

Instituto Superior Miguel Torga

Escola Superior de Altos Estudos

Satisfação Profissional do trabalhador: Um construto para o  
conhecimento de suas causas



**Volume I**

Catarina Sofia Antunes

Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento  
Organizacional

Coimbra, Setembro de 2011

Instituto Superior Miguel Torga

Escola Superior de Altos Estudos

Satisfação Profissional do trabalhador: Um construto para o  
conhecimento de suas causas



Estudo dos níveis de satisfação dos trabalhadores de duas empresas da  
Região Centro do país.

Catarina Sofia Antunes

Dissertação apresentada ao I.S.M.T. para obtenção do Grau de Mestre em  
Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Orientadora: Professora Doutora Margarida Pocinho

Coimbra, Setembro de 2011

## Agradecimentos

*“Todos os caminhos da vida têm obstáculos...  
Se algum dia encontrares um sem obstáculos,  
É porque esse caminho não te levará a lado nenhum...”  
Autor desconhecido*

Ao longo da estrada da vida são muitas as pessoas, caminhos e obstáculos com que nos deparamos, o mesmo aconteceu ao longo da realização da presente Tese de Mestrado. Por ter conseguido chegar até aqui, os meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que contribuíram para terminar esta etapa da minha vida com sucesso.

Não quero deixar de referir que contributos e apoios de várias ordens se revelaram indispensáveis para a realização do presente trabalho, sei no entanto, que não é possível mencionar todas as pessoas que ao longo destes dois anos se cruzaram comigo nesta minha caminhada, no entanto, gostaria de mencionar e agradecer àquelas que mais me marcaram e realmente foram decisivas:

À minha família, em particular aos meus pais e à minha irmã. Obrigado pelo apoio, carinho, paciência e dedicação e por todas as oportunidades que me têm dado ao longo da vida.

Ao meu namorado e amigo, pela paciência, por toda a força transmitida e por estar sempre presente nas horas menos boas.

Gostaria de deixar também os meus agradecimentos à Direção das empresas “P” “B” e aos trabalhadores, pela sua cooperação, disponibilidade, e pela oportunidade dada de realizar esta investigação, sem eles o estudo não teria sido possível.

*Um agradecimento muito especial à minha orientadora, Professora Doutora Margarida Pocinho, simplesmente por ser a pessoa, amiga, Mulher e profissional que é, não existem palavras para a descrever... a ela, muito obrigada por tudo!*

***A todos um muito Obrigada!***

## Resumo

**Contexto:** O estudo da Satisfação Profissional (SP) é um tema actual que tem despertado a atenção de vários investigadores. Sendo um tema bastante complexo, os investigadores têm procurado compreender as diversas determinantes da SP, considerando que só dessa forma os gestores das organizações estarão em condições de desenvolver estratégias que promovam o nível de satisfação dos seus colaboradores.

**Objetivos:** Identificar quais os factores que contribuem para a SP da amostra.

**Método:** O estudo teve por base uma bateria de três questionários, de administração direta, aplicados aos trabalhadores de duas fábricas da região centro.

Para avaliar a SP recorreu-se ao “Job Discriptive Index” (JDI) adaptado à população portuguesa por Jesuíno, Sockza e Matoso (1983), e à Escala de Satisfação Organizacional, desenvolvida por Jorge Vala e colaboradores (1995). Para apurar as características sociodemográficas da amostra fez-se uso ainda de um questionário construído pelos autores do estudo para o efeito.

A amostra final é constituída por trabalhadores de duas empresas (N=52) - 24 da empresa “P” e 28 da empresa “B”, num total de 48 homens (92,3%) e 4 mulheres (7,7%), com prevalência de idades entre 31-40 anos (32,7%).

O estudo teve a duração de dois semestres, e desenvolvido em quatro fases distintas: Fase conceptual, metodológica, Empírica e Reflexiva<sup>1</sup>.

**Resultados:** Os resultados demonstram que a SP é mais influenciada por factores de ordem profissional e socioprofissionais, nomeadamente: relacionamento do trabalhador com a chefia, relacionamento do trabalhador com os colegas do mesmo nível, perspectivas de promoção, tempo de serviço e o tipo de vínculo contratual. Dos factores sociodemográficos, verificamos que a idade e o estado civil exercem influência moderada sobre a satisfação.

**Conclusão:** Os resultados obtidos devem ser analisados como preliminares, passíveis de serem confirmados no futuro. Com este estudo foi possível concluir que a maioria dos trabalhadores das empresas em estudo (75%) se sente satisfeita, em oposição a 25% dos casos que afirma sentir-se insatisfeito em relação ao seu trabalho.

**Palavras-chave:** Satisfação Profissional; Motivação Profissional;

---

<sup>1</sup> Ver apêndice I

## Resume

**Context:** The study of the Professional Satisfaction (PS) is an actual theme that has aroused the attention of different investigators. Being a complex theme, the investigators have trying to understand the diversity of PS determinants, considering that approach, the only way to the managers being able to develop strategies to elevate the satisfaction level of the collaborators.

**Goals:** Identify what factors contributes to the PS of the sample

**Method:** As support, the study had a group of three direct implementation questionnaires applied to the workers of two factories from the area.

To evaluate the PS we resort to the “Job Descriptive Index” (JDI) adapted to the Portuguese Population by Jesuino, Sockza and Matoso (1983) and to the Organizational Satisfaction Scale, developed by Jorge Vala and his collaborators (1995). To settle the socio demographic characteristics of the sample it was used another questionnaire elaborated by the authors of the study to achieve those characteristics.

The final sample is constituted by workers of two factories (N=52), 24 of them from the factory “P” and the other ones (28) of the factory “B”, resulting in a total of 48 males (92,3%) and 4 females (7,7%) mostly with an age average between 31 and 40 years (32,7%)

The study had the duration of two semesters and it was developed in four distinct phases, the first one, the conceptual phase, the second one, the methodological, the third one, the empirical and the last one, the reflexive phase.

**Results:** The results show us that factors like professional order and socio professionals as the relations between employers and managers, between employers at the same level, promotional expectations, service time and the different types of contract have influences over the PS. Above the social demographic factors the study verifies that factors like age and marital status have a moderate influence above PS.

**Conclusion:** The achieved results must be analyzed as preliminaries since they have to be confirmed in the future. With this study it was possible to conclude that the majority of the studied workers in the factories (75%) feel satisfied and the remaining 25% of the cases says unsatisfied in his relation to work.

**Key words:** Professional Satisfaction; Motivational Satisfaction.

## Índice

Introdução.....	1
Satisfação Profissional: Conceitos.....	4
Satisfação Profissional: Abordagens Teóricas.....	6
Satisfação versus Motivação.....	8
Investigação Empírica.....	10
Objetivo Geral.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Variáveis em estudo.....	11
Materiais e Métodos.....	12
Desenho da Investigação.....	12
Participantes.....	12
Local do Estudo – Caraterização da Empresa.....	12
Instrumentos.....	13
Job Discriptive Index (JDI).....	13
Escala de Satisfação Organizacional (Vala).....	14
Questionário de dados sociodemográficos.....	14
Procedimentos.....	15
Análise Estatística: Estratégias.....	15
Resultados.....	18
Discussão.....	29
Conclusão.....	35
Referências bibliográficas.....	37

## Índice de Quadros

Quadro 1 – Abordagens explicativas da Satisfação Profissional.....	6
Quadro 2. Distribuição dos dados.....	17
Quadro 3. Características Sociodemográficas da amostra .....	18
Quadro 4. Características Socioprofissionais da amostra.....	19
Quadro 5 – Estudo da relação entre satisfação profissional e idade.....	20
Quadro 6 – Estudo dos níveis de SP em função do estado civil .....	21
Quadro 7 – Estudo da correlação entre SP e salário.....	22
Quadro 8 – Estudo da variação da SP em função do relacionamento do trabalhador com a chefia .....	23
Quadro 9 – Estudo da correlação entre SP e relacionamento com os colegas de trabalho .....	24
Quadro 10 – Estudo da influência das Perspetivas de Promoção na SP .....	25
Quadro 11 – Estudo da relação entre SP e tempo de serviço .....	26
Quadro 12 – Estudo da SP em função do tipo de vínculo contratual .....	27
Quadro 13 – Análise da variância da SP em função das habilitações literárias .....	28

## Introdução

A SP tem sido um fenómeno amplamente investigado em estudos organizacionais desde o séc. XIX. Maslow, Herzberg, McClelland, Vroom, entre outros, deram valiosos contributos para a compreensão dos factores de satisfação e insatisfação no trabalho ao nível do desempenho organizacional e profissional. Com efeito, a SP é “um importante indicador do clima organizacional e, mais do que isso, é um elemento determinante da avaliação do desempenho das empresas e demais organizações” (Graça 1999, cit in Pina, 2005:90)

Importa desde já referir que o emprego é hoje, em qualquer sociedade, o elemento central e organizador na vida de cada um, é um valor particularmente valorizado por todos, de facto, ter ou não um emprego representa muito nas sociedades contemporâneas, já que “o exercício de uma atividade permite assegurar, através dos rendimentos que ocasiona, a satisfação das necessidades elementares (alojamento, alimentação, vestuário, saúde, transportes, educação, etc.) e a segurança que lhe está associada”, outro factor relevante é o estatuto social que um emprego proporciona ao Indivíduo (Clavel, 2004:6). Não obstante do estatuto social, pode dizer-se que em termos individuais e auto-realização, o trabalho, mais que um mero meio de sobrevivência, é um “veículo condutor” quer para a integração social como para a auto-realização, contribuindo desta forma para a satisfação. O emprego, que marca a organização da sociedade onde nos inserimos associado ao tipo de vida que a maioria das pessoas deseja, faz da satisfação um dos atributos mais pretendidos na vida de qualquer um, assim, importa que o trabalho desempenhado, proporcione um nível de satisfação q.b., contribuindo para o bem-estar do ser humano.

Face ao exposto, pareceu-nos vantajoso o desenvolvimento de um estudo que combinasse estes dois factores, e por conseguinte fosse possível quantificar o grau de satisfação da população-alvo na tentativa de compreender quais as variáveis que provocam maior ou menor satisfação no trabalho.

Este estudo trará desta forma múltiplas vantagens, das quais se destacam: contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores da empresa onde será realizado o estudo e colaborar no desenvolvimento de estratégias, ou melhorar as já existentes, que melhor respondam às necessidades dos trabalhadores. Este estudo permitirá ainda aos autores do estudo aprofundar o seu conhecimento acerca do tema. Espera-se no final

da investigação obter resultados passíveis de serem postos em prática, fornecendo melhorias específicas na empresa alvo da investigação.

Considera-se que o tema proposto será uma mais-valia para melhor compreender as consequências da SP nos diversos níveis de atuação dos empregados no seu local de trabalho e implicações destas na gestão da empresa.

