

Stress Ocupacional e Inteligência Emocional em Assistentes Operacionais: Relações com o
Bem-estar e a Satisfação laboral

Inês Alexandra Gonçalves Guerreiro

Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes

Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e da Saúde Ocupacional

Investigação apresentada ao Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes para cumprimento
dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Psicologia do Trabalho e da
Saúde Ocupacional, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Marina
Alexandra Diogo Carvalho

2025

Investigação defendida em provas públicas no Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, no dia 3 de julho de 2025, perante um júri nomeado pelo Despacho do Diretor nº 34/2025, com a seguinte composição:

Presidente: Professa Doutora Ana Emília Pinto Martins, professora auxiliar do ISMAT;
Professor orientador: Professora Doutora Marina Alexandra Diogo Carvalho, professora catedrática aposentada do ISMAT;

Arguente: Professora Doutora Anabela Maria Sousa Pereira, professora catedrática da Universidade de Évora.

Agradecimentos

Ao concluir esta dissertação, sinto-me profundamente grata a todas as pessoas que de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar, gostaria de expressar o meu mais sincero agradecimento à minha orientadora, Professora Doutora Marina Carvalho, pela sua orientação, paciência e apoio, que foram fundamentais para o desenvolvimento desta investigação.

Às minhas colegas, pelo companheirismo e motivação, o meu muito obrigada. O apoio e as trocas de ideias foram essenciais para superar os desafios que surgiram.

À Mónica Camacho, por todo o seu apoio, amizade e palavras de encorajamento. A sua presença ao longo deste caminho foi inestimável e ajudou-me a seguir em frente nos momentos mais difíceis.

À minha afilhada Iara, que mesmo com a sua tenra idade, traz alegria e inspiração para a minha vida mesmo nas fases mais complicadas, lembrando-me todos os dias da importância de sonhar e perseverar, ela é a minha maior inspiração.

Aos meus pais, por sempre acreditarem em mim. O vosso amor, apoio e sacrifício ao longo da minha vida são a base de todas as minhas conquistas.

Às minhas irmãs, pelo carinho, pelos conselhos e por estarem sempre ao meu lado. A vossa presença foi um constante lembrete de que nunca estou sozinha neste caminho. Ao meu namorado, que foi um dos meus pilares durante todo este processo. Agradeço por todas as palavras de incentivo, pela paciência e pelo amor que me deram a tranquilidade necessária para concluir esta jornada.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma, contribuíram para a realização desta tese. Cada palavra de encorajamento e cada gesto de apoio foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

A todos vocês, o meu mais profundo agradecimento.

Resumo

A presente investigação teve como objetivo explorar a relação entre a inteligência emocional, stresse ocupacional, satisfação laboral, bem-estar no trabalho, comprometimento organizacional e perceção de rendimento laboral em assistentes operacionais. Foi ainda analisado o papel mediador/moderador do tempo de experiência na função na relação entre a satisfação laboral e a inteligência emocional. A amostra incluiu 394 assistentes operacionais, maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 47,5 anos.

Trata-se de um estudo quantitativo, transversal e correlacional. Os dados foram recolhidos através de um protocolo online, constituído por instrumentos validados para a população portuguesa.

Os resultados revelaram que a inteligência emocional se associou positivamente à satisfação laboral, ao bem-estar e ao comprometimento organizacional, mas também ao stresse ocupacional, contrariando parcialmente as hipóteses formuladas. Verificou-se ainda que níveis mais elevados de stresse estão associados a menor satisfação, bem-estar, comprometimento e rendimento laboral.

O modelo conceptual testado demonstrou que o impacto do stresse ocupacional e da inteligência emocional sobre a perceção de rendimento laboral é mediado por variáveis como a satisfação e bem-estar no trabalho. Estes resultados sublinham a importância da promoção de competências emocionais e de ambientes de trabalho saudáveis, capazes de potenciar o bem-estar e o desempenho de uma categoria profissional sobre a qual existem poucos estudos.

Palavras-chave: Stress Ocupacional; Inteligência Emocional; Satisfação Laboral; Bem-estar no trabalho; Comprometimento Organizacional; Perceção de Rendimento Laboral; Assistentes Operacionais.

Abstract

The present study aimed to explore the relationship between emotional intelligence, occupational stress, job satisfaction, workplace well-being, organizational commitment and perceived job performance among operational assistants. It also examined the mediating/moderating role of job tenure in the relationship between job satisfaction and emotional intelligence. The sample consisted of 394 operational assistants, mostly female, with an average age of 47.5 years.

This is a quantitative, cross-sectional and correlational study. Data were collected through an online protocol composed of instruments validated for the Portuguese population.

The results revealed that emotional intelligence was positively associated with job satisfaction, well-being, and organizational commitment, but also with occupational stress, partially contradicting the formulated hypotheses. Additionally, higher levels of stress were found to be associated with lower job satisfaction, well-being, organizational commitment and perceived performance.

The tested conceptual model showed that the impact of occupational stress and emotional intelligence on perceived job performance is mediated by variables such as job satisfaction and well-being. These findings highlight the importance of promoting emotional competencies and healthy work environments that can enhance the well-being and performance of a professional group that remains understudied.

Keywords: Occupational Stress; Emotional Intelligence; Job Satisfaction; Work Well-being; Engagement; Perceived Job Performance; Operational Assistants.

Stress Ocupacional e Inteligência Emocional em Assistentes Operacionais: Relações com o Bem-estar e a Satisfação laboral

A presente investigação aborda a interação entre fatores psicossociais, emocionais e profissionais que influenciam o bem-estar e o desempenho dos assistentes operacionais. Apesar da existência de diversos estudos sobre stress ocupacional, estes concentram-se em médicos e enfermeiros, negligenciando outras categorias profissionais (Novais et al., 2010; Quirós-Aragón & Labrador-Encinas, 2007). Estudos mais recentes continuam a demonstrar um interesse predominante por estas categorias profissionais, no entanto, já vão surgindo outras investigações que procuram diversificar a amostra e incluir outras categorias. De La Cruz e Abellán (2015), numa investigação realizada com enfermeiros e assistentes operacionais, relatam que o nível de stress destes profissionais se manifesta de forma significativa e que traz como consequência a diminuição dos níveis de satisfação laboral.

Assim, definem-se assistentes operacionais de acordo com o Decreto-Lei n.º 12-A/2018, de 27 de fevereiro, como trabalhadores que desempenham funções de carácter operacional, nas quais o aspeto físico do trabalho é especialmente valorizado. Compete a estes exercerem tarefas de carácter manual ou mecânico, seguindo diretrizes específicas entre as tarefas realizadas, e auxiliar em atividades essenciais para o funcionamento dos órgãos e serviços. Deste modo, espera-se que este estudo contribua para um conhecimento mais abrangente dos fatores que impactam a saúde mental e o desempenho dos assistentes operacionais.

De acordo com uma notícia publicada pelo jornal *Público* em 2024, um inquérito realizado pelo STOP- Sindicato de Todos os Profissionais da Educação, que contou com a participação de 3369 assistentes operacionais, revelou dados preocupantes sobre o bem-estar destes profissionais: cerca de 80% relatou sentir-se cansado física e psicologicamente, e quase a totalidade (98%) manifestou insatisfação com as suas condições de trabalho. Além disso, 56% relatou sentir-se insatisfeito com as suas funções, referindo que lhes são frequentemente atribuídas tarefas fora do âmbito escolar. Entre os principais fatores de insatisfação destacaram-se as condições de trabalho precárias, relações interpessoais conflituosas, falta de reconhecimento, insatisfação laboral, desmotivação e um sentimento generalizado de exaustão. Perante este cenário, torna-se evidente a necessidade de um maior reconhecimento e valorização desta classe profissional (Público, 2024).

Vaz e colaboradores (2021) destacam as causas mais relevantes ligadas ao stress ocupacional em assistentes operacionais. Devido à escassez de investigações com esta

categoria profissional, em diversos contextos, considera-se pertinente investigar as relações entre as variáveis em estudo, para se perceber de que forma é que estes profissionais são afetados na sua prática diária.

Stresse Ocupacional

O stresse é frequentemente descrito como uma resposta emocional direcionada a eventos adversos que ocorrem na vida de um indivíduo (Hameed et al., 2023 citando Cohen 1983; Molero Jurado et al., 2019). Este conceito tem sido associado ao sofrimento psicológico, uma vez que estão intimamente ligados. A literatura tem apontado que as consequências do stresse ocupacional são nefastas, podendo levar à ocorrência de sintomas característicos de ansiedade e depressão, bem como ao surgimento de patologias físicas, comprometendo significativamente o bem-estar, a qualidade de vida e a capacidade de produção de um trabalhador (Almeida et al., 2016).

Mazzella Ebstein et al. (2018) caracterizam o stresse ocupacional como uma reação adversa que emerge quando as exigências do ambiente de trabalho ultrapassam a capacidade de o indivíduo lidar com estas de forma eficaz. Esta descrição enfatiza um desequilíbrio entre as exigências profissionais e a capacidade do indivíduo de enfrentá-las adequadamente. Por sua vez, este desequilíbrio manifesta-se como um acumular de experiências negativas no local de trabalho, que influenciam o comportamento e que poderão resultar num sentimento de incompetência. Os mesmos autores, citando Rodrigues & Chaves (2008); Escot et al. (2001) e Isikhan, Gomez & Danis (2004), corroboram estas observações, destacando a relação entre a incapacidade de lidar com o stresse e o declínio na satisfação laboral e nos níveis de bem-estar.

Ning et al. (2023) salientam a interação negativa entre o stresse ocupacional e a satisfação no trabalho, ressaltando que níveis de stresse ocupacional mais elevados levam à insatisfação laboral. Acrescentam que a intensa carga de trabalho resulta numa multiplicidade de responsabilidades, o que pode levar à existência de ambiguidade nas funções desempenhadas. Este cenário contribui para o aumento da pressão no ambiente laboral, resultando em stresse ocupacional.

Em profissões ligadas à saúde, os fatores stressores podem estar inerentes à atividade profissional como, por exemplo, a dificuldade de lidar com a dor e com o sofrimento que se vê muito frequentemente neste contexto, por outro lado, existem também os fatores ligados à organização, como a falta de recursos e a sobrecarga de trabalho (Carrillo-García et al., 2016 citando Fitch et al., 1999). Ainda na mesma linha de investigação, os mesmos autores, após a realização de um estudo com enfermeiros e assistentes operacionais, relatam que entre os

fatores stressores mais proeminentes, estão o escasso controlo na tomada de decisão e o facto de existir a necessidade de realizar uma multiplicidade de tarefas simultaneamente. É referido ainda que os assistentes operacionais demonstram uma menor perceção das exigências psicológicas do trabalho.

Vaz et al. (2021) apontam que os níveis de stresse elevados em assistentes operacionais estão intimamente ligados à sobrecarga de trabalho e à duração dos turnos, verificando-se que são estes elementos que podem levar à existência de consequências no que diz respeito ao stresse e à fadiga laboral. Os elevados níveis de stresse ocupacional resultam não só em problemas físicos e psicológicos, como também na diminuição da satisfação e do bem-estar laboral. Para as organizações, o stresse pode impactar a produtividade, o que traz custos às mesmas (Giga et al., 2018).

Para além dos fatores acima mencionados, o stresse dos assistentes operacionais em contexto hospitalar está muito relacionado com características específicas da função desempenhada, com características pessoais e à forma como indivíduo dá resposta às adversidades que poderá encontrar (Leite & Uva, 2012), bem como à perceção que têm das exigências emocionais provenientes do seu trabalho (Grande & Neto, 2021). Corroborando esta perspetiva, um estudo recente de Huang et al. (2025) com auxiliares de saúde identificou que estes são particularmente vulneráveis ao stresse e ao desenvolvimento de problemas de saúde mental, devido a exigências de tempo, stresse de tarefas físicas e exigências emocionais.

Morais (2014) encontrou resultados que demonstram que os assistentes operacionais em contexto escolar relatam experienciar níveis mais elevados de vulnerabilidade ao stress do que outros profissionais em contexto educacional, o que pode dever-se aos comportamentos inadequados, à indisciplina com que lidam todos os dias e à sobrecarga de trabalho.

Outros componentes que podem afetar os níveis de stresse em assistentes operacionais prendem-se com as condições de trabalho, com o tempo de desempenho da função e as habilitações literárias. Os autores indicam que indivíduos com menor nível de escolaridade, como o ensino básico ou o ensino secundário, geralmente enfrentam níveis mais elevados de stresse. Em contraste, os trabalhadores com mais anos de experiência na função estão propensos a demonstrar níveis mais baixos (Lucas & Mónico, 2012).

O modelo Controlo/Exigência de Karasek & Theorell (1990) esclarece as interações entre os aspetos psicossociais, a satisfação laboral, a produtividade no trabalho e a saúde do trabalhador. Defendem que há uma relação entre as exigências do trabalho, tanto físicas quanto psicológicas, e a capacidade do indivíduo de atender a essas exigências. Assim, os autores

explicam que existem quatro categorias psicossociais do trabalho, que podem ter uma exigência/controlo mais elevada ou mais baixa: o trabalho ativo, o trabalho passivo, o trabalho de alta pressão/stresse e o trabalho de baixa pressão/stresse. Um trabalho ativo está associado a resultados positivos; por outro lado, um trabalho de alta pressão está associado a resultados negativos, especialmente quando há falta de controlo sobre a realização da tarefa (Almeida et al., 2016 citando Jonge et al., 2000).

Um dos modelos para explicar o stresse ocupacional é *Job Demand/Resources*, de Demerouti, Nachreiner, & Schaufeli (2001). De acordo com este modelo, o ambiente de trabalho é dividido em duas categorias: exigências e recursos laborais. Assim, a teoria pode ser aplicada a todas as profissões (Bakker & Demerouti, 2013). Deste modo, os mesmos autores aludem à natureza multifacetada das exigências laborais, que abrange diversos aspetos, nomeadamente físicos, psicológicos, organizacionais ou sociais como, por exemplo, a pressão no trabalho e a exigência das relações com os utentes/clientes, que requerem um esforço contínuo, acarretando custos físicos e psicológicos. Embora as exigências laborais não sejam necessariamente negativas, quando não existem recursos suficientes para lidar com as mesmas, podem representar um obstáculo. Ainda na mesma linha de pensamento, estes autores explicam que as exigências e os custos associados ao trabalho podem ser reduzidos pelos recursos laborais, sendo estes decisivos na realização dos objetivos do trabalho e na potencialização do crescimento pessoal, desenvolvimento e aprendizagem.

Assim sendo, os recursos laborais, conjuntamente com os recursos pessoais, como níveis mais elevados de inteligência emocional, podem servir como ferramentas que ajudam a minimizar as exigências que levam ao stresse ocupacional. Quando os recursos são adequados para suprimir estas exigências, aumentam a satisfação laboral e o bem-estar no trabalho (Newton et al., 2014), assim como o comprometimento organizacional, resultando num maior rendimento laboral (Bakker & Demerouti, 2013).

Inteligência Emocional

Num contexto organizacional contemporâneo, na prevenção do stresse ocupacional tem-se dado cada vez mais ênfase às características individuais e aos recursos pessoais dos trabalhadores. Deste modo, a inteligência emocional emerge como um conceito de grande relevância, que é visto como a capacidade de lidar com e compreender as emoções (Campuzano & Campo, 2017).

Fernández e colaboradores (2015) definem a inteligência emocional como uma aptidão para filtrar as informações relacionadas às emoções, de forma a facilitar o pensamento,

estimulando o desenvolvimento emocional e intelectual. Sugerem que indivíduos com maior capacidade de inteligência emocional estão mais aptos a compreender melhor as suas emoções, o que se reflete em níveis mais elevados de satisfação profissional, comprometimento, coesão e participação, bem como em melhores relações interpessoais e num melhor desempenho, que contribui para a existência de uma maior facilidade de adaptação ao seu local de trabalho. Portanto, reconhecer, perceber e regular as próprias respostas emocionais, interpretar os sentimentos dos outros e retirar as informações relevantes provenientes dessas mesmas respostas, fornece dados úteis para a orientação das decisões e dos pensamentos (Frajo-Apor et al., 2015; Louwen et al., 2023).

A Inteligência emocional tem sido reconhecida como um fator protetor contra os riscos ocupacionais (Prior et al., 2021), sendo considerada um construto que pode ser visto como uma habilidade ou como um traço de personalidade. Neste sentido, sendo as emoções componentes essenciais da experiência Humana, a percepção das próprias emoções e das emoções dos outros poderá influenciar significativamente a adaptação a diferentes contextos, incluindo o ambiente de trabalho (Mazzella Enstein et al., 2018; Molero Jurado et al., 2019). É importante percebermos o seu impacto, quer positivo, quer negativo, no nosso papel social (Hameed et al., 2023), uma vez que o ajustamento do nosso comportamento também está condicionado pela utilização da informação emocional recebida (Singh et al., 2021). Neste sentido, os mesmos autores descrevem a inteligência emocional como uma habilidade para identificar, perceber e utilizar as emoções para equilibrar o seu dia-a-dia, reconhecendo que esta varia de indivíduo para indivíduo, originando o construto de inteligência emocional.

Assim sendo, este conceito refere-se ao reconhecimento das emoções e à aplicação destas ao conhecimento. Os autores argumentam que a inteligência emocional não é apenas um fator protetor contra as emoções negativas ou um fator que auxilia a gestão do stresse (Aprilianti & Dewanto, 2021), mas também um fator positivo que impacta o bem-estar, reduz os sintomas psicossomáticos e melhora as relações interpessoais (Hameed et al., 2023 citando Towell et al., 2013). Molero Jurado et al. (2019) assumem que, mais do que compreender as próprias emoções e as dos outros, a inteligência emocional é crucial para responder de forma adequada às situações, gerir o stresse e regular o humor.

Evidências empíricas sugerem uma relação positiva entre a inteligência emocional, a satisfação, o bem-estar no trabalho e o comprometimento com o trabalho (Kinnary et al., 2023; Molero Jurado et al., 2019), podendo ser também um fator preditor da performance no trabalho e do sucesso profissional (Jiménez & Salamanca, 2018; Singh et al., 2021). Neste sentido,

Campaner et al. (2024) investigaram o papel mediador do comprometimento organizacional na relação entre inteligência emocional e satisfação no trabalho. Os resultados revelaram que a inteligência emocional influencia positivamente o comprometimento organizacional, que, por sua vez, aumenta a satisfação no trabalho, destacando a importância de promover o desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações como forma de fortalecer o comprometimento dos colaboradores, e consequentemente, a sua satisfação profissional.

O Modelo da Inteligência Emocional de *Bar-On*, desenvolvido em 1997, entende a inteligência emocional como sendo uma série de competências e conhecimentos integrados a nível emocional e social, afetando a capacidade de lidar com as exigências do meio. O modelo apela à autoconsciência, à compreensão, ao controlo e à expressão das emoções e é composto por cinco componentes: a intrapessoal, corresponde a um conjunto de competências que permite a realização de uma leitura das próprias emoções de forma consciente, gerando autoconhecimento; a interpessoal, correspondente à capacidade de reconhecer, lidar e controlar as emoções do outro; a gestão do stress, que corresponde à capacidade de manter uma visão positiva de uma situação problemática; o estado de ânimo; e a adaptabilidade, que mantém uma estreita relação, uma vez que estes dois componentes correspondem à capacidade de regular o humor através do ajustamento às situações (Lugo, 2019 citando Bar-On, 1997).

Assistentes operacionais em contexto de saúde enfrentam diversos fatores prejudiciais à saúde mental, incluindo a suscetibilidade ao stress, insatisfação no trabalho e fadiga. Deste modo, a implementação de estratégias que desenvolvam a inteligência emocional é importante para que capacitar os assistentes operacionais na minimização de riscos para a saúde mental (Prior et al., 2021), bem como para o aumento da sua satisfação profissional (Fernandes et al., 2015).

Satisfação Laboral

A satisfação laboral é um conceito multifacetado que vai além da mera sensação de realização no trabalho. Como destacado por Dziuba et al. (2020), abrange a perceção que os colaboradores têm sobre diversos aspetos do ambiente de trabalho, incluindo a perceção de desempenho, os relacionamentos interpessoais, o cargo ocupado e o bem-estar pessoal. A satisfação de um indivíduo no seu local de trabalho não depende exclusivamente dos fatores relacionados com o trabalho, mas também da sua ambição pessoal, formação académica, expectativas e experiências passadas (Lizote et al., 2017).

Apriliantti & Dewanto (2022) propõem uma distinção entre a satisfação intrínseca e extrínseca: a primeira refere-se aos aspetos individuais, como as aspirações profissionais,

enquanto a segunda está relacionada com fatores associados ao ambiente de trabalho e às relações interpessoais. Entre os diversos fatores relacionados à satisfação laboral encontram-se a melhoria das competências e das habilidades, a percepção de desempenho individual e do desempenho da equipa. Neste sentido, maiores níveis de satisfação laboral implicam também maiores níveis de desempenho e produtividade (Atefi et al., 2014).

A relação entre a satisfação laboral e o desempenho está bem estabelecida, uma vez que a satisfação é uma atitude relacionada com trabalho que representa os sentimentos e pensamentos que um colaborador tem em relação à sua organização. Na mesma linha de pensamento, pode definir-se satisfação profissional como um estado afetivo positivo resultante da valorização do trabalho e da percepção de que esse trabalho atende às necessidades e valores do trabalhador. Quando os colaboradores estão satisfeitos com o seu trabalho, sentem bem-estar ao trabalhar naquela organização, resultando em níveis mais elevados de desempenho (Chagas & Reis, 2014).

A natureza subjetiva da satisfação laboral, influenciada pelas percepções individuais, destaca o papel importante da regulação emocional (Aprilianti & Dewanto, 2022; Good et al., 2016), sendo que esta percepção é instável e facilmente alterável, uma vez que é influenciada por crenças individuais e pelos valores da sociedade (Galvão et al., 2021; Vieira et al., 2018). A satisfação laboral está também relacionada ao stresse, com evidências que indicam, que uma maior satisfação laboral está relacionada a níveis mais baixos de stresse e a uma melhor capacidade para lidar com as exigências do trabalho (Galvão et al., 2021).

De acordo com o conceito proposto por Locke (1969), a satisfação profissional é destacada como sendo um estado emocional influenciado pela percepção que o colaborador tem sobre a realização do seu trabalho e dos seus valores pessoais. Esta contribuição é considerada limitada, uma vez que se centra numa perspetiva individual, negligenciando os fatores associados à própria organização (Pauli et al., 2017). Os mesmos autores apontam que, para além das percepções do indivíduo, devem ainda considerar-se aspetos remuneratórios, as oportunidades de promoção e os relacionamentos dentro da organização. Hora et al. (2018) referem que o modelo teórico de Locke & Latham (2000) aponta para o facto de a satisfação laboral afetar de forma direta a determinação que o colaborador tem em comprometer-se com novos desafios.

Segundo Pimentel (2011), a insatisfação profissional tem como causas atribuídas elementos externos, como a política da organização, o estilo de liderança adotado, o relacionamento com superiores hierárquicos, as condições de trabalho, as remunerações e as

relações interpessoais. Encontrou ainda, durante a sua investigação, que, de entre as categorias profissionais estudadas, a categoria com níveis de satisfação profissional mais baixos é a os assistentes operacionais.

Tem vindo a ser investigada a relação entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional, sugerindo que o comprometimento é capaz de predizer os níveis de satisfação laboral. Os autores afirmam que, quanto mais elevada a satisfação, mais elevado o grau de comprometimento para com a organização (Hora et al., 2018 citando Alarcon & Edwards, 2011). Suleman et al. (2020), citando Meyer (2014), constataram que a insatisfação no trabalho afeta o comprometimento organizacional dos colaboradores, o que acaba por dificultar o alcance de objetivos individuais e grupais na organização, afetando o desempenho dos mesmos.

Comprometimento Organizacional

O conceito de comprometimento implica, geralmente, uma troca, na qual os indivíduos se ligam à organização e recebem algum tipo de recompensa. Assim sendo, o comprometimento refere-se à medida em que o indivíduo se identifica e se envolve com uma determinada organização, podendo ser entendido através destes três aspetos principais: a adesão e concordância com os objetivos da organização, a disposição para investir um esforço considerável em benefício da organização e o forte desejo de permanecer vinculado à mesma (Candrinho, 2021). Com base nos pressupostos acima mencionados, o comprometimento é definido como a participação ativa e envolvida dos funcionários no ambiente organizacional, sendo muitas vezes associado ao bem-estar do indivíduo. Isto reflete-se tanto em níveis elevados de energia e entusiasmo como na capacidade de concentração e absorção das tarefas laborais (Cardioli et al., 2019; Pauli et al., 2017, citando Bakker, 2008).

Neste sentido, o comprometimento organizacional pode ser visto como o investimento emocional que o colaborador coloca na organização (Johnston, 2018), ou seja, este investimento demonstra a capacidade para encontrar soluções criativas para desenvolver o seu trabalho (Cardioli et al., 2019; Kinnary et al., 2023). A energia canalizada pelos colaboradores faz com estes se sintam mais focados, podendo levar a uma melhor performance, indo ao encontro dos objetivos da organização e melhorando a satisfação dos colaboradores (Merino & Gallardo, 2014).

Um colaborador que apresente maior grau de comprometimento demonstra um estado emocional positivo, apresentando-se mais dedicado e envolvido com as tarefas que realiza. Apresenta mais energia e vigor, demonstra-se mais eficaz e exhibe níveis mais elevados de produtividade e maiores níveis de absorção (Johnston, 2018). Assim, a literatura aponta três

dimensões do comprometimento: vigor, absorção e dedicação. O vigor representa a energia e a resiliência, ou seja, por um lado, refere-se à energia que o sujeito está disposto a aplicar na realização do seu trabalho e, por outro, à capacidade que o indivíduo tem de manter-se perseverante na execução das tarefas que lhe são atribuídas. A absorção refere-se ao grau de imersão que um indivíduo experimenta em relação à sua atividade profissional, caracterizando-se por um estado de contentamento no qual o tempo parece fluir rapidamente durante o trabalho, sendo difícil distanciar-se das tarefas, mesmo fora do ambiente laboral. Por fim, a dedicação representa o entusiasmo, orgulho e inspiração que o sujeito sente ao realizar o seu trabalho (Extremera et al., 2018).

O modelo teórico multidimensional de Meyer e Allen, desenvolvido em 1991, explica os processos psicológicos que suportam as dimensões específicas que configuram o comprometimento do trabalhador com a sua organização. As três componentes definidas neste modelo são: a componente afetiva, que contempla o vínculo como a medida em que o colaborador se identifica, se sente competente na realização das suas tarefas e sente bem-estar dentro da organização, partilhando os mesmos valores; a componente de continuação ou instrumental, que é o resultado do investimento que o colaborador faz na organização, considerando os custos da sua saída; e, por último, a componente normativa, que estabelece a relação entre a adesão às regras da organização e às pressões que o sujeito sente após a sua integração na mesma (Aguiar et al., 2014). No entanto, uma perspetiva emergente focada na análise do comprometimento considera a combinação destas dimensões. Embora a literatura seja vasta sobre os antecedentes e consequentes do comprometimento organizacional, ainda há uma lacuna no entendimento de como as diferentes dimensões impactam variáveis como o bem-estar dos funcionários e o stresse no trabalho (Stark, Smith, & Carter, 2025). Estes autores concluíram que perfis de comprometimento caracterizados por altos níveis de compromisso afetivo estão associados a níveis mais baixos de stresse. Isto sugere que as organizações devem priorizar a criação de um ambiente de trabalho que fomente o compromisso afetivo, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida de seus colaboradores.

Em suma, o comprometimento organizacional é benéfico quer para os funcionários, quer para as organizações, porque é esperado que funcionários com um maior comprometimento apresentem também um maior bem-estar no trabalho e desempenho (Yongxing et al., 2017).

Bem-Estar no Trabalho

Os estudos sobre o bem-estar no trabalho revelam alguma falta de consenso, o que resulta em diversas interpretações. Alguns autores têm vindo a analisar o bem-estar no trabalho em relação ao ambiente organizacional e às relações interpessoais. É enfatizada a importância de um ambiente confortável e harmonioso, destacando que sentir-se bem durante a realização das atividades laborais estimula o crescimento pessoal. Neste sentido, este sentimento de bem-estar pode estar indiretamente ligado à satisfação das necessidades básicas, uma vez que o trabalho é um aspeto da construção da identidade individual. O não suprimento destas necessidades poderá ter consequências para a saúde mental (Maia & Maia, 2019, citando Zanelli, 2008).

O bem-estar no trabalho pode ser entendido como um conceito amplo, composto por duas dimensões principais - a cognitiva e a afetiva - que se manifestam em perceções positivas e negativas em relação ao trabalho (Fontoura, 2022). Deste modo, este conceito está ligado à perceção do indivíduo de que manifesta e desenvolve as suas competências e progride em direção às suas metas pessoais através do seu trabalho; à realização das suas necessidades; ao comprometimento com as tarefas e com a organização; à sensação de contentamento com o trabalho; e à prevalência de emoções positivas (Carneiro & Bastos, 2020; Carochinho, 2016; Hirschle & Gondim, 2020).

Fontoura (2022), citando Fernandes et al. (2007), propõem duas abordagens para entender o bem-estar no trabalho: a hedónica, que se concentra no aspeto afetivo; e a eudemónica, que se foca no aspeto cognitivo do bem-estar. Estes autores observam que o bem-estar no trabalho tem três componentes: afeto positivo, que engloba sentimentos de prazer, entusiasmo e conforto; afeto negativo que abrange sentimentos de ansiedade e depressão; e, por fim, a realização profissional.

O conceito de bem-estar está intrinsecamente relacionado com diversos aspetos da vida profissional, abrangendo desde as condições básicas de saúde e segurança até as impressões subjetivas dos trabalhadores sobre o ambiente, a atmosfera e a estrutura organizacional. Por conseguinte, o estado de bem-estar dos indivíduos emerge como um elemento fundamental, não apenas para o seu desenvolvimento individual, mas também para o êxito da instituição da qual fazem parte. Esta relação simbiótica entre o bem-estar do colaborador e o sucesso organizacional destaca a importância de se cultivar um ambiente de trabalho positivo e equilibrado (Grande & Neto, 2021). Portanto, o bem-estar no trabalho refere-se a experiências que contemplam níveis elevados de estados afetivos positivos (e.g., felicidade) e níveis mais

baixos de estados afetivos negativos (e.g., preocupação). Abrange ainda a percepção que o colaborador tem da sua satisfação e dos julgamentos que faz da organização (Hirschle & Gondim, 2020). Deste modo, este conceito refere-se à experiência emocional positiva que surge quando um indivíduo avalia favoravelmente a sua atividade profissional e todos os aspetos relacionados com ela. Para que um indivíduo sinta bem-estar no seu local de trabalho, deve também apresentar níveis elevados de satisfação, de modo a sentir-se envolvido com a tarefa que está a desempenhar (Pereira, 2017 citando Nascimento, 2006). Farsen et al. (2018) consideram o bem-estar no trabalho como a relação de equilíbrio que o ambiente profissional pode oferecer aos trabalhadores, tais como recursos financeiros, segurança, valorização social decorrente da ocupação, oportunidades, desenvolvimento de capacidades, diversidade nas tarefas desempenhadas e oportunidade de estabelecer relações sociais.

O modelo teórico de Siqueira e Padovam (2004) expõe que o bem-estar no trabalho engloba: a satisfação laboral, que diz respeito ao que os colaboradores sentem em relação ao seu trabalho; o comprometimento organizacional, que se refere à avaliação que o colaborador faz a cerca dos sentimentos positivos que tem em relação à organização; e o envolvimento, que é a dimensão em que o colaborador canaliza a sua energia para estar mais ativo, identificando-se com a organização (Alves et al., 2012; Cavalcante et al., 2014).

Pode, assim, considerar-se que o bem-estar no trabalho é um construto psicológico complexo, constituído por conexões afetivas com a organização e com o trabalho, trazendo implicações para o rendimento laboral (Alves et al., 2012). Assim, o bem-estar atua como um antecedente do desempenho, tendo um efeito de diminuição do desgaste funcional (Bakker & Demerouti, 2018).

Percepção de Rendimento Laboral

O desempenho laboral é o resultado coletivo dos esforços individuais dos funcionários, influenciado pela personalidade e habilidades dos mesmos. Deste modo, a percepção de rendimento laboral destaca a importância da autoavaliação dos colaboradores sobre o desempenho da organização como um todo (Berberoglu, 2018). O mesmo autor aponta que esta percepção pode ser moldada pelas práticas dos recursos humanos, sistemas de recompensas, estratégias organizacionais e pela performance da equipa, afirmando que afeta diretamente as atitudes e comportamentos dos funcionários de uma organização. Pradhan & Jena (2017) acrescentam ainda que, para além dos fatores acima referidos, o desempenho no trabalho depende da percepção do esforço individual e da percepção do esforço da equipa para o atingimento de resultados.

Ainda na mesma linha de investigação, Yongxing et al. (2017) sublinham que o desempenho no local de trabalho depende dos comportamentos de cada indivíduo, os quais irão contribuir para o cumprimento dos objetivos da organização. Referem ainda que uma maior perceção de desempenho, em colaboradores comprometidos com a organização, é caracterizada por emoções como a felicidade e o entusiasmo.

Klumb & Fuerschüte (2013) mencionam que o rendimento profissional está relacionado com a visão favorável que o indivíduo possui sobre o seu envolvimento no trabalho e com a satisfação que deriva da prática da sua atividade profissional, a qual irá influenciar o seu desempenho. Este conceito pode ser definido como sendo o alcançar de resultados e metas pessoais desejáveis durante a trajetória profissional do indivíduo, tendo por base as expetativas individuais de cada um (Costa, 2013). Assim, o rendimento profissional pode ser considerado o resultado da performance coletiva de vários indivíduos, mas para isso é importante perceber que a performance individual é considerada como sendo o resultado do comportamento na realização das tarefas (Berberoglu, 2018).

De acordo com Abele & Spurk (2009), o rendimento laboral refere-se às conquistas bem-sucedidas resultantes da experiência profissional de um indivíduo. Esta realização pode ser avaliada de maneira objetiva ou subjetiva: a primeira está associada a elementos como progressão financeira, posição hierárquica na organização e promoções; e a segunda está ligada a indicadores como a satisfação com o trabalho e os julgamentos de valor.

Para Costa e colaboradores (2013), o rendimento laboral provém da obtenção de resultados desejáveis no ambiente de trabalho, os quais conduzem ao desenvolvimento profissional e podem ocorrer em diferentes momentos da trajetória profissional do indivíduo. A abordagem destes autores ressalta a importância de alcançar metas profissionais e a ligação com a perspetiva de sucesso individual.

Tem vindo a ser também assinalado que o sucesso profissional e o rendimento laboral não estão apenas ligados às competências profissionais adequadas, mas também às habilidades interpessoais e intrapessoais, como a motivação, satisfação no trabalho e inteligência emocional, apresentando-se como fatores preditores do sucesso profissional (Jiménez & Salamanca, 2018).

Em suma, esta perceção diz respeito ao alcance dos resultados desejados em qualquer momento da carreira (Menezes e Silva et al., 2017). Os mesmos autores, citando Judge et al. (1995), reforçam que o modelo teórico de sucesso na carreira destes é constituído por duas componentes: a componente objetiva, baseada em elementos tangíveis, como o salário, a

posição hierárquica e as oportunidades de promoção; e a componente subjetiva, relacionada com perceção que o individuo tem sobre o atingimento do sucesso profissional, como a competência, o desenvolvimento das suas capacidades e a satisfação.

Componente Empírica

Este estudo tem por base dois objetivos de carácter relacional, sendo estes os seguintes: (1) verificar a relação entre a inteligência emocional, stress ocupacional, satisfação laboral, bem-estar no trabalho, compromisso organizacional e perceção de rendimento laboral; (2) estudar o papel moderador/mediador do tempo de experiência na função entre a satisfação laboral e a inteligência emocional.

Foram elaboradas as seguintes hipóteses: (H1) espera-se que a inteligência emocional apresente uma relação positiva com a satisfação laboral; (H2) espera-se que a inteligência emocional apresente uma relação negativa com o stress ocupacional; (H3) espera-se que o tempo de experiência na função apresente um efeito mediador/moderador positivo na relação entre a satisfação laboral e a inteligência emocional.

Método

Amostra

A amostra foi recolhida por conveniência, totalizando inicialmente 431 participantes. Destes, 37 foram excluídos: 6 recusaram participar, 29 exerciam a função de assistente operacional e 2 não eram fluentes na língua portuguesa. Assim, a amostra final ficou composta por 394 que aceitaram participar e se enquadravam nos critérios de inclusão. Relativamente às características sociodemográficas, 82.5% eram do sexo feminino, 17.3% do sexo masculino e 0.3% identificaram-se com o género fluído. A média de idades foi de 47.5 e a média de filhos por participante situou-se nos 1.60. No que diz respeito ao estado civil, 64.5% eram casados, quanto às habilitações académicas, a maioria da amostra possui o ensino secundário (59.1%), seguido do 3º ciclo do ensino básico (24.4%). Em termos da localização geográfica, a maioria dos participantes residia na região do Algarve e no Norte do país, com uma percentagem de 35% e 34.8%, respetivamente.

Quanto ao vínculo organizacional, 73.9% dos participantes apresentavam um contrato sem termo/por tempo indeterminado. O tempo de experiência na profissão variou entre menos de 1 ano a 40 anos, com uma média de 11.4 anos. Cerca de 70.1% trabalhavam menos de 40 horas semanais e 84% não trabalhavam por turnos.

Tabela 1: Estatísticas Descritivas das Variáveis Sociodemográficas

	N	%	M	DP	Amplitude
Sexo					
Feminino	325	82.5%			
Masculino	68	17.3%			
Género Fluido	1	0.3%			
Idade	394		47.5	9.5	22 - 65
Nº de Filhos	393		1.6	1.1	0 – 10
Estado Civil					
Solteiro(a)	71	18%			
Casado(a)/União de Facto	254	64.5%			
Divorciado(a)/Separado(a)	55	14%			
Viúvo(a)	14	3.6%			
Habilitações Académicas					
1º Ciclo do Ensino Básico	10	2.5%			
2º Ciclo do Ensino Básico	32	8.1%			
3º Ciclo do Ensino Básico	96	24.4%			
Ensino Secundário/Tecnológico/Profissional	233	59.1%			
Licenciatura	19	4.1%			
Mestrado	4	1%			
Regiões	10	2.5%			
Algarve	138	35%			
Alentejo	19	4.8%			
Área Metropolitana de Lisboa	38	9.6%			
Centro	57	14.5%			
Norte	137	34.8%			
Região autónoma dos Açores	2	0.5%			
Região autónoma da Madeira	3	0.8%			

Tabela 2: Estatística Descritiva de Variáveis Relacionadas ao Trabalho

	N	%	M	DP	Amplitude
Vínculo com a Organização					
Contrato a Termo Certo	63	16%			
Contrato a Termo Incerto	37	9.4%			
Contrato Sem Termo/Indeterminado	291	73.9%			
Contrato de Prestação de Serviços	1	0.3%			
Contrato de Emprego Apoiado	2	0.5%			
Horas Semanais Trabalhadas					
Menos de 40 horas semanais	276	70.1%			
40 horas semanais	100	25.4%			
Mais de 40 horas semanais	18	4.6%			
Trabalho por Turnos					
Sim	63	16%			
Não	331	84%			
Tempo de Experiência na Profissão	394		11.4	10.4	0 – 40
Distância Casa-Trabalho	394		7.9	8.5	0 – 60

Instrumentos

Stress Ocupacional:

O Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG) é um instrumento desenvolvido por Gomes (2010) para avaliar as fontes de stress no ambiente de trabalho da população portuguesa. Esta ferramenta de autorrelato leva aproximadamente 10 a 15 minutos para ser preenchida e utiliza uma escala Likert de 5 pontos, variando de 0 ("Nenhum Stress") a 4 ("Elevado Stress"). O QSO-VG é estruturado em duas seções principais: a primeira parte solicita aos participantes que avaliem o nível geral de stress ocupacional, enquanto a segunda parte contém 24 itens que analisam as potenciais fontes de stress, distribuídos em 7 dimensões: Relação com utentes, Relação com chefias, Relação com colegas, Excesso de trabalho, Carreira e remuneração, Problemas familiares e Condições de trabalho. Com base nas pontuações obtidas, o questionário permite classificar o nível de stress em três categorias: baixo (0 a 1 ponto), moderado (1 a 3 pontos) e elevado (mais de 3 pontos). Os autores realizaram análises fatoriais das componentes principais utilizando rotação ortogonal "varimax" com normalização de Kaiser, obtendo resultados satisfatórios. Além disso, todas as dimensões apresentaram níveis aceitáveis de consistência interna, conforme relatado por Afonso & Gomes (2012).

Inteligência Emocional: A Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS-P) é um instrumento de avaliação da inteligência emocional desenvolvido originalmente por Law, Wong & Song em 2004. A versão adaptada para a população portuguesa foi realizada por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011). Este instrumento de autorrelato é composto por 16 itens formulados positivamente, que avaliam quatro dimensões da inteligência emocional: a avaliação das próprias emoções, que se refere à compreensão e expressão das emoções pessoais; a avaliação das emoções dos outros, que envolve a compreensão e avaliação das emoções alheias; o uso das emoções, relacionado à utilização das emoções para melhorar o desempenho; e a regulação das emoções, que diz respeito ao controle das próprias emoções. Cada uma dessas dimensões é composta por 4 itens, utilizando uma escala de resposta tipo Likert de 5 pontos, entre 1 (Discordo fortemente) e 5 (Concordo fortemente). A WLEIS-P demonstrou boas propriedades psicométricas, apresentando uma consistência interna de .82 para a escala global, além de boa confiabilidade para as subescalas, com alfas de Cronbach variando de .73 a .89 (Rodrigues, Rebelo & Coelho, 2011).

Comprometimento Organizacional: A Utrecht Work Engagement Scale (UWES) foi desenvolvida por Schaufeli & Baker (2009). Originalmente composta por 24 itens, a escala foi posteriormente reduzida para 17 itens após análise psicométrica. A adaptação para a população portuguesa foi realizada por Teles, Ramalho, Ramalho & Ribeiro em 2017. Na versão portuguesa, a UWES mantém os 17 itens, todos formulados positivamente, distribuídos em três dimensões: vigor, dedicação e absorção. As respostas são dadas em uma escala tipo Likert de 7 pontos, variando de 0 (nunca ter o sentimento ou crença) a 6 (sentir ou ter o sentimento ou crença frequentemente). A escala demonstra excelente consistência interna, com um Alfa de Cronbach de .95 para a escala total. As dimensões individuais também apresentam níveis muito bons de consistência interna: .89 para vigor, .91 para dedicação e .92 para absorção. (Teles, Ramalho, Ramalho & Ribeiro, 2017).

Bem-estar no trabalho: O IWP Multi-affect Indicator foi desenvolvido por Warr em 1990 e posteriormente adaptado para a população portuguesa por Gonçalves e Neves em 2011. Este instrumento é composto por 12 itens que avaliam o bem-estar afetivo no trabalho, incluindo 6 sentimentos positivos (Confortável, Calmo, Descontraído, Motivado, Entusiasmado e Otimista) e 6 negativos (Tenso, Ansioso, Preocupado, Deprimido, Melancólico e Infeliz). As respostas são dadas numa escala tipo Likert de 6 pontos, variando de 1 (Nunca) a 6 (Todo o tempo). O instrumento divide-se em 4 dimensões - ansiedade, conforto, depressão e entusiasmo - que se organizam em dois eixos: ansiedade-conforto e depressão-entusiasmo. A

escala demonstra excelente consistência interna, com alfas de Cronbach entre .77 e .94 para as diferentes dimensões. Adicionalmente, permite calcular um índice global de bem-estar afetivo, que apresenta um *Alfa de Cronbach* de .87 (Gonçalves & Neves, 2011).

Satisfação Laboral: A Escala de Satisfação Profissional de Warr, Cook & Wall (1979) foi adaptada para a população portuguesa por Santos, Sousa & Gonçalves em 2022. O instrumento é composto por 16 itens formulados positivamente, sendo que 15 deles estão distribuídos em três dimensões: Satisfação Intrínseca, Satisfação Extrínseca e Satisfação das Relações Interpessoais. O 16º item avalia a satisfação global. As respostas são dadas numa escala tipo Likert de 7 pontos, variando de 1 (Extremamente insatisfeito) a 7 (Extremamente satisfeito). A escala demonstra excelente consistência interna, com um *Alfa de Cronbach* total de .93. As dimensões individuais também apresentam bons níveis de consistência interna: .86 para Satisfação Intrínseca, .70 para Satisfação Extrínseca e .87 para Satisfação das Relações Interpessoais, indicando níveis excelentes em todas as dimensões, exceto na segunda (Santos, Sousa & Gonçalves, 2022).

Perceção de Rendimento Laboral: O Questionário de Perceção de Rendimento Laboral foi desenvolvido por Gomes (2016). A escala é constituída por 10 afirmações formuladas no sentido positivo, agrupados em duas dimensões, a perceção de rendimento profissional individual e a perceção de rendimento profissional coletivo. O formato de resposta é tipo Likert de 5 pontos, que varia entre 1 (Não concordo) e 5 (Concordo totalmente). As instruções de aplicação da escala são de carácter retrospectivo e o autor não indica as qualidades psicométricas da escala (Gomes, 2016).

Procedimento

Numa primeira etapa foram enviados pedidos de autorização de utilização das medidas. Uma vez obtidas as autorizações, foi criado o protocolo disponibilizado juntamente ao questionário sócio demográfico, no protocolo foram mencionadas as questões éticas inerentes à investigação, principalmente, a garantia de que os dados recolhidos foram tratados com confidencialidade e anonimato, informação que a participação é voluntária e que poderiam recusar ou desistir da mesma a qualquer momento.

Na segunda etapa, foi pedida a aprovação à comissão científica do curso, realizada a 06 de fevereiro de 2024. Foi realizado um estudo piloto para perceber a existência de dificuldades de compreensão e o tempo de preenchimento.

De seguida, o protocolo foi disponibilizado em formato online, via *GoogleForms* e divulgado junto de assistentes operacionais atuantes em diferentes áreas profissionais, abrangendo

contextos para além do educacional, a divulgação foi feita através das redes sociais e do contacto com as Câmaras Municipais a nível nacional. A recolha da amostra decorreu entre o início de fevereiro e o início de maio

O presente estudo, é de carácter transversal e observacional, com instruções de aplicação de carácter retrospectivas, atuais e perspectivas, os objetivos são de carácter relacional.

Resultados

Análise de Fiabilidade

Foi realizada uma análise de fiabilidade das dimensões dos instrumentos utilizados. Quanto à escala de stress ocupacional, foram obtidos os seguintes resultados $\alpha=.88$ para a relação com os utentes, $\alpha=.87$ relação com as chefias, $\alpha=.89$ relação com os colegas, $\alpha=.90$ excesso de trabalho, $\alpha=.90$ carreira e remuneração, $\alpha=.93$ problemas familiares e $\alpha=.90$ condições de trabalho, o que demonstrou valores excelentes de consistência interna.

Na escala de inteligência emocional, os resultados obtidos também indicaram excelentes níveis de consistência interna para todas as dimensões, $\alpha=.92$ avaliação das próprias emoções, $\alpha=.90$ avaliação das emoções do outro, $\alpha=.91$ uso das emoções e $\alpha=.93$ regulação emocional.

Relativamente ao comprometimento organizacional, os níveis de fiabilidade demonstrados também são excelentes, $\alpha=.85$ vigor, $\alpha=.91$ dedicação, $\alpha=.86$ absorção.

Quanto ao instrumento de bem-estar, os resultados obtidos foram os seguintes, $\alpha=.87$ para a ansiedade, $\alpha=.90$ conforto, $\alpha=.94$ depressão, $\alpha=.95$ entusiasmo, $\alpha=.83$ para o eixo ansiedade-conforto e $\alpha=.90$ para o eixo depressão-entusiasmo, apresentando níveis elevados de consistência interna.

Para a satisfação profissional os resultados foram os seguintes, $\alpha=.84$ para a satisfação intrínseca, $\alpha=.73$ satisfação extrínseca e $\alpha=.87$ satisfação com as relações profissionais, demonstrando também excelentes níveis de consistência interna, à exceção da dimensão satisfação extrínseca.

Por fim, para a perceção de rendimento laboral, foram obtidos os seguintes resultados, $\alpha=.91$ para a perceção de rendimento individual e $\alpha=.95$ perceção de rendimento coletivo, demonstrando valores igualmente adequados.

Tabela 4: Análise de Fiabilidade das Dimensões

	Nº itens	M	Dp.	Amplitude	Alfa C.
Stress Ocupacional					
Relação com os Utentes	4	6.9	4.2	0 – 16	0.88
Relação com as Chefias	3	4.9	3.6	0 – 12	0.87
Relação com os Colegas	3	5.1	3.5	0 – 12	0.89
Excesso de Trabalho	4	6.1	4.4	0 – 16	0.90
Carreira e Remuneração	4	9.3	4.5	0 – 16	0.90
Problemas Familiares	3	4.6	3.7	0 – 12	0.93
Condições de Trabalho	3	4.8	3.4	0 – 12	0.90
Inteligência Emocional					
Avaliação das Próprias Emoções	4	16	3.1	4 – 20	0.92
Avaliação das Emoções do Outro	4	15.6	2.9	4 – 20	0.90
Uso das Emoções	4	15.9	3.1	4 – 20	0.91
Regulação das Emoções	4	14.4	3.5	4 – 20	0.93
Comprometimento Organizacional					
Vigor	6	25	7.8	0 – 36	0.85
Dedicação	5	23.3	7.3	0 – 30	0.91
Absorção	6	24.5	8.4	0 – 36	0.86
Bem-estar no Trabalho					
Ansiedade	3	8.6	3.3	3 – 18	0.87
Conforto	3	11.5	3.4	3 – 18	0.90
Depressão	3	6.7	3.6	3 – 18	0.94
Entusiasmo	3	11.9	4.1	3 – 18	0.95
Ansiedade-Conforto	6	19.4	5.2	7 – 28	0.83
Depressão-Entusiasmo	6	17.9	6.2	6 – 30	0.90
Satisfação Profissional					
Satisfação Intrínseca	4	18.9	5	4 – 28	0.84
Satisfação Extrínseca	5	24.7	5.1	5 – 35	0.73
Satisfação com as Relações Profissionais	5	18.4	6.7	5 – 35	0.87
Perceção de Rendimento Laboral					
Perceção de Rendimento Individual	5	14.9	5.3	5 – 25	0.91
Perceção de Rendimento Coletivo	5	14.6	5.1	5 – 25	0.95

Relações Entre o Stress Ocupacional, Inteligência Emocional, Comprometimento Organizacional, Bem-Estar no Trabalho, Satisfação Profissional e Percepção de Rendimento Laboral

Relativamente ao primeiro objetivo, explorar as relações entre as variáveis, realizou-se uma Matriz de Correlações de *Pearson*, onde se verificou que o stress ocupacional apresentou uma correlação significativa positiva com a inteligência emocional em todas as dimensões, exceto na regulação emocional, com valores entre ($r=0.11$, $p<.05$) para a dimensão uso das emoções e ($r=0.27$, $p<.001$) na avaliação das emoções do outro, demonstrando que participantes com níveis mais elevados de stress ocupacional apresentaram mais inteligência emocional. Por outro lado, o stress ocupacional, apresentou uma relação significativa negativa com o comprometimento, com valores entre ($r=-0.28$, $p<.001$) na dimensão absorção e ($r=-0.41$, $p<.001$) na dimensão dedicação, sugerindo que níveis mais elevados de stress, estão associados a uma menor percepção de comprometimento.

Na relação entre stress ocupacional e o bem-estar, os resultados demonstraram uma relação significativa positiva, com os sentimentos depressão e ansiedade com valores entre ($r=0.18$, $p<.001$ e $r=0.41$, com $p<.001$). Em contrapartida, verificou-se uma relação significativa negativa, com os sentimentos de conforto e entusiasmo, com valores entre ($r=-0.10$, $p<.01$ e $r=-0.26$, $p<.001$), o que evidenciou que indivíduos com níveis mais elevados de stress, tendem a experienciar mais frequentemente sentimentos como ansiedade e depressão e menos sentimentos positivos como conforto e entusiasmo.

Além disso, o stress ocupacional, revelou correlações significativas negativas com todas as dimensões da satisfação profissional, variando entre ($r=-0.26$, $p<.001$) na satisfação extrínseca e ($r=-0.57$, $p<.001$) na satisfação com as relações profissionais, bem como com ambas as dimensões da percepção de rendimento laboral, apresentando valores entre ($r=-0.16$, $p<.01$ e $r=-0.35$, $p<.00$), demonstrando que indivíduos com níveis mais elevados de stress ocupacional apresentaram níveis mais baixos de satisfação profissional e de percepção de rendimento.

No que diz respeito à inteligência emocional, foram identificadas relações significativas positivas entre esta variável e o comprometimento, particularmente nas dimensões uso das emoções e regulação das emoções, com valores entre ($r=0.11$, $p<.05$ e $r=0.25$, com $p<.001$), demonstrando que indivíduos que fazem uma melhor uso da informação emocional e uma melhor gestão emocional apresentaram níveis mais elevados de comprometimento no trabalho. A inteligência emocional também apresentou relações significativas positivas com os

sentimentos conforto e entusiasmo, com valores entre ($r=0.13, p<.05$ e $r=0.33, p<.001$), e relações significativas negativas com os sentimentos ansiedade e depressão, nomeadamente nas dimensões regulação das emoções com valores entre ($r=-0.13, p<.05$ e $r=-0.15, p<.001$), e entre a dimensão uso das emoções e depressão ($r=-0.11, p<.01$), indicando que níveis mais elevados de inteligência emocional, estão associados a maiores níveis de conforto e entusiasmo e menores níveis de ansiedade e depressão.

Adicionalmente, a inteligência emocional relacionou-se positivamente com as dimensões da satisfação profissional, particularmente no que diz respeito à regulação emocional, com valores entre ($r=0.17, p<.001$) na satisfação com as relações profissionais e na satisfação intrínseca e ($r=0.20, p<.001$) na satisfação extrínseca, isto sugere que indivíduos com uma melhor regulação emocional tendem a apresentar maior satisfação profissional.

Quanto à relação entre a inteligência emocional e a perceção de rendimento laboral, foi evidenciada uma relação significativa positiva, entre a regulação das emoções e a perceção de rendimento individual ($r=0.20, p<.001$), entre a regulação das emoções e a perceção de rendimento coletivo ($r=0.21, p<.001$), entre a avaliação das emoções do outro e a perceção de rendimento coletivo ($r=0.11, p<.05$) e entre o uso das emoções e a perceção de rendimento coletivo ($r=0.14, p<.01$).

Na relação entre o comprometimento e o bem-estar, verificou-se a existência de uma relação significativa negativa entre o comprometimento e os sentimentos ansiedade e depressão, com valores entre ($r=-0.37, p<.001$ e $r=-0.55, p<.001$). A análise revelou ainda a existência de uma relação significativa positiva entre o comprometimento e o conforto e entusiasmo, com valores entre ($r=0.41, p<.001$ e $r=0.61, p<.001$) evidenciando que valores de comprometimento mais elevados demonstraram a existência de sentimentos como o conforto e entusiasmo. Foi ainda evidenciada uma relação significativa positiva entre o comprometimento e a satisfação, com valores entre ($r=0.50, p<.001$) na satisfação com as relações profissionais e ($r=0.69, p<.001$) na satisfação intrínseca, reforçando a ideia de que colaboradores mais comprometidos tendem a relatar maior satisfação profissional.

Quanto ao comprometimento e à perceção de rendimento laboral, foi apresentada uma relação positiva, com valores entre ($r=0.36, p<.001$) na perceção de rendimento coletivo e ($r=0.56, p<.001$) na perceção de rendimento individual, indicando que trabalhadores mais comprometidos, percebem um rendimento laboral superior.

No que concerne ao bem-estar, foram apresentadas relações negativas entre a ansiedade, depressão e a satisfação profissional, com valores entre ($r=-0.39, p<.001$) na satisfação

extrínseca e ($r=-0.52, p<.001$) na satisfação intrínseca. Demonstrou-se uma relação positiva, entre o conforto e entusiasmo, com valores entre ($r=0.35, p<.001$) na satisfação com as relações profissionais e ($r=0.55, p<.001$) na satisfação intrínseca, indicando que níveis mais elevados de satisfação profissional tendem a estar relacionados com sentimentos positivos.

Por fim, na relação entre a satisfação profissional e percepção de rendimento laboral, verificou-se a existência de uma relação significativa positiva, com valores entre ($r=0.49, p<.001$) na percepção de rendimento coletivo e ($r=0.57, p<.001$) na percepção de rendimento individual, indicando que os assistentes operacionais com níveis mais elevados de satisfação profissional, tendem a experienciar uma melhor percepção de rendimento individual e coletivo.

Tabela 5: Análise da matriz de correlações entre as variáveis em estudo

	Relação com os Utentes	Relação com as Chefias	Relação com os Colegas	Excesso de Trabalho	Carreira e Remuneração	Problemas Familiares	Condições de Trabalho	Avaliação das Emoções (p)	Avaliação das Emoções (o)	Uso das Emoções	Regulação das Emoções	Vigor	Dedicação	Absorção
Relação com as Chefias	0.75***													
Relação com os Colegas	0.60***	0.69***												
Excesso de Trabalho	0.74***	0.69***	0.58***											
Carreira e Remuneração	0.61***	0.55***	0.44***	0.56***										
Problemas Familiares	0.59***	0.57***	0.43***	0.69***	0.53***									
Condições de Trabalho	0.77***	0.72***	0.55***	0.74***	0.57***	0.57***								
Avaliação Emoções (p)	0.16**	0.14**	0.14**	0.08	0.28***	0.08	0.12*							
Avaliação das Emoções (o)	0.21***	0.22***	0.22***	0.20***	0.27***	0.19***	0.14**	0.72***						
Uso das Emoções	0.15**	0.12*	0.13*	0.11*	0.25***	0.1	0.14**	0.81***	0.73***					
Regulação das Emoções	-0.04	-0.07	-0.09	0.07	0.01	-0.00	-0.01	0.56***	0.53***	0.060***				
Vigor	-0.34***	-0.37***	-0.35***	-0.33***	-0.30***	-0.29***	-0.28***	0.06	0.02	0.11*	0.21***			
Dedicação	-0.36***	-0.41***	-0.36***	-0.34***	-0.33***	-0.30***	-0.32***	0.5	0.07	0.15**	0.25***	0.82***		
Absorção	-0.32***	-0.36***	-0.33***	-0.30***	-0.30***	-0.28***	-0.28***	0.03	0.03	0.09	0.19***	0.91***	0.83***	
Ansiedade	0.40***	0.36***	0.39***	0.39***	0.39***	0.41***	0.30***	0.03	0.09	-0.33	-0.13**	-0.40***	-0.42***	-0.37***
Conforto	-0.21***	-0.23***	-0.26***	-0.19***	-0.10**	-0.20***	-0.14**	0.22***	0.13*	0.25***	0.33***	0.42***	0.48***	0.41***
Depressão	0.27***	0.32***	0.33***	0.25***	0.24***	0.30***	0.18***	-0.06	0.02	-0.11*	-0.15**	-0.51***	-0.55***	-0.49***
Entusiasmo	-0.24***	-0.26***	-0.26***	-0.23***	-0.14**	-0.21***	-0.16**	0.19***	0.17***	0.30***	0.33***	0.57***	0.61***	0.51***
Ansiedade-Conforto	-0.28***	-0.17	-0.29**	-0.24*	-0.30**	-0.31**	-0.15	0.00	-0.18	-0.02	0.30**	0.55***	0.54***	0.53***
Depressão-Entusiasmo	-0.28*	-0.26	-0.26	-0.21	-0.28*	-0.32*	-0.21	-0.04	-0.03	0.05	0.02	0.68***	0.73***	0.71***
Satisfação Intrínseca	-0.44***	-0.48***	-0.39***	-0.37***	-0.37***	-0.38***	-0.37***	0.03	0.03	0.08	0.17***	0.59***	0.69***	0.59***
Satisfação Extrínseca	-0.42***	-0.48***	-0.45***	-0.38***	-0.26***	-0.33***	-0.36***	0.1	0.07	0.11*	0.20***	0.56***	0.61***	0.56***
Satisfação Relações	-0.51***	-0.57***	-0.46***	-0.38***	-0.55***	-0.31***	-0.45***	-0.08	-0.05	-0.04	0.17***	0.50***	0.57***	0.50***
Rendimento Individual	-0.26***	-0.36***	-0.31***	-0.24***	-0.29***	-0.27***	0.26***	0.06	0.05	0.11*	0.20***	0.42***	0.56***	0.44***
Rendimento Coletivo	-0.21***	-0.30***	-0.35***	-0.19***	-0.16**	-0.20***	0.17***	0.09	0.11*	0.14**	0.21***	0.36***	0.43***	0.36***

Stress Ocupacional e Inteligência Emocional em Assistentes Operacionais

	Ansiedade	Conforto	Depressão	Entusiasmo	Ansiedade- Conforto	Depressão- Entusiasmo	Satisfação Intrínseca	Satisfação Extrínseca	Satisfação com as Relações Profissionais	Percepção de Rendimento Individual	Percepção de Rendimento Coletivo
Ansiedade											
Conforto	-0.38***										
Depressão	0.65***	-0.41***									
Entusiasmo	-0.36***	0.74***	-0.46***								
Ansiedade-Conforto	-0.82***	0.76***	-0.69***	0.61***							
Depressão-Entusiasmo	0.74***	0.76***	-0.87***	0.87***	0.96***						
Satisfação Intrínseca	-0.43***	0.46***	-0.52***	0.55***	0.57***	0.66***					
Satisfação Extrínseca	-0.39***	0.44***	-0.50***	0.50***	0.53***	0.69***	0.77***				
Satisfação Relações	-0.39***	0.35***	-0.42***	0.42***	0.54***	0.64***	0.73***	0.73***			
Rendimento Individual	-0.22***	0.43***	-0.36***	0.46***	0.29**	0.53***	0.57***	0.55***	0.50**		
Rendimento Coletivo	-0.19***	0.41***	-0.34***	0.41***	0.32**	0.41**	0.50***	0.57***	0.49***	0.69***	

Nota* $p < .05$, ** $p < .01$ ***, $p < .001$

Análise de Mediação entre o Tempo de Experiência na Função, a Satisfação Profissional e a Inteligência Emocional

Quanto ao segundo objetivo, estudar o papel moderador/mediador do tempo de experiência na função entre a satisfação laboral e a inteligência emocional, os resultados da análise de mediação apontaram que não existiu um efeito preditor significativo na relação entre a satisfação profissional e o tempo de experiência na função, $B=-0.01$, $ES=0.03$, 95% IC [-0.08, 0.06], $p=0.756$.

Os resultados demonstraram ainda, que o tempo de experiência na função e a satisfação profissional não se apresentaram como preditores significativos da inteligência emocional $B=-0.07$, $ES=0.05$, 95% IC [-0.17, 0.03], $p=0.179$ e $B=0.06$, $ES=0.04$, 95% IC [-0.01, 0.13], $p=0.105$, não suportando a hipótese de mediação.

Mesmo após o controlo da variável moderadora, a satisfação profissional, não demonstrou um efeito preditor significativo sobre a inteligência emocional, $B=0.06$, $ES=0.04$, 95% IC [-0.01, 0.13], $p=.101$, não apresentando assim o efeito esperado.

Tabela 6. Análise de Mediação

Estimativas de Mediação

Efeito	Percurso	Estimativa	ES	95% Intervalo de Confiança		Z	p	% Mediação
				Inferior	Superior			
Indireto	a x b	0.00	0.00	-0.00	0.00	0.30	.762	1.28
Direto	C	0.06	0.04	-0.01	0.13	1.62	.105	98.72
Total	c + a x b	0.06	0.04	-0.01	0.13	1.64	.101	100.0

Tabela 7: Análise de Mediação

Efeito	Percorso	Estimativa	ES	Inferior	Superior	Z	p
Satisfação Profissional – Tempo de Profissão	a	-0.01	0.03	-0.08	0.06	-0.31	.756
Tempo de Profissão – Inteligência Emocional	b	-0.07	0.05	-0.17	0.03	-1.35	.179
Satisfação Profissional – Inteligência Emocional	c	0.06	0.04	-0.01	0.13	1.62	.105

Teste do Modelo Conceptual

Foi feita uma análise de mediação para testar o modelo conceptual, os resultados evidenciaram que a satisfação profissional e o bem-estar, apresentaram um efeito direto sobre a percepção de rendimento, $B=0.51$, $ES=0.06$, 95% IC [0.37, 0.63], $p<.001$ e $B=0.11$, $ES=0.05$, 95% IC [-0.01, 0.23], $p=.037$.

Tanto o stress ocupacional, como a inteligência apresentaram efeitos significativos sobre as variáveis moderadoras, comprometimento, satisfação e bem-estar no trabalho, com valores, $B=-0.02$, $ES=0.00$, 95% IC [-0.02, -0.02], $p<.001$ na relação entre o stress ocupacional e o comprometimento e $B=0.02$, $ES=0.00$, 95% IC [0.01, 0.03], $p<.001$ na relação entre a inteligência emocional e o comprometimento, $B=-0.03$, $ES=0.00$, 95% IC [-0.03, -0.02], $p<.001$, na relação entre o stress ocupacional e a satisfação profissional e $B = 0.02$, $ES=0.00$, 95% IC [0.01, 0.03], $p<.001$, na relação entre a inteligência emocional e satisfação profissional, $B=-0.02$, $ES=0.00$, 95% IC [-0.02, -0.02], $p<.001$, na relação entre o stress ocupacional e o bem-estar no trabalho e $B=0.03$, $ES=0.00$, 95% IC [0.02, -0.04], $p<.001$, na relação entre a inteligência emocional e o bem-estar.

Foi ainda evidenciado que o stress ocupacional e a inteligência emocional não são preditores diretos da percepção de rendimento, $B=0.00$, $ES=0.00$, 95% IC [-0.00, 0.01], $p=.740$ e $B=0.01$, $ES=0.00$, 95% IC [-0.00, 0.02], $p=.063$.

Os resultados indicaram que o stress ocupacional apresentou um efeito preditor significativo, após o controlo das variáveis moderadoras, satisfação profissional e bem-estar

no trabalho, $B=-0.01$, $ES=0.00$, 95% IC $[-0.02, -0.01]$, $p<.001$ e $B=-0.00$, $ES=0.00$, 95% IC $[-0.01, -0.00]$, $p=.041$.

A inteligência emocional foi também um preditor significativo do rendimento, quando controlado o efeito das variáveis moderadoras, satisfação profissional e bem-estar no trabalho, $B=0.01$, $ES=0.00$, 95% IC $[0.00, 0.00]$, $p<.001$ e $B=0.00$, $ES=0.00$, 95% IC $[0.00, 0.01]$, $p=.047$. O modelo testado explicou 42.2% de variância do rendimento profissional.

Assim, a relação entre o stress ocupacional e a inteligência emocional sobre o desempenho não é uma relação direta, é mediada por outros fatores, entre eles a satisfação profissional, o bem-estar e o comprometimento.

Tabela 8: Análise de Mediação

	Estimativa	ES	95% Intervalo de Confiança		Z	p
			Inferior	Superior		
Comprometimento - Rendimento	0.08	0.06	-0.03	0.21	1.46	.144
Satisfação Profissional - Rendimento	0.51	0.06	0.37	0.63	8.72	<.001
Bem-Estar - Rendimento	0.11	0.05	-0.01	0.23	2.09	.037
Stress Ocupacional - Rendimento	0.00	0.00	-0.00	0.01	0.33	.740
Inteligência Emocional - Rendimento	0.01	0.00	-0.00	0.02	1.86	.063
Stress Ocupacional - Comprometimento	-0.02	0.00	-0.02	-0.02	-9.93	<.001
Inteligência Emocional - Comprometimento	0.02	0.00	0.01	0.03	4.52	<.001
Stress Ocupacional – Satisfação Profissional	-0.03	0.00	-0.03	-0.02	-14.3	<.001
Inteligência Emocional – Satisfação Profissional	0.02	0.00	0.01	0.03	4.30	<.001
Stress Ocupacional – Bem-Estar	-0.02	0.00	-0.02	-0.02	-10.1	<.001
Inteligência Emocional – Bem-Estar	0.03	0.00	0.02	0.04	6.61	<.001

Tabela 9: Análise de Mediação

Percurso	Estimativa	ES	95% Intervalo de Confiança		Z	p
			Inferior	Superior		
Stress Ocupacional – Comprometimento – Rendimento	-0.00	0.00	-0.00	0.00	-1.45	.148
Stress Ocupacional – Satisfação Profissional - Rendimento	-0.01	0.00	-0.02	-0.01	-7.45	<.001
Stress Ocupacional – Bem-Estar - Rendimento	-0.00	0.00	-0.01	-0.00	-2.04	.041
Inteligência Emocional – Comprometimento - Rendimento	0.00	0.00	-0.00	0.00	1.40	.165
Inteligência Emocional – Satisfação Profissional – Rendimento	0.01	0.00	0.00	0.01	3.85	<.001
Inteligência Emocional – Bem-Estar – Rendimento	0.00	0.00	0.00	0.01	1.99	.047

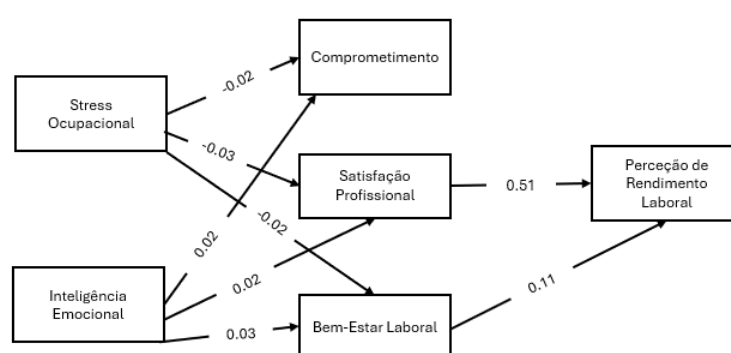


Figura 1: Resultados da Análise de Mediação

Comparação das Diferenças de Género para a Inteligência Emocional

Após a verificação de pressupostos de normalidade e homogeneidade de variâncias, foi realizado um teste *U de Mann-Whitney*, para a verificação das diferenças de género para a inteligência emocional.

Foi revelada uma diferença significativa, quanto à avaliação das emoções do outro, $U=8196$, $p < .001$, com uma dimensão do efeito $n^2=0.26$ e quanto a avaliação das próprias emoções $U=9324$, $p=0.37$, com uma dimensão do efeito $n^2=0.16$. O género feminino teve uma melhor perceção das emoções do outro, 15.8 (DP=2.98) por comparação com o sexo masculino de 14.9 (DP=2.58). E das próprias emoções, 16.2 (DP=3.12) para o sexo feminino e de 15.6 (DP=2.51) para o sexo masculino, apresentando diferenças estatisticamente significativas entre os sexos. Estes resultados indicaram que o sexo feminino apresenta níveis mais elevados de inteligência emocional na avaliação das suas próprias emoções e das emoções do outro do que o sexo masculino.

Tabela 10: U de Mann-Whitney

	Sexo Feminino (N = 325)		Sexo Masculino (N = 68)		U	n ² (cohen)
	M	DP	M	DP		
Avaliação das Próprias Emoções	16.2	3.12	15.6	2.51	9324	0.16
Avaliação das Emoções do Outro	15.8	2.98	14.9	2.58	8196	0.26
Uso das Emoções	16.0	3.22	15.7	2.59	9872	0.11
Regulação das Emoções	14.4	3.44	14.9	3.61	9985	0.10

Comparação entre três grupos para o stress ocupacional e Comprometimento

Foi realizada uma *Anova One-Way*, para verificar as diferenças entre as horas exercidas na função para o stress ocupacional e o comprometimento. A anova demonstrou diferenças estatisticamente significativas nas seguintes dimensões: relação com os utentes, $F(2, 41.7) = 5.31$, $p=.009$, relação com as chefias, $F(2, 41.5) = 3.52$, $p=.039$, excesso de trabalho, $F(2, 41) = 10.9$, $p<.001$, carreira e remuneração $F(2, 42.1) = 4.23$, $p=.021$, problemas familiares, $F(2, 41.6) = 4.03$, $p=.025$.

O teste de *Post-Hoc* de *Games-Howell* indicou, que os participantes que trabalham menos de 40h semanais relataram menos stress na dimensão relação com os utentes, por comparação com os que trabalham mais de 40h semanais. Na dimensão relação com as chefias,

os participantes que trabalham menos de 40h semanais, relataram menos stress do que os que trabalham 40h ou mais de 40h semanais.

Na dimensão excesso de trabalho, o grupo que trabalha menos de 40h semanais relatou menos stress do que os grupos que trabalham 40h semanais e mais de 40h semanais, foi ainda relatado pelos participantes que o grupo que trabalha 40h semanais apresenta menos stress do que o grupo que trabalha mais de 40h semanais.

Relativamente, à dimensão carreira e remuneração, foram encontradas diferenças entre os o grupo que trabalha menos de 40h semanais, que relatou sentir níveis de stress mais baixos do que os que trabalham mais de 40h semanais. Por fim, na dimensão problemas familiares, o grupo que trabalha menos de 40h semanais, relatou níveis menos elevados de stress do que o grupo que trabalha mais de 40h semanais.

Tabela 11: ANOVA One Way

	Menos de 40h Semanais (N = 276)		40h Semanais (N = 100)		Mais de 40h Semanais (N = 17)		<i>F</i>
	M	DP	M	DP	M	DP	
Relação com os Utentes	6.42	3.89	7.57	4.82	9.12	4.03	5.31*
Relação com as Chefias	4.58	3.50	5.71	3.84	5.47	3.87	3.52*
Relação com os Colegas	4.78	3.39	5.68	3.71	5.71	3.96	2.48
Excesso de Trabalho	5.47	4.02	6.89	4.65	10.35	4.83	10.89**
Carreira e Remuneração	8.81	4.40	10.28	4.55	10.18	4.46	4.23*
Problemas Familiares	4.22	3.42	5.12	3.93	7.12	4.06	5.58*
Condições de Trabalho	4.46	3.18	5.47	3.87	6.00	3.32	4.03
Comprometimento	76.55	21.23	70.48	24.33	67.88	23.77	3.17

Relações entre a distância até ao local de trabalho e os problemas familiares

Foi feita uma Matriz de Correlação de *Pearson* onde se verificou que a distância até ao local de trabalho apresentou uma relação estatisticamente significativa positiva com a dimensão problemas familiares, com valor de 0.12, $p=.018$, o que significa que quanto maior

a distância de casa ao local de trabalho, mais elevados os níveis de stress relativamente aos problemas familiares.

Discussão

O presente estudo teve como objetivo investigar as relações entre as variáveis, stress ocupacional, inteligência emocional, satisfação laboral, bem-estar no trabalho, comprometimento organizacional e percepção de rendimento laboral. Adicionalmente, foi também investigado o papel mediador/moderador do tempo de experiência na função na relação entre a satisfação laboral e a inteligência emocional. Com base nestes objetivos, foram formuladas as seguintes hipóteses, a inteligência emocional apresenta uma relação positiva com a satisfação laboral, a inteligência emocional apresenta uma relação negativa com o stress ocupacional e o tempo de experiência na função apresenta um efeito mediador/moderador na relação entre a satisfação laboral e a inteligência emocional.

Foi realizada uma *Matriz de Correlação de Pearson*, que indicou que a inteligência emocional apresentou uma relação positiva com a satisfação laboral, suportando assim a primeira hipótese. Verificaram-se também relações positivas com o comprometimento organizacional e o bem-estar no trabalho, em consonância com a literatura, que descreve a inteligência emocional como um facilitador das interações sociais e da construção de ambientes de trabalho mais saudáveis. As competências emocionais contribuem para uma gestão mais eficaz dos desafios interpessoais e emocionais, promovendo uma interpretação mais construtiva das situações adversas, contribuindo para uma maior satisfação no trabalho (Kinnary et al., 2023; Singh et al., 2021; Tănăsescu & Leon, 2019). Estudos anteriores, corroboram esta ideia de que a inteligência emocional está associada a um maior bem-estar, satisfação e comprometimento com o trabalho (D’Amico et al., 2020; Hammeed et al., 2023; Mazzella Ebstein et al., 2018).

Contudo, ao contrário do esperado, a inteligência emocional apresentou uma relação positiva com o stress ocupacional, refutando assim a segunda hipótese. Este resultado levanta a questão como os assistentes operacionais percebem e respondem às exigências emocionais do trabalho. Apesar da literatura sugerir que níveis elevados de inteligência emocional podem atuar como um fator redutor de stress (Campuzano & Campo, 2017; Fernández et al., 2015; Prior et al., 2021), a correlação positiva observada nos resultados, pode indicar que indivíduos com uma inteligência emocional mais elevada têm uma maior consciência do stress e por este motivo, experienciam-no de forma mais intensa. Outras investigações referem que o uso inadequado das capacidades de gestão emocional e reconhecimento emocional, podem tornar

o indivíduo mais vulnerável ao stress (Deane & Anderson, 2002; Miguel & Noronha, 2009 citando Ciarrochi et al., 2002). Adicionalmente, características como a personalidade, a inteligência geral e satisfação no trabalho, podem influenciar esta relação positiva entre o stress e a inteligência emocional (Healey & Mckay, 2000; Gohm et al., 2005).

Quanto à análise de mediação, os resultados mostraram que o tempo de experiência na função não teve um efeito moderador significativo na relação entre a satisfação laboral e a inteligência emocional, refutando a terceira hipótese, ao contrário do que era esperado (Aprillianti & Dewanto, 2023; Deebe et al., 2021). Embora o modelo teórico *Job Demand/Resources* sugira que a experiência pode atuar como um recurso pessoal para mitigar o impacto do stress (Bakker & Demerouti, 2013), os resultados apontaram que esta variável não desempenha um papel significativo neste contexto, o que pode ir ao encontro das especificidades das funções dos assistentes operacionais, pois estas são marcadas por tarefas frequentemente repetitivas e limitadas. Este resultado, pode ser atribuído ao facto de que a experiência, por si só, não melhora a habilidade de gerir emoções no contexto de trabalho e que fatores como a atitude que o indivíduo tem perante o tipo de tarefa que desempenha, os seus colegas, as suas chefias e o seu salário, influenciam as emoções e por consequência o nível de satisfação que sente com o trabalho (Suleman et al., 2020). Estudos indicam ainda que, o estilo de liderança pode ser outra das variáveis que explica a relação entre a inteligência emocional e a satisfação laboral (Aftab, 2015), a conciliação entre a vida familiar e o trabalho, poderá também ser um dos fatores que medeia esta relação (Nurjanah & Indrawati, 2021). A literatura tem vindo a sugerir, que o desenvolvimento contínuo de competências emocionais é crucial para influenciar positivamente a satisfação laboral e ajudar os trabalhadores no desenvolvimento de estratégias de coping para lidar com o stress ocupacional (Batista et al., 2022; Ghoreishi et al., 2014).

No teste do Modelo Conceptual, verificou-se que o stress ocupacional e a inteligência emocional não influenciam diretamente a perceção de rendimento laboral. Em vez disso, essa relação é mediada por variáveis como a satisfação profissional e bem-estar no trabalho, tal como sugere a literatura. A satisfação e o bem-estar medeiam a relação entre os fatores emocionais e o rendimento laboral (Bakker & Demerouti, 2013; Guimarães & Neto, 2021; Newton et al., 2014). No fundo, a satisfação das necessidades leva a um maior bem-estar no trabalho, o que leva também a um maior desempenho (Doménech-Betoret et al., 2015).

Os resultados também mostraram que tanto a satisfação profissional quanto o bem-estar tiveram um efeito positivo direto sobre o desempenho, confirmando a importância destes

fatores quando se fala de rendimento laboral (Chagas & Reis, 2014; Suleman et al., 2020 citando Meyer, 2014). Outras investigações sugerem ainda que a inteligência emocional tem um efeito preditor direto sobre a satisfação, que por sua vez prediz o desempenho (Khan et al., 2017), o que vai de encontro ao teste do modelo conceptual.

Embora o stresse ocupacional e a inteligência emocional não tenham demonstrado impacto direto na perceção de rendimento, após o controlo das variáveis moderadoras, ambos apresentaram efeitos significativos. Ou seja, é através do impacto que exercem sobre a satisfação e o bem-estar que estas variáveis contribuem para a forma como os assistentes operacionais percebem o seu rendimento laboral.

Foi também realizada uma análise complementar para explorar as diferenças de género na inteligência emocional. O teste *U de Mann-Whitney* demonstrou que o sexo feminino apresentou níveis mais elevados de inteligência emocional nas dimensões avaliação das próprias emoções e das emoções do outro, em comparação ao sexo masculino. Estudos anteriores demonstram que foram encontradas diferenças significativas entre géneros, nomeadamente na perceção, uso das emoções e regulação das emoções, indicando que as mulheres apresentam níveis mais elevados de inteligência emocional nestas dimensões (Deeba et al., 2021; Fisher et al., 2018). Alguns autores tentam explicar estas diferenças através do papel social que é ocupado pelas mulheres ou até mesmo pelas suas competências biológicas para o reconhecimento das emoções (Kret & Gelder, 2012). Apesar de terem sido encontradas diferenças estatisticamente significativas entre géneros em algumas dimensões avaliadas, importa salientar que a amostra é composta maioritariamente por mulheres.

Após a realização da *Anova One-Way*, os resultados revelaram que trabalhar menos de 40h horas semanais está associado a níveis mais baixos de stress no que diz respeito ao relacionamento com utentes e chefias, excesso de trabalho, carreira e remuneração e problemas familiares. Estes resultados sublinham que uma jornada de trabalho mais extensa se traduz como um fator que poderá aumentar os níveis de stress ocupacional (Lima et al., 2024; Ning et al., 2023; Vaz et al., 2021). Um estudo realizado em 2021 pela Direção Geral da Administração do Emprego Público e pela Ordem dos Psicólogos Portugueses revelou que os trabalhadores do setor público enfrentam riscos severos no que diz respeito às exigências cognitivas e emocionais e riscos moderados quanto aos conflitos interpessoais, influência e previsibilidade no trabalho. Assim, uma gestão adequada da carga de trabalho, a identificação e prevenção do stress ocupacional e o investimento no bem-estar dos trabalhadores promovem um ambiente de trabalho mais saudável, mais produtivo e com menos custos para as organizações (OPP,

2023). Estudos sobre a redução da jornada de trabalho, nomeadamente sobre a semana de trabalho de quatro dias, indicam que uma gestão adequada da carga de trabalho e a redução da semana de trabalho são benéficos não só para o colaborador, como também para as organizações, visto que permitem uma maior estabilidade, maiores níveis de bem-estar e um melhor equilíbrio entre a vida familiar e profissional (Antal et al, 2024 citando Lufkin e Mudditt 2021; Burchell et al, 2024).

Além disso, foi ainda realizada uma Matriz de Correlação de *Pearson*, onde se identificou uma correlação positiva significativa entre a distância até ao local de trabalho e os problemas familiares, indicando que um maior trajeto diário até ao trabalho, está associado a níveis de stresse mais elevados no que diz respeito a esta dimensão. Fazer o trajeto diário de ida e volta para o local de trabalho é uma exigência que pode criar alguns constrangimentos e limitar a disponibilidade dos colaboradores no que diz respeito ao cumprimento das rotinas familiares, o que pode levar a que seja criado um conflito trabalho-família (Montazer & Young, 2020 citando Voydanoff, 2007). Este conflito pode ser um fator antecedente dos resultados nas organizações, como a maior insatisfação no trabalho, níveis mais elevados de burnout e de exaustão física e mental. Consequentemente, poderá trazer questões como maiores níveis de stresse com os problemas familiares (Amstad et al., 2011)

Esta investigação apresentou algumas limitações, como o uso da amostra por conveniência e a ausência de um desenho de estudo longitudinal, o que poderá impedir inferências causais mais robustas. Também a nível da extensão do protocolo e das medidas, nomeadamente, a medida que avalia o desempenho, uma vez que avalia a perceção que o indivíduo tem sobre o seu desempenho e não o desempenho real do mesmo. Embora o protocolo tenha sido divulgado em múltiplos contextos laborais, não foi possível identificar, na análise dos dados, a que contexto cada participante pertencia, uma vez que não se acrescentou esta variável ao questionário sociodemográfico. É de referir ainda que a composição da amostra, apresenta uma predominância de participantes do sexo feminino. Este desequilíbrio de género pode influenciar os resultados das comparações entre grupos, não permitindo confirmar com robustez as diferenças identificadas entre homens e mulheres. Recomenda-se para estudos futuros, uma distribuição mais equilibrada de género, de modo a validar as conclusões relativas às diferenças entre grupos.

Sugere-se que, para estudos futuros, seja utilizada uma amostra representativa da população, com recolha feita de forma aleatória, e que o desenho da investigação seja longitudinal. Seria importante avaliar as mesmas variáveis e adicionar variáveis como a

compaixão, aplicar um programa semelhante ao “Escolas Compassivas” e voltar a reavaliar para perceber a evolução da relação entre as mesmas. Além disso, a investigação de outras possíveis variáveis moderadoras, como o suporte social, o clima/cultura organizacional e a perceção de justiça na organização, poderiam fornecer contributos adicionais.

As implicações deste estudo a nível teórico sugerem que a inteligência emocional desempenha um papel complexo nas dinâmicas de stresse ocupacional e satisfação laboral, mediada por outros fatores como, por exemplo, a personalidade, fatores sociodemográficos e fatores relacionados ao trabalho. A nível prático, destaca-se a importância do desenvolvimento das competências emocionais dentro das organizações, bem como a implementação de programas de prevenção de stresse ocupacional com o objetivo de melhorar a satisfação, o bem-estar e os níveis de comprometimento, e potencializar o desempenho dos assistentes operacionais.

Neste sentido, o programa ARC – Archive Resilience Curriculum, que foi aplicado em docentes, poderia ser aplicado também em pessoal não docente. O objetivo deste programa é o treino de competências específicas e de hábitos, que podem influenciar e contribuir para o desenvolvimento de resiliência (Cook et al., 2017). Outra proposta poderá ser o programa CARE – Cultivating Awareness and Resilience in Education. Este foi também aplicado aos docentes; no entanto, poderia ser estendido aos assistentes operacionais, uma vez que o objetivo do programa é o desenvolvimento profissional, a redução do stress e cultivo da resiliência, com base no desenvolvimento das capacidades emocionais, trabalhando o reconhecimento das emoções e a prática das emoções positivas (Jennings et al., 2011).

Podemos ainda destacar, o programa CALM- Community Approach to Learning Mindfully, que obteve resultados positivos na gestão de stress, no aumento dos sentimentos de pertença, no desenvolvimento da inteligência emocional, no aumento do bem-estar físico e psicológico e na potencialização do desempenho. Este programa envolve a prática de exercícios diários baseados no mindfulness, como a respiração, prática da postura, meditação, prática da gratidão e do autocuidado, e da experiência partilhada com os colegas (Harris et al., 2015).

Em Portugal, temos o programa desenvolvido pela Universidade de Coimbra “Escolas Compassivas”, que promove a gestão de stress em contexto escolar. Baseado na compaixão, trabalha as emoções e a construção de uma mente compassiva. Os participantes do estudo demonstraram níveis superiores de bem-estar psicológico e satisfação profissional, redução do burnout, aumento nos níveis de autocompaixão e de compaixão pelo outro, demonstrando que

trabalhar as emoções e a compaixão, permite o aumento de diversos indicadores dos níveis bem-estar (Matos et al., 2022).

Por fim, a adoção de políticas organizacionais que incentivem o comprometimento e o bem-estar dos trabalhadores são fundamentais, uma vez que aumentam a sua satisfação e desempenho, diminuindo os custos para as empresas (DGS, 2021; OPP, 2023). Trabalhadores saudáveis criam ambientes de trabalho saudáveis e produtivos. Para tal, é necessário que as instituições tenham em consideração a forma de chegar melhor ao colaborador quando se desenvolve uma ação (OMS, 2010), que promovam um compromisso com a saúde e o bem-estar no local de trabalho (OPP, 2018), investindo nos recursos humanos e liderança, na gestão de stress, no reconhecimento e na possibilidade de facilitar a conciliação entre a vida familiar e profissional (OPP, 2023), percebendo que o bem-estar de um colaborador não depende só do próprio, senão também da organização para a qual presta serviços.

Referências

- Abele, A. E. & Spurk, D. (2009). The longitudinal impact of self-efficacy and career goals on objective and subjective career success. *Journal of Vocational Behavior*, 74(1), 53–62. DOI:10.1016/j.jvb.2008.10.005
- Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2012). Stress ocupacional na função pública: Um estudo comparativo entre colaboradores de uma autarquia local. In J. L. P. Ribeiro, I. Leal, A. Pereira, A., Torres, I. Direito, & P. Vagos (Eds.), *Atas do 9º congresso nacional de psicologia da saúde* (pp. 14-21). Lisboa: Placebo, Editora Lda.
- Aftab, L. (2015). The relation of leadership style and emotional intelligence and job satisfaction of lifeguard staff of the country. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, 2(10), 2394-3661.
- Aguiar, C. V. N., Bastos, A. V. B., Jesus, E. S., & Lago, L. N. A. (2014). Um estudo das relações entre conflito trabalho-família, comprometimento organizacional e entrenchamento organizacional. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(3), 283-291.
- Almeida, H., Brito-Costa, S., Alberty, A., Gomes, A., Lima, P., & Castro, F. V. (2016). Modelos de Stress Ocupacional: Sistematização, Análise e Descrição. *INFAD Revista de Psicologia*, 2 (1), 435-454.
- Alves, P. C., Neves, V. F., Coleta, M. F. D., & Oliveira, A. F. (2012). Avaliação do bem-estar no trabalho entre profissionais de enfermagem de um hospital universitário. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 20(4), 701-709. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000400010>
- Antal, M., Lehmann, B., Guimaraes, T., Halmos, A. & Lukács, B. (2024), Shorter hours wanted? A systematic review of working-time preferences and outcomes. *International Labour Review*, 163, 25-47. <https://doi.org/10.1111/ilr.12406>

- Aprilianti, I. & Dewanto, D. (2023). The Effect Of Emotional Intelligence And Work Experience On Job Satisfaction. *Journal of Management and Energy Business*, 2. DOI: 10.54595/jmeh.v2i2.36.
- Atefi, N.; Abdullah, K.L.; Wong, L.P.; Mazlom, R. (2014). Factors influencing registered nurses perception of their overall job satisfaction: a qualitative study. *International Nursing Review*, 61(3), 352–360. DOI:10.1111/inr.12112
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2013). La Teoría de Las Demandas y Los Recursos Laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of wellbeing*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. DOI:nobascholar.com
- Batista, J. S., Gondim, S. M. G. & Magalhães, M. O. (2022). Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho. *RAM - Revista de Administração Mackenzie*. DOI: 23. 10.1590/1678-6971/eramg220152.pt.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of Organizational Climate on Organizational Commitment and Perceived Organizational Performance: Empirical Evidence from Public Hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Burchell B., Deakin S., Rubery J. & Spencer D. A. (2024). The future of work and working time: introduction to special issue, *Cambridge Journal of Economics*, 48(1), 1–24, <https://doi.org/10.1093/cje/bead057>
- Carneiro, L. L. & Bastos, A. V. B. (2020). Bem-estar Relacionado ao Trabalho: análise de conceitos e medidas. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 72(2), 121-140. DOI: 10.36482/1809-5267.ARB2020v72i1p.121-140

- Campaner, C. J. D., Limbaga, K. J. B., Lumagbas, R. M., Pontioso, E. Jr. D., Villaluz, F. D. II, & Pontillo, H. R. P. (2024). The Mediating Role of Organizational Commitment between Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 7(4), 1-11. <https://www.ijmsjournal.org/>
- Campuzano, T. N. & Campo, M. V. (2017). Emotional Intelligence and Stress Management in Nursing Professionals in a Hospital Emergency Department. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 27(3), 172-178. DOI: 10.1016/j.enfcl.2017.02.008
- Candrinho, G. C. (2021). Comprometimento Organizacional: uma análise das bases conceituais. *Psicologia em Ênfase*, 2(1), 49-57.
- Carrillo-García, C.; Ríos-Rísquez, M.I.; Martínez-Hurtado, R.; Noguera-Villaescusa, P. (2016). Nivel de Estrés del Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Clínico Universitario. *Enfermería Intensiva*, 27(3), 89–95. DOI:10.1016/j.enfi.2016.03.001
- Carochinho, J. A. (2016). Adaptação e Validação para a Língua Portuguesa de um Conjunto de Escalas de Bem-Estar. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 46, 37-50. 10.21865/RIDEP46.1.03.
- Cavalcante, M. M., Siqueira, M. M. M. & Koniyoshi, M. S. (2014). Engajamento, Bem-estar no Trabalho e Capital Psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. *Revista Pensamento & Realidade*, 29(4), 42-64.
- Chagas, D. & Reis, S. (2014). A Influência da Organização do Trabalho na Satisfação Laboral dos Trabalhadores. *International Journal of Working Conditions*, 8, 83-9.
- Cook, C. R., Miller, F. G., Fiat, A., Renshaw, T., Frye, M., Joseph, G., & Decano, P. (2016). PROMOTING SECONDARY TEACHERS' WELL-BEING AND INTENTIONS TO IMPLEMENT EVIDENCE-BASED PRACTICES: RANDOMIZED EVALUATION OF THE ACHIEVER RESILIENCE CURRICULUM. *Psychology in the Schools*, 54(1), 13–28. doi:10.1002/pits.21980

- Cordioli, D. F. C., Junior, J. R. C., Gazetta, C. E., Silva, A. G. & Lourenção, L. G. (2019). Occupational Stress and Engagment in Primary Health Care Workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1658-1665. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Costa, L.V. (2013). Construção e Validação de uma Escala de Percepção de Sucesso na Carreira. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 3(1), 2-19. <https://doi.org/10.20503/recape.v3i1.15435>
- Costa, L. V., Chiuizi, R. M. & Dutra, J. S. (2013). Relações entre Percepção de Sucesso na Carreira e Comprometimento Organizacional: Um Estudo com Professores do Ensino Superior de Administração. *Revista de Administração da Unimep*, 11(2), 103-118. DOI: 10.15600/1679-5350/rau.v11n2p103-118
- D'Amico, A.; Geraci, A. & Tarantino, C. (2020). The Relationship between Perceived Emotional Intelligence, Work Engagement, Job Satisfaction, and Burnout in Italian School Teachers: An Exploratory Study. *Psychological Topics*, 29(1), 63-84. DOI: 10.31820/pt.29.1.4.
- Deeba, F. (2021). Exploring Association Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Of Subject Specialists. *Psychology and Education Journal*, 58(1), 3965-3982. [10.17762/pae.v58i1.1439](https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.1439).
- De La Cruz, S. P. & Abellán, M.V. (2015). Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción del Personal de Enfermería en un Hospital Universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Direção Geral de Saúde (2021). Guia Técnico nº3. Vigilância na Saúde dos Trabalhadores Expostos a Fatores de Risco Psicossocial no Local de Trabalho. Lisboa.
- Doménech-Betoret, F., Lloret-Segura, S., & Gómez-Artiga, A. (2015). Teacher Support Resources, Need Satisfaction and Well-Being. *The Spanish Journal of Psychology*, DOI: 18. doi:10.1017/sjp.2015.8

- Dziuba, S. T., Ingaldi, M. & Zhuravskaya, M. (2020). Employess Job Satisfaction and Their Work Performance As Elements Influencing Work Safety. *CzOTO*, 2(1), 18-25. DOI: 10.2478/czoto-2020-0003
- Extremera, N.; Mérida-López, S.; Sánchez-Álvarez, N.; Quintana-Orts, C. (2018). How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediational Role of Work Engagement. *Internacional Journal Environmental Research and Public Health*, 15, 1909. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091909>
- Farsen, T. C., Boehs, S. T.M., Ribeiro, A. D. S., Biavati, V.P. & Silva, N. (2018). Qualidade de Vida, Bem-estar, Felicidade no Trabalho: Sinónimos ou Conceitos que se diferenciam?. *Interação em Psicologia*, 22, 31-41. DOI: 10.5380/psi.v22i1.48288
- Fernández, A. J. M., Castañeda, C. G., González, F. J. C & Vílchez, D. C. (2015). Relación de la Inteligencia Emocional y la Calidad de Vida Profesional con la Consecución de Objetivos Laborales en el Distrito de Atención Primaria Costa del Sol. *Atención Primaria*, 48(5), 301-307. Doi: 10.1016/j.aprim.2015.06.007
- Fischer, A. H., Kret, M. E. & Broekens, J. (2018) Gender differences in emotion perception and selfreported emotional intelligence: A test of the emotion sensitivity hypothesis. *PLoS ONE*, 13(1): e0190712. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190712>
- Fontoura, A. (2022). Bem-estar no Contexto de Trabalho e Não-Trabalho: Um Estudo Correlacional. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 6, 16-36. DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/psicologia/bem-estar
- Frajo-Apor, B., Pardeller, S., Kemmler, G. & Hofer, A. (2015): Emotional Intelligence and resilience in mental health professionals caring for patients with serious mental illness. *Psychology, Health & Medicine*. DOI: 10.1080/13548506.2015.1120325
- Galvão, A., Gomes, M. J., Pires, I. & Pinheiro, M. (2021). Satisfação laboral, bem-estar e a prática de Mindfulness em profissionais de saúde. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*. <https://doi.org/10.19131/rpesm.354>.

- Ghoreishi F. S., Zahirrodine, A. R., Assarian, F., Gholam, S., Moosavi, A. & Mehziri, M. Z. Z. (2014). Evaluation of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Employees of Kashan Hospitals. *American Journal of Educational Research*, 3(1). doi:10.12691/education-2-8-20
- Giga, S. I., Fletcher, I. J., Sgourakis, G., Mulvaney, C. A., & Vrkljan, B. H. (2018). Organisational level interventions for reducing occupational stress in healthcare workers. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, (4), CD013014. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD013014>
- Grande, C. M. P. M. & Neto, H. V. (2021). Condições psicossociais de trabalho de enfermeiros e assistentes operacionais num serviço de internamento hospitalar. *Caderno de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente – CESQUA*, 1(4), 61-82. Cesqua.org
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional Intelligence under Stress: Useful, Unnecessary, or Irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1017-1028. DOI:10.1016/j.paid.2005.03.018
- Gomes. A. R. (2010). Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG). www.ardh.pt
- Gomes, A. R. (2016). Questionário de Perceção de Rendimento (QPR). www.ardh.pt
- Gonçalves, S. P., & Neves, J. (2011). Factorial validation of Warr's (1990) well-being measure: A sample study on police officers. *Psychology*, 2(7), 706–712. <https://doi.org/10.4236/psych.2011.27108>
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., Baer, R. A., Brewer, J. A., & Lazar, S. W. (2016). Contemplating Mindfulness at Work: An Integrative Review. *Journal of Management*, 42(1), 114–142. <https://doi.org/10.1177/0149206315617003>

- Guimarães, J. V. F. & Neto, E. N. S. (2021). BEM-ESTAR E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: Uma Revisão da Literatura Atual. RIOS – Revista Científica do Centro Universitário do Rio São Francisco, 16(32). Acesso: <https://www.publicacoes.unirios.edu.br/index.php/revistarios/article/view/34>
- Hameed, M., Abbasi, M., & Khan, Z., Islam, T. & Aymen, M. (2023). The Relationship of Perceived Stress, Emotional Intelligence and Resilience with Subjective Well Being among Nurses. *Journal of Management Practices Humanities and Social Sciences*, 7, 1-9. <https://doi.org/10.33152/jmphss-7.4.1>
- Harris, A. R., Jennings, P. A., Katz, D. A., Abenavoli, R. M., & Greenberg, M. T. (2015). Promoting Stress Management and Wellbeing in Educators: Feasibility and Efficacy of a School-Based Yoga and Mindfulness Intervention. *Mindfulness*, 7(1), 143–154. doi:10.1007/s12671-015-0451-2
- Healy, C. M., & McKay, M. F. (2000). Nursing Stress: The Effects of Coping Strategies and Job Satisfaction in a Sample of Australian Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(3), 681-688. Doi: 10.1046/j.1365-2648.2000.01323.x
- Hirschle, A. L. T. & Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e Bem-Estar no Trabalho: Uma Revisão da Literatura. *Ciências e Saúde Coletiva*, 25(7), 2721-2736. DOI: 10.1590/1413-81232020257.27902017
- Hora, G. P. R., Ribas, J. R. & Souza, M. A. (2018). Estado da Arte em Medidas em Satisfação no Trabalho: Uma Revisão Sistemática. *Trends in Psychology/Temas em Psicologia*, 25 (2), 971-986.
- Huang, S., Yu Yau, S., King Linda Lee, Y., Song, J., Guo, Y., & Dong, D. (2025). Nursing assistants in long-term care facilities: A mixed methods systematic review and narrative synthesis. *International Journal of Nursing Studies*, 161, 104934. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2024.104934>
- Jennings, P., Snowberg, K., Coccia, M., & Greenberg, M. (2011). Improving classroom

learning environments by cultivating awareness and resilience in education (CARE): results of two pilot studies. *Journal of Classroom Interaction*, 46, 37-48.

Jiménez, M. V. M. & Salamanca, S. G. (2018). Influencia de La Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral en Trabajadores Españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

Johnston, K. A. (2018). Engagement. The International Encyclopedia of Strategic Communication, 1–9. DOI:10.1002/9781119010722.iesc0070

Khan, A., Masrek, M. N., & Nadzar, F. M. (2017). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), 199-210. DOI: 10.1177/0961000616650733.

Kinnary, N., Tanuwijaya, J., Pratama, S. K., Fatimah, T. & Mirici, I. (2023). The Influence of Emotional Intelligence on Employee Engagement and Job Satisfaction through Work-Life Balance. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*. DOI: 06.10.47191/ijmra/v6-i8-19.

Klumb, R. & Feuerschütte, S. G. (2013). Expectativas e Envolvimento no Trabalho: Estudo com Profissionais Terceirizados de uma Organização Pública Catarinense. *Revista Estratégia & Negócios*, Florianópolis, 5(3), pp. <https://doi.org/10.19177/reen.v5e32012233-258>

Kret, M. E., & De Gelder, B. (2012). *A review on sex differences in processing emotional signals*. *Neuropsychologia*, 50(7), 1211–1221. <https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2011.12.022>

Leite, E. S. & Uva, A. S. (2012). Fatores Indutores de Stress em Profissionais de Saúde. *Revista Saúde & Trabalho*. 8, 7-22. <https://www.spmtrabalho.org/st08>

Lima, L., Santos, J., Ferreira, A., Araújo, R., Soares, A., Sousa, F., Leite, F., Gomes, B., Silva, I. & Monteiro, D. (2024). Impactos do estresse ocupacional sobre a saúde mental de

profissionais da saúde: um estudo qualitativo. *CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES*. 17. 7708-7720. 10.55905/revconv.17n.1-465.

Lizote, S. A., Verdanelli, M. A. & Nascimento, s. (2017). Relação do Comprometimento Organizacional e da Satisfação no Trabalho de Funcionários Públicos Municipais. *Revista de Administração Pública*, 51(6), 947-967. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612156382>

Louwen, C., Reidlinger, D. & Milne, N. (2023). Profiling Health Professionals' Personality Traits, Behaviour Styles and Emotional Intelligence: A Systematic Review. *BMC Med Educ*, 23, 120. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04003-y>

Lucas, H. M. O. & Mónico, L. S. M. (2012). Stress Organizacional: Um Estudo de Caso numa Instituição Particular do Ensino Básico. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4 (1), 145-156

Lugo, A. F. B. (2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes. *Revista Seres Y Saberes*, (6). <https://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>

Maia, T. S. T. & Maia, F. S. (2019). Bem-Estar no Trabalho: em Foco os Antecedentes e as Consequências. *Revista de Gestão & Sustentabilidade, Grupo de Estudos em Operações e Sustentabilidade*, 1, 352-366. DOI: 10.36661/2596-142X.2019v1i1.11239

Matos M, Albuquerque I, Galhardo A, Cunha M, Pedroso Lima M, Palmeira L, et al. (2022) Nurturing compassion in schools: A randomized controlled trial of the effectiveness of a Compassionate Mind Training program for teachers. *PLoS ONE* 17(3): e0263480. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263480>.

Mazzella Ebstein, A. M., Sanzero Eller, L., Tan, K. S., Cherniss, C., Ruggiero, J. S., & Cimiotti, J. P. (2019). The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psycho-oncology*, 28(2), 278–283. <https://doi.org/10.1002/pon.4937>

- Menezes e Silva, S. R., Amaral, J. B., Cabral, A. C. A. & Santos, S. M. (2017). Atitudes de Carreira e Percepção de Sucesso no Setor Público. *EnGPR, ANPAD*, Curitiba.
- Merino, C. F. & Gallardo, R. Y. (2014). Descrebiendo el Engagment en Profesionales de Enfermería de Atención Primaria de Salud. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 131-140. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300012>
- Miguel, F. K. & Noronha, A. P. P. (2009). Estudo da Relação entre a Inteligência Emocional e Estresse em Ambientes de Trabalho. *Avaliação Psicológica*, 8(2), 219-228.
- Molero Jurado, M. D. M., Pérez-Fuentes, M. D. C., Oropesa Ruiz, N. F., Simón Márquez, M. D. M., & Gázquez Linares, J. J. (2019). Self-Efficacy and Emotional Intelligence as Predictors of Perceived Stress in Nursing Professionals. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, V. 55(6), 237. <https://doi.org/10.3390/medicina55060237>
- Montazer, S., & Young, M. (2020). Commuting Distance and Work-to-Family Conflict: The Moderating Role of Residential Attributes. *Social Currents*, 7(3), 231–251. doi:10.1177/2329496519900491
- Morais, I. M.M (2014). Stresse, ansiedade, vulnerabilidade ao stresse, imagem corporal e satisfação profissional, em meio ocupacional. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de Motricidade Humana. <http://hdl.handle.net/10400.5/7654>
- Newton, C., Teo, S., Pick, D., Ho, M. & Thomas, D. (2014). Emotional Intelligence and the Job-Demands Resources Model. *Australian and New Zealand Academy of Management (ANZAM), Conference: Reshaping Management for Impact*, 1-23.
- Ning, L., Jia, H., Gao, S., Liu, M., Xu, J., Ge, S., Li, M. & Yu, X. (2023). The Mediating Role of Job Satisfaction and Presenteeism on the Role Between Job Stress and Turnover Intention Among Primary Health Care Workers. *International Journal for Equity in Health*, 22(155). <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01971-x>

- Novais, J., Veloso, A. & Silvério, J. (2010). Stress Ocupacional num Serviço de Urgência – Estudo de Caso Exploratório. Conferência - Investigação E Intervenção Em Recursos Humanos, (2). <https://doi.org/10.26537/iirh.v0i2.1937>
- Nurjanah, D., & Indrawati, N. (2021). Effect of Emotional Intelligence on Employee Engagement and Job Satisfaction with Work-Life Balance as Intervening Variables in The Generation Z in Surabaya. *International Journal of Economics, Management, Bussiness and Social Science*, 1(3), 316–328. <https://doi.org/https://cvodis.com/ijembis/index.php/ijembis>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2023). Prosperidade e Sustentabilidade das Organizações – Relatório do Custo do Stresse e dos Problemas de Saúde Psicológica no Trabalho, em Portugal. Lisboa
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2018). Saúde Mental e Bem-Estar no Local de Trabalho. Lisboa
- Organização Mundial da Saúde (2010). Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação: para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais. OMS; tradução do Serviço Social da Indústria. – Brasília: SESI/DN
- Pauli, J., Tomasi, M., Gallon, S. & Coelho, E. (2017). Satisfação, Conflitos e Engajamento no Trabalho para Professores do Ensino Médio. *Revista de Pensamento Contemporâneo em administração*, 11(4), 72-85. DOI: <http://dx.doi.org/10.12712/rpca.v11i4.1004>
- Pereira, D. S. A. (2017). Práticas de Promoção de Saúde, Bem-Estar no Trabalho, Intenção de Turnover e Desempenho Organizacional. Lisboa: ISCTE-IUL. Dissertação de mestrado. Disponível em [www:<http://hdl.handle.net/10071/15363>](http://hdl.handle.net/10071/15363).
- Pimentel, M.M. (2011). Satisfação no Trabalho: O Caso do Município de Condeixa-a-Nova. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra. <http://dspace.ismt.pt/xmlui/handle/123456789/308>

- Pradhan, R. K. & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85. doi:10.1177/2278533716671630
- Prior, A. I. S., Ferreira, M., Pereira, A. F. & Fonte, C. A. (2021). Avaliação de um programa de promoção da inteligência emocional em profissionais de saúde do contexto hospitalar. *Brazilian Journal of Health Review*, Curitiba, 4(2), 8801-8818. DOI:10.34119/bjhrv4n2-391
- Público. (2024, 25 de junho). *Quase 80% dos assistentes operacionais nas escolas sentem-se cansados, diz sindicato*. <https://www.publico.pt/2024/06/25/sociedade/noticia/quase-80-assistentes-operacionais-escolas-sentemse-cansados-sindicato-2095222>
- Quirós-Aragón, M. B. & Labrador-Encinas, F. J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extra hospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (2), 323-335.
- Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*, (55), 189-207. https://doi.org/10.14195/1647-8606_55_10
- Santos, J. V., Sousa, C. & Gonçalves, G. (2022). Job Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall (1979): The psychometric properties of the portuguese version. *Experiences & Tools*. 294, BPA. DOI: 10.26387/bpa.2022.2
- Singh, R., Shafat, A., & Prashar, O. (2021). Role of Resilience and Emotional Intelligence on Job Satisfaction. *Webology*, 18(3), 1192-1199. DOI: 10.29121/WEB/V18I3/24
- Stark, H. P., Smith, R. W., & Carter, N. T. (2025). Organizational Commitment Profiles and Employee Well-Being: Exploratory and Confirmatory Latent Profile Analyses. *Occupational Health Science*. <https://doi.org/10.1007/s41542-025-00225-2>

- Suleman Q., Syed M. A., Mahmood Z. & Hussain, I. (2020). Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction: Evidence From a Cross-Sectional Study Among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in Psychology*, 11. DOI=10.3389/fpsyg.2020.00240
- Tănăsescu, R. I. & Leon, R. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), pp.323-335. DOI: 10.25019/MDKE/7.3.03.
- Teles, H., Ramalho, N., Ramalho, V., & Ribeiro, S. (2017). Adaptação e validação da Utrecht Work Engagement Scale (UWES) aplicada a assistentes sociais em Portugal. *Revista Portuguesa De Investigação Comportamental E Social*, 3(2), 10–20. <https://doi.org/10.7342/ismt.rpics.2017.3.2.52>
- Vaz, I., Freitas, M. & Neto, H. V. (2021). LMERT, Fadiga e Stresse Laboral em Assistentes Operacionais de um Serviço de Internamento Hospitalar. *CESQUA, Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente*, 1(4), 122-145. <https://cesqua.org/index.php/cesqua/article/view/68>
- Vieira, G. C., Ribeiro, K. V., Velasco, A. R., Pereira, E. A. A., Cortez, E. A., & Passos, J. P. (2018). Job satisfaction and the repercussion in the quality of life of the nursing professional. *ABCS Health Sciences*, 43(3). <https://doi.org/10.7322/abcshs.v43i3.1123>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708-713. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>

Anexos

Stress Ocupacional e Inteligência Emocional em Assistentes Operacionais: Relações com o Bem-estar e a Satisfação laboral

B *I* U  

O objetivo geral desta investigação é **analisar a relação entre o stress ocupacional e a inteligência emocional em assistentes operacionais** e insere-se no âmbito da dissertação do Mestrado em Psicologia do Trabalho e da Saúde Ocupacional.

Para participar deverá estar atualmente a trabalhar como **assistente operacional**, ter entre **18 e 65 anos**, **nacionalidade portuguesa** ou **ser fluente na língua portuguesa**.

O preenchimento deste questionário durará cerca de 10 minutos. Todas as informações fornecidas são confidenciais e anónimas. A sua participação será voluntária podendo ser interrompida a qualquer momento.

Os dados recolhidos neste contexto serão apenas utilizados para este fim e no âmbito dos objetivos da dissertação de mestrado.

Em caso de dúvidas ou esclarecimentos adicionais pode contactar:

Inês Guerreiro: inesguerreiro16@outlook.pt

Marina Carvalho (Orientadora): marina.carvalho@ismat.pt

Declaro ter compreendido as condições e aceito participar no estudo *

☐ Sim

☐ Não

É Assistente Operacional? *

☐ Sim

☐ Não

Tem nacionalidade portuguesa *

☐ Sim

☐ Não

É fluente na língua portuguesa? *

☐ Sim

☐ Não

Indique a sua idade em anos *

Texto de resposta curta

.....

Estado Civil *

- ☐ Solteiro/a
- ☐ Casado/a ou em União de Facto
- ☐ Divorciado/a ou Separado/a
- ☐ Viúvo/a

Quantos filhos tem? *

Se não tem filhos responda 0

Texto de resposta curta

Habilitações Académicas *

- ☐ 1º Ciclo do ensino básico
- ☐ 2º Ciclo do ensino básico
- ☐ 3º Ciclo do ensino básico
- ☐ Ensino Secundário/Curso Tecnológico/Profissional
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outra opção...

Qual a sua região de residência *

- ☐ Algarve
- ☐ Alentejo
- ☐ Área Metropolitana De Lisboa
- ☐ Centro
- ☐ Norte
- ☐ Região Autónoma dos Açores
- ☐ Região Autónoma da Madeira

Indique o tipo de vínculo com a organização *

- ☐ Contrato a termo certo
- ☐ Contrato a termo incerto
- ☐ Contrato sem termo/indeterminado
- ☐ Outra opção...

Há quanto tempo exerce esta profissão? *

Responda em anos, se trabalha há menos de 1 ano por favor coloque 0

Texto de resposta curta

Quantas horas semanais trabalha? *

- ☐ Menos de 40 horas
- ☐ 40 horas
- ☐ Mais de 40 horas semanais

Trabalha por turnos? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Qual a distância da residência até ao trabalho (Km) *

Texto de resposta curta