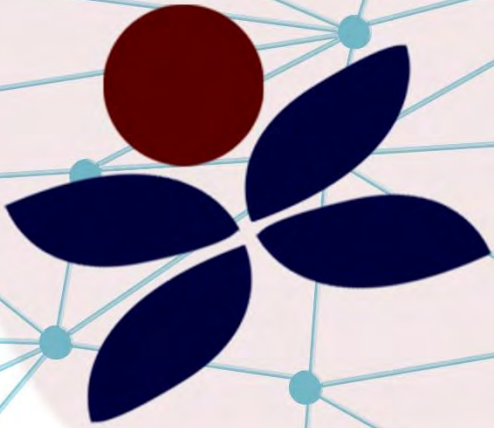




ATAS

II ENCONTRO CIENTÍFICO DA I2ES ecI2ES'16

Santarém, 3 de Junho de 2016

I2ES 

Unidade de Investigação e Inovação em
Economia e Sociedade | ISLA Santarém



II Encontro Científico I2ES

II Encontro Científico I2ES

ATAS

**II Encontro
Científico da I2ES**

Santarém, 3 de junho de 2016

Editores

Rui Brites

Domingos dos Santos Martinho

II Encontro Científico I2ES

Título: Atas do I Encontro Científico da I2ES

Editores: Rui Brites, Domingos dos Santos Martinho

Capa: Nelson Duarte – Centro Informático do ISLA Santarém

Execução Gráfica: Nelson Duarte – Centro Informático do ISLA Santarém

Edição: 3 de junho de 2016

Produção em tiragem editorial

Secretariado do I Encontro Científico da I2ES

ISLA Santarém – Instituto Superior de Gestão e Administração

2000-241 Santarém, Portugal

Tel: +351 243 305 880

Fax: +351 243 114 025

Website: <http://www.eci2es.santarem.unisla.pt/>

Organização: i2es@islasantarem.pt

Comissões

Presidência de Honra

- Manuel Almeida Damásio

Comissão Organizadora

- Domingos Martinho (Presidente)
- Filipa Martinho
- Maria Isabel Miguel
- Manuela Carvalho
- Patrícia Santos

Comissão Científica

- Rui Brites, ISLA Santarém/ISEG (Presidente)
- Albérico Rosário, ISLA Santarém
- Alexandre Caldas, ULHT/ISLA Santarém
- Ana Caldeira, Univ. Aveiro
- Ana Paula Sousa, ISLA Leiria
- António Pratas, ISLA Santarém
- António Ribeiro, ISLA Leiria
- Carlos Diogo, ISLA Santarém
- Carlos Rodrigues, ISLA Santarém
- Carmina Nunes, ISLA Leiria/ISLA Santarém
- Domingos Martinho, ISLA Santarém
- Duarte Pimentel, ISLA Santarém
- Eduardo Ganilho, ISLA Santarém/ISLA Leiria
- Elisabete Santos, ISLA Leiria
- Elisete Martins, ISLA Gaia/ISLA Santarém
- Eulália Santos, ISLA Leiria/ISLA Santarém
- Filipa Martinho, ISLA Santarém
- Florinda Matos, ISLA Santarém
- Isabel Vilaça, ISLA Leiria
- João Areosa, ISLA Leiria
- João Thomaz, ISLA Leiria
- João Pedro Lourenço, ISLA Leiria
- José Gil Estevez, ISLA Santarém/ULHT
- José Pessoa Lopes, ISLA Santarém
- José Ricardo Andrade, ISLA Leiria
- Manuel Brazinha Firmino, ISLA Santarém/ISDOM
- Maria José Sousa, Univ. Europeia/ISLA Santarém
- Maria Isabel Miguel, ISLA Santarém
- Maria Nascimento Cunha, ISLA Santarém
- Marta Sampaio, ISLA Santarém
- Mónica Teixeira, ISLA Santarém/ULHT
- Pedro Espírito Santo, ISLA Santarém
- Pedro Ramos, ISLA Leiria

II Encontro Científico I2ES

- Patrícia Reis, ISLA Santarém
- Paula Campos, ISLA Santarém
- Pedro Ferreira, ISLA Santarém/ULHT
- Teresa Cardoso, ISLA Leiria
- Teresa Guarda, ISLA Leiria
- Rui Veiga, ISLA Santarém/Univ. Europeia

Secretariado

- Margarida Pombo

Índice

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS REGIÕES CRÍTICAS DO SERVIÇO DE COLHEITA DE ÓRGÃOS EM PORTUGAL.....	9
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO IDADISMO: A IDADE IMPORTA	22
QUAIS AS ESTRATÉGIAS PARA MELHORAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE NO TURISMO DE SAÚDE? ..	24
À PROCURA DAS COMPETÊNCIAS DA INOVAÇÃO	26
UMA ANÁLISE DAS MARCAS DE VESTUÁRIO INTERNACIONAIS COMERCIALIZADAS EM PORTUGAL	42
MODELOS DE GESTÃO PÓS 2008, CONSEQUÊNCIAS PARA O TURISMO NA EUROPA.....	43
OUTSOURCING ESTRATÉGICO NA ATIVIDADE EMPRESARIAL	45
A POSIÇÃO JURÍDICA DOS TRABALHADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA NO SEIO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO.	53
O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA LIDERANÇA AUTÊNTICA E NO SUCESSO INDIVIDUAL A PARTIR DAS ATITUDES DOS TRABALHADORES	56
O CUSTO DA INTERMEDIACÃO FINANCEIRA E SEUS DETERMINANTES: UMA ANÁLISE DA LITERATURA	57
MECANISMOS DE CONTROLO DAS NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE	58
UNIDADES DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS DE INTERNAMENTO	60
O STRESS LABORAL NUMA ORGANIZAÇÃO E A MOTIVAÇÃO DOS SEUS COLABORADORES: ESTUDO DE CASO.....	62
CAPITAL PSICOLÓGICO POSITIVO: A INFLUÊNCIA DO EMPENHAMENTO ORGANIZACIONAL	64
PERCEÇÕES DOS TRABALHADORES NA RELAÇÃO LABORAL: O EFEITO DA FLEXIBILIDADE LABORAL. ...	67
A INFLUÊNCIA DO FINANCIAMENTO NA PERCEÇÃO DA EFICÁCIA DA FORMAÇÃO	70
O ESTADO DA ARTE DA GESTÃO DO CONHECIMENTO EM PORTUGAL	72
A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO ESTRATÉGIA INTRAORGANIZACIONAL	84
AS PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NAS PME.....	86
ESTUDO DE CASO DAS PME DO DISTRITO DE SANTARÉM	86
MÉTODO ACOMPANHADO DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS DA EXPOSIÇÃO A AGENTES BIOLÓGICOS.....	88
CLIMA EMOCIONAL E COMPORTAMENTOS VOLUNTÁRIOS: SEU IMPACTO NA PRODUTIVIDADE.	90
RISCOS ASSOCIADOS À UTILIZAÇÃO DE NOVOS NANOMATERIAIS	92
BURNOUT NOS MOTORISTAS DE PESADOS DE LONGO CURSO	93
QUEM SOMOS? À DESCOBERTA DA IDENTIDADE DO SURFISTA!.....	95
ÍNDICE DE AUTORES.....	99

II Encontro Científico I2ES

Avaliação da Qualidade das Regiões Críticas do Serviço de Colheita de Órgãos em Portugal

Quality Evaluation of Critical Regions of Organ Harvesting Service in Portugal

Albérico Travassos Rosário¹, Rui Nunes Cruz², Isabel Simões Miguel³

¹ MSc., Specialist Associate Professor Institute of Administration and Management Santarém - Marketing department, Ph.D., Student in Marketing and Strategy (UA/UM/UBI), University de Aveiro - Department of Economics, Management and Industrial Engineering, E-mail: alberico@netcabo.pt, Portugal

² Ph.D., Assistant Teacher University Europeia - Marketing department, E-mail: rui.cruz@europaia.pt, Portugal

³ MSc., Assistant Professor Institute of Administration and Management Santarém, Ph.D., Student in Management, University of Coimbra - Department of Economics, E-mail: isabel.miguel@islasantarem.pt, Portugal

Resumo

A avaliação da qualidade dos serviços no contexto do marketing de serviços é um instrumento, que possibilita melhorar um conjunto de procedimentos, com objetivo de um serviço de excelência. Torna-se, premente desenvolver investigações sobre a avaliação da qualidade dos serviços, assim como, das regiões críticas, de modo a compreender melhor as condições associadas à eficácia das suas atuações. O estudo tem como objetivo contribuir para a compreensão do processo de avaliação da qualidade dos serviços e para o estudo deste fenómeno no contexto português, e especificamente, nos serviços de saúde. Avaliando a qualidade das regiões críticas do serviço de colheita de órgãos nacional, utilizando o modelo Servperf adaptado ao contexto dos serviços de saúde, nomeadamente o serviço de colheita de órgãos português. A amostra foi constituída pelos participantes procedentes dos gabinetes de colheita de órgãos nacional. Os resultados identificaram um conjunto de itens, que carecem de uma atuação de ações de correção. A avaliação da qualidade que os profissionais de saúde do serviço de colheita de órgãos fazem é explicada por 58%, e se recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho é explicada por 50%. Os profissionais de saúde das equipas de colheita de órgãos parecem estar globalmente satisfeitos com a qualidade do serviço que prestam, com médias por dimensão que variam entre 5,61 e 6,03. Os resultados são dissecados e discutidos à luz da teoria e investigação empírica no âmbito do marketing dos serviços. Por outro lado, traduzir os dados do estudo empírico em linhas de intervenção mais sensíveis, percebidas pelos profissionais, para além da identificação de futuras linhas de investigação.

Palavras-chave: Marketing Serviços, Serviço de Colheitas, Servperf.

Abstract

The evaluation of quality of services in the context of marketing services is an instrument which enables the improvement of a set of procedures, in order achieve service excellence service. It becomes urgent to develop research on the evaluation of quality of services, as well as the

critical regions in order to understand the conditions associated with the effectiveness of their actions. This study aims to contribute to understanding the process of evaluating the quality of services and to the study of this phenomenon in the Portuguese context, and specifically, in health services. Evaluating the quality of critical regions of the national Organ procurement service using Servperf model adapted to the context of health services, namely Organ procurement service of Portuguese agencies. The assessment of quality that health professionals in Organ procurement service is explained by 58%, and if you would recommend Organ procurement service as a workplace is explained by 50%. Health professionals teams of Organ procurement service seem to be generally satisfied with the quality of the service they provide, with averages dimension ranging from 5.61 and 6.03. The results are dissected and discussed in light of theory and empirical research in the marketing services. On the other hand, translate the data of the empirical study in more sensitive areas of intervention, perceived by the professional, along with the identification of future research lines.

Keywords: Marketing Services, Organ procurement service, Servperf.

Introdução

A Autoridade para os Serviços de Sangue e de Transplantação (ASST), é a entidade que tutela os Gabinetes Coordenadores de Colheita e Transplantação (GCCT) e está integrada na administração direta do Estado Português. A ASST é o organismo que controla a colheita de órgãos, tecidos e transplantes, tutelado pelo Ministério da Saúde, dotado de autonomia administrativa.

A coordenação nacional das unidades de colheita de órgãos, tecidos e células para transplantação, está regulamentada pelo Ministério da Saúde através da [Portaria n.º 357/2008](#), de 9 de maio. A coordenação nacional tem como área de competências: (i) assegurar e regular o bom funcionamento; (ii) normalização; (iii) controlo e; (iv) fiscalização da atividade de colheita, análise, manipulação, armazenamento e distribuição de órgãos, tecidos e células de origem humana, cumprindo e fazendo cumprir o disposto na Lei, além de garantir o anonimato da dádiva e o envio à Comissão Europeia dos relatórios sobre as atividades desenvolvidas. A mesma portaria estabelece uma rede de coordenação de colheitas de órgãos e tecidos para transplante, conforme recomendação do Conselho da Europa.

Os GCCT estão regulamentados através da [Portaria n.º 357/2008](#), de 9 de maio, definindo que são estruturas autónomas dotadas de recursos humanos especializados na área da coordenação de colheita e transplantação, que são compostas por equipas pluridisciplinares para a realização da colheita de órgãos, tecidos e células nos dadores. Tendo como funções coordenar a atividade de colheita e transplantação de órgãos, tecidos e células nas instituições de saúde públicas ou privadas da sua área de influência, efetuar a articulação entre as unidades de colheita e transplante, assim como coordenar os hospitais dadores e dos centros de histocompatibilidade, estabelecendo protocolos de procedimento que facilitem a atuação de todos, garantindo a realização da colheita e transplante de órgãos, tecidos e células. O

II Encontro Científico I2ES

GCCT, também tem a competência de consultar o Registo Nacional de não Dadores (RENDA), assegurar a qualidade, segurança e transparência de todos os procedimentos relacionados com o exercício da atividade de colheita e transplantação e implementar um sistema de qualidade para a atividade.

O RENDA é um instrumento que assegura a consciência individual de cada um, em efetivar o seu direito na sua oposição à dádiva, estando regulamentado através do [Decreto-Lei n.º 244/94](#), DR n.º 223, Série I-A, de 26 de setembro. A sua inscrição é realizada através do preenchimento de um impresso do Ministério da Saúde, estando este disponível nos centros de saúde e suas extensões, tendo sido aprovado pelo [Despacho Normativo n.º 700/94](#), de 1 de outubro, tem como finalidade manter atualizada a informação para a colheita de órgãos e tecidos. Os dados constantes destinam-se à verificação pelas autoridades competentes da existência de oposição ou restrição à dádiva.

Os GCCT, que compõem a rede nacional de colheita em Portugal, são cinco, a saber: (i) Hospital de São João; (ii) Centro Hospitalar do Porto – Unidade de Santo António; (iii) Hospitais da Universidade de Coimbra; (iv) Centro Hospitalar de Lisboa Central – Hospital São José; (v) Centro Hospitalar de Lisboa Norte – Hospital de Santa Maria.

A investigação tem, assim, como objetivos: (i) identificar os principais determinantes da qualidade dos serviços; (ii) avaliar a qualidade das regiões críticas do serviço de colheita de órgãos nacional. Por outro lado, a prossecução dos objetivos do estudo proporcionar-nos-á contribuir com um referencial teórico e empírico com o intuito de ser empregue e replicado em serviços médicos de saúde.

A realização deste estudo é pertinente para a realidade portuguesa na medida em que os estudos nesta área são escassos (e.g., [Rosário, 2012](#); [Fialho et al., 2009](#); [Freitas & Cozendey, 2008](#)) e no sentido em que poderá servir de base empírica a estudos e intervenções futuras. Esperamos igualmente que este estudo contribua para a promoção de boas práticas nos serviços de colheita de órgãos, uma vez que só com um bom desempenho das equipas dos gabinetes coordenadores de colheita é que a equipa de transplante de órgãos poderá desempenhar o seu papel em salvar doentes com necessidades de transplantação. Assim sendo, sem colheita de órgãos não existem transplantes e o êxito do transplante advém também da qualidade do serviço das equipas de colheita dos GCCT.

Serviço de colheita de órgãos no contexto do marketing de serviços

O serviço de colheita de órgãos diferencia-se de um produto, em virtude deste ser intangível, isto é, por não poder ser sentido, tocado ou cheirado. Assim, para reduzir a intangibilidade do serviço os funcionários das equipas de colheita, procuram sinais de qualidade no serviço e eventuais resultados na prestação do mesmo, sendo necessário estar atento aos indicadores de satisfação e qualidade do serviço. Por outro lado, o serviço de colheita de órgãos é indissociável, uma vez que é produzido e consumido em simultâneo. Isto significa que as ações da equipa de colheita têm uma importância crucial no processo de produção do serviço e, consequentemente na perceção da satisfação e da qualidade do mesmo. A qualidade do serviço depende em grande parte da equipa de colheita e de como esta o produz ([Parasuraman et al., 1985](#)).

II Encontro Científico I2ES

A heterogeneidade é uma característica da prestação do serviço, a sua qualidade depende da equipa de colheita de órgãos, quando, onde e como são executados. Por último, o serviço de colheita de órgãos tem uma dimensão de perecibilidade por não poder ser produzido para consumo posterior, sendo difícil sincronizar a procura de órgãos com a oferta ([Parasuraman et al., 1985](#)).

O serviço de colheita de órgãos tem um elevado grau de complexidade e de personalização, este requer que os seus elementos tenham formação de nível universitário, conhecimentos e experiência, não estando esta acessível a todos, sendo uma equipa multidisciplinar, por último é um serviço de elevada personalização em virtude de atender a necessidades específicas da equipa ([Dilworth, 1996](#)).

Sendo a equipa de colheita de órgãos, um cliente interno, a sua satisfação influencia decisivamente o desempenho e a qualidade do serviço prestado, ([Kotler & Keller, 2006](#)). Deste modo, a construção do serviço de colheita de órgãos pode ser demonstrado através do modelo de *Servuction* de [Eiglier e Langeard \(1991\)](#), através de três grandes áreas: a parte invisível, a parte visível e a relação entre os outros funcionários do hospital.

A área invisível do serviço de colheita de órgãos é assegurada pelos GCCT dando suporte logístico necessário para a construção do serviço, fazendo a coordenação entre o hospital dador, a equipa de colheita e o hospital recetor do órgão. Por exemplo, o Coordenador Hospitalar de Doação, tem como função identificar e avaliar todos os potenciais dadores, analisar a história clínica do potencial dador, estabelecer contactos com os GCCT e proceder a todas as diligências legais que achar necessárias para assegurar a qualidade, segurança e transparência nos procedimentos adotados ([Portaria n.º 357/2008, de 29 de maio](#)). O potencial dador é definido por um conjunto de critérios para a certificação de morte, tais como demonstração da cessação das funções do tronco cerebral e da sua irreversibilidade ([Artigo 12.º da Lei n.º 12/93, de 22 de abril](#)). Por outro lado os GCCT, na sua área de influência efetuam a articulação entre a colheita e o transplante, bem como com os hospitais doadores e os centros de histocompatibilidade. Os GCCT, também têm a competência de consultar o RENNDA, para se certificar se existe alguma oposição ou restrição à dádiva ([Portaria n.º 357/2008, de 29 de maio](#)). Por outro lado são feitos estudos de histocompatibilidade, escolhendo o par dador-recetor em transplantação renal, hepática, cardíaca e pulmonar, assim como coordenar a lista de espera e por último, desenvolver atividades de investigação no âmbito da transplantação.

A área visível é evidenciada pela qualidade dos contactos com a equipa, destacando a interação das relações na construção do serviço, sendo esta dividida em ambiente físico, local da construção do serviço e ambiente de contacto ([Eiglier & Langeard, 1991](#)). Por exemplo, cada gabinete coordenador tem uma área de influência constituída por vários hospitais doadores com realidades muito diferentes, contudo o local de construção do serviço, o bloco operatório é um elemento físico pouco distinto entre eles, podendo haver algumas diferenças nos equipamentos postos à disponibilidade da equipa de colheita. Por outro lado, temos os funcionários de saúde que o hospital dador põe à disponibilidade da equipa de colheita de órgãos que influenciam o ambiente de contacto da prestação do serviço. Há ainda, a destacar a “equipa de transporte” normalmente assegurada pelo hospital da equipa de colheita, e das forças de segurança militares.

II Encontro Científico I2ES

Por último, a área das relações dos funcionários de saúde entre si, é determinada pela interação entre funcionários de saúde (Eiglier & Langeard, 1991). Contudo, a equipa de colheita de órgãos não tem grande interação com os outros funcionários de saúde, que não estejam destacados para o efeito, embora, estes possam influenciar a interação com a equipa de colheita, disponibilizando-se e ajudando na construção do serviço.

O serviço de colheita de órgãos é um serviço complexo, constituído por diversos momentos interligados entre si. Sempre que houver alteração num dos seus momentos, isto implica uma alteração no resultado final, mesmo que esta mudança não seja direta. Assim sendo, concluímos que não existem duas colheitas iguais devido à interação existente entre os diversos intervenientes, o relacionamento é sempre diferente, o que dificulta a implementação de modelos de qualidade baseados em normas rígidas. Contudo, consideramos que o modelo de avaliação que melhor se adapta a este serviço, é o modelo *Servperf* de Cronin e Taylor (1992), baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980) e adaptado ao contexto do serviço de colheita de órgãos nacional por Rosário (2012).

Metodologia

A presente investigação pretende contribuir para a compreensão do processo de avaliação da qualidade do serviço (AQS) e para o estudo deste fenómeno no contexto português e, especificamente, nos serviços colheita de órgãos (SCO). Neste sentido, a investigação apresenta dois objetivos fundamentais, a saber:

(i) identificar os principais determinantes da qualidade dos serviços adotando como quadro de referência preferencial o modelo *Servperf* adaptado ao contexto dos serviços de saúde, nomeadamente o serviço de colheita de órgãos português prevê-se, que a análise da consistência interna das subescalas do questionário apresente valores do índice de α -Cronbach acima de 0,70 sendo este um valor de consistência interna aceitável segundo Nunnally (1978) e Hair et al., (2005);

(ii) avaliar a qualidade das regiões críticas do serviço de colheita de órgãos nacional.

O interesse por estes serviços prende-se com vários motivos: em primeiro lugar, a grande importância e relevância que o SCO tem nos últimos anos em Portugal; em segundo porque não existem transplantes sem um serviço de excelência na colheita de órgãos. Consequentemente, o êxito de um transplante também advém da qualidade do serviço das equipas de colheitas. Por fim, as exíguas investigações no contexto português da avaliação da qualidade deste tipo de serviços é uma razão suplementar para que se investigue nesta área.

A amostra foi constituída por 73 participantes de ambos os sexos (16 homens, 21,9%; 57 mulheres, 78,1%), com idades compreendidas entre 26 e 56 anos. O número de anos que os participantes estão na equipa de colheita de órgãos varia entre menos de 5 e mais de 15. Os participantes são procedentes de três GCCT em Portugal. O gabinete coordenador do Centro Hospitalar de Lisboa Central–Hospital São José participou com 38 elementos representando 52,1% da amostra distribuídos pelas especialidades: anestesista (n=10), cirurgião/ã (n=9), enfermeiro/a (n=16), e outro/a categorias profissionais (n=3). O gabinete coordenação do Centro Hospitalar Lisboa Norte–Hospital Santa Maria com 23 elementos, 31,5% da amostra, distribuídos: anestesista (n=5), cirurgião/ã (n=7), enfermeiro/a (n=10), e outro/a (n=1) por

II Encontro Científico I2ES

último, o gabinete coordenação do Hospital São João com 12 elementos, 16,4% da amostra distribuída por enfermeiro/a (n=9) e outro/a (n=3).

Instrumento de medida

A AQS foi realizada tendo por base a escala de medida *Servperf* adaptado constituído por 22 itens, utilizando uma escala *likert* de sete pontos: 1- discordo fortemente a 7- concordo fortemente. Os itens organizam-se em quatro dimensões: (i) Empatia: composta por 8 itens, recolhem informação sobre o nível de atendimento, que o tomador do serviço percebeção - atenção, confiança, formação / conhecimento, cuidado, educação e disponibilidade para com os tomadores do serviço e a compreensão da necessidade do serviço de colheita de órgãos; (ii) Fiabilidade: composta por 8 itens, recolhem a perceção e a disponibilidade - sentimento de confiança, resolução de problemas, informação solicitada, sentimento de segurança; (iii) Tangibilidade: composta por 4 itens, recolhem a perceção sobre, equipamentos e materiais, clareza de informação; (iv) Limpeza higiene: composta por 2 itens, recolhem grau de limpeza e higiene e; duas variáveis independentes: AG1 (qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas) e AG2 (Recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho).

O questionário apresenta bons índices de consistência interna.

Procedimento

O questionário *Servperf* adaptado foi enviado aos diretores dos GCCT, contudo dos 5 gabinetes nacionais só obtivemos resposta de 3 gabinetes de coordenação.

Realizou-se uma análise de estatística exploratória e descritiva para a caracterização da amostra e das respostas do *Servperf* adaptado. Para a análise das características psicométricas do instrumento de avaliação, procedeu-se à análise descritiva dos itens e consistência interna com o recurso à média, mediana, desvio-padrão, assimetria, *curtose* e à média de respostas aos itens em cada subescala, a fiabilidade (α -Cronbach) e validade (análise fatorial através do teste de esfericidade *Bartlett*, da medida *Kaiser-Meyer-Olkin* e do método *Varimax*).

Resultados

A dimensionalidade do *Servperf* adaptado foi avaliada a partir do modelo de análise fatorial, uma técnica analítica multivariada que analisa a relação entre indicadores e os constructos que pretendem medir. Os indicadores de um constructo devem ser internamente consistentes, isto é, associados positivamente com o mesmo conceito e correlacionados positivamente entre si, seguidamente descrevem-se os resultados do estudo fatorial. Todos os itens foram considerados na análise fatorial exploratória de componentes principais, um método fatorial exploratório apropriado para o estudo de escalas cuja estrutura e dimensionalidade já foram objeto de análise prévia, como é o caso do *Servperf* adaptado (Rosário, 2012). Pretendeu-se com esta análise verificar se existem componentes gerais e/ou diferenciadas que possam explicar a variância comum encontrada nos resultados, permitindo a identificação de quantos e quais os fatores que o instrumento está a avaliar e quais os itens que saturam em cada um desses fatores. O valor obtido a partir do teste *KMO* de 0,832 e o índice de esfericidade de

II Encontro Científico I2ES

Bartlett $X^2=1186,301$; $p=0,000$, verificando-se uma correlação adequada entre os itens ([Spearman, 1910](#)).

Procedeu-se então à análise das componentes principais que permitiram identificar fatores que explicassem alguma comunalidade entre os itens. Na rotação *Varimax* do *Servperf*, constatou-se que os quatro fatores forneciam níveis de fiabilidade aceitáveis. Os fatores obtidos apresentaram um valor próprio ≥ 1 ([Maroco & Garcia-Marques, 2006](#)), os itens que saturam em cada um dos fatores, bem como o seu grau de saturação, impondo-se a condição desta saturação ser $\geq 0,40$ de modo a que consideraram-se apenas itens com saturação significativa e a percentagem de variância explicada por cada fator. Obtiveram-se os 4 fatores ortogonais que explicam 67,98% da variância total dos indicadores. O fator -1 explicou 46,713% da variância total, o fator -2 explicou 8,766%, o fator -3 (6,602%) e por fim, o fator -4 (5,895%), da variância total.