Será também relevante referenciar que a escolha do tema está relacionado com preocupações humanas e sociais, estando intimamente relacionada com a formação base da autora do estudo – Serviço Social, temas como o bem-estar, justiça e equidade social são bastante valorizados, numa procura constante de dar resposta, ou pelo menos cooperar de alguma forma nas preocupações actuais. Assim, e pelos motivos já referenciados anteriormente, considera-se muito proveitoso o desenvolvimento de estudos deste cariz, quer para empresas como para trabalhadores, numa procura constante de uma harmonia entre satisfação e trabalho.

A vasta panóplia de definições criadas para o conceito, tem-se constituído como um complexo desafio para os investigadores na procura de teorias ou factores que expliquem o que é que faz com que as pessoas estejam mais ou menos satisfeitas profissionalmente e conseqüentemente adotem determinadas atitudes, pensem e hajam de determinada forma.

Pina (2005) sugere que a SP encontra-se intimamente associada ao desempenho dos trabalhadores, esperando-se que trabalhadores mais satisfeitos sejam trabalhadores mais produtivos, no entanto Lima (1998), demonstra que esta presunção não tem sido comprovada em estudos empíricos.

Outros autores como Cura (1994); Locke (1976), Pérez-Ramos (1980) e Zalewska (1999, cit. in Valle, 2007), atribuem o interesse suscitado pelo tema à grande influência que a SP exerce no trabalhador, mais concretamente a nível da sua saúde física e mental, nas suas atitudes, no seu comportamento social, familiar e profissional.

Peiró e Pietro (1996) assim como Spector (1997) cit. in Ferreira (2001), categorizam as variáveis que contribuem para a variação da SP em duas classes: variáveis situacionais, e variáveis individuais, mais concretamente características sociodemográficas ou disposicionais dos indivíduos.

Spector (1997), autor de referência na área em estudo, resumiu os seguintes aspetos influenciadores da SP: apreciação, comunicação, relacionamento com os colegas de trabalho, benefícios, condições de emprego, a natureza do trabalho em si, a natureza da

própria organização, políticas e procedimentos da organização, salários, crescimento pessoal, oportunidades de promoção, reconhecimento, segurança e supervisão (cit. in Ferreira, 2010:14)

Taylor (1912) referiu que a SP variava em função da quantidade de dinheiro ganho (cit. in Ferreira, 2010).

Herzberg (1959) identifica factores extrínsecos, tais como salário, política da organização, ambiente físico, etc., enquanto geradores de SP, já os intrínsecos – relação com os colegas, clima organizacional, responsabilidade, geram insatisfação.

Vroom (1964), baseado no modelo das expectativas em relação ao trabalho, refere que a SP resulta do facto das expectativas em relação ao trabalho serem satisfeitas.

Porter e Lawer (1968) referem-se aos reforços extrínsecos (elogios, salário, benefícios sociais) e intrínsecos (riqueza da tarefa, estímulos, variedade e autonomia) como responsáveis pela SP.

Rhodes (1983), Staines e Quinn (1979) e Weaver (1980), cit. in Ferreira (2001), apontam variáveis como a idade, instrução e carreiras como variáveis paradigmáticas dessa relação, sendo nestes estudos as variáveis mais consideradas.

Relativamente à idade, conforme o referido por Luthans (1989 cit. in Pina, 2005), os trabalhadores mais jovens tendem a estar mais satisfeitos profissionalmente em relação aos seus colegas mais velhos. Estudos levados a cabo por Robbins (1999 cit. in Andrade, 2001), demonstram resultados contrários, postulando uma associação positiva entre a idade e a SP, nomeadamente na faixa etária dos 60 anos, concluindo que trabalhadores mais velhos propendem a estar mais satisfeitos do que os mais novos.

Clark, Oswald e Warr (1996); Zeitz (1990) e Brush, Moch e Pooyan (1987 cit. in Valle, 2007), concluíram que a SP aumenta com a idade, existindo desta forma uma relação positiva, estes autores explicam este facto por trabalhadores mais velhos ocuparem cargos mais elevados na organização.

No que se refere à qualificação ou níveis de instrução dos indivíduos, Francés (1984 cit. in Andrade 2001), defende que os indivíduos com um nível mais elevado de instrução apresentam níveis mais elevados de satisfação, a mesma premissa não é corroborada por Eskildsen et al (2004 cit. in Ferreira, 2010) e Seco (2000), argumentando que trabalhadores com mais habilitações encontram-se menos satisfeitos profissionalmente, Frames e Venera (2008) fundamentam estes resultados no facto de trabalhadores mais qualificados não verem as suas expectativas relativamente ao salário,

ao prestígio e ao grau de autonomia, satisfeitos, contribuindo dessa forma para níveis de satisfação inferiores.

Apesar de alguns estudos não serem conclusivos quanto à relação entre estado civil e SP, um número considerável de investigações realizadas em diversos contextos profissionais apontam para níveis superiores de SP em sujeitos casados ou em união de facto (Neves, 2001).

O tempo de serviço surge também com uma com forte relação com a SP (Kyriacou e Sutcliffe, 1979, Barros, Neto e Barros, 1991 cit. in Seco, 2000; Robbins, 1999, cit. in Andrade, 2001).

Segundo os autores, o tempo de serviço e satisfação relacionam-se de forma positiva, sugerindo ainda como principais causas desta relação a estabilidade que o tempo de serviço proporciona, sentimentos de maior segurança assim como a aquisição de maiores conhecimentos sobre o trabalho e a própria organização onde o indivíduo exerce a sua atividade. A mesma conceção é corroborada por Parmer e East (1993 cit. in Neves, 2001) referindo que a antiguidade constitui uma base legal na distribuição de recompensas.

Alguns autores fazem menção às caraterísticas dos colegas e supervisor como possíveis causas ou determinantes de SP, esta possível relação relaciona-se com o desenvolvimento da atividade laboral do trabalhador, num ambiente /contexto social agradável e gratificante, na perspetiva de Cunha (2005), o ambiente humano poderá funcionar enquanto fonte de apoio e bem-estar relacionais. Os estudos do autor Jesuíno (1993) foram concludentes, revelando que membros que trabalham em grupos coesos tendem a estar mais satisfeitos do que membros de grupos pouco coesos.

### **Satisfação Profissional: Conceitos**

Várias teorias e modelos desenvolvidos acerca da temática assumem-se muito antagónicos, justificando o facto de nem o conceito de satisfação, nem os factores que a determinam assumirem consenso universal, o que demonstra a sua complexidade.

Apesar da multiplicidade de conceitos de SP, encontramos caraterísticas essenciais e semelhantes entre si, evidenciamos o facto de ser influenciada por forças tanto internas como externas ao ambiente laboral, sofrer alterações ao longo do tempo e ser o resultado de um conjunto de diferentes facetas (Robbins, 1999).

No seio das principais orientações conceptuais acerca do tema, podemos identificar, independentemente da orientação, duas dimensões ou concepções diferentes da SP, que a concebem como um estado emocional afetivo e como uma atitude generalizada em relação ao trabalho.

Para Chaplin (1981), satisfação no trabalho coincide com a “satisfação obtida pela maneira como uma atividade é realizada, em contraposição com a satisfação dada pelo objetivo devido ao qual a atividade se realiza”.

Uma definição mais completa é-nos dada pelo autor Lévy Leboyer (cit. in Roland Doron e Françoise Parot, 2001) que descreve SP como um conjunto de “reações afetivas relacionadas com a atividade profissional e que podem ser devidas ao prazer ligado à própria atividade ou ligadas aos papéis representados na vida profissional ou ainda, ao valor atribuído por cada um que recebe em troca do seu trabalho (...), resulta de uma comparação implícita entre o que o trabalho dá ao indivíduo e o que este espera retirar dele”, desta forma se compreende que as fontes de satisfação variam de pessoa para pessoa, dado que a satisfação no trabalho “é o resultado de uma variedade de atitudes da pessoa perante factores associados ao seu trabalho” (In dicionário geral das ciências Humanas).

A definição mais divulgada na literatura, e amplamente aceite é a do autor Locke (1976), que a define como uma reação afetiva ao trabalho, “...um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho” (cit. in Pina, 2005:127).

Este conceito é esclarecido por Wright & Cropanzano (2000) e Zalewska (1999) (cit. in Valle, 2007), postulando a existência de dois componentes que sustentam a SP: um componente cognitivo respeitante às opiniões e perceções do indivíduo acerca do trabalho, e um componente afetivo ou emocional, que se relaciona com o bem-estar que o indivíduo sente em relação ao trabalho, sendo a SP desta forma, baseada parcialmente naquilo que o indivíduo sente e parcialmente naquilo que o indivíduo pensa, a mesma opinião é partilhada por Muchinsky (1993) que define SP nestes termos: “resposta emocional ou afetiva em relação ao trabalho” (cit. in Ferreira, 2001).

Pareceu-nos interessante a definição dada pelos autores George e Jones (1999), que partilham da visão de Locke, acrescentando o facto da satisfação poder ser parcial, total ou nula, isto é, “além de terem atitudes sobre o seu trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspetos do seu trabalho”, como por exemplo o tipo de trabalho que executam, colegas, supervisores, subordinados, ordenado, etc.,

podendo por isso não estarem satisfeitas totalmente ou estarem insatisfeitas com determinado aspecto do trabalho. (cit. in Pina, 2005:127)

Beer (1964), Salancik e Pfeffer (1977), Harpaz (1983), Peiró (1986), Griffin e Bateman (1986), Arnold, Robertson e Cooper (1991) cit. in Ferreira (2001) e Kaluzny (cit. in Lucas, 1984), concebem a SP como uma atitude generalizada em relação ao trabalho.

Verter e Davis (1984) definem SP como a “maneira favorável com que os empregados consideram o seu trabalho” (cit. in Santos, 2001:86).

### **Satisfação Profissional: Abordagens Teóricas**

Vala, Monteiro, Lima e Caetano (1995) elaboraram um estudo experimental, fazendo uma análise comparativa de vários modelos de SP. As conclusões retiradas do seu estudo apontam o modelo da realização das expectativas como sendo o que mais se adequa e estatisticamente melhor responde e explica a SP, seguindo-se o modelo da participação na tomada de decisão.

No que concerne aos modelos com resultados estatisticamente menos significativos sobre SP encontramos os modelos do processamento social da informação, comparação social, características da função e do esforço.

Apresentamos resumidamente algumas abordagens explicativas da SP que maior relevância estatística apresentaram nos estudos desenvolvidos por Vala (1995), partindo da análise das diferentes abordagens em três dimensões.

**Quadro 1 – Abordagens explicativas da Satisfação Profissional**

Variáveis utilizadas na explicação da Satisfação	Conceitos Chave	Autores de Referência
<b>Situacionais</b>	Caraterísticas da Função (Variedade, Identidade, Significado, Autonomia e feedback)	Herzberg (1959) Hackman e Holdman (1975) White e Mitchell (1979) Griffin, 1981
	Caraterísticas do Processo de tomada de decisão	Alluto e Achito (1974) Schuller (1977) Griffin e Bateman (1980) Pettersen (1984)
	Caraterísticas do Reforço	Porter e Lawer (1968) Heneman e Schwab (1979)
<b>Individuais</b>	Discrepância entre expectativa e resposta da organização	Lawer (1981) Heneman (1985)
<b>Interação Social</b>	Comparação Social	Homans (1961) Adams (1965) Runciman (1966)
	Processamento Social da Informação	Asch (1952) Salancick e Pfeffer (1978) O'Reilly e Caldwell (1979)
	Cultura Organizacional	Geertz (1973) Schneider (1975) Shein (1985)

Fonte: Vala et al, (1995:102)

O primeiro grupo diz respeito a perspectivas que explicam a SP em função das características da situação de trabalho, apontando para três modelos teóricos: modelos que valorizam as características da função do trabalhador<sup>2</sup>, modelos que enfatizam o processo de tomada de decisão e, por último, modelos de reforço, ou seja, que valorizam as recompensas atribuídas ao trabalhador<sup>3</sup>.

No segundo grupo constam modelos que preconizam a análise de funções como sendo influenciadora na SP, tais como variedade, autonomia e identidade, que funcionam como impulso de motivação para o trabalho<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Este modelo, demonstra que a presença das características do cargo acima descritas numa dada função, contribuem para que os trabalhadores gostem dos cargos e para o aumento da motivação intrínseca dos trabalhadores e conseqüentemente para a satisfação geral com o trabalho, ou seja, os indivíduos podem ser motivados através da motivação intrínseca que resulta do desempenho da tarefa.

<sup>3</sup> Porter e Lawer (1968) desenvolveram a teoria das expectativas, preconizando a existência de duas forças principais que influenciam significativamente o processo de satisfação: a capacidade do indivíduo para desempenhar determinado cargo, tarefa ou função, e processos de dinâmica de grupo, que “são suscetíveis de afectar os níveis de produção, individuais e de grupo, influenciando na percepção do papel que cada trabalhador desempenha” (Santos, 2001:92).

<sup>4</sup> No modelo apresentado, são as recompensas que determinam o nível de satisfação em função da percepção dos indivíduos, desta forma a quantidade de esforço aplicada numa determinada tarefa pelo indivíduo com o intuito de obter determinada recompensa (reforço) mediante o seu desempenho, dependerá do valor atribuído a esse reforço, assim como da percepção deste quanto à probabilidade de o obter.

A SP nesta teoria é concebida em função dos processos de discrepância, desta forma, o nível de satisfação é determinado em função das expectativas que o indivíduo tem em relação ao seu trabalho, assim, a “...satisfação é determinada pelas diferenças entre as recompensas que a pessoa recebe e outro nível de recompensas possível” (Neves, 1998:64). Outras abordagens foram feitas neste sentido, referenciamos também o autor Locke, que preconiza que o importante é a discrepância sentida e não a efectiva, argumentando que “a satisfação é determinada pela diferença entre o que a pessoa deseja e o que sente que recebe” (Neves, 1998:64).

Desta forma, os níveis de satisfação variam em função da percepção do indivíduo entre o que este pretende das tarefas ou funções e aquilo que sente que lhe é oferecido.

Em suma, há satisfação quando a percepção daquilo que deve receber e o que de facto recebe estão em equilíbrio.

O conjunto de modelos do terceiro grupo explica a SP a partir da interação social. Referem-se especificamente a variáveis como clima organizacional e cultura organizacional.

### **Satisfação versus Motivação**

Ao longo da revisão bibliográfica acerca desta matéria constatou-se que existem alguns construtos frequentemente tratados como sinónimos de satisfação, sendo disso exemplo a motivação, construto este que tem conduzido a falsos juízos no que diz respeito ao estudo da motivação e aos factores de satisfação do comportamento humano, assim como causado falhas na formulação de hipóteses de estudo, bem como na seleção de instrumentos de análise. Posto isto, importa clarificar estes dois conceitos que possuem significados distintos e não descrevem o mesmo processo.

A satisfação é entendida como uma tensão humana que leva o indivíduo a possuir determinados comportamentos que visem a satisfação das suas necessidades, o que levou, de forma equivocada, ao desenvolvimento de teorias de SP baseadas em conceitos da motivação.

O conceito “Motivação” não é de fácil definição, dado tratar-se de um “construto invisível”, tal como é designado por Pina (2005).

O mesmo autor define motivação como um “conjunto de forças energéticas que têm origem quer no indivíduo quer fora dele, e que moldam o comportamento de trabalho, determinando a sua forma, direção, intensidade e duração” (cit. in Pina, 2005:102).

Inúmeros autores relacionam os conceitos de Satisfação e Motivação no trabalho, em particular Herzberg na sua teoria dos dois factores, fazendo referência a factores motivacionais que quando satisfeitos provocam satisfação no trabalhador.

Podemos dizer que as teorias de Herzberg, Maslow e Vroom foram consideradas as bases para o surgimento das teorias sobre motivação profissional. Realça-se o facto de serem teorias complementares pelas suas diferentes abordagens, já que “nenhuma teoria isolada é suficiente para explicar a complexidade da motivação humana”, sendo por isso limitadas quando usadas isoladamente (Sptizer, 1998:21)

Muitos modelos sugerem que são os factores de motivação que funcionam como impulso e determinam os comportamentos que levam ao sentimento de satisfação.

Em suma, a satisfação é o prazer resultante da realização daquilo que se espera ou deseja, já a motivação resulta do interesse espontâneo ou estimulado por determinado assunto, o que significa que estar satisfeito não significa estar motivado e vice-versa.

Archer (In Bergamini, 1990) define motivo "como uma necessidade que actua sobre o intelecto, fazendo uma pessoa movimentar-se ou agir", assim, motivação é uma inclinação para a ação originada por um motivo (necessidade), ao invés, um factor de satisfação é algo que satisfaz uma necessidade, é a resposta a uma necessidade ou sua supressão.

Segundo o mesmo autor o que proporciona a motivação são as necessidades humanas, como por exemplo a sede, e não o factor de satisfação – a água, desta forma, a água não é uma necessidade, mas sim um factor de satisfação da necessidade.

Archer refere ainda que o efeito de um factor de satisfação é apenas diminuir a tensão da necessidade através da elevação do nível de satisfação e não do nível de motivação.

Enfatizando a diferença entre os conceitos, Archer refere que, na verdade, "quanto mais intensamente motivada estiver uma pessoa, mais baixo será o nível de satisfação associado com a necessidade em questão", acrescentando ainda que "a motivação (...) nasce somente das necessidades humanas e não daquelas coisas que satisfazem estas necessidades (In Bergamini, 1990).

Steuer (1989 cit. in Valle 2007) faz distinção entre os dois conceitos postulando que a motivação corresponde à tensão gerada por uma necessidade, já a sensação de consumação da necessidade diz respeito à satisfação, pelo que, a motivação antecede a necessidade e a satisfação resulta do atendimento dessa necessidade.

Outras teorias alvo de análise, tais como a teoria das expectativas de Vroom, a Teoria das necessidades de Maslow e a teoria bifactorial de Herzberg analisam essencialmente a motivação dos trabalhadores em detrimento da SP criando alguma "confusão" entre os conceitos.

Apesar de terem sido analisadas outras definições de motivação profissional, somos concordantes com o autor Pina (2005), quando afirma que todas elas são condizentes e na sua essência, fazem referência a quatro elementos essenciais: (a) Estímulo: diz respeito às forças energéticas que provocam determinado comportamento; (b) Ação e esforço: Aquilo que é passível de ser observado; (c) Movimento e Persistência:

Prolongamento no tempo do comportamento motivado; (d) Recompensa: O reforço dos elementos anteriores.

Em síntese, os factores determinantes da satisfação são diferentes dos factores determinantes da motivação. Consideramos que as questões motivacionais são intrínsecas aos sujeitos, enquanto os factores de satisfação são extrínsecos.

## **Investigação Empírica**

Partindo da premissa que a SP é uma experiência pessoal resultante do contexto, este trabalho pretende investigar “Quais os factores que contribuem para os níveis de satisfação dos trabalhadores das empresas “B” e “P”?”.

No presente estudo pretendemos analisar e descrever os factores que contribuem para a satisfação/insatisfação da amostra.

A SP foi tratada como variável dependente pois tem-se, neste estudo, como sendo causada por outros factores.

Tendo por base a revisão bibliográfica, definimos as seguintes Variáveis Independentes: Idade, Estado Civil, Vínculo Profissional, Remuneração, tempo de serviço na empresa, Habilitações Literárias, relacionamento com a chefia, relacionamento com os colegas de trabalho e perspectivas de promoção.

## **Objetivo Geral**

Como **objetivo geral** pretende-se averiguar quais os factores que influenciam a Satisfação Profissional dos trabalhadores das duas empresas em análise.

Pretendeu-se ainda, através de uma revisão exaustiva de literatura e teorias acerca de SP, aprofundar os conhecimentos acerca desta temática e distingui-la de Motivação Profissional.

## **Objetivos Específicos**

Assim, a partir dos objetivos gerais, definimos como objetivos específicos identificar indicadores de satisfação que proporcionem maior ou menor satisfação profissional.

Em conformidade com Vilelas (2009), para atingir os objetivos específicos formularam-se hipóteses de investigação<sup>5</sup>, assumindo-se como respostas temporárias e

---

<sup>5</sup> Ver Apêndice III

provisórias perante uma interrogação formulada a partir do problema de investigação, assim pretendemos:

- Saber se a SP é influenciada por variáveis sociodemográficas;
- Conhecer as variáveis especificamente profissionais que variam em função da SP;

Posteriormente, após determinação da SP, ponderam-se atingir, enquanto objetivos específicos para o presente estudo, e através dos dados obtidos pelo questionário de caracterização dos trabalhadores, encontrar possíveis relações e diferenças estatisticamente significativas entre variáveis

### ***Variáveis em estudo***

Baseada no enquadramento teórico efectuado, entendendo este como um “conjunto de generalizações concernentes a conceitos e proposições que estabelecem relações entre variáveis, destinado a explicar e a predizer um fenómeno (Fortin, 1996: 375), iremos no nosso estudo estabelecer as respetivas variáveis dependentes e independentes em conformidade com os objetivos a que nos propusemos atingir.

Importa ainda fazer a devida distinção entre variável dependente (VD) e variável independente (VI). Entende-se por VD aquela que é influenciada pela VI e produz um resultado predito pelo investigador, estando portanto as duas variáveis em correlação, ou seja, “a variável independente, manipulada pelo investigador, produz um efeito determinado pelo investigador”, a VD é a variável que o investigador tem interesse em compreender, explicar ou prever (Fortin et al, 2006:171).

No nosso estudo definimos como variáveis independentes: Idade, Estado Civil, Salário, Relacionamento com a Chefia, Relacionamento com colegas de Trabalho, Perspetivas de Promoção, Tempo de Serviço, Habilitações Literárias e Tipo de vínculo Contratual, e como dependente: a SP.

Para a concretização dos objetivos definidos anteriormente e para que as hipóteses formuladas fossem passíveis de serem testadas, submetemos as variáveis a um processo de operacionalização de forma a proceder-se a uma recolha de dados válida, de possível medição e interpretação.

## **Materiais e Métodos**

### **Desenho da Investigação**

A presente investigação consiste numa metodologia quantitativa<sup>6</sup> de natureza exploratória e descritivo-correlacional, na medida que se procuram identificar as variáveis intervenientes e a existência de possíveis relações entre elas, para caso existam descrevê-las.

### **Participantes**

As empresas alvo deste estudo foram escolhidas por conveniência de acesso aos dados.

A **população-alvo** consistiu em todos os trabalhadores das duas empresas selecionadas, pertencentes à indústria transformadora de produtos para a construção civil a operar na região centro. Assim, os dados apresentados são provenientes das informações recolhidas em 57 trabalhadores, tendo sido classificados em várias categorias de acordo com as suas características sociodemográficas (ver quadro 2).

Dos 57 trabalhadores foram excluídos cinco por omissão de algumas respostas no preenchimento dos questionários, tendo sido consideradas apenas as respostas fundamentais ao objetivo deste estudo.

Assim, a amostra ficou constituída por 52 indivíduos, maioritariamente do sexo masculino (92,3%), com uma prevalência de idades entre 31-40 anos de idade (32,7%). Predomina a condição de casados ou união de facto (63,5%), e apresentam habilitações literárias com maior frequência ao nível do ensino secundário (28,8%).

### **Local do Estudo – Caracterização da Empresa**

O estudo empírico foi implementado em duas empresas localizadas na zona centro do país, “P” situada no concelho de Tábua e “B” no Fundão, que se dedicam à produção de pré-fabricados e pré-esforçados para a construção civil.

Estas empresas têm dirigido a sua ação na consolidação das competências na inovação, e o acréscimo do volume de exportações, no seu conjunto com uma presença

---

<sup>6</sup> O estudo quantitativo é caracterizado por Fortin (2006,27), como “a medida de variáveis e pela obtenção de resultados numéricos suscetíveis de serem generalizados a outras populações ou contextos”, procurando-se neste tipo de investigação prever e explicar relações de causa e efeito entre variáveis, analisando a natureza dessas relações na realidade sem qualquer interferência por parte do investigador.

relevante no mercado onde actua. Desde 1996 que as empresas têm sido reconhecidas pelo IAPMEI, com o prémio PME Excelência e PME Líder, tendo ainda desde 2005 a certificação pela ISO 9001:2008.

As empresas alvo do estudo encontram-se organizadas por departamentos, e contam com um total de 57 funcionários<sup>7</sup>.

### **Instrumentos**

Sendo o nosso estudo de cariz quantitativo, e as principais medidas de satisfação se centrarem em questionários, procedeu-se a uma revisão exaustiva dos instrumentos de SP de forma a escolher o que melhor se adaptava aos objetivos da Investigação<sup>8</sup>.

Para a colheita de dados, foram utilizados três inquéritos por questionário<sup>9</sup>, de administração direta:

### **Job Descriptive Index (JDI)**

O JDI<sup>10</sup> amplamente utilizado em estudos desta natureza, é um questionário específico que mede a satisfação com o trabalho, através de uma escala dicotómica, criada por Pat Smith e colaboradores (1969), foi posteriormente reformulada por Warr e Routledge (1969) ao elaborarem uma escala baseada nos mesmos princípios mas suscetível de aplicar não apenas a executantes mas também a quadros com funções de chefia ou supervisão.

Adaptado e traduzido para a população portuguesa por Jesuíno, Sockza e Matoso (1983) com o intuito de “preparar um instrumento de medida simples e robusto que permitisse servir de base para os estudos de satisfação no trabalho” o JDI é uma escala composta por 77 itens distribuídos por 7 subescalas: Organização, remuneração, superior imediato, colegas do mesmo nível que o seu, perspectivas de promoção, trabalho em si mesmo e subordinados, o que permite medir a SP em aspetos globais (Satisfação geral), e multidimensionais (diferentes facetas do trabalho).

Cada item de cada sub-escala é precedido de duas alternativas de resposta: Sim e Não, cada item caracteriza-se por uma palavra ou frase curta onde se procura descrever o trabalho.

---

<sup>7</sup> Ver anexo I

<sup>8</sup> Ver apêndice II

<sup>9</sup> Ver apêndice IV

<sup>10</sup> Ver anexo II

Quanto às cotações<sup>11</sup>, atribui-se pontuação de “1” nos itens de resposta “Sim” e “2” à resposta “Não”. Conforme a norma apresentada para avaliação da escala JDI, alterou-se a pontuação, assim nos itens de sentido negativo atribuiu-se pontuação “1” às respostas assinaladas como “Não” e “2” às respostas assinaladas como “Sim”. Nos itens com sentido positivo atribuiu-se pontuação “2” às respostas assinaladas como “Sim” e “1” às respostas assinaladas com “Não”. O score obtido identifica a categoria qualitativa de cada dimensão numa escala de 0 a 100, assim o score mínimo (0,00) reporta-se a uma resposta de não satisfação a todos os itens, já o score máximo (100,00), traduz respostas de total satisfação a todos os itens.

Nem todos os itens são de resposta obrigatória, a subescala referente aos subordinados é preenchida unicamente por indivíduos que exercem funções de coordenação/chefia.

### **Escala de Satisfação Organizacional (Vala)**

Construída por Vala (1995), é uma escala tipo Lickert<sup>12</sup> composta por 7 indicadores de satisfação com aspetos específicos do trabalho: Perspetivas de promoção, organização e funcionamento do departamento onde trabalha, colaboração e clima de relação com os colegas de trabalho, remuneração, competência e funcionamento do superior hierárquico, trabalho que realiza, subordinados, e um indicador de Satisfação geral. As respostas são dadas numa escala tipo Lickert de concordância de 7 pontos (1= extremamente insatisfeito e 7= extremamente satisfeito). O inquirido deve escolher, para cada item, a resposta que melhor descreve/traduz o seu nível de satisfação face ao trabalho. Os resultados são obtidos pela média das respostas dadas.

### **Questionário de dados sociodemográficos**

Para a caracterização da amostra, no que concerne às variáveis sociodemográficas, tais como: Sexo; Estado Civil; Idade; Habilitações Literárias; Vínculo Profissional; Remuneração; Antiguidade na empresa e Departamento onde pertence, elaborou-se um questionário de construção própria<sup>13</sup>.

A utilização dos instrumentos acima mencionados permitiram medir a SP nos seus aspetos globais (medida única sobre a SP) e multidimensionais (medida de um conjunto

---

<sup>11</sup> Ver anexo III

<sup>12</sup> Ver Anexo IV

<sup>13</sup> Ver Apêndice V

de facetas relacionadas com a SP), já que as diferentes facetas são consideradas componentes básicas da satisfação no trabalho, suscetíveis de influenciarem o conjunto de variáveis preditoras de SP.

### ***Procedimentos***

No presente estudo, os participantes foram inquiridos no seu local de trabalho, de forma voluntária e informada. Foi dada garantia de confidencialidade e anonimato de todas as respostas fornecidas. Os autores do estudo garantiram ainda a não manipulação dos dados assim como não ceder à entidade patronal quaisquer dados que pudessem identificar o trabalhador, tal como é reconhecido no código ético da AOM - Academy of Management: code of ethics (2005). A informação só foi recolhida após pedido de autorização<sup>14</sup> ao Conselho de Administração da Empresa. A distribuição dos questionários ficou a cargo de um membro do departamento de Recursos Humanos de cada uma das empresas, tendo-se concretizado a 12 de Agosto 2011. A recolha de dados terminou a 2 de Setembro de 2011.

Cada conjunto de questionários<sup>15</sup> foi preenchido por cada trabalhador, demorando em média 5 minutos.

### ***Análise Estatística: Estratégias***

Realizada a colheita dos dados, procedemos à escolha do método de análise, tendo por objetivo, segundo Gil (1995) organizar os dados de forma a possibilitar a sua interpretação e resposta às várias hipóteses colocadas, assegurando desta forma a sua coerência e sentido de todo o conjunto de trabalho.

Para análise estatística utilizamos o Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: versão 19.0) para Windows.

Numa primeira fase inspecionamos os dados para sua depuração e avaliação de distribuição. Após esta fase recorreremos à análise estatística descritiva com o objetivo de descrever e analisar a amostra.

Por fim, recorreremos aos testes estatísticos adequados, de forma a obter resposta à questão central de investigação e à aceitação ou rejeição das hipóteses formuladas.

---

<sup>14</sup> Ver Apêndice VI

<sup>15</sup> Ver Anexo V

A apresentação dos resultados obtidos através da pesquisa de campo foi estruturada de forma didática e específica. Nela, citamos as hipóteses em estudo, seguidas de seus respectivos resultados apresentados num quadro.

Com os dados dos questionários tabulados, a análise dos dados procurou identificar se as variáveis independentes estão positivamente relacionadas com as variáveis dependentes.

Para a interpretação da significância estatística utilizamos os critérios de Vilelas (2009):

- Se  $p \geq 0,1$ , não existe evidência contra  $H_0$ , ou ns (não significativo), e não é possível rejeitar a hipótese nula.
- Se  $p < 0,1$ , existe fraca evidência contra  $H_0$ .
- Se  $p < 0,05$ , há uma evidência significativa contra  $H_0$ , e é possível rejeitar hipótese nula.
- Se  $p < 0,01$ , existe uma evidência muito significativa contra  $H_0$ , e é possível rejeitar a hipótese nula.
- Se  $p < 0,001$ , existe uma evidência muito significativa contra  $H_0$ , e é possível rejeitar a hipótese nula.

Deve ter-se em atenção a diferença entre a significância estatística e a significância prática: um efeito pode ser estatisticamente significativo, mas não ter qualquer importância prática, e vice-versa. Desta forma sempre que estivermos perante correlações, coadjuvamos a interpretação com o respetivo coeficiente de acordo com os seguintes critérios (Pocinho, 2010):

- **Até 0,2** Correlação desprezível
- **<0,2** Correlação muito fraca
- **[0,2 - 0,39]** Correlação fraca
- **[0,4 - 0,69]** Correlação moderada
- **[0,7 - 0,89]** Correlação forte
- **[0,9 - 1]** Correlação muito forte a perfeita

Antes de definir o tipo de teste (paramétrico ou não paramétrico), realizamos o estudo da normalidade através do teste Kolmogorov-Smirnov, os resultados remeteram-nos para a utilização das estatísticas não paramétricas. O quadro que se segue demonstra-o.

**Quadro 2. Distribuição dos dados**

	Kolmogorov-smirnov		
	Statistic	Df	Sig.
Organização	0,250	52	0,000
Remuneração	0,332	52	0,000
Superior	0,198	50	0,000
Colegas	0,177	52	0,000
Promoção	0,192	52	0,000
Trabalho	0,186	52	0,000
Subordinados	0,385	9	0,000

## Resultados

Realizada a colheita de dados e estabelecidas as estratégias, é chegado o momento da análise e interpretação dos resultados.

Optaremos por apresentar o motivo da análise (descritiva ou a hipótese em estudo), seguida do output da análise estatística e por fim o seu comentário.

Assim, iniciaremos por descrever resumidamente as características gerais da amostra.

**Quadro 3. Características Sociodemográficas da amostra**

Variável	Indicadores	N	%
Sexo	Feminino	4	7,7 %
	Masculino	48	92,3 %
Estado Civil	Solteiro	14	26,9 %
	Casado (a)/União facto	33	63,5 %
	Divorciado (a) /Separado (a)	5	9,6 %
	Viúvo (a)	0	-
Idade	< 21 Anos	2	3,8 %
	21 – 30 Anos	14	26,9 %
	31 – 40 Anos	17	32,7 %
	41 – 50 Anos	13	25,0 %
	51 – 60 Anos	6	11,5 %
	> 60 Anos	0	-
Habilitações Literárias	Sem Habilitações, mas sabe ler e escrever	0	-
	1º Ciclo EB (4º Ano)	9	17,3 %
	2º Ciclo EB (Preparatório)	8	15,4 %
	3.º Ciclo EB (9ºAno)	11	21,2 %
	Ensino Secundário (12.ºAno)	15	28,8 %
	Bacharelato/Licenciatura	9	17,3 %
Estudos pós graduados	0	-	

De acordo com o quadro 3, podemos verificar que a amostra é constituída por 52 trabalhadores, apresentando uma grande maioria de elementos do sexo masculino (92,3%). Pela análise do estado civil constatamos que a condição de casados ou em união de facto assume maior destaque (63,5%) seguindo-se a condição de solteiro (26,9%).

No que concerne à idade, a amostra apresenta um intervalo de idades dos 21 aos 60 anos, destacando-se o escalão dos 31-40 com 32,7%.

Com habilitações literárias maioritariamente ao nível do ensino secundário (28,8%), verificamos a inexistência de inquiridos sem habilitações.

**Quadro 4. Características Socioprofissionais da amostra**

<b>Variável</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Vínculo Profissional</b>	Efetivo	43	82.7 %
	Avença	0	-
	Contrato a Prazo	9	17.3 %
<b>Funções de Chefia</b>	Sim	10	19.2 %
	Não	42	80.8 %
<b>Remuneração</b>	<500 €	2	3.8 %
	500-700€	11	21.2 %
	700-900€	22	42.3 %
	900-1200€	11	21.2 %
	1200-1500€	4	7.7 %
	1500-1800€	2	3.8 %
<b>Antiguidade na empresa</b>	< 6 Meses	5	9.6 %
	6 Meses – 1 Ano	6	11.5 %
	1 – 2 Anos	11	21.2 %
	2 – 3Anos	2	3.8 %
	3 – 4 Anos	28	53.8 %
	> 4 Anos	5	9.6 %
<b>Secção</b>	Direção	2	3.8 %
	Administração	10	19.2 %
	Comercial	2	3.8 %
	Pré-Fabricado	14	26.9 %
	Pré-Esforço	3	5.8 %
	Prensa	8	15.4 %
	Cargas/Descargas	7	13.5 %
	Laboratório/Controlo de qualidade	6	11.5 %
<b>Em relação ao trabalho está</b>	Satisfeito	39	75 %
	Insatisfeito	13	25 %

Pela análise ao tipo de vínculo profissional, constatamos que os funcionários inquiridos são maioritariamente efetivos (82,7%), os restantes encontram-se em regime de contrato a prazo (17,3%). Verificamos ainda que apenas 19,2% da amostra exerce funções de chefia na empresa.

No que concerne ao salário, constatamos que a maioria (42,3%) recebe entre 700€ a 900€, seguido dos intervalos de 500-700€ e 900-1200€ com percentagens iguais (21,2%).

Relativamente ao escalão de antiguidade na empresa, prevalece o período de 3 – 4 anos (53,8%), sendo que apenas 9,6% já se encontra na empresa num período superior a 4 anos.

O grupo mais representativo da nossa amostra é do Pré-Fabricado, representando 26,9% dos trabalhadores, seguindo-se a Administração (19,2%) e a Prensa (15,4%).

Quando questionamos os trabalhadores acerca do seu estado geral de satisfação com o trabalho, a maioria revelou-se satisfeito (75%), em detrimento de 25% que se encontram insatisfeitos.

Apresentamos de seguida os resultados obtidos no estudo das hipóteses formuladas e respectiva interpretação.

### H<sub>1</sub>: A SP varia em função da idade

Para testar a existência de correlação entre Idade e SP utilizamos o teste Rho de Spearman. O quadro 4 revela os resultados.

Quadro 5 – Estudo da relação entre satisfação profissional e idade

	Idade		Menção qualitativa
<b>Organização</b>	<b>Rho de Spearman</b>	-0,518**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Salário</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,538**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Superior</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,393**	Correlação negativa muito significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,005	
	N	50	
<b>Colegas</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,398**	Correlação negativa muito significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,003	
	N	52	
<b>Promoção</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,028	Sem correlação
	Sig. (2-tailed)	0,844	
	N	52	
<b>Trabalho</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,301*	Correlação negativa significativa mas muito fraca
	Sig. (2-tailed)	0,030	
	N	52	
<b>Subordinados</b>	<b>Correlation Coefficient</b>	-0,354	Sem correlação
	Sig. (2-tailed)	0,351	
	N	9	

Como se pode observar, a idade influencia negativa e moderadamente a satisfação profissional relativamente às dimensões organização e salário, i.e., quanto maior a idade menor a satisfação. A influência da idade sobre a satisfação decresce quando se questionam os trabalhadores sobre o superior hierárquico, os colegas e sobre o trabalho em si mesmo (função/ tarefa). As respostas dadas às questões sobre promoção e subordinados são independentes da idade.

## H2: O estado civil influencia a SP

Para analisar a existência de diferenças entre o estado civil e SP utilizamos o teste H de Kruskal-Wallis, apresentamos os resultados no quadro 5.

Quadro 6 – Estudo dos níveis de SP em função do estado civil

	Estado Civil	N	Ordenação média	P	Interpretação
<b>Organização</b>	Solteiro (a)	14	<b>33,07</b>	0,055	Fracá evidência
	Casado (a) / União de facto	33	25,26		
	Divorciado(a) / Separado(a)	5	16,30		
	Total	52			
<b>Salário</b>	Solteiro (a)	14	<b>32,25</b>	0,047	Evidência significativa
	Casado (a) / União de facto	33	25,80		
	Divorciado (a) / Separado(a)	5	15,00		
	Total	52			
<b>Superior Imediato</b>	Solteiro (a)	14	31,04		Não significativa
	Casado (a) / União de facto	31	24,10		
	Divorciado(a) / Separado(a)	5	18,70		
	Total	50			
<b>Colegas</b>	Solteiro (a)	14	28,00		Não significativa
	Casado (a) / União de facto	33	27,86		
	Divorciado(a) / Separado(a)	5	13,30		
	Total	52			
<b>Promoção</b>	Solteiro (a)	14	27,21		Não significativa
	Casado (a) / União de facto	33	27,29		
	Divorciado(a) / Separado(a)	5	19,30		
	Total	52			
<b>Trabalho</b>	Solteiro (a)	14	32,43		Não significativa
	Casado (a) / União de facto	33	25,27		
	Divorciado(a) / Separado(a)	5	18,00		
	Total	52			
<b>Subordinados</b>	Solteiro (a)	2	5,00		Não significativa
	Casado (a) / União de facto	6	5,58		
	Divorciado(a) / Separado(a)	1	1,50		
	Total	9			

Os dados do quadro 5 revelam que a SP é influenciada pelo estado civil nas dimensões salário e organização, embora nesta última a evidência esteja no limiar da evidência significativa.

Com efeito, os solteiros estão significativamente mais satisfeitos com a organização e o salário do que os restantes estados civis.

Verificamos ainda que o estado civil não exerce influência nas restantes dimensões da SP.

### H3: A SP varia em função do Salário

No quadro 6 apresentamos os valores obtidos para as diferentes facetas do trabalho tendo em conta o salário. Assim, para estudar a relação entre SP e Salário, recorremos ao teste Rho de Spearman.

Quadro 7 – Estudo da correlação entre SP e salário

	Salário		Menção qualitativa
<b>Organização</b>	Correlation Coefficient	- 0,318*	Correlação negativa significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,022	
	N	52	
<b>Remuneração</b>	Correlation Coefficient	- 0,312*	Correlação negativa fraca
	Sig. (2-tailed)	0,024	
	N	52	
<b>Superior</b>	Correlation Coefficient	- 0,344*	Correlação negativa significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,014	
	N	50	
<b>Colegas</b>	Correlation Coefficient	-0,314*	Correlação negativa significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,023	
	N	52	
<b>Promoção</b>	Correlation Coefficient	- 0,564**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Trabalho</b>	Correlation Coefficient	- 0,545**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Subordinados</b>	Correlation Coefficient	- 0,034	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,930	
	N	9	

Constatamos que a SP é influenciada pelo salário em todas as dimensões estudadas à exceção da dimensão subordinados onde não existem diferenças estatisticamente significativas.

Pela análise dos dados obtidos verificamos que quanto maior for o salário, menor é a SP. Esta correlação, nas dimensões organização, remuneração, superior imediato e colegas do mesmo nível é fraca. No caso das dimensões promoção e trabalho em si mesmo a correlação revela-se superior.

#### H4: A SP varia em função do relacionamento do trabalhador com a chefia

Para avaliarmos a possível relação entre o relacionamento do trabalhador com o seu superior hierárquico e SP nas suas várias dimensões, recorremos ao teste Rho de Spearman, registando os resultados no quadro 7.

Quadro 8 – Estudo da variação da SP em função do relacionamento do trabalhador com a chefia

Relacionamento com o superior hierárquico			Menção Qualitativa
Organização	Correlation Coefficient	- 0,762**	Correlação muito significativa e forte
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
Salário	Correlation Coefficient	- 0,691**	Correlação muito significativa e forte
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
Superior	Correlation Coefficient	- 0,812**	Correlação muito significativa e forte
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	50	
Colegas	Correlation Coefficient	- 0,629**	Correlação muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
Promoção	Correlation Coefficient	- 0,468**	Correlação muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
Trabalho	Correlation Coefficient	- 0,665**	Correlação muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
Subordinados	Correlation Coefficient	- 0,438	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,239	
	N	9	

Destacamos aqui que a dimensão superior da SP refere-se à forma como o trabalhador avalia o seu superior no que concerne às suas características pessoais, em função do relacionamento e avaliação do superior hierárquico ao nível das suas competências e desempenho profissional.

Os resultados permitem-nos assim concluir que o relacionamento do trabalhador com a chefia tendo em conta os seus níveis de competências e desempenho, influencia negativa e moderadamente a SP nas dimensões colegas, promoção e competência do superior. Esta relação é mais forte e significativa nas dimensões organização, perspectivas de promoção e trabalho em si mesmo.

A influência do relacionamento com o superior hierárquico na satisfação na dimensão subordinados não se mostra significativa pelo facto desta ter sido avaliada pelas chefias em relação aos seus subordinados, e estes representarem apenas 19,2% da amostra.

### H5: A SP varia em função do relacionamento do trabalhador com os colegas de trabalho

Para estudar a correlação entre SP e o relacionamento do trabalhador com os colegas de trabalho, fizemos novamente uso do teste Rho de Spearman, apresentamos os resultados obtidos no quadro 9.

Quadro 9 – Estudo da correlação entre SP e relacionamento com os colegas de trabalho

Relacionamento com colegas do mesmo nível		Menção Qualitativa
<b>Organização</b>	Correlation Coefficient	- 0,640**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	52
<b>Salário</b>	Correlation Coefficient	- 0,546**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	52
<b>Superior</b>	Correlation Coefficient	- 0,618**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
<b>Colegas</b>	Correlation Coefficient	- 0,732**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	52
<b>Promoção</b>	Correlation Coefficient	- 0,419**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	52
<b>Trabalho</b>	Correlation Coefficient	- 0,679**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	52
<b>Subordinados</b>	Correlation Coefficient	- 0,339
	Sig. (2-tailed)	0,372
	N	9

O quadro 9 demonstra a existência de correlação negativa muito significativa e moderada entre SP e relacionamento com colegas de trabalho em quase todas as dimensões avaliadas. Assim, níveis inferiores de satisfação traduzem-se em níveis superiores de relacionamentos com os colegas de trabalho.

Verificamos que a dimensão subordinados é independente ou não interfere na SP da amostra.

### H6: As perspectivas de Promoção influenciam a SP

Para avaliarmos a relação existente entre as perspectivas de promoção e a SP, recorreremos ao teste Rho de Spearman, o quadro 10 apresenta os resultados obtidos.

Quadro 10 – Estudo da influência das Perspetivas de Promoção na SP

	Perspetivas de Promoção		Menção Qualitativa
<b>Organização</b>	Correlation Coefficient	- 0,462**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	52	
<b>Salário</b>	Correlation Coefficient	- 0,362**	Correlação negativa muito significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,008	
	N	52	
<b>Superior</b>	Correlation Coefficient	- 0,503**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	50	
<b>Colegas</b>	Correlation Coefficient	- 0,270	Correlação negativa significativa e fraca
	Sig. (2-tailed)	0,053	
	N	52	
<b>Promoção</b>	Correlation Coefficient	- 0,675**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Trabalho</b>	Correlation Coefficient	- 0,578**	Correlação negativa muito significativa e moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Subordinados</b>	Correlation Coefficient	- 0,273	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,477	
	N	9	

Pela análise do quadro 10, verificamos a existência de uma relação negativa entre perspectivas de promoção e SP, i. é., os resultados permitem concluir que quanto maiores são as expectativas de promoção, menores são os níveis de SP.

De facto, indivíduos com maiores perspectivas de promoção tendem a estar menos satisfeitos, com maior significância nas dimensões Organização, superior hierárquico e promoção.

### H7: Quanto maior for o tempo de serviço maior a SP

Para análise da relação entre SP e tempo de serviço, fizemos uso do teste Rho de Spearman, apresentamos de seguida os resultados apurados.

Quadro 11 – Estudo da relação entre SP e tempo de serviço

	Tempo de serviço		Menção Qualitativa
<b>Organização</b>	Correlation Coefficient	- 0,491 **	Correlação Moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Salário</b>	Correlation Coefficient	- 0,576**	Correlação Moderada
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	52	
<b>Superior</b>	Correlation Coefficient	- 0,404**	Correlação Moderada
	Sig. (2-tailed)	0,004	
	N	50	
<b>Colegas</b>	Correlation Coefficient	- 0,396**	Correlação fraca
	Sig. (2-tailed)	0,004	
	N	52	
<b>Promoção</b>	Correlation Coefficient	- 0,230	Correlação fraca
	Sig. (2-tailed)	0,101	
	N	52	
<b>Trabalho</b>	Correlation Coefficient	- 0,451 **	Correlação Moderada
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	52	
<b>Subordinados</b>	Correlation Coefficient	- 0,392	Correlação fraca
	Sig. (2-tailed)	0,296	
	N	9	

Os resultados acima apresentados permitem concluir que o tempo de serviço influencia negativa e moderadamente a SP nas dimensões organização, salário, superior e trabalho. Esta relação é menos evidente nas restantes dimensões, dado que os valores demonstram pouca significância.

Desta relação interpretamos que quando o tempo de serviço aumenta, os níveis de SP diminuem.

Constatamos que a evidência desta correlação é mais forte na dimensão salário, assim, trabalhadores mais satisfeitos com a dimensão salário são trabalhadores com menos tempo de serviço.

### H8: A SP varia em função do tipo de vínculo contratual

Através do teste U de Mann-Whitney, pretendemos estudar as diferenças entre SP e vínculo contratual. Apresentamos os resultados obtidos no quadro que se segue.

Quadro 12 – Estudo da SP em função do tipo de vínculo contratual

	Vínculo Profissional	N	Ordenação média	P	Interpretação
<b>Organização</b>	Efetivo	43	24,38	0,019	Evidência significativa
	Contrato a Prazo	9	36,61		
	Total	52			
<b>Salário</b>	Efetivo	43	23,98	0,004	Evidência muito significativa
	Contrato a Prazo	9	38,56		
	Total	52			
<b>Superior</b>	Efetivo	41	23,57	0,043	Evidência significativa
	Contrato a Prazo	9	34,28		
	Total	50			
<b>Colegas</b>	Efetivo	43	24,78	0,069	Fracá evidência
	Contrato a Prazo	9	34,72		
	Total	52			
<b>Promoção</b>	Efetivo	43	24,71	0,057	Fracá evidência
	Contrato a Prazo	9	35,06		
	Total	52			
<b>Trabalho</b>	Efetivo	43	24,47	0,033	Evidência significativa
	Contrato a Prazo	9	36,22		
	Total	52			
<b>Subordinados</b>	Efetivo	8	5,00	1,000	Evidência muito significativa
	Contrato a Prazo	1	5,00		
	Total	9			

Pela análise do quadro 12, concluímos que o tipo de vínculo contratual influencia positivamente a SP, com maior significância estatística nas dimensões salário e subordinados, seguindo-se as dimensões organização, superior imediato e trabalho. A influência do vínculo sobre a SP diminui quando os trabalhadores avaliam os colegas e as suas perspectivas de promoção.

Assim, e conforme interpretação dos dados, são os trabalhadores em regime de contrato a prazo que apresentam em todas as dimensões, embora com níveis de significância distintos, maior satisfação no trabalho.

### H9: Existem diferenças de SP entre indivíduos com diferentes Habilitações Literárias

No quadro 13 apresentamos os resultados obtidos ao avaliarmos a variância da SP em função das habilitações literárias.

Quadro 13 – Análise da variância da SP em função das habilitações literárias

	Habilitações Literárias		Menção Qualitativa
<b>Organização</b>	Correlation Coefficient	0,144	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,309	
	N	52	
<b>Remuneração</b>	Correlation Coefficient	0,212	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,131	
	N	52	
<b>Superior</b>	Correlation Coefficient	0,114	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,431	
	N	50	
<b>Colegas</b>	Correlation Coefficient	0,096	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,496	
	N	52	
<b>Promoção</b>	Correlation Coefficient	- 0,336*	Correlação negativa fraca
	Sig. (2-tailed)	0,015	
	N	52	
<b>Trabalho</b>	Correlation Coefficient	- 0,180	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,201	
	N	52	
<b>Subordinados</b>	Correlation Coefficient	0,528	Não significativo
	Sig. (2-tailed)	0,144	
	N	9	

Relativamente à variável habilitações Literárias, concluímos, com base nos dados apresentados no quadro 12, que a mesma não apresenta variações significativas na maioria das dimensões da SP.

Com efeito, as habilitações literárias apenas exercem influência na SP na dimensão perspectivas de promoção, sendo no entanto uma correlação fraca, sugerindo que quanto maiores as habilitações, menores os níveis de SP.

Relativamente à dimensão subordinados, verificamos a existência de uma correlação moderada entre SP e habilitações literárias, embora não seja estatisticamente significativa. Destacamos que esta falta de significância deve-se ao facto de existirem apenas nove chefias nesta amostra.

## Discussão

Pretendeu-se com este estudo investigar e compreender quais as variáveis que maior influência exercem na SP dos trabalhadores. Procurou-se encontrar possíveis relações com variáveis socioeconómicas e profissionais.

Como confirmado anteriormente, estudos revelam que variáveis sociodemográficas e profissionais exercem influência na SP. Embora várias investigações confirmem estas relações, estudos realizados por Herzberg (1959) atestam que variáveis tais como a idade, categoria profissional e habilitações literárias exercem pouca influência na determinação da satisfação (Mota Cardoso: 2002).

Da apreciação dos resultados obtidos, no que respeita à composição da amostra, esta foi constituída por 52 trabalhadores, maioritariamente do sexo masculino dos quais apenas nove exerciam funções de chefia.

Quando avaliamos a existência de correlação entre idade e SP, verificamos que quanto maior a idade, menor a SP. Pelo enquadramento teórico efectuado verificamos que a literatura que aborda esta relação é tão vasta como contraditória.

Estudos demonstram que das variáveis sociodemográficas, a idade era a que se relacionava de forma mais consistente com a SP (Luthans 1989, cit. in Pina 2005).

Estudos realizados por Clark, Oswald e Warr (1996); Zeitz (1990) e Brush, Moch e Pooyan (1987) cit. in Valle (2007) e Chiavenato (1987) concluíram que a SP aumenta com a idade, apontando para a melhor adaptação ao trabalho de pessoas mais velhas devido à sua experiência. Os mesmos autores revelam que o facto da satisfação aumentar com a idade está relacionado com a ocupação de cargos mais elevados na hierarquia organizacional por trabalhadores mais velhos, pressupondo assim a sua maior satisfação. Os resultados obtidos no presente estudo revelam o oposto, sendo que a satisfação da nossa amostra diminui com a idade.

Santos (1996), num estudo sobre SP com professores, concluiu que quanto mais velhos e mais experiência tinham, os indivíduos sentiam-se menos satisfeitos nomeadamente na dimensão progressão na carreira.

Também Rodrigues (1995) constatou que é em indivíduos com menos de 25 anos e mais de 65 que possuem níveis inferiores de satisfação, indo de encontro aos nossos resultados.

Confrontando os nossos resultados com a actual conjuntura socioeconómica, verificamos que os jovens tendem a ter alguma dificuldade de integrar-se no mercado de

trabalho. Assim, quando integrados profissionalmente, estes poderão estar relativamente mais satisfeitos pelo facto de iniciarem uma carreira profissional. Ao invés, à medida que a idade aumenta, esses níveis de SP podem diminuir, quer pela não correspondência às expectativas criadas inicialmente, assim como pelo desejo de alcançar resultados que levem a promoções que não têm sido propícias devido à grave crise económica que tem afectado negativamente as empresas e que poderá estar relacionado com a inversão desta relação entre idade e SP.

Quando analisamos a possível influência das habilitações Literárias na SP, concluímos que estas apenas exercem influência na SP na dimensão perspectivas de promoção, sendo no entanto uma correlação fraca, sugerindo que quanto maior forem as habilitações, menores são os níveis de SP.

Alguma literatura sugere que maiores habilitações literárias pressupõem mais conhecimentos e maior facilidade em ultrapassar obstáculos e resolver problemas de trabalho. Estudos desenvolvidos por Verter e David (1983 cit. in Almeida, 2008) levam a concluir que indivíduos com maiores habilitações tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho.

Contrariamente Francés (1984), Eskildsen et al (2004 cit. In. Ferreira 2010) Seco (2000) e Rodrigues (1995), argumentam que níveis de habilitações superiores conduzem a níveis inferiores de satisfação. De facto, habilitações superiores coincidem com expectativas de trabalho igualmente superiores, aumentando desta forma a perceção de sobrequalificação, conduzindo a um estado de insatisfação com tarefas rotineiras e pouco atrativas, dotadas de pouca autonomia e poder (Seco, 2000). A mesma premissa é defendida por Robbins (2002) frisando que este fenómeno é mais acentuado em indivíduos mais jovens. Frames e Venera (2008) em seus estudos, obtiveram resultados coincidentes, fundamentando que o facto de trabalhadores mais qualificados não verem as suas expectativas relativamente ao salário, prestígio e ao grau de autonomia satisfeitos, contribui para níveis de satisfação inferiores.

Embora existam alguns estudos que não encontram qualquer relação entre estado civil e SP, são inúmeras investigações, realizadas em diferentes contextos profissionais que demonstram que a SP é superior em indivíduos casados ou em união de facto (Neves, 2001). Estes resultados são coincidentes com os do presente estudo, que demonstram que a SP é influenciada pelo estado civil nas dimensões salário e organização com maior significância em indivíduos casados ou unidos de facto. Neves

(2001) justifica esta relação pela importância do apoio afetivo e benefícios associados ao casamento que invocam maior responsabilidade e conseqüentemente proporcionam maior reconhecimento e segurança. Assim, pela leitura dos nossos dados, aceitamos que indivíduos casados ou em união de facto apresentem uma maior necessidade de obter um meio de subsistência inerente às responsabilidades que a constituição de uma família acarreta. A mudança de objetivos de vida, que implica novas e diferentes necessidades, poderá provocar a diminuição das expectativas em relação ao trabalho bem como uma certa acomodação.

Podemos de facto aceitar que um trabalhador com família constituída e com todas as responsabilidades daí provenientes possuam menos disponibilidade para se dedicar totalmente ao seu trabalho, ao invés de um trabalhador solteiro que se pressupõe estar em início de carreira e que terá maior disponibilidade para com o seu trabalho.

Sendo uma das principais finalidades do trabalho, é reconhecido o valor dado ao factor salário. Embora não assuma a mesma importância para todos os indivíduos, o factor salário influencia, como demonstraram os resultados do presente estudo, os níveis de satisfação no trabalho.

Assim, pela análise dos dados, verificamos que quanto maior o salário, menor é a SP.

O salário é tido como um dos principais determinantes da satisfação no trabalho embora algumas teorias não corroborem esta relação. A importância do salário deriva do facto deste permitir a satisfação das necessidades individuais, desde as mais básicas, ao nível da subsistência tais como alimentação, até às mais elevadas, como o estatuto e o reconhecimento social.

Cita-se a teoria clássica de Herzberg (1959) que refere que os factores de satisfação no trabalho estão estritamente relacionados com factores intrínsecos ou motivantes ao trabalho (progresso, responsabilidade, clima organizacional, crescimento, o próprio trabalho em si, reconhecimento e realização), assim, pode existir um estado de insatisfação se factores tais como salário, segurança no trabalho, etc., não estiverem satisfeitos.

Vala et al (1995) e Mota Cardoso (1994) demonstram que a influência do salário com a SP é determinada por vários factores: montante, diferenças entre aquilo que o trabalhador recebe e pensa que deveria receber e a equidade percebida dentro da organização, no entanto, a importância atribuída ao salário varia em função da condição financeira, assim como pelas aspirações económicas de cada trabalhador.

Porter e Lawer (1968) que apresentam um modelo comportamentalista na compreensão da SP, preconizam a ideia de que o desempenho leva à SP pela via das recompensas extrínsecas, tais como remuneração, no entanto, Neves (2001) realça que a relação existente entre SP e salário é considerada fraca e que não é tanto um salário que contribui para a SP mas sim a equidade percebida pelo trabalhador acerca da sua própria situação.

Segundo os resultados obtidos no presente estudo e tendo por base a hierarquia das necessidades de Maslow, após o cumprimento das necessidades primárias e secundárias, o factor dinheiro tende a perder importância como estímulo ao desempenho, daí que salários elevados possam corresponder a níveis de SP inferiores, uma vez que o dinheiro deixa de ser um factor motivante e passa a ser uma necessidade já satisfeita.

Alguns autores fazem menção às características dos colegas e supervisor como possíveis causas ou determinantes de SP, esta relação inter-relaciona-se com o desenvolvimento da atividade laboral do trabalhador num ambiente/contexto social agradável e gratificante. Na perspectiva de Cunha (2002) o ambiente humano poderá funcionar enquanto fonte de apoio e bem-estar relacionais. Os estudos do autor Jesuino (1983), foram concludentes, revelando que membros que trabalham em grupos coesos tendem a estar mais satisfeitos do que membros de grupos pouco coesos.

Também Herzberg (1959) atesta esta relação explicando a satisfação a partir de factores associados ao contexto interpessoal de trabalho, tais como supervisão e relacionamento com os colegas.

O presente estudo revelou que o relacionamento do trabalhador com a chefia e com os colegas de trabalho influencia negativa e moderadamente a SP.

Assim, os trabalhadores tendem a estar menos satisfeitos com as características profissionais (relacionamento com colegas do mesmo nível e relacionamento com o superior hierárquico) quer dos seus colegas como das chefias quando estes possuem características pessoais positivas (superior e colegas).

Estes resultados demonstram que a percepção dos trabalhadores quanto às características pessoais avaliadas (Simpatia, delicadeza, organização, teimosia, inteligência) tanto do superior como dos colegas, é inversa à percepção que os mesmos possuem acerca das suas características profissionais (competências e desempenho). Assim, superiores hierárquicos e colegas com características pessoais agradáveis, como a simpatia, são aqueles a quem os inquiridos atribuem menos competência.

Salienta-se que, sendo as características individuais distintas das profissionais, estas são percepcionadas de diferentes formas, facto que explica os resultados obtidos.

De facto, não são as características pessoais que definem um líder, mas sim as características profissionais. Segundo Fachada (2000), quando o estilo de liderança adoptado pelo líder vai de encontro às motivações do grupo, estes sentir-se-ão mais satisfeitos.

Os resultados do estudo demonstraram também que quanto maiores as expectativas de promoção, menores são os níveis de SP. Esta correlação é mais significativa nas dimensões Organização, superior e promoção.

Mais uma vez aludimos à hierarquia das necessidades de Maslow (1954), já que os resultados obtidos nas dimensões superior e promoção remete-nos para este modelo, onde constatamos a existência de uma estreita relação entre estas duas dimensões. De facto, segundo o modelo da hierarquia das necessidades, os superiores hierárquicos encontram-se no topo da satisfação das necessidades secundárias (necessidades de nível 5) de auto-realização e sucesso. Se estes indivíduos já se encontram no topo das promoções e as necessidades deste nível já se encontram supridas, os objetivos estão cumpridos, então este nível já não proporciona qualquer satisfação, acentuando-se assim esta relação nas dimensões superior e promoção.

Outro factor a equacionar é o facto de trabalhadores que não exercem funções de chefia, também eles se sentirem mais insatisfeitos com o aumento das perspetivas de promoção, tal como já referimos, estes resultados são o espelho de uma economia fragilizada que conduz as empresas a equacionarem fortemente a possibilidade de reduzirem as promoções e algumas a não promoverem mesmo os trabalhadores.

Quando analisamos a relação entre tempo de serviço e SP verificamos que na literatura científica esta relação mostra-se contraditória.

Os resultados obtidos permitiram concluir que trabalhadores com mais tempo de serviço auferem níveis de satisfação inferiores.

Esta relação é atestada por Seco (2000) citando Alves (1991), Prick (1989), Cavaco (1993), Dinham e Scott (1996) e Robbins (2002) citando Rhodes (1983), referindo que estudos demonstram níveis de satisfação elevados no primeiro ano de trabalho e níveis de satisfação inferiores no segundo e quintos anos, facto justificado pelo sentimento de novidade e elevadas expectativas iniciais dos trabalhadores novos na empresa, sentimento que atenua com o tempo de serviço.

Mais uma vez fazemos alusão à possibilidade desta menor satisfação em função do tempo de serviço traduzir uma certa frustração dos indivíduos face às expectativas de promoção, à falta de reconhecimento e conseqüente progressão na carreira, procurando satisfazer a necessidade de crescimento profissional, parecendo ser evidente um “desajustamento” ao nível das expectativas, nomeadamente ao nível da dimensão salário.

Os resultados revelaram ainda que o tipo de vínculo contratual influenciava a SP nalgumas das suas dimensões, sendo nos indivíduos com contrato a prazo que se verificaram níveis superiores de satisfação.

Citando novamente a Hierarquia das Necessidades de Maslow (1954), quando preconiza que a SP de um indivíduo resulta da resposta que este obtém da satisfação das suas necessidades básicas agrupadas numa hierarquia de cinco níveis hierarquizados por ordem decrescente, constatamos que o Homem, além de procurar satisfazer as suas necessidades primárias, necessita de satisfazer sucessivamente as suas necessidades sociais, de auto-estima e realização, para se manter motivado e satisfeito, desta forma, estando as necessidades de segurança (sentimentos Protecção contra os perigos ou privação) no 2º nível satisfeitas, activam-se de imediato as necessidades do nível seguinte, deixando de ser desta forma, as necessidades de nível anterior motivadoras e fontes de satisfação. Tendo em conta os nossos resultados, depois de o indivíduo ser efetivo e estarem assim as necessidades de segurança cumpridas, estes tencionam passar à fase seguinte pois activa-se outro nível de necessidades, no entanto a conjuntura actual não permite às empresas criarem condições aos trabalhadores para, por exemplo, serem promovidos, não permitindo a satisfação das necessidades de promoção. Ao invés, os indivíduos com contrato a prazo que ainda não viram satisfeitas as necessidades de segurança, ainda se mantêm nesse nível de necessidades e portanto ainda não satisfeitas.

Perante os resultados obtidos e tendo presente, mais uma vez, a difícil conjuntura socioeconómica que o país, e em geral o mundo atravessa, supomos que os trabalhadores inquiridos ao serem confrontados com o incumprimento das suas expectativas e com a realidade socioeconómica do país quer em termos de perspectivas de carreira, de reconhecimento, promoção e sobretudo a nível de estabilidade do próprio emprego, possa levar a algum descontentamento e insatisfação perante alguns aspetos da profissão.

No entanto, genericamente, podemos concluir que a satisfação no trabalho, tanto geral como nas suas diferentes facetas, foi bem classificada pelos inquiridos. Quando

questionados acerca da satisfação geral com o trabalho, os trabalhadores mostraram-se, na sua generalidade (75%) satisfeitos.

Gostaríamos ainda, em jeito de conclusão, de mais uma vez aludirmos à importância de analisar e tratar a SP nas suas várias dimensões ou facetas, pois consideramos que a abordagem correcta quando se fala em incrementar a SP nos trabalhadores deve ser ao nível das diferentes dimensões do trabalho e não de forma isolada. Neste âmbito, gostaríamos ainda de destacar a dimensão salário, pois tal como demonstramos ela é essencial à subsistência do Homem, no entanto se esta conduz a um estado de satisfação, não possui “poder” para o manter, já as restantes dimensões são as que efectivamente dão suporte a elevados níveis de SP.

Como verificamos na leitura dos resultados, um trabalhador nunca está satisfeito com todas as dimensões do seu trabalho, avaliando-as de forma isolada e atribuindo-lhes diferentes avaliações. Assim, actuando sobre cada dimensão do trabalho, existirá uma maior probabilidade de se fazer face às várias situações de insatisfação dos trabalhadores com que as empresas se debatem.

## **Conclusão**

Com este estudo concluímos que os factores que mais influenciam a SP são os factores de ordem profissional e socioprofissionais.

Relativamente aos factores profissionais, destacamos o relacionamento do trabalhador com a chefia, o relacionamento do trabalhador com os colegas do mesmo nível e as perspectivas de promoção, cuja relação se demonstrou moderada a forte.

No que se refere aos factores socioprofissionais, apontamos o tempo de serviço e o tipo de vínculo contratual enquanto influenciadores da SP, que embora não tenham apresentado relações muito fortes foram estatisticamente significativas, havendo mesmo entre o vínculo e o salário uma relação forte.

Por fim, restam os factores sociodemográficos. A idade e o estado civil demonstram exercer pouca influência sobre a SP com excepção da dimensão salário.

As habilitações não se mostraram predictoras da SP.

Destacamos aqui, o facto da dimensão subordinados não apresentar relação com nenhuma das variáveis, pois apenas foram inquiridos nove chefias.

Como em qualquer estudo, os resultados obtidos devem ser lidos a título de ensaio, como preliminares e à luz de um conjunto de limitações. Relativamente às limitações do estudo, salientamos a impossibilidade de generalização de resultados, quer pelo tamanho da amostra bem como pela representatividade se cingir ao grupo de sujeitos que exercem uma atividade profissional nas fábricas alvo deste estudo.

Por outro lado, a população-alvo do estudo foi obtida por conveniência limitando também os próprios resultados. Outra limitação refere-se ao facto da amostra incluir maioritariamente homens, sendo no entanto habitual neste tipo de fábricas incluir uma grande percentagem de indivíduos do sexo masculino, no entanto este facto justifica-se pelo tipo de trabalho que é efectuado nas empresas alvo.

Outra limitação a apontar ao estudo diz respeito à forma de distribuição dos questionários. Como foram distribuídos pelas chefias de cada departamento, considera-se que, apesar de anónimo, pode ter contribuído para o enviesamento das respostas.

Em síntese, apesar das restrições várias, com o nosso estudo foi possível demonstrar a importância de avaliar a SP: Em concordância com Spector (1997), as organizações devem reger-se por valores humanitários, valorizando e respeitando os seus empregados. Ao auferir os níveis de SP, é possível avaliar o esforço das empresas em contribuir para a maior SP possível dos seus colaboradores, permitindo avaliar a discrepância existente entre o que a organização pretende dos empregados e o que estes esperam dela.

Salientamos que este estudo não está concluído, dada a importância do tema consideramos relevante a continuidade de estudos sobre SP. Entendemos que os resultados obtidos, mais concretamente os factores que geram satisfação, sejam passíveis de serem utilizados futuramente em estudos com amostras maiores.

## Referências bibliográficas

- ✓ Academy of Management. *Code of Ethics (2005)*. Acedido a 25 de Agosto, 2011, em [http://csgois.web.interacesso.pt/MGFV001MASTER/textos/33/120\\_texto.htm](http://csgois.web.interacesso.pt/MGFV001MASTER/textos/33/120_texto.htm)
- ✓ Almeida, A.C.R. (2008) *Valores e satisfação profissional nos professores dos ensinios básicos e secundário*. Dissertação de mestrado não publicada., Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- ✓ Andrade, L.M.A. (2001). *Satisfação e Motivação profissional dos enfermeiros*. Dissertação de mestrado. Porto: Universidade do Porto.
- ✓ Bergamini, C W. & CDA, Roberto (1990). *Psicodinâmica da Vida Organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Pioneira.
- ✓ Chaplin, P. J. (1981). *Dicionário de psicologia*, Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- ✓ Chiavenato, I. (1987). *Administração, Teoria, Processo e Prática (2ªed.)*. S. Paulo: McGraw Hill do Brasil.
- ✓ Clavel, G. (2004). “*A Sociedade da Exclusão – Compreendê-la para dela sair, Coleção Educação e trabalho social*” Porto: Porto Editora.
- ✓ Cunha, M.P., Marques, C.A. (2001). *Comportamento Organizacional e Gestão de Empresas (1º ed.)*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- ✓ Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cabral, C. (2005) *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (4º Ed.)* RH Editora
- ✓ Doros, R., Parot F. (2001). *Dicionário de psicologia*, climepsi editores 2001
- ✓ Fachada, O. (1998). *Psicologia das relações interpessoais*. Lisboa: Edições Rumo, lda.
- ✓ Ferreira, J.M. C. et al (2001), *Manual de Psicossociologia das organizações*. Lisboa Editora MCGraw-Hill de Portugal.

- ✓ Fortin, M. F., Côté J., Filion F. (2006). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*, Lusodidacta.
- ✓ Fortin, Marie Fabienne (1996). *O processo de investigação – da conceção à realização*. Loures: Lusociência- edições técnicas e científicas, Lda.
- ✓ Francés, R. (1984). *Satisfação no Trabalho e no Emprego*, Porto: Rés-Editora.
- ✓ Gil, A. C. (1995). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. (4ª ed.) São Paulo: Editora Atlas.
- ✓ Gil, A. C. (1996) *Como elaborar projectos de pesquisa*. São Paulo: Editora Atlas.
- ✓ Herzberg, F. *Desmotivation to Work* (2ª ed.). Londres: Transactions.
- ✓ Jesuíno, J.C, Soczka L., Mattoso J. G. (1985). *O estilo de liderança como factor de satisfação no trabalho – estudo psicométrico em centros de informática e numa empresa fabril em Portugal*, Lisboa: Laboratorio Nacional de Engenharia Civil.
- ✓ Jesuíno, J.C; Soczka L., Mattoso J. G. (1983). *Aferição de uma escala de atitudes para a avaliação da satisfação no trabalho*. Vol IV Psicologia, Lisboa.
- ✓ Lima, M. L., (1998). *Os determinantes de Satisfação Organizacional, confronto de modelo*. Análise Psicológica. Vol VII, nº 3/4
- ✓ Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In. M.D. Dunnette (Ed.), *Hanbook of industrial and organizational Psychology*. New York: Rand McNally.
- ✓ Lucas, J. F. (1984). A satisfação profissional dos profissionais de saúde: teorias e conceitos. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, nº1 63-70.
- ✓ Mota-Cardoso, R. (2002). *O stress nos professores portugueses: Estudos IPSSO 2000*. Porto: Porto Editora.
- ✓ Neves, A. L. (1998). *Motivação para o trabalho: dos conceitos às aplicações*. Lisboa: Lisboa Editora.

- ✓ Neves, J. (2001). *Aptidões Individuais e teorias motivacionais*. in Ferreira, C; Caetano, E; Neves, J. Manual de Psicossociologia das organizações (pp. 255-305). McGraw-Hill..
- ✓ Peiró, J.M.; Prieto (1996). *Tratado de psicologia del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid:Editorial Sintesis
- ✓ Pina, F. F. (2004) *Stress, Burnout e Satisfação Profissional dos enfermeiros da VMER*. Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- ✓ Pina, M.P., Rego, A., Cunha, A., R. Cardoso, Carlos C. (2005). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (4º ed.) Lisboa: Editora RH.
- ✓ Pocinho, M. (2010). *Manual de Bioestatística*. Acedido a 25 de Julho, 2011, em [http://docentes.ismt.pt/m\\_pocinho/Sebenta estatistica II com anexos 2010.pdf](http://docentes.ismt.pt/m_pocinho/Sebenta_estatistica_II_com_anexos_2010.pdf)
- ✓ Robbins, S. P. (1999). *Comportamento Organizacional* (8ª ed.) Rio de Janeiro: LCT.
- ✓ Robbins, S. P. (2002). *Comportamento Organizacional* (9ªed.) São Paulo: Prentice Hall.
- ✓ Robertson, I. T. et al (1992). *Motivation, Strategies, Theory and Practice*. London: Institute of personel management.
- ✓ Rodrigues, M. (1995). Atitudes da população portuguesa perante o trabalho. *Organização e trabalho, Nº 14, 33-68*.
- ✓ Santos, C. (2001). *Ideologias, Modelos e Práticas Institucionais em Saúde Mental e Psiquiatria – A satisfação dos técnicos de saúde mental e psiquiatria em função dos modelos institucionais*. Coimbra: Quarteto Editora
- ✓ Santos, F.T. (1996) *Atitudes e crenças dos professores do ensino secundário: Satisfação, descontentamento e desgaste profissional*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.

- ✓ Seco, G. B. (2000). *A Satisfação Profissional na atividade docente*. Tese de doutoramento não publicada, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- ✓ Seco, G.M (2002). *A satisfação dos professores. Teorias, modelos e evidências*. Porto: Edições Asa.
- ✓ Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: Sage Publications.
- ✓ Sptizer, D. R. (1998). *Supervisão: uma estratégia para dinamizar todos os níveis da organização* (2ª ed.) São Paulo: Futura.
- ✓ Thines G. e Lempereur A. (1984), *Dicionário geral das ciências humanas*. Edições 70.
- ✓ Vala, J. et al (1995). *Psicologia social das organizações – Estudos em empresas portuguesas*. Oeiras: Celta Editora.
- ✓ Vala, J. Lima, M.L., e Monteiro, M. B. (1994). *A satisfação Organizacional*. In. *Psicologia social das organizações – Estudos em empresas portuguesas*. Oeiras: Celta Editora. Vala, 101-122.
- ✓ Valle, A. R. (2007). *Monitoramento da Satisfação no trabalho em uma empresa financeira*. Tese de Doutorado publicada, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.
- ✓ Vilelas, J.(2009). *Investigação: O processo de construção do conhecimento*”. Edições Sílabo.
- ✓ Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.