saude-segundo-oms-who/>

*World Health Organization*. (s.d.). Obtido de OMS: <http://www.who.int/en/>

## **6 ANEXOS**

## 6.1 Questionário Utilizado

### Questionário - "*Stress Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho*"

No âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos no ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia estou a realizar uma investigação sobre as relações entre *Stress* organizacional e a qualidade de vida no trabalho.

O resultado deste estudo é totalmente dependente das informações obtidas através deste inquérito, assim a sua participação é deveras importante. Por favor, dedique alguns minutos do seu precioso tempo para responder às questões colocadas, sendo franco(a) e honesto(a) e sem deixar questões por responder.

**IMPORTANTE:** Todas as informações obtidas neste inquérito são estritamente confidenciais e serão utilizadas apenas para este estudo. Não existem respostas certas ou erradas. Todas as respostas que der serão tratadas de forma confidencial e anónima.

Obrigada pela sua colaboração! Vânia Ribas

\*Obrigatório



### A - Dados Socio-demográficos

Nesta secção queremos conhecer algumas características a si associadas de forma a relacioná-las com a sua qualidade de vida no trabalho e com o seu posicionamento face ao *Stress*.

**A1 – Género.** \* *Marcar apenas uma oval por linha*

<input type="checkbox"/>	<b>Masculino</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Feminino</b>

**A2 – Idade.** \* Marcar apenas uma oval por linha

<input type="checkbox"/>	<b>Até 20 anos</b>
<input type="checkbox"/>	<b>20 &gt; Entre &lt; 30</b>
<input type="checkbox"/>	<b>30 &gt; Entre &lt; 40</b>
<input type="checkbox"/>	<b>40 &gt; Entre &lt; 50</b>
<input type="checkbox"/>	<b>50 &gt; Entre &lt; 60</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Superior a 60</b>

**A3 – Estado Civil.** \* Marcar apenas uma oval por linha

<input type="checkbox"/>	<b>Solteiro</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Casado</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Divorciado</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Viúvo</b>

**A4 – Habilitações.** \* Marcar apenas uma oval por linha

<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Básico (4ºano escolaridade)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Básico (9ºano escolaridade)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Secundário (12ºano escolaridade)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Formação Profissional ou CET</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Curso Técnico Superior Profissional</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Superior – Licenciatura</b>

<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Superior – Mestrado</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Ensino Superior - Douturamento</b>

**A5 – Nível da Função que desempenha.** \* Marcar apenas uma oval por linha

<input type="checkbox"/>	Institucional (componente estratégica e corresponde à gestão de topo da organização)
<input type="checkbox"/>	Intermédio (componente tática e desempenhada por diretores de divisão, área ou departamento)
<input type="checkbox"/>	Nível operacional (componente técnica e desempenhada por supervisores, chefes de serviço, secção ou departamento)
<input type="checkbox"/>	Execução
<input type="checkbox"/>	Outra: _____

**A6 – Área de atividade da sua organização \***

\_\_\_\_\_ -

## B - QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

As questões abaixo apresentadas destinam-se a validar os aspetos mais importantes da Qualidade de Vida no Trabalho. Solicitamos que valorize a importância e frequência da utilização de cada uma das afirmações abaixo apresentadas utilizando a seguinte escala:

1 - Nada Importante | 2 - Pouco Importante | 3 - Relativamente Importante | 4 - Bastante Importante | 5 - Muito Importante.

### B1 - Realizar tarefas diversificadas. \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### B2 – Ser criativo no meu trabalho. \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### B3 – Saber que o meu trabalho é um contributo para os resultados a atingir. \*

Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B4 – Ter autonomia no Trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B5 – Ter flexibilidade nas tarefas que desempenho.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B6 – Gostar das tarefas e das funções que desempenho.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B7 – Ter tarefas estimulantes e desafiantes.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**B8 – Utilizar várias das minhas capacidades no trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B9 – Ter oportunidade de desenvolver competências profissionais.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B10 – Ter oportunidades de adquirir formação profissional.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B11 – Ter oportunidades de me desenvolver pessoalmente** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B12 – Ter oportunidades de aplicar a formação que adquiri** \* *Marcar apenas uma oval por linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B13 - Ter oportunidade para mostrar as minhas competências.** \* *Marcar apenas uma oval por linha*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B14 - Fazer reciclagens formativas para me manter actualizado.** \* *Marcar apenas uma oval por linha*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B15 - Desenvolver competências que possa aplicar noutras funções.** \* *Marcar apenas uma oval por linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B16 - Ter acesso a novas tecnologias e/ou à inovação tecnológica. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B17 - Ter reputação profissional. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B18 - Ocupar um lugar de maior responsabilidade. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B19 - Consolidar a posição profissional que conseguiu. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B20 - Ser reconhecido e valorizado pela empresa.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B21 - Ser reconhecido e valorizado pelos meus colegas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B22 - Saber que o meu esforço é reconhecido.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B23 - Sentir que a minha chefia valoriza o meu trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B24 - Ter regalias e incentivos adicionais além do meu salário.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B25 - Ter possibilidade de progredir economicamente na carreira.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B26 - Saber que posso ser promovido.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B27 - Ter segurança económica e estabilidade no emprego.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B28 - Ter uma remuneração adequada.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B29 - Ter uma boa relação com os colegas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B30 - Ter uma boa relação com a chefia.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B31 – Estar bem integrado no grupo de pessoas com quem trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B32 – Haver boa disposição e humor no ambiente de trabalho. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B33 – Sentir que os trabalhadores de diferentes idades são respeitados \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B34 – Sentir que há justiça e transparência no acesso à formação profissional \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B35 – Sentir que há justiça e transparência nas oportunidades de promoção. \* Marcar apenas uma oval por linha**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B36 – Sentir que a organização ajuda os trabalhadores a desenvolver o seu potencial.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B37 – Ter apoio da minha família para o trabalho que faço.** \* Marcar apenas uma oval por linha

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B38 – Ter disponibilidade para a família.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B39 – Poder trocar de horário com colegas para dar apoio à família.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**B40 – Não haver interferência do trabalho com a minha vida pessoal. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B41 – Ter um horário de trabalho que permite dar apoio à família. \* Marque apenas uma oval por linha**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B42 – Ter oportunidades na empresa para conciliar o trabalho e a família. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B43 – Haver sensibilidade na empresa para lidar com as necessidades dos filhos. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B44- Haver sensibilidade na empresa para lidar com as necessidades dos filhos. \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B45 – Conseguir equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. \*** *Marcar apenas uma*

*oval por linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B46 – Realizar outras atividades fora do meu horário de trabalho. \*** *Marcar apenas*

*uma oval por linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B47 – Dispor de tempo para a minha vida pessoal. \*** *Marcar apenas uma oval por*

*linha.*

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B48 – Ter tempo para estar com os meus amigos.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B49 – Ter tempo para atividades de lazer.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B50 – Ter tempo para praticar uma atividade física.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B51 – Ter boas instalações no local de trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B52 – Ser-me proporcionado um bom seguro de saúde.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B53 – Ter acesso a um gabinete de medicina no trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B54 – Ter um ambiente físico e espaço de trabalho adequado.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B55 – Ter equipamento e materiais adequados.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B56 – Ter boas condições de higiene e saúde no trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B57 – Existir preocupação com a segurança dos trabalhadores.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B58 – Existir um regulamento e normas de segurança e higiene.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B59 – Existir preocupação com a prevenção dos acidentes de trabalho.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada	Pouco	Relativamente	Bastante	Muito
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B60 – Ter apoio técnico na aplicação de novos métodos e tecnologias no trabalho. \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	<b>Nada</b>	<b>Pouco</b>	<b>Relativamente</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muito</b>
<b>Importante</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Frequente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## C - Satisfação Global com o seu trabalho

Indique o grau de satisfação face às situações abaixo indicadas, utilizando a seguinte escala:

1 - Muito Insatisfeito | 2 - Insatisfeito | 3 - Nem insatisfeito nem satisfeito | 4 - Satisfeito | 5 - Muito Satisfeito

**C 1. Indique o seu grau de satisfação com....** \* Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
C 1 – O seu emprego atual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 2 – Horário de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3 – Com as perspectivas da sua carreira até agora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 4 – As perspectivas futuras da sua carreira.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 5 – A forma com a organização lida com os conflitos organizacionais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6 – As relações inter-pessoais dos funcionários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 7 – A relação do trabalho co a sua vida familiar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 8 – A relação de trabalho co atividades de lazer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 9 – As condições de higiene e segurança no trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 10 – A forma de como é feita a comunicação entre chefias e funcionários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### D. Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress* (23 QVS)

As questões abaixo apresentadas destinam-se a validar a sua vulnerabilidade face a fatores que potenciam o *Stress*. Solicitamos que valorize cada uma das afirmações abaixo apresentadas utilizando a seguinte escala:

1 - Discordo em Absoluto | 2 - Discordo Bastante | 3 - Nem concordo nem discordo | 4 - Concordo Bastante | 5 - Concordo em Absoluto.

**D1 – Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D2 – Tenho dificuldade em relacionar-me com pessoas desconhecidas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D3 – Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**D4 – Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades pessoais. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D5 – Preocupo-me facilmente com os contratemplos do dia-a-dia. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D6 – Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D7 – Dou e recebo afeto com regularidade. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D8 – É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D9 – Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D10 – Sou um individuo que se enerva com facilidade. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D11 – Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D12 – Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D13 – As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D14 – Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D15 – Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D16 – Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D17 – Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D18 – Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D19 – Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de fora imediata aquilo que quero.**

*\* Marcar apenas uma oval por linha.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D20 – Sou o tipo de pessoa que devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem.** *\* Marcar apenas uma oval.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D21 – O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais.** *\**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D22 – Perante os problemas da minha vida, sou mais de fugir do que lutar.** *\**

*Marcar apenas uma oval por linha.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**D23 – Sinto-me mal quando não sou perfeito / a naquilo que faço.** *\* Marcar apenas uma oval por linha.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## E - Escala de Resiliência

As questões abaixo apresentadas destinam-se a validar a sua resiliência face a fatores que potenciam o *Stress*. Solicitamos que valorize cada uma das afirmações abaixo apresentadas utilizando a seguinte escala:

1 - Discordo em Absoluto | 2 - Discordo Bastante | 3 - Nem concordo nem discordo | 4 - Concordo Bastante | 5 - Concordo em Absoluto.

**E1 – Quando faço planos, eu levo-os até ao fim.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E2 – Costumo lidar com os problemas de uma forma ou de outra.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E3 – Eu sou capaz de depender de mim meso mais de que qualquer outra pessoa.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E4 – Para mim, é importante manter interesse nas coisas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E5 – Eu posso estar por minha conta se eu precisar.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E6 – Eu sinto orgulho de ter realizado coisas na minha vida.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E7 – Eu costumo aceitar as coisas sem muita preocupação.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E8 – Eu sou amigo de mim mesmo.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E9 – Eu sinto que posso lidar com várias coisas ao mesmo tempo.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E10 – Eu sou determinado / a.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E11 – Eu raramente penso sobre o objetivo das coisas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E12 – Eu faço as coisas um dia de cada vez.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E13 – Eu posso enfrentar tempos difíceis, porque já experienciei antes.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E14 – Eu sou disciplinado /a.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E15 – Eu mantenho interesse nas coisas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E16 – Eu normalmente consigo encontrar motivo para rir.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E17 – A fé em mim próprio, leva-me a atravessar tempos difíceis.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E18 – Numa emergência, eu sou uma pessoa com a qual as outras podem contar.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E19 – Geralmente, eu posso visualizar uma situação de diferentes formas.** \* Marcar apenas uma oval por linha.

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**E20 – Às vezes, obrigo-me a fazer coisas, quer queira quer não. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E21 – A minha vida tem sentido. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E22 – Eu não insisto em situações que estão fora do meu controlo. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E23 – Normalmente, quando estou numa situação difícil consigo encontrar uma solução. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**E24 – Eu tenho energia suficiente, para realizar as minhas tarefas diárias. \* Marcar apenas uma oval por linha.**

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

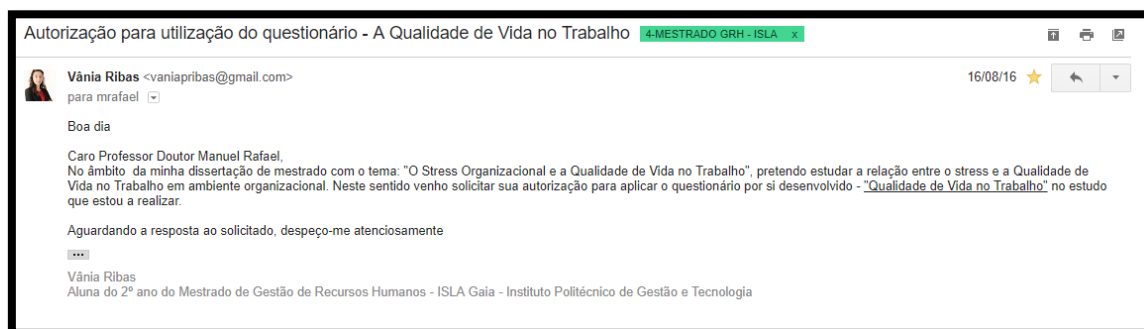
**E25 – Aceito que existam pessoas que não gostem de mim.** \* *Marcar apenas uma oval por linha.*

Discordo em Absoluto	1	2	3	4	5	Concordo em Absoluto
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

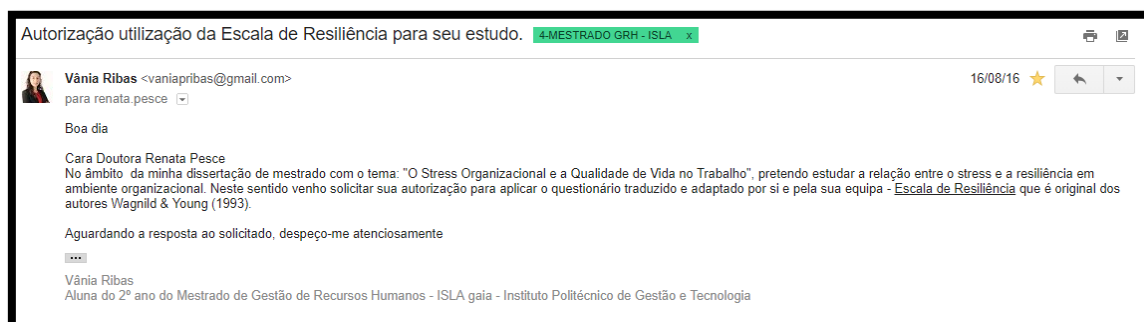


Fim

## 6.2 E-mail de Autorização de Questionário: Qualidade de Vida no Trabalho



## 6.3 E-mail de Autorização de Questionário: Resiliencia ao Stress



## 6.4 E-mail de Autorização de Questionário: Vulnerabilidade ao Stress