Tendo-se obtido correlações positivas e estatisticamente significativas entre a dimensão Empatia e a Fiabilidade ($r=0,731$, $p\leq 0,01$), entre as dimensões Empatia e Tangibilidade ($r=0,501$, $p\leq 0,01$) e entre as dimensões Empatia e Limpeza/higiene ($r=0,403$, $p\leq 0,01$), a dimensão Fiabilidade e Tangibilidade ($r=0,643$, $p\leq 0,01$), e entre as dimensões Fiabilidade e Limpeza/higiene ($r=0,398$, $p\leq 0,01$). Por último, registaram-se também correlações positivas e estatisticamente significativas entre a dimensão Tangibilidade e Limpeza/higiene ($r=0,354$, $p\leq 0,01$).

Para analisar as regiões críticas do serviço, analisou-se os *Quartis* conforme proposta [Freitas et al., \(2006\)](#), para identificar os itens mais críticos dos 22 itens nos quais os GCCT devem atuar com ações de correção ou prevenção, os itens cujo valor de médio for menor que o valor do primeiro *Quartil* corresponderiam a 25% do total de itens, sendo estes definidos como itens de prioridade crítica. Os itens cujo valor de média esteja entre o primeiro e o segundo *Quartil* são itens de alta prioridade, por sua vez os itens cujo valor de média esteja entre o segundo e o terceiro *Quartil* são itens de prioridade moderada, por último os itens cujo valor de média esteja maior que o terceiro *Quartil* são itens de prioridade baixa.

Tabela 1: Regiões críticas e classificação de probidades do total dos itens

Prioridade Crítica						Prioridade Alta					Prioridade Moderada					Prioridade Baixa					
T1	E1	E2	E5	C3	S4	E4	F4	S3	T4	F3	E3	S2	T3	F2	F5	T2	C2	C1	F1	S1	C4
4,99	5,14	5,21	5,22	5,49	5,57	5,61	5,67	5,71	5,75	5,89	5,93	5,94	5,96	5,97	5,99	6,04	6,1	6,18	6,21	6,23	6,26
1º Quartil = 5,58						2º Quartil = 5,91					3º Quartil = 6,03										

De acordo com a Tabela 1, os itens com maior prioridade de ações de correção são: T1;E1;E2;E5;C3 e S4, destacamos os itens: T1 da dimensão Tangibilidade, E1,E2,C3,S4 da dimensão Empatia, E5 da dimensão Fiabilidade. Os itens com alta prioridade de ações de correção são: E4;F4;S3;T4 e F3, os itens E4 e S3 da dimensão Empatia, os itens T4 da dimensão Tangibilidade, os itens F4 e F3 da dimensão Fiabilidade. Os itens com prioridade moderada que necessitam de ações de correção e prevenção são: E3;S2;T3;F2 e F5, os itens E3 e S2 da dimensão Empatia, o item T3 Limpeza/higiene, o item F2 da dimensão Fiabilidade, o item F5 da dimensão Tangibilidade. Por último, os itens com baixa prioridade de ações de correção e

II Encontro Científico I2ES

prioridade são: T2;C2;C1;F1;S1 e C4, o item T2 da dimensão Limpeza/higiene, os itens C2;F1;S1 e C4 da dimensão Fiabilidade, C1 da dimensão Tangibilidade.

A predição da escala no contexto de colheita de órgãos verifica que a influência das variáveis estão diretamente ou indiretamente relacionadas com o sentimento de qualidade do serviço de colheita de órgãos. A técnica de regressão permite-nos identificar a importância de cada dimensão para a avaliação da qualidade dos serviços, para isso recorreu-se à relação existente entre as dimensões com os fatores de qualidade dos serviços, tendo sido identificada uma associação positiva entre as dimensões, com os fatores de qualidade do serviço de colheita de órgãos, a partir da análise de regressão linear simples. Os resultados desta análise são apresentados nas tabelas 2 e 3.

Tabela 2: Regressão linear simples entre as dimensões com fator de qualidade do serviço de colheita de órgãos (AG1)

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	EP estimativa
1	0,762	0,581	0,556	0,600

Para a variável AG1 a variação da qualidade do serviço de colheita de órgãos é explicado em 58,1%, pelo modelo, das variáveis das quatro dimensões da qualidade. O teste de significância permite concluir que Limpeza/higiene (fator 4) não é estatisticamente significativa, ($F=22,569$, $p \leq 0,000$). Os resultados do *t*-teste de significância individual, aplicado às 4 dimensões da qualidade, permite concluir que são estatisticamente significativas para explicar AG1 (Qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas), as variações da qualidade global.

ÂG1 = 1,467 +0,176 Fator 1 – Empatia +0,616 Fator 2 – Fiabilidade +0,088 Fator 3 – Tangibilidade + (- 0,075) Fator 4 – Limpeza/higiene.

Tabela 3: Coeficientes de regressão linear simples das dimensões como fator de qualidade do serviço de colheita de órgãos (AG1)

Modelo		B	SE	B	T	p
1	(Constante)	1,467	0,693		2,116	0,038
	Fator 1 – Empatia	0,176	0,111	0,191	1,592	0,116
	Fator 2 – Fiabilidade	0,616	0,144	0,569	4,286	0,000
	Fator 3 – Tangibilidade	0,088	0,097	0,097	0,914	0,364
	Fator 4 – Limpeza/higiene	-0,075	0,115	-0,059	-0,655	0,515

Para a variável AG2 a variação da qualidade do serviço de colheita de órgãos é explicado em 50,1%, pelo modelo, das variáveis das quatro dimensões da qualidade. O teste de significância global revela que o modelo global é significativo, ($F= 16,315$, $p \leq 0,000$). Os resultados do *t*-teste de significância individual, aplicado às 4 dimensões da qualidade, permite concluir que globalmente são estatisticamente significativas para explicar AG2 (Recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho), as variações da qualidade global.

II Encontro Científico I2ES

Tabela 4: Regressão linear simples entre as dimensões com o fator se recomendava o serviço de colheita de órgãos (AG2)

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	EP estimativa
1	0,708	0,501	0,470	0,938

ÂG2 = -1,262 +0,226 Fator 1 – Empatia +0,611 Fator 2 – Fiabilidade +0,248 Fator 3 – Tangibilidade +0,143 Fator 4 – Limpeza/higiene

Tabela 5: Coeficientes de regressão linear simples das dimensões como fator se recomendavam o serviço de colheita de órgãos (AG2)

Modelo		B	SE	B	T	P
1	(Constante)	-1,262	1,084		-1,164	0,249
	Fator 1 – Empatia	0,226	0,173	0,170	1,304	0,197
	Fator 2 – Fiabilidade	0,611	0,225	0,394	2,723	0,008
	Fator 3 – Tangibilidade	0,248	0,151	0,190	1,645	0,105
	Fator 4 – Limpeza/higiene	0,143	0,180	0,078	0,795	0,429

Os quadros seguintes mostram os coeficientes de trajetória do modelo causal das dimensões do modelo adotado recorrendo a análise de trajetórias *path analysis* (tabelas 6,7, 19 e 9).

Fator 1 – Empatia = $\beta_1 C3 + \beta_2 S2 + \beta_3 S3 + \beta_4 S4 + \beta_5 E1 + \beta_6 E2 + \beta_7 E3 + \beta_8 E4 + e1$

Tabela 6: Trajetórias *path analysis* da dimensão Fator 1 – Empatia

Itens	β
C3 Os funcionários estão dispostos ajudar a equipa de colheitas	0,160
S2 Os funcionários geram confiança na equipa	0,128
S3 Os funcionários têm formação / conhecimento necessário	0,159
S4 Os funcionários são cordiais para com a equipa	0,152
E1 A equipa de colheitas recebe um atendimento personalizado	0,183
E2 Os funcionários proporcionam atenção adequada as necessidades da equipa	0,178
E3 O gabinete colheitas preocupa-se com o seu interesse	0,130
E4 Os funcionários compreendem a necessidade do serviço de colheita de órgãos	0,147

Fator 2 – Fiabilidade = $\beta_9 F1 + \beta_{10} F2 + \beta_{11} F3 + \beta_{12} F4 + \beta_{13} C2 + \beta_{14} C4 + \beta_{15} S1 + \beta_{16} E5 + e2$

Tabela 7: Trajetórias *path analysis* da dimensão Fator 2 – Fiabilidade

Itens	β
F1 Qual é o seu sentimento de confiança relativamente ao seu serviço	0,135
F2 Quando os funcionários prometem fazer algo realizam-no e é bem executado	0,130
F3 Os funcionários têm interesse na resolução de problemas da equipa	0,168
F4 Os funcionários respondem às solicitações num prazo aceitável	0,160

II Encontro Científico I2ES

C2	A informação solicitada ao gabinete colheitas é rápida e esclarecedora	0,173
C4	O gabinete colheitas está sempre disponível a responder as informações solicitadas	0,145
S1	Qual é o seu sentimento de segurança relativamente ao serviço de colheitas	0,150
E5	Os horários do serviço de colheitas são respeitados	0,240

Fator 3 – Tangibilidade = $\beta_{17} T1 + \beta_{18} T4 + \beta_{19} F5 + \beta_{20} C1 + e3$

Tabela 8: Trajetórias *path analysis* da dimensão Fator 3 – Tangibilidade

Itens	β
T1 A equipa de colheitas possui equipamentos modernos	0,444
T4 Existe clareza nos materiais de informação	0,278
F5 O gabinete colheitas mantém os seus registos de forma correta	0,290
C1 O gabinete colheitas informa corretamente sobre o serviço a executar	0,263

Fator 4 – Limpeza/higiene = $\beta_{21} T2 + \beta_{22} T3 + e4$

Tabela 9: Trajetórias *path analysis* da dimensão Fator 4 – Limpeza e higiene

Itens	β
T2 Qual é o grau de limpeza e higiene dos blocos	0,600
T3 Os funcionários apresentam boa apresentação	0,588

A Tabela 10 mostra os coeficientes de trajetória do modelo causal de qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas de órgãos.

$AG1$ (qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas) = β_{23} Fator 1 – Empatia + β_{24} Fator 2 – Fiabilidade + β_{25} Fator 3 – Tangibilidade + β_{26} Fator 4 – Limpeza/higiene + $e5$

Tabela 10: Trajetórias *path analysis* da $AG1$

Itens	β
Fator 1 – Empatia	0,191
Fator 2 – Fiabilidade	0,569
Fator 3 – Tangibilidade	0,097
Fator 4 – Limpeza/higiene	-0,59

A tabela 11 mostra os coeficientes de trajetória do modelo causal se recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho.

$AG2$ (Recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho) = β_{27} Fator 1 – Empatia + β_{28} Fator 2 – Fiabilidade + β_{29} Fator 3 – Tangibilidade + β_{30} Fator 4 – Limpeza e higiene + $e6$

Tabela 11: Trajetórias *path analysis* da AG2

Itens	β
Fator 1 – Empatia	0,170
Fator 2 – Fiabilidade	0,394
Fator 3 – Tangibilidade	0,190
Fator 4 – Limpeza/higiene	0,078

Discussão dos resultados

O modelo proposto de quatro dimensões (Rosário, 2012), tem uma correlação positiva e estatisticamente significativa, indicando e comprovando a validade discriminante do conjunto de fatores encontrados como sendo aceitáveis para o objetivo, e por outro lado foi encontrada uma associação positiva entre dimensões, tendo em conta os fatores de qualidade percebida do serviço de colheita de órgãos.

A variável AG1 (Qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas), a variação da qualidade do serviço de colheitas é explicada em 58%, traduzido da seguinte forma: $\hat{AG1} = 1,467 + 0,176$ Fator 1 – Empatia $+0,616$ Fator 2 – Fiabilidade $+0,088$ Fator 3 – Tangibilidade $+ (-0,075)$ Fator 4 – Limpeza/higiene e a variável AG2 (Recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho), a variação é explicada em 50%, traduzido da seguinte forma: $\hat{AG2} = -1,262 + 0,226$ Fator 1 – Empatia $+0,611$ Fator 2 – Fiabilidade $+0,248$ Fator 3 – Tangibilidade $+0,143$ Fator 4 – Limpeza/higiene.

A trajetória do modelo causal das quatro dimensões encontradas é a seguinte: (i) Empatia = $\beta_1 C3 + \beta_2 S2 + \beta_3 S3 + \beta_4 S4 + \beta_5 E1 + \beta_6 E2 + \beta_7 E3 + \beta_8 E4 + e1$; (ii) Fiabilidade = $\beta_9 F1 + \beta_{10} F2 + \beta_{11} F3 + \beta_{12} F4 + \beta_{13} C2 + \beta_{14} C4 + \beta_{15} S1 + \beta_{16} E5 + e2$; (iii) Tangibilidade = $\beta_{17} T1 + \beta_{18} T4 + \beta_{19} F5 + \beta_{20} C1 + e3$ e por último (iv) Limpeza e higiene = $\beta_{21} T2 + \beta_{22} T3 + e4$, por último relativamente aos fatores de qualidade dos serviços: a) AG1 (Qual é a avaliação que faz do serviço de colheitas) = β_{23} Fator 1 – Empatia $+ \beta_{24}$ Fator 2 – Fiabilidade $+ \beta_{25}$ Fator 3 – Tangibilidade $+ \beta_{26}$ Fator 4 – Limpeza e higiene $+ e5$ e b) AG2 (Recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho) = β_{27} Fator 1 – Empatia $+ \beta_{28}$ Fator 2 – Fiabilidade $+ \beta_{29}$ Fator 3 – Tangibilidade $+ \beta_{30}$ Fator 4 – Limpeza/higiene $+ e6$.

Os profissionais de saúde das equipas de colheita de órgãos parecem estar globalmente satisfeitos com a qualidade do serviço que prestam, com médias por dimensão que variam entre 6,03 e 5,61. As dimensões encontradas não apresentam grandes variações de média nas suas dimensões. Contudo o seu desvio padrão varia entre 0,83 e 0,97, a dimensão limpeza e higiene é a dimensão com um desvio padrão inferior relativamente às outras dimensões (0,070), identifica-se que a dispersão estatística através da raiz quadrada da variância por dimensão, não é elevada.

Conclusão

Os pontos mais críticos que requerem uma intervenção dos GCCT são: T1 (A equipa de colheitas possui equipamentos modernos); E1 (A equipa de colheitas recebe um atendimento personalizado); E2 (Os funcionários proporcionam atenção adequada às necessidades da equipa); E5 (Os horários do serviço de colheitas é respeitado); C3 (Os funcionários estão

II Encontro Científico I2ES

dispostos ajudar a equipa de colheitas) e por último S4 (Os funcionários são cordiais para com a equipa). Estes itens que carecem de uma atuação de ações de correção, são ao nível da:

(i) Empatia: efetuar melhorias no atendimento às equipas de colheitas proporcionando uma atenção adequada às necessidades fundamentais para a realização de um serviço de excelência. Por outro lado, o gabinete de coordenação deverá ter mais atenção para com os elementos da equipa de colheita de órgãos, tendo em atenção as necessidades individuais de cada elemento, aumentando os seus níveis de confiança, gerada pelos funcionários de saúde à equipa de colheitas, assim como o nível de conhecimento dos profissionais de saúde através de formação específica e por último, maior cordialidade para com a equipa de colheitas;

(ii) Fiabilidade: realizar melhorias no âmbito da flexibilização dos horários, assim como uma maior coordenação de horários entre todos os elementos da equipa de colheita de órgãos (anestesistas, cirurgiões, enfermeiros e outros); e por último

(iii) Tangibilidade: executar melhorias na modernização dos equipamentos utilizados pelas equipas de órgãos (tecnológicos e transporte).

A avaliação da qualidade que os profissionais de saúde do serviço de colheita de órgãos fazem é explicada por 58%, da seguinte forma: $\hat{A}G1 = 1,467 + 0,176 \text{ Fator 1} - \text{Empatia} + 0,616 \text{ Fator 2} - \text{Fiabilidade} + 0,088 \text{ Fator 3} - \text{Tangibilidade} + (-0,075) \text{ Fator 4} - \text{Limpeza e higiene}$ e se recomendava o serviço de colheitas como local de trabalho é explicada em 50%, traduzido da seguinte forma: $\hat{A}G2 = -1,262 + 0,226 \text{ Fator 1} - \text{Empatia} + 0,611 \text{ Fator 2} - \text{Fiabilidade} + 0,248 \text{ Fator 3} - \text{Tangibilidade} + 0,143 \text{ Fator 4} - \text{Limpeza e higiene}$.

Os profissionais de saúde das equipas de colheita de órgãos estão de um modo geral satisfeitos com a qualidade do serviço de colheita de órgãos, com médias obtidas da escala, à população do serviço de colheita de órgãos, assumindo nas suas dimensões valores de média que variam entre 6,03 e 5,61.

Referências bibliográficas

- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality, A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Dilworth, J.B. (1996). *Operations management, design, planning, and control for manufacturing and service*, New York: McGraw-Hill International Edition.
- Eiglier, P. & Langerd, E. (1991). *Servuction: a gestão marketing de empresas de serviços*. Portugal: McGraw-Hill.
- Fialho, J.; Almeida, R.; Braga, D.; Saragoça, J.; Cabral, A.; Fernandes, A. & Arantes, A. (2009). *Qualidade percebida e satisfação dos doentes e a satisfação dos profissionais*. Hospital do Espírito do Santo de Évora E.P.E. - Universidade de Évora.
- Freitas, A.L.P. & Cozendey, M.Y. (2008). *Um Modelo Servperf para avaliação de serviços hospitalares*. - XXVIII Encontro nacional de engenharia de produção, A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável.
- Freitas, A.L.P.; Manhães, N.R.C. & Cozendey, M.Y. (2006). *Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental*. Anais do XXVI ENEGEP.

II Encontro Científico I2ES

- Hair Jr, J.F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L., & Black, W.C. (2005). *Análise multivariada de dados*, 5ª edição, Porto Alegre: Bookman.
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Administração Marketing*, 12ª edição, São Paulo: Prentice- Hall, Inc.,
- Maroco, J.; Garcia-Marques, T. (2006). Questões antigas e soluções modernas? Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach?, *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R.L. (1980). - A Conitive model of the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Reserch*, 17(4), 460-69.
- Parasurman, A.; Zeithamail, V.A. & Berry, L. (1985). - A conceptual model of services quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Spearman, C. (1910). Correlation calculated from faulty data. *British Journal of Psychology*, 3, 271-295.
- Rosário, A. (2012). *Avaliação da qualidade do serviço de órgãos em Portugal*, Dissertação de mestrado, ISLA Campus Lisboa - Universidade Europeia | Laureate International Universities, Lisboa, Portugal.
- Lei nº 12/93, Diário da República, 1ª série-A — Nº 94— 22 de abril de 1993.
- Decreto-Lei n.º 244/94, Diário da República, 1ª série-A — Nº 223— 26 de setembro de 1994.
- Portaria n.º 357/2008, Diário da República, 1.ª série — N.º 90 — 9 de maio de 2008.
- Despacho Normativo n.º 700/94, Diário da República, 1.ª série-B — Nº 228 — 1 de outubro de 1994.

Representações sociais do Idadismo: a idade importa **Social representations of ageism: age matters**

Maria Manuela Jacob Cebola

ISLA- Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém, mmicebola@gmail.com. Portugal

Resumo

Nunca um século, como o século XXI, viveu em tão constante mutação e exigente adaptabilidade. A globalização, a multiculturalidade, a tecnologia e a diversidade de políticas e mercados exige das organizações e dos trabalhadores flexibilidade, inovação e antecipação. A rápida obsolescência das tecnologias e dos conhecimentos fará dos gestores e trabalhadores eternos aprendizes. Conhecer os trabalhadores de hoje e os de amanhã, as suas características, é não só importante como fundamental, para a sustentabilidade e competitividade das organizações, dado que as empresas de sucesso são aquelas que têm consciência da importância de ter e reter os trabalhadores mais talentosos. Simultaneamente, o aumento da longevidade acompanhado de índices de mortalidade extremamente baixos e, ainda, dos mais baixos índices de natalidade faz com que as atuais gerações permaneçam mais tempo no mercado de trabalho, levando, de forma inédita, a que várias gerações aí convivam conscientemente, “interferindo e modificando a realidade” (Silva, & Borges, 2013). Porém, diferentes gerações a trabalhar em simultaneidade podem gerar conflitos. Conflitos esses que são muitas vezes resultantes do preconceito e até mesmo da discriminação relativamente à idade, tanto para com os mais novos como para com os mais velhos. Este estudo tem como objetivo: por um lado, identificar as gerações que constituem a força laboral, a população ativa, quais os atores presentes no mercado de trabalho, que diferenças existem entre as gerações de hoje das gerações de há muitos ou poucos anos atrás; e por outro, perceber a dimensão do idadismo presente na população ativa, que gerações o sentem mais e que gerações mais o evidenciam. Será estudado o idadismo, na população ativa portuguesa e faremos, também, um estudo comparativo com Espanha, o outro país europeu que connosco constitui a Península Ibérica e que, tal como nós, pertence ao sul da Europa. Identificaremos limitações, necessidades e proporemos futuras áreas de investigação. Os dados são provenientes do European Social Survey, módulo “Experiências e expressões do idadismo” (Abrams, Lima & Coudin, 2007), num inquérito realizado a 31 países europeus, onde se incluem Portugal e Espanha. As amostras do ESS4 são constituídas, a portuguesa, por 2367 indivíduos e, a espanhola, por 2576 indivíduos. As amostras do ESS são representativas de todas as pessoas com idade igual ou superior a 15 anos (sem limite superior de idade) residentes em habitações privadas, independentemente da sua nacionalidade, cidadania ou língua. O desenho amostral do ESS em Portugal é um desenho probabilístico por amostragem aleatória estratificada que exclui Açores e Madeira e localidades com menos de 10 lares. Em Espanha o desenho probabilístico por amostragem aleatória estratificada inclui as cidades de Ceuta e Melilla no Norte de África.

II Encontro Científico I2ES

Palavras-chave: Geração, Preconceito, Discriminação, Idade.

Abstract

A century has never lived in such a changing and demanding adaptability as the twenty-first century. The globalization, multiculturalism, technology and diversity policies and markets require flexibility, innovation and anticipation from organizations and workers. The fast obsolescence of technologies and knowledge would make from the managers and workers eternal apprentices. Knowing the workers of today and the ones from tomorrow, its characteristics, is not only important as a fundamental for the sustainability and competitiveness of the organizations, given that successful companies are those that are aware of the importance of having and retaining the most talented employees. At the same time, the increase of longevity along with the extremely low mortality rates and also of the lowest birth rates make current generations remain longer in the labor market, taking in an unprecedented way, that several generations consciously live together "interfering and changing the reality" (Silva & Borges, 2013). However, different generations that are working together may generate conflicts. These conflicts are often resulting from prejudice and even discrimination in terms of age, both to younger and the older. This study aims: first, to identify the generations that make up the labor force, the active population, and the differences between today's generations and the generations of many or few years ago; and on the other hand to realize the scale of this ageism in the labor force, which generations feel more and which generations show it more. The ageism will be studied in the Portuguese workforce and we will also make a comparative study with Spain, the other European country that together with us constitute the Iberian Peninsula and, like us, belongs to the Southern Europe. We will identify constraints, needs and we will propose future areas of research. The data are from the European Social Survey, module "experiences and expressions of ageism" (Abrams, Lima & Coudin, 2007), a survey of 31 European countries, which include Portugal and Spain. The ESS4 samples are made, the Portuguese by 2367 individuals and the Spanish by 2576 individuals. The ESS samples are representative of all the people aged over 15 years (no upper age limit) living in private households, regardless of nationality, citizenship or language. The sample design of the ESS in Portugal is a probabilistic design by stratified random sampling which excludes the Azores and Madeira and dwellings with less than 10 homes. In Spain the probabilistic design by stratified random sampling includes the cities of Ceuta and Melilla in the North Africa.

Keywords: Generation, Prejudice, Discrimination, Age.

Quais as estratégias para melhorar o atendimento ao cliente no turismo de saúde?

What are the strategies to improve customer service in health tourism?

Isabel Miguel¹

¹ MSc., Assistant Professor ISLA-Santarém-Institute of Administration and Management Santarém, Ph.D., Student in Management, University of Coimbra - Department of Economics, E-mail: isabel.miguel@islasantarem.pt, Portugal

Resumo

A nova economia impõe a inovação como elemento essencial para a aquisição de vantagem competitiva. O crescimento económico provém diretamente da intensidade de inovação gerada e efetuada pelas organizações. As constantes alterações económicas associaram-se não só à disponibilidade de informações, produtos e serviços, mas também às pessoas. A gestão de pessoas proactiva tem um papel fulcral nas empresas. O turismo transformou-se num dos produtos estratégicos para Portugal definido pelo PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo desenvolvido pelo Ministério da Economia e da Inovação com o apoio do Turismo de Portugal em 2006, com a Revisão do PENT em 2015, o Secretário de Estado do Turismo reforça a importância do Turismo “Neste período, o Turismo conquistou um papel central na economia portuguesa e é hoje líder nas exportações, na sustentabilidade, na inovação e na criação de emprego” (p.5). O conceito Turismo de Saúde engloba atividades como: Termalismo, Talassoterapia, Climatismo, Bem-estar, Spas, e Turismo Médico. A crescente popularidade do turismo médico coloca questões importantes para os sistemas de saúde do país de origem. A breve interação entre o paciente e o médico/ clínica/ hospital no estrangeiro, e as dificuldades em ter acesso a informações fora do sistema de saúde de origem do doente dificulta a tomada de decisão por parte do doente e os médicos que trabalham no turismo médico.

O estudo que se apresenta tem como objeto metodológico, estudar quais as estratégias na gestão de pessoas para atrair e reter os potenciais turistas de saúde. Neste sentido, procedeu-se a uma pesquisa de informação de natureza primária, recorrendo à coleta de informação em base de dados de artigos académicos. A investigação realizou-se de uma forma abrangente em base de dados Social Science & Medicine e Science Direct de 2010-2015. A pesquisa teve numa primeira fase a busca por descritores na base de dados dos Descritores em Ciências da saúde, biblioteca virtual em saúde - <http://decs.bvs.br>, os descritores utilizados foram Health Tourism e Medical Tourism. No caso do primeiro descritor a pesquisa revelou-se insuficiente, recorrendo-se de seguida à expressão Medical Tourism, que obteve um total de 934 resultados adequados à pesquisa.

Palavras-chave: Gestão de pessoas, turismo, Saúde, turismo de saúde, turismo médico.

Abstract

The new economy requires innovation as a key element for competitive advantage. Economic growth comes directly from the generated innovation intensity and performed by organizations. The constant economic changes associated not only to the availability of information, products and services, but also people. Proactive people management plays a key role in companies. Tourism has become a strategic product for Portugal defined by PENT - National Strategic Plan for Tourism developed by the Ministry of Economy and Innovation with the support of Tourism of Portugal in 2006, with the PENT Review in 2015, the Secretary of State Tourism reinforces the importance of Tourism "During this period, tourism gained a central role in the Portuguese economy and is today a leader in exports, sustainability, innovation and job creation" (p.5). The concept Health Tourism encompasses activities such as: Hydrotherapy, Thalassotherapy, Climates, Wellness, Spas and Medical Tourism. The growing popularity of medical tourism raises important issues for the health systems of the country. The brief interaction between the patient and the doctor / clinic / hospital abroad, and difficulties in having access to information outside of the patient's health system obstructs decision making by patients and doctors working in medical tourism.

The study presented has as methodological object, which are the strategies in people management to attract and retain the potential health tourists. In this sense, we proceeded to a primary nature information search, using the collection of information on academic articles database. The research was carried out in a comprehensive manner in database Social Science & Medicine and Science Direct 2010-2015. A research started with the key-words in the Health Sciences, virtual health library - <http://decs.bvs.br> , the used key-words were Health Tourism and Medical Tourism. In first key-word the research proved to be insufficient, using then the expression Medical Tourism, a total of 934 appropriate results were found.

Key-words: People management, tourism, medical tourism, health tourism.

À procura das competências da Inovação

Marta Sampaio, Isabel Pinto dos Reis

ISLA Santarém, Santarém, Portugal

martamotasampaio@gmail.com

isabelpintodosreis@gmail.com

Resumo

Nos últimos anos temos assistido a constantes mudanças: a globalização da economia com consequente emergência de novos mercados, novas preferências e necessidades dos consumidores. Estas mudanças também atingiram as organizações que passaram a viver em clima de instabilidade, tornando-se assim necessária a diferenciação como forma de criar valor para si mesmas, os seus empregados e os consumidores. A inovação emerge como uma das ferramentas principais para atingir estes objetivos. Por outro lado a evolução do paradigma económico levou à evolução do paradigma organizacional e do trabalho. Se até há alguns anos o trabalho se centrava na função, agora está focado nas competências.

Neste contexto foram formuladas as seguintes questões de investigação: “Será que as empresas Portuguesas inovadoras, da área dos serviços, procuram competências específicas?” e, se for o caso, “Podemos identificar essas competências?”.

Os colaboradores de uma organização são os principais veículos de inovação: eles investigam, aprendem, ensinam e partilham conhecimento. É a sua capacidade de encontrar soluções e ser competitivos que mantêm e desenvolve os genes inovadores de uma organização.

De acordo com Starzynski e Gibson (2008), “sangue novo é essencial para uma nova mentalidade”, e é a chegada desse “sangue novo” que traz, para a organização, a diversidade de ideias necessária aos processos de Inovação.

Os novos colaboradores trazem a necessária flexibilidade e competitividade às organizações. Será que os empregadores procuram, logo à partida, competências específicas para atingir os objetivos organizacionais?

Para estudar este problema usamos uma metodologia de investigação quantitativa, operacionalizada através da aplicação de um questionário a uma amostra de 30 empresas classificadas como Inovadoras pela COTEC. Para a análise de dados foi usado o software SPSS e estatística descritiva e indutiva, como técnica principal.

Este artigo é o resultado de um estudo levado a cabo junto dessas mesmas empresas, analisando diversos tipos de competências, desde cognitivas a relacionais, no sentido de perceber se existe alguma relação entre as mesmas e a Inovação.

Palavras-chave: Inovação; Competências; Habilidade.

Abstract

In recent years we are witnessing constant changes: the globalization of the economy and the emergence of new markets including the consumers' needs and preferences; these changes also influence the organizations, especially in the contexts of instability. They need to be different and create value for themselves and for their employees and consumers. Innovation

emerges as one of the main tools to achieve these objectives. On the other hand, the development of the economic paradigm lead to the development of the organizational and work paradigm. The focus abandons the function to highlight the competence.

In this context the following research questions were defined: "Do the Portuguese innovative companies from services sector look for specific competences?" and if so "Can we identify these competences?"

The workers of one organization are the main drivers of innovation: they investigate, learn, teach and share knowledge. It is their ability to find solutions and to be competitive that keeps and develops the innovative genes of the organization. According to Starzynski and Gibson (2008) "new blood is essential for new thinking" and the arrival of this "new blood" can bring to the organization a diversity of ideas and thoughts crucial for Innovation.

New employees provide companies with the needed flexibility and competitiveness. Will the employers look for these precise competences among those new employees in order to accomplish the companies' goals?

To study this problem a quantitative research methodology was used and its operationalization was achieved through the application of a questionnaire to a sample composed by thirty innovative companies from the COTEC database. For data analysis SPSS software was used and descriptive and inductive statistical analysis was the main technique applied.

This research paper reflects the results of a study performed using a sample of innovative companies in the services sector, analysing several competences, ranging from relational to cognitive competences, to try to determine and describe the connection between them and Innovation.

Keywords: Innovation, Competences, Skills.

1. Revisão da Literatura

1.1. Conceito de Inovação

Foi com o trabalho de Schumpeter (1939), que a teoria da inovação começou a ter relevância, sendo designada como "um novo produto, novo processo de produção ou nova forma de organização, uma aquisição ou uma abertura de novos mercados." A visão deste autor foi complementada pela de outros autores como Sundbo (1998) que define inovação como um processo que vai desde a inovação de um elemento até ao seu desenvolvimento para uso comercial, ou Edquist (1997) que defendeu que inovações são criações com significado económico e natureza complexa, destacando-se como traços comuns a estas duas ultimas linhas de pensamento, a relação entre a novidade e o valor comercial acrescentado para as organizações na definição de inovação. Em 2002, Hattori e Wycoff afirmam que a inovação não pode ser vista apenas como a implementação de uma ideia, devendo sempre analisar-se que valor será criado para o consumidor (interno ou externo), para a organização, para a comunidade, para os trabalhadores e até mesmo para o mundo pela implementação dessa ideia, tendo chegado ao Modelo de DNA de Inovação, que apresenta os elementos que podem

ser considerados como geneticamente geradores de inovação nas organizações, como é o caso do contexto, a liderança, as competências-chave, a cultura, o desafio, o foco no consumidor, a criatividade, a comunicação, a colaboração, a finalização e a reflexão, sendo que para estes autores “a inovação é um processo de pessoas”.

1.2. Relações Laborais e o papel das competências nas relações laborais

O recurso das empresas à inovação tem como finalidade a adaptação rápida ao que o mercado necessita e a criação de vantagem competitiva, com o consequente acréscimo de valor. Como defende Henry Chesbrough (2003), existem três elementos importantes para inovar: o acompanhamento das tecnologias, as mudanças institucionais e a alteração dos valores sociais. Esta questão é central à nossa problemática, pois a alteração dos valores sociais é, para nós, uma das chaves da mudança para inovar e uma das questões mais sensíveis, uma vez que, os valores adquiridos pelas sociedades, como sabemos, não são fáceis de se desinstitucionalizar. Para se implementar a inovação é necessário seguir alguns fios condutores: ensinar e aprender novas perspectivas dentro e fora da empresa, tendo em conta as tendências, o passado e o conhecimento adquirido, centrar-se em diferentes ângulos e ir mais além.

Para responder a estas exigências, as empresas têm de renovar o seu modelo de produção. Este novo modelo implica a valorização dos recursos humanos, nomeadamente, o aumento do nível de qualificações, novas competências, responsabilidade e iniciativa, trabalho em equipa, bem como o abandono do clima de confronto a favor do diálogo e do envolvimento dos trabalhadores. (Kovács, 2006).

Do ponto de vista de Laranjeira (2004), aumentou a necessidade de trabalhadores mais qualificados, passou a ser necessário recorrer a equipas autogeridas, criar maior rotatividade de funções e desenvolver grupos de solução de problemas. Estas práticas resultam de crenças dos empregadores que conduzem à ideia de que a participação direta dos empregadores nos assuntos da empresa torna a empresa mais produtiva, mais lucrativa, mais inovadora e mais flexível.

Le Boterf (2005) salienta que os pedidos e exigências das hierarquias das organizações, levam a que se valorizem indivíduos capazes de tomar iniciativas e decisões, muitas vezes com implicações à escala global, de cooperar eficazmente em projetos descentralizados e de acrescentar valor através da inovação, melhorando produtos/serviços existentes ou criando novos produtos/serviços. Na sequência desta linha de análise, Suleman (2010) afirma que os estudos que visam o planeamento dos Recursos Humanos se interessam cada vez mais pelas competências requeridas nos empregos, surgindo assim o conceito de competência como tema indissociável das relações laborais em clima inovador, o que nos remete para uma breve incursão neste tema.

Segundo Hirata (1994), a noção de competência teve origem no discurso empresarial em França, sendo esta noção, para a autora, bastante imprecisa decorrendo das necessidades por

II Encontro Científico I2ES

parte das empresas, ao nível de novas exigências de situações concretas de trabalho, dos novos modelos de produção e gestão e do que estas esperam por parte dos indivíduos que recrutam para trabalhar na sua estrutura.

O conceito de competência é subjetivo e ambíguo, por ser resultado de convenções e ocorrer em contextos profissionais que podem facilitar/impedir a mobilização de competências (Suleman, 2006), e continua a busca pela estabilidade do conceito. No entanto, deixamos aqui algumas abordagens que nos parecem significativas.

Para Zarifian (cit. por Santos, 2010), é este conceito que permite ultrapassar o dilema entre a qualificação do emprego e a qualificação do indivíduo, demonstrando a insuficiência da simples “adequação homem - trabalho” (Parlier cit. por Santos, 2010 p.37) e perspetivando a redefinição de novas relações entre o emprego e a formação de competências.

Fleury e Fleury, 2001 (cit. por Santos, 2010), citam Zarifian (1999) que defende que o trabalho deixou de ser um conjunto de tarefas associadas a uma função, passando antes a ser o prolongamento da competência que o indivíduo mobiliza numa situação profissional cada vez mais mutável e complexa, para a qual o conceito de qualificação não consegue dar resposta. Assim, a competência não se limita a um *stock* de conhecimentos detido pelo indivíduo, nem se restringe à tarefa, sendo a competência, segundo aquele autor, “a inteligência prática para situações que se apoiam sobre conhecimentos adquiridos e os transformam tanto mais quanto mais aumenta a complexidade das situações”

Para Le Botef (1995), a competência situa-se numa encruzilhada com três eixos formados pelas pessoas, pela sua formação educacional e pela experiência profissional, representando o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais.

Uma outra classificação de competência refere-a como um conjunto de habilidades classificadas de básicas, específicas e de gestão, sendo que as primeiras incluem as habilidades essenciais, como ler, interpretar, calcular, e funções cognitivas que propiciam o desenvolvimento de raciocínios mais elaborados, as segundas integram os saberes, os saberes-fazer e os saberes-ser relacionados com os postos de trabalho ou profissões, enquanto as terceiras estão relacionadas com as competências de auto-gestão, de empreendedorismo e de trabalho em equipa (Manfredi, 1998). Já para Michel e Ledru (1991), competência é a “capacidade de resolver um problema num dado contexto: passa pelas estratégias de resolução de problemas”.

Segundo Suleman (2006:42), a competência é um “constructo organizacional, contingente ao funcionamento da empresa e que procura responder a necessidades de gestão individualizada da mão-de-obra”, sendo a tónica dominante o uso efetivo de conhecimentos e capacidades para resolução de problemas, sendo a grande diferença para a qualificação o facto desta última ser medida através de referências objectivas, como a posse de um diploma, enquanto a primeira é medida através “do resultado de um julgamento ou convenção”.

II Encontro Científico I2ES

Boterf et al. (1992, cit. por Santos, 2010) salientam que é possível distinguir competências de recursos, interpretando que a competência não reside nos recursos a mobilizar, mas sim, na mobilização desses recursos, como os cognitivos e relacionais, que são ferramentas e condição da competência. Esta é entendida na ordem do “saber mobilizar”, “saber integrar” e “saber transferir” os conhecimentos e capacidades para a resolução de um problema no contexto de trabalho (Boterf, 1994, citado. por Santos, 2010), defendendo ainda, o mesmo autor, que não existem competências sem indivíduos, as competências são construções específicas de cada um: diante de um imperativo profissional (fazer face a um acontecimento, resolver um problema, realizar uma atividade, ...) cada agente porá em prática “ a sua maneira de trabalhar” (...) ou o seu próprio esquema operatório” (Boterf, 2005, citado. por Santos 2010)

Na definição de competências existe uma relação estreita com a atividade produtiva, sendo uma das características centrais a “capacidade de selecionar e combinar recursos para alcançar um objetivo”, o que, para Suleman (1999), significa que a competência está relacionada com a Ação e só ganha sentido em relação ao objetivo dessa ação. A mesma autora, utilizando uma definição de Gilbert e Parlier (1992, cit por Santos, 2010), aponta uma segunda característica relacionada com a descrição de competência, “a competência designa um conjunto de conhecimentos, capacidades de ação e comportamentos estruturados em função de um objetivo numa determinada situação”.

Schubert (1986, citado por Silva, 2006) afirma que “a competência explica a nova articulação entre a dimensão experimental e a dimensão conceitual dos saberes necessários à ação”

Existem diversas dimensões de competências que resultam noutras tantas tipologias. Estas são fruto de várias abordagens, indicando diversos níveis de medição Suleman *et al* (2002: 84, cit por Santos, 2010) referem que a competência é entendida “como um conjunto de saberes que são ou podem ser mobilizados em situação de trabalho” que pode incluir as seguintes dimensões: saberes, que são os conhecimentos disciplinares, sobre processos, matérias e produtos organizacionais e sociais; saberes técnico-relacionais, que se referem à operacionalização dos saberes e à utilização de instrumentos, métodos e processos cognitivos e os saberes-fazer sociais e relacionais, que têm a ver com as atitudes e qualidades pessoais e relacionais, com a disposição para agir, reagir e interagir com os outros em situações de trabalho.

Zerifian (1999, citado. por Santos, 2010) propõe uma classificação de competências ligadas ao processo de trabalho e operações industriais, sendo estas competências: sobre processos (conhecimentos), técnicas (conhecimentos específico sobre o trabalho a realizar), sobre a organização (saber organizar os fluxos de trabalho), de serviço (aliar a competência técnica ao impacto que o produto/serviço tem no consumidor final) e sociais (saber ser).

Silva (2006) assinala as dimensões sócio-afectivas e relacional e as psicomotoras, atividades que envolvem o controlo cinestésico, em paralelo com as dimensões cognitiva e experiencial, que interagem também na ação de resolução de situação-problema, sendo que a análise

II Encontro Científico I2ES

multidimensional da competência favorece a sua amplitude, não se restringindo à sua conotação operativa imediata (saber – fazer).

Suleman (2010) afirma que os trabalhos mais recentes sobre o planeamento de recursos humanos versam sobre o ajustamento entre as competências adquiridas pelos indivíduos e as competências requeridas no emprego, sendo, do nosso ponto de vista, muito interessante o contributo da mesma autora, que no âmbito do quadro de análise de necessidades de formação desenvolvido pelo INOFOR (Instituto para a Inovação na Formação) propôs a seguinte tipologia de conhecimentos e capacidades na distinção de competências, que nos parece sintetizar os traços base mais comuns às várias abordagens que referimos:

- Conhecimentos teóricos: integram conceitos, conhecimentos disciplinares, organizacionais e racionais e ainda conhecimentos técnicos sobre o contexto e sobre os processos, métodos e modos operatórios;
- Saber – fazer: relativos à capacidade de executar, de realizar operações e de utilizar instrumentos e aplicar métodos e procedimentos. Tendo estes saber – fazer um carácter operacional, de aplicação prática ou de operacionalização de conhecimentos teóricos;
- Saber – fazer sociais e relacionais: relativos a atitudes e qualidades pessoais e à disposição de agir e interagir com os outros, ou seja, a capacidade de cooperar com os outros;
- Capacidades cognitivas: dizem respeito a operações intelectuais, que podem ser simples – enumerar, definir, descrever – ou mais complexas – generalização indutiva ou construtiva, raciocínio analógico ou abstrato. Estas capacidades descrevem capacidades de combinação de saberes heterogéneos, de coordenação de ações para encontrar soluções e resolver problemas.

Nesta breve abordagem ao conceito de competências foi-nos possível destringir os elementos em que estas se decompõem ao nível individual, sendo este contributo deveras importante para um melhor entendimento das necessidades das empresas inovadoras e das características a que dão maior importância quando surge a necessidade de recrutar recursos humanos e os integrar no seu seio.

2. Metodologia

A existência de uma multiplicidade de perspetivas, abordagens e conceitos acerca dos temas em estudo, levam-nos a esclarecer o esquema conceptual da nossa investigação, tendo-se recorrido a um modelo já utilizado por Salavou (2004) que sofreu uma adaptação, de forma a considerar a dimensão recursos humanos externos à organização, a quem esta recorre quando estruturalmente se orienta para a inovação, uma vez que, nosso estudo pretende focar-se na fase de captura desses recursos por parte da empresa, incidindo sobre o vínculo contratual pelo qual a empresa opta com o novo colaborador:

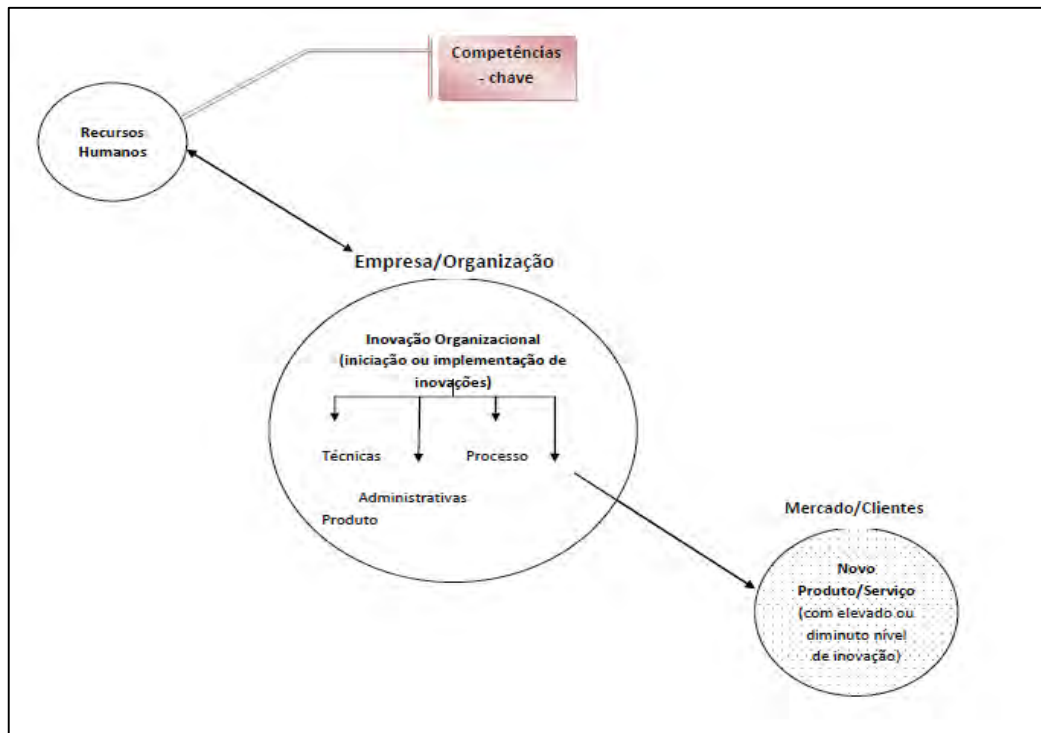


Figura 1 – Modelo de Análise (adaptado do Modelo de Salavou, 2004)

Assim, considerou-se que num dado contexto, a organização, pode ser inovadora aplicando a inovação a vários níveis: das suas técnicas de produção, dos seus procedimentos administrativos, dos processos de produção ou de produtos/serviços; tendo como objetivo final, o lançamento de um novo produto ou serviço no mercado, respondendo às necessidades dos clientes e criando vantagem competitiva para si relativamente aos seus concorrentes. Para a concretização do processo de inovação, seja a que nível for, há intervenção dos recursos humanos, cuja influência sobre o processo, poderá ser determinada pelas suas características e competências individuais que se refletem no conteúdo do seu trabalho.

A partir desta base teórica chegamos então à nossa pergunta de partida:

“Será que as empresas Portuguesas inovadoras, da área dos serviços, procuram competências específicas?”, que nos remeteu para a seguinte “Podemos identificar essas competências?”.

Daqui inferimos a nossa hipótese de estudo:

H0: As empresas portuguesas com carácter inovador não procuram, à partida, nos seus colaboradores, um conjunto específico de competências que pode ser identificado.

H1: As empresas portuguesas com carácter inovador procuram, à partida, nos seus colaboradores, um conjunto específico de competências que pode ser identificado.

Passando a operacionalização desta hipótese pela identificação de empresas que tenham realizado novas contratações de colaboradores, originadas por um processo de inovação, pela identificação dos fatores que levaram a essa contratação e, se neles, se insere a necessidade específica de determinadas competências individuais, tendo como finalidade a correlação entre competências individuais do colaborador e o DNA inovador dessas mesmas empresas.

2.1. Metodologia: técnicas de investigação e amostra

Na nossa investigação optámos por recorrer à utilização de metodologias quantitativas que nos permitissem chegar a resultados consistentes, aplicando um Inquérito por questionário, elaborado de raiz com base na revisão bibliográfica efetuada, a uma amostra de empresas portuguesas, do sector dos serviços, consideradas inovadoras. Recorrendo à base de dados da COTEC Portugal- Associação Empresarial para a Inovação e selecionando as empresas associadas pertencentes ao sector dos serviços, assim chegou-se a uma amostra constituída por 30 empresas, de um total de 50 empresas a quem foram enviados os inquéritos por questionário, através de um *survey* online, tendo-se obtido uma taxa de respostas na ordem dos 60%, os dados recolhidos foram posteriormente tratados e analisados através de técnicas de estatística descritiva e indutiva recorrendo ao software de análise estatística para as ciências sociais: SPSS.

A estrutura do questionário aplicado estava dividida em três grandes grupos: **caracterização das empresas**, quer a um nível geral (analisando o sector de atividade, dimensão e localização), quer quanto à sua vertente inovadora (introdução de inovações internas/externas, estratégias de competitividade, importância da inovação); **a caracterização do sector de Inovação das empresas**, obtendo a dados relativos à contratação de Recursos Humanos especificamente para áreas da empresa relacionadas com a Inovação (número de colaboradores alocados, funções e áreas de alocação) e, por último, informações sobre o **recrutamento e a contratação dos novos colaboradores**, recolhendo informações relativas aos vínculos contratuais estabelecidos com os novos elementos da empresa e a razão dessa opção (tipo de vínculo contratual e razão de ser do mesmo).

3. Resultados

3.1. Caracterização das empresas:

Face à dimensão, a maioria das empresas da nossa amostra são Grandes Empresas (23%), sendo as segundas mais representadas as Médias Empresas, com uma frequência relativa de 10%, seguidas das Pequenas Empresas e Microempresas, que apresentam, cada uma, uma taxa de resposta de 6,7%. Quanto à distribuição territorial, há uma forte concentração na zona de Lisboa, onde se encontram 26 das empresas inquiridas, a zona Centro apresenta 3 empresas e a zona Norte 1 não existindo qualquer empresa do sul do país representada, sendo

II Encontro Científico I2ES

o Mercado Nacional o mercado de excelência das empresas desta amostra (66.33% opera a nível nacional) sendo que 8 das empresas tem negócios internacionais.

Analisando os dados sob o ponto de vista da Inovação, pudemos verificar que, as empresas da nossa amostra têm nitidamente propensão para a mesma. As empresas, quando inquiridas quanto ao facto de nos últimos dois anos terem introduzido no mercado algum produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, responderam em 90% dos casos afirmativamente, salientando este volume de respostas o carácter inovador das empresas constituintes da nossa amostra, reforçado pelas respostas quanto à adoção interna de novos processos: 63,33% das empresas afirmou ter adotado nos últimos anos novos processos de produção ou significativamente melhorados, 73,33% da mesma amostra adotou novos processos tecnológicos ou significativamente melhorados e cerca de 57% adotou novos processos organizacionais, o que nitidamente reflete a tendência de inovação constante destas empresas e a sua atualização permanente, não só ao nível das respostas às exigências de mercado, mas também às exigências a nível interno.

Ao nível do tipo de inovação no serviço que estas empresas apresentam, e com base na categorização de Sarkar (2010), 56,67% das empresas considera que oferece um serviço onde podem ser obtidos novos serviços através de novas combinações de elementos do produto/serviço base (Tabela 1). Quase metade das empresas (14) afirma disponibilizar um serviço que permite a criação de um novo serviço através da adição de serviços periféricos, novos ou melhorados. De realçar que cerca de 13% das empresas não consideram que o seu tipo de serviço corresponda a alguma das opções apresentadas.

Tabela 1 – Serviços disponibilizados pelas empresas

Serviços Disponibilizados pela empresa:	Frequência Relativa (%)
Serviço criado individualmente para cliente	30,00%
Serviço já criado, adaptado a cada cliente	33,33%
Serviço que origina novos serviços através de combinações	56,67%
Novos serviços através da adição de serviços periféricos	46,67%
Nenhuma das anteriores	13,33%

Os resultados obtidos apontaram para a descrição das empresas como incluindo elementos que as indicam como geneticamente inovadoras à luz do Modelo do DNA Inovador de Hattori e Wycoff (2002), para 58,86% das empresas da amostra existe uma valorização da aposta na formação e nas competências, o que aponta para a existência de líderes com visão para a inovação que facilitam e apostam no desenvolvimento dos seus recursos, vendo nessa aposta um investimento no estímulo da inovação, elemento Liderança do modelo do DNA Inovador. Paralelamente, verificou-se que mais de 75% das empresas considera que as parcerias para a produção de novo conhecimento têm uma importância assinalável, enquadrando-se este indicador ao nível da cultura interna, já que permitindo interações da empresa com a sua

II Encontro Científico I2ES

envolvente, se potencia o conhecimento e se aumenta a probabilidade de que se dê inovação. As parcerias para o desenvolvimento tecnológico também são bastante valorizadas pelas empresas que inquirimos (89.65% considera este tipo de parceria importante ou muito importante), o que aponta a existência nessas organizações de outro dos elementos do DNA Inovador, o espírito de colaboração, existindo a percepção por parte da empresa que estimulando o trabalho de equipa, as interações e a troca de informações, internamente ou através de relacionamentos externos à estrutura, se está a contribuir para o estímulo da inovação.

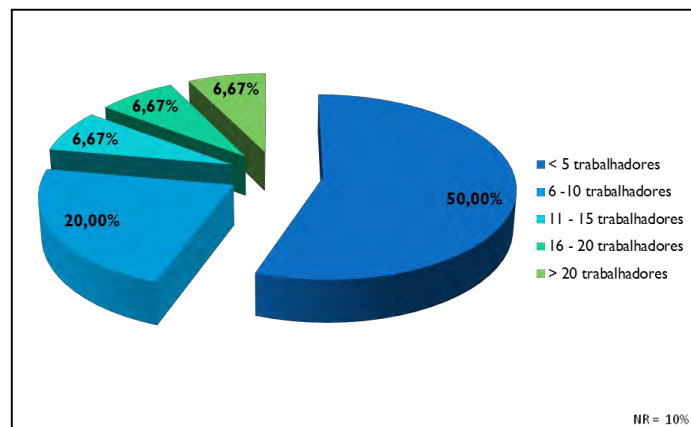
O item “lançamento de novos produtos/serviços” diretamente relacionado com o elemento DNA desafio é um dos que reflete mais nitidamente o gene inovador da nossa amostra. Quando 93.11% das empresas o refere como importante ou muito importante para a atividade da sua empresa fica patente o espírito existente no seio dos inquiridos em criar algo diferente e inovador, conseguindo, a partir daí, acrescentar valor aos seus serviços e à própria organização.

A criatividade, outro dos elementos base no seio das organizações inovadoras, está refletida no item “estímulo da criatividade e gestão de ideias”, sendo a sua importância indicada por 89,66% das empresas, refletindo a busca constante de matéria que alimente o gene inovador da organização e que potencie novos projetos e com consciência de que as ideias poderão vir de qualquer parte e que existe a necessidade de ter abertura para as identificar.

Das ligações encontradas entre os aspetos identificados como importantes e muito importantes para as empresas que inquirimos e os elementos do DNA Inovador pensamos ter validado o pressuposto de que as empresas da nossa amostra são de facto inovadoras.

Ao nível das tendências de recrutamento especificamente para sectores ligados à inovação, verificou-se inicialmente a existência de recursos alocados a atividades de investigação e desenvolvimento e inovação, tendo a grande maioria das empresas (93%) afirmado ter capital humano ligado a essas atividades. Cerca de metade das empresas tem menos de 5 trabalhadores ligados a essas áreas, 20% tem entre 6 e 10 trabalhadores e apenas 2 das empresas afetam mais de 20 trabalhadores à Inovação, se bem que numa delas num número bastante elevado - cerca de 200 recursos humanos trabalham diretamente com Investigação e Desenvolvimento e Inovação (fig.1).

Figura 2 – Número de trabalhadores alocados a atividades de I&D e Inovação

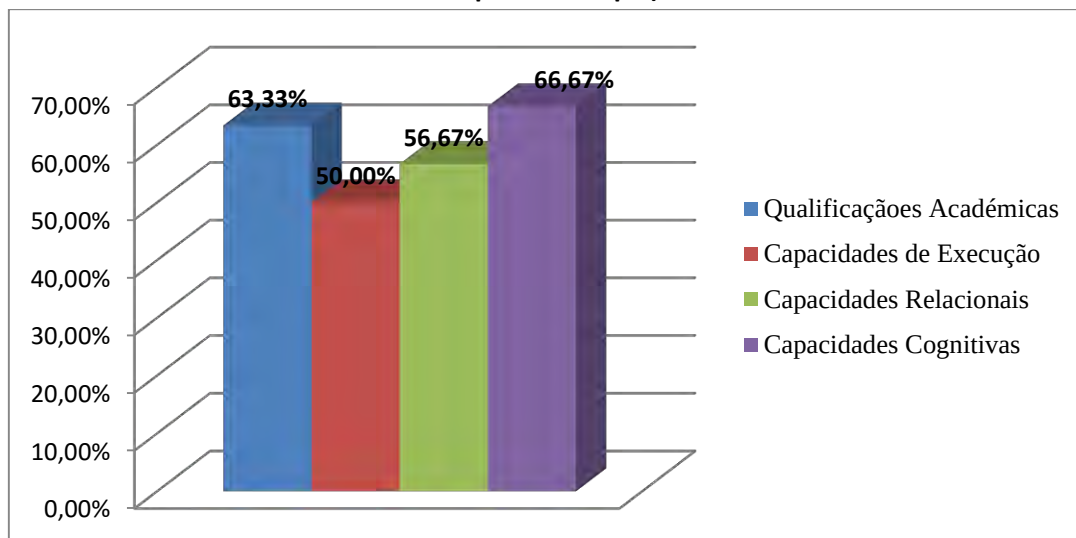


4. Análise

Depois de verificarmos a existência de recursos humanos alocados a áreas ligadas à Inovação e de analisarmos os vínculos contratuais estabelecidos com esses colaboradores, entendemos ser pertinente para o nosso estudo analisar mais aprofundadamente as competências individuais consideradas importantes pelas empresas aquando da seleção dos mesmos e também as áreas de alocação a que as mesmas estão ligadas.

Relativamente às competências individuais mais apreciadas pelas empresas utilizamos a categorização, já anteriormente referida no nosso trabalho, utilizada por Fátima Suleman em estudos por si orientados e levados a cabo pelo Instituto da Inovação para a Formação (INOFOR), relativamente às áreas de alocação colocamos duas hipóteses intermédias que testamos e adiante serão discutidas.

Figura 3 – Competências Individuais mais valorizadas num processo de seleção (questão de resposta múltipla)



Apesar de alguma homogeneidade dos resultados, como se pode verificar no gráfico (Fig. 3), as capacidades cognitivas, que se referem a operações intelectuais, mais ou menos complexas, e de raciocínio analógico e abstrato foram as que obtiveram maior percentagem de resposta, seguidas de muito perto pelas qualificações académicas que dizem respeito aos conhecimentos teóricos dos indivíduos. As capacidades relacionais, o saber-fazer social, são apontadas por cerca de 57% das empresas como importantes e, por último, mas ainda com 50% das empresas a apontar para a sua valorização em processos de recrutamento, surgem as capacidades de execução, o saber-fazer.

Tabela 12 – Média e desvio – padrão das Competências Individuais

Competências Individuais	Média	Desvio Padrão
Qualificações Acadêmicas	1,37	0,490
Capacidades de Execução	1,50	0,509
Capacidades Relacionais	1,43	0,504
Capacidades Cognitivas	1,33	0,479

Todas as competências apresentam médias iguais ou abaixo de 1,5 (tabela 2). Uma vez que a pergunta permitia as respostas Sim (1) ou Não (2) este valor indica uma tendência de resposta que valoriza positivamente todos os tipos de competências num processo de recrutamento para áreas alocadas à Inovação, sendo as capacidades Cognitivas as que mais se destacam com uma média de respostas de 1,33.

II Encontro Científico I2ES

Considerando a áreas de alocação dos trabalhadores e comparando-as com as frequências de respostas das competências mais valorizadas pelas empresas da nossa amostra, testamos as hipóteses:

- H0: As competências não variam em função da área de alocação do trabalhador;
- H1: As competências variam em função da área de alocação do trabalhador;

Verificamos que as Competências Cognitivas são as mais valorizadas para as áreas ligadas ao Marketing (21,43%) e para áreas Operacionais e de Investigação e Desenvolvimento (17,86%). Relativamente às Qualificações Académicas estas representam 21,43% da taxa de respostas de áreas de alocação ligadas à Tecnologia/ TI e 14,29% das empresas valorizam estas competências em sectores de Marketing. (Tabela 3).

As áreas operacionais dão preferência às capacidades de Execução (17, 86%), bem como às capacidades cognitivas que anteriormente referimos. Por último, podemos verificar que as capacidades relacionais são preferenciais para sectores de Marketing e Operacionais, com uma taxa de respostas na ordem dos 14,29%. O sector financeiro é o único onde nenhum tipo de competência se destaca, sendo que apenas as capacidades de execução são desvalorizados, não lhe sendo atribuída qualquer importância.

Tabela 3 - Competências por área de alocação dos trabalhadores

Áreas de alocação		Qualificações Académicas	Capacidades de Execução	Capacidades Relacionais	Capacidades Cognitivas
Financeira	Sim	3,57%	0,00%	3,57%	3,57%
	Não	0,00%	3,57%	0,00%	0,00%
Marketing	Sim	14,29%	10,71%	14,29%	21,43%
	Não	7,14%	10,71%	7,14%	0,00%
Operacional	Sim	10,71%	17,86%	14,29%	17,86%
	Não	14,29%	7,14%	10,71%	7,14%
Informática/TI	Sim	21,43%	14,29%	10,71%	7,14%
	Não	0,00%	7,14%	10,71%	14,29%
I&D	Sim	3,57%	7,14%	7,14%	17,86%
	Não	17,86%	14,29%	14,29%	3,57%

II Encontro Científico I2ES

Outra	Sim	7,14%	7,14%	7,14%	3,57%
	Não	0,00%	0,00%	0,00%	3,57%
	Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

As áreas operacionais dão preferência às capacidades de Execução (17, 86%), bem como às capacidades cognitivas que anteriormente referimos. Por último, podemos verificar que as capacidades relacionais são preferenciais para sectores de Marketing e Operacionais, com uma taxa de respostas na ordem dos 14,29%. O sector financeiro é o único onde nenhum tipo de competência se destaca, sendo que apenas as capacidades de execução são desvalorizados, não lhe sendo atribuída qualquer importância.

Surge uma associação entre as Qualificações Académicas e as áreas de alocação (V de Cramer = 0,647, 5 gl, $p=0,039 < 0,05$) mas relativamente às restantes competências não se obtiveram indícios de associação. Assim sendo, existe evidência estatística suficiente para com 95% de confiança rejeitar a H_0 relativamente às qualificações académicas, concluindo-se que existe dependência entre a variável competência (qualificação académica) e a área a que estão alocados os trabalhadores.

Quanto às restantes variáveis, aceita-se a H_0 , uma vez que, não existe evidência estatística de que exista dependência entre as variáveis, considerando-se que as competências valorizadas são independentes da área onde o trabalhador estará alocado.

Os resultados obtidos vão no sentido da literatura revista, ou seja, atualmente as organizações prezam e valorizam os indivíduos que integram as quatro dimensões das competências, preferindo que os seus recursos humanos não detenham apenas conhecimentos académicos, mas, também, características relacionais e cognitivas bastante desenvolvidas.

5. Conclusões

Hoje em dia vive-se um clima de competitividade que leva as empresas a procurar novas formas de produção, novos produtos e serviços e até mesmo novas formas de se organizarem internamente. A Inovação é uma das armas escolhidas por muitas organizações para alcançar soluções que lhes proporcionem vantagem competitiva no contexto atual.

Sendo as características das pessoas que constituem a estrutura de Recursos Humanos da organização um dos principais motores de inovação, já que, são os trabalhadores que investigam, aprendem, ensinam e partilham conhecimento, podemos afirmá-los como preponderantes para os processos de inovação. Torna-se, assim, pertinente estudar o relacionamento entre a Inovação e os Recursos Humanos que a ela estão agregados, nomeadamente ao nível do estudo das organizações inovadoras e das competências por elas

II Encontro Científico I2ES

procuradas como forma de fazer a diferença. É da sua capacidade de encontrar soluções diferenciadoras e competitivas que a organização obtém matéria para a manter e desenvolver os seus genes inovadores.

Analisando os dados sob o ponto de vista da Inovação, pudemos verificar que, de facto, as empresas da nossa amostra têm nitidamente propensão para a mesma. Aspetos como a forma como se organizam, as estratégias competitivas e o tipo de serviços que disponibilizam vão de encontro ao que foi descrito na revisão bibliográfica, pelos vários autores citados como indicadores de Inovação. Foi-nos também possível conhecer o valor atribuído pelas empresas a aspetos diretamente relacionados com elementos do modelo do DNA Inovador de Hattori e Wycoff (2002), sendo que os resultados obtidos apontaram para a descrição das empresas como incluindo elementos que as indicam como geneticamente inovadoras.

Passámos, num momento seguinte, à análise da relação entre o carácter inovador da empresa e a tendência de recrutamento de recursos humanos para áreas relacionadas com esses domínios sendo que, através da análise das frequências, nos foi possível verificar que a grande maioria das empresas tem capital humano alocado a atividades de inovação.

Seguidamente analisamos a forma como as organizações inovadoras do nosso estudo se comportam na procura de competências individuais, no momento do recrutamento, levando sempre em conta que são elas a base do núcleo de competências estratégicas das organizações, e assim determinantes da sua sustentabilidade futura.

Apesar das competências cognitivas se destacarem ligeiramente na preferência das empresas inquiridas, concluímos que os resultados apontam para a busca, por parte das organizações, de um leque transversal de competências, abrangendo as quatro categorias da tipologia apresentada neste estudo (conhecimentos teóricos, saber-fazer, saber-fazer social e relacional e capacidades cognitivas).

Estes resultados refletem a tendência atual das organizações para se estruturarem em rede, ou por projeto, com um grande foco em equipas de trabalho, em detrimento do trabalho individualizado. Estas mudanças implicam que, os elementos das equipas necessitem de possuir competências alargadas, para responderem ao caos, interno e externo, que as organizações vivenciam nos nossos dias, dando origem as novas formas de organização do trabalho baseadas na coordenação e capacidade de liderança em oposição à centralização e ao controlo.

Referências bibliográficas

BOTERF, G. LE (2005), **“La Compétence professionnelle: de quoi s’agit-il? Comment l’évaluer? Quelques hyphothèses de travail**, apresentação na Université de Montréal, Faculté des Sciences de l’éducation.

- BOTERF, G. LE (1995), **"De la Competence: essai sur un attracteur étrangex"**, Les édition D' Organisations, Paris
- CHESBROUGH, H., (2003), **"Open Innovation: The New Imperative for creating and Profiting from Technology"**, 1ª Edição, HBS Pr, p.231.
- EDQUIST, C. (1997), **"Systems of Innovation: Technologies, Institutions and Organizations"**, London: Pinter/Cassell, p. 432.
- HATTORI, R. A., WYCOFF, J., (2002), "Innovation DNA", Training & Development, 56, 24-31.
URL:[http:// www.innovationnetwork.biz/articles/newworld.pdf](http://www.innovationnetwork.biz/articles/newworld.pdf)
- SALAVOU, H. (2004), "The concept of innovativeness: should we need to focus?", **European Journal of Innovation Management**, vol. 7, n. 1, p 33-44
- SCHUMPETER, J. (1934), **"The Theory of Economic Development"**, Harvard University Press, p.66
- SANTOS, A. M. (2010), "Conceito, Tipologias e Medidas de Competências", in: **Cadernos Sociedade e Trabalho**, nº13, pp. 31-48
- SARKAR, S., CARVALHO, L., (2006), "Inovação no Sector dos Serviços: Uma Nova Área de Investigação" - [online], Algarve, Universidade do Algarve – Escola Superior de Gestão Hoteleira e Turismo, **Encontros Científicos – Tourism & Management Studies**, nº 2, p. 52-59 – Available from internet: URL:<http://tutoronline.net/ojs/index.php/ectms/article/viewArticle/35>
- SKARZYNSKY, P., GIBSON R., (2010), **"Inovar no Essencial: Transforme o modo como a sua empresa inova"**, 1ª Edição - HBS, Edição Actual Editora
- SULEMAN, F., (2010), "A Medida e a Procura de Competências na Informação sobre o Mercado de Trabalho", **Cadernos Sociedade e Trabalho**, nº13, pp. 83-96
- SULEMAN, F., (1999), "Empregabilidade e Competências-Chave: do conceito de competência às competências-chave", in Lopes e Suleman (cords), **Estratégias Empresariais e Competências-Chave**, OEFP, Estudos e Análises. Lisboa
- SUNDBO, J., (1998), **"The Theory of Innovation. Entrepreneurs, Technology and Strategy"**, Cheltenham: Edward Elgar.

Uma análise das marcas de vestuário internacionais comercializadas em Portugal

An analysis of the international clothing brands marketed in Portugal

Maria Nascimento Cunha¹, Inês Isabel Sequeira², José Marcelino³ e Nuno Almeida Militão⁴

¹*Instituto Superior de Línguas e Administração, maria14276@gmail.com, Portugal*

²*Instituto Superior de Línguas e Administração, ines_sequeira3@hotmail.com, Portugal*

³*Instituto Superior de Línguas e Administração, josevmarcelino@hotmail.com, Portugal*

⁴*Instituto Superior de Línguas e Administração, nunomilitao1@gmail.com, Portugal*

Resumo

A moda e o vestuário são dois fenómenos socioculturais que foram ganhando, ao longo dos últimos séculos, a capacidade de expressar valores da sociedade em que se inserem. Desta forma, valores, usos, hábitos e costumes são transmitidos para a moda e para o vestuário de acordo com a zona onde estão inseridos. A moda e o vestuário são, também, um setor comercial importante quer a nível nacional quer a nível internacional e como tal influenciam muitos consumidores (Lipovetsky, 1997, p. 73).

Nesta investigação foi combinado o método de “análise de conteúdo” com a “observação”. A “observação” foi utilizada em centros comerciais situados na zona de conforto dos investigadores (Santarém, Coimbra, Porto e Braga). A “análise de conteúdo” foi utilizada em todos os outros Centros Comerciais.

O método da observação pode ser definido como um dos métodos de investigação social que capta o momento sem a mediação de um documento ou testemunho (Quivy & Campenhoudt, 2003). A análise de conteúdo implica a recolha de dados, o estabelecimento de regras de análise e a criação de categorias de análise (Krippendorff, 1980).

Para o corpus final foram selecionadas 20 centros comerciais. Devido a abrangência nacional pretendida, a escolha não aleatória, foi baseada na facilidade de acesso e disponibilidade de informação sobre os mesmos *on-line*.

De acordo com a investigação verificou-se que maioria das lojas presentes nos centros comerciais é de origem internacional do segmento “*fast-fashion*”, estilo casual com atendimento personalizado e com capacidade para abranger diversos níveis de preços. Foi ainda possível concluir que as marcas internacionais mais presentes nos centros comerciais portuguesas são a Zara, a Gant, a Massimo Dutti, a Cortefiel, a Pepe Jeans, a C&A, a Adidas e a Nike.

Palavras-chave: Atitudes dos consumidores, marcas internacionais, marcas de vestuário.

Modelos de Gestão Pós 2008. Consequências para o Turismo na Europa **Management Models Post 2008. Consequences for Tourism in Europe**

Manuel Brazinha Firmino, ISLA de Santarém, brazinhafirmino@netcabo.pt, Portugal
Domingos Martinho, ISLA de Santarém, domingos.martinho@islasantarem.pt, Portugal
Filipa Martinho, ISLA de Santarém, filipa.martinho@islasantarem.pt, Portugal

Contexto/Objetivo

Pretende-se com o presente trabalho estabelecer uma ligação entre os modelos de gestão e a *performance* do sistema turístico, num contexto pós crise.

Metodologia

Com base em modelos de gestão é possível confrontar o êxito das empresas turísticas com os resultados alcançados quanto à atratividade turística de cada país, por via da análise de indicadores sectoriais. A análise documental – nomeadamente a análise estatística – afigura-se como um critério chave para validar a eficácia dos modelos de gestão, nomeadamente no que respeita às estratégias de marketing dos destinos turísticos.

Análise de dados/resultados

Os modelos de gestão na Europa - Os tradicionais modelos de gestão do norte da Europa têm revelado alguma capacidade de renovação face às novas exigências do ambiente económico geral. A Europa do Sul e do mediterrâneo continua indexada a critérios de grande limitação, quanto ao seu crescimento económico, mas a sua quota mundial representa 19%. Apesar dos resgates do FMI à Grécia, este país registar um crescente número de chegadas de turistas.

Os modelos de gestão na Ásia - Enquanto o Japão tem vindo a registar algumas dificuldades na sua recuperação, a China e a Índia têm revelado alguma resiliência face à crise. Estes países poderão contribuir para um aumento considerável de emissão de turistas

Os modelos de gestão nas Américas - Nas Américas podemos considerar o Canadá e os Estados Unidos, como modelos bem-sucedidos após a crise. Os Estados Unidos tomaram medidas para estabilizar o sistema financeiro e é de prever um aumento considerável de turistas da América do Norte. Os modelos latino-americanos enfrentam sérias dificuldades de recuperação. Exemplos: Brasil, Venezuela e Argentina. Enquanto não for resolvido o problema de crescimento económico da América do Sul a emissão de turistas é muito limitada a partir desta macro-região. A realidade de África afigura-se sem controlo provavelmente devido às oscilações do preço de algumas matérias-primas.

Conclusões

Face ao novo contexto empresarial e social, somos da opinião de que a realidade das empresas impõe novos critérios de gestão que, em parte, entram em conflito com a estabilidade

II Encontro Científico I2ES

desejada pelas organizações sindicais. No sector turístico a precariedade dos vínculos laborais tende a permanecer.

O turismo é uma indústria resiliente, porque quando algum factor perturba a atractividade turística de um destino, o equilíbrio é alcançado como se tratasse de um sistema de vasos comunicantes, ou seja, a procura desloca-se para outras geografias e o número de turistas tende sempre a aumentar, ano após ano. Assim, o número de chegadas de turistas internacionais passou para o dobro, de 1995 para 2015. Apesar dos resgates do FMI à Grécia, este país registou um crescente número de chegadas de turistas nestes últimos anos.

Palavras-chave: crise na zona euro, indicadores de *performance*, gestão estratégica, eficácia económica.

Outsourcing Estratégico na Atividade Empresarial *Strategic Outsourcing in Business Activity*

Pedro Costa Ramos

ISLA Leiria, pedro.mcramos@gmail.com

Resumo

Este trabalho de investigação centra-se na problemática relativa ao modo como as decisões de outsourcing, de uma ou mais funções da empresa, podem afetar positivamente o processo interno de criação de valor e, por inerência, o desempenho empresarial não só em termos quantitativos, como também em termos qualitativos.

Com base na literatura existente (v.g. Venkatramen e Ramanujam, 1985; Lacity e Hirschheim, 1995; Kaplan e Norton, 1996; Cabrita, 2006; Novas, 2008), foi conceptualizado um modelo teórico, suportado por 9 proposições operacionais, que se denominou de “*Modelo Global para o Outsourcing*”, por força do papel que nele representa o sistema de motivações para o seu exercício e a sua consequente relação com as dimensões: processo interno de criação de valor e desempenho empresarial.

Seguindo uma lógica epistemológica realista (v.g. Hughes, 1991; Hirschheim, 1992; Spenser, 1993; Livari et al. 1998; Caldeira, 2000; Sayer, 2000), o processo de investigação envolveu uma recolha de dados através de um questionário a uma amostra de PME's do tecido empresarial português – com recurso a um universo amostral disponibilizado pela Associação Empresarial de Portugal.

Palavras-chave: *Outsourcing*, Estratégia, Criação de Valor, Performance, Modelo Equações Estruturais.

Abstract

This paper focuses on the discussion concerning the way how outsourcing decisions, regarding one or more of the companies' functions, can positively affect the internal value creation process and, thus, business performance, in both quantitative and qualitative terms.

Based on the existing literature (e.g. Venkatramen and Ramanujam, 1985; Lacity and Hirschheim, 1995; Kaplan and Norton, 1996; Cabrita, 2006; New, 2008), a theoretical model was conceptualized. This model, supported by nine operational propositions, was called “*Global Model for Outsourcing*”, because of the role that the motivational system assumes on its execution and its consequent relation with the internal value creation process and business performance dimensions.

Following a realistic epistemological logic (e.g. Hughes, 1991; Hirschheim, 1992; Spenser, 1993; Livari et al. 1998; Caldeira, 2000; Sayer, 2000), the investigation process involved the collection of data through a questionnaire, applied to a representative set of SME's from the portuguese

economic fabric – resorting to a sampling universe provided by the Portuguese Entrepreneurial Association (AEP - Associação Empresarial de Portugal).

Keywords: Outsourcing; Strategy, Value Creation, Performance, Structural Equation Modeling.

1. Introdução

Há duas décadas o mundo entrou num período de mudanças aceleradas onde os sinais de rutura com antigos equilíbrios têm vindo a multiplicar-se. A realidade é que o final do século culminou com uma série de alterações de carácter político, económico, social e tecnológico que têm vindo a inverter toda a lógica civilizacional. Estas alterações vêm impor, per si, um novo paradigma económico norteado pelo conhecimento e que impulsionado pela inovação tecnológica e pelo valor da informação tende a alterar de forma radical as convencionais formas de produzir, de distribuir e de comercializar bens e serviços (v.g. Lastres e Albagli, 1999; Soros, 2002).

As empresas devem estar preparadas para se adaptar às novas exigências e mudanças globais. A empresa mais integrada e flexível será inequivocamente aquela que sairá vencedora ou, no limite, sobreviverá nesta nova economia onde a diversidade e a complexidade proliferam aliadas à grande velocidade transaccional (Ilhêu, 2006). Essa integração e flexibilidade não depende apenas da sua capacidade de acesso a capital financeiro, inovacional e intelectual, mas também da sua própria capacidade de adaptação à mudança imposta pelas novas tendências associadas ao fator económico (Correia, 2003, Nandakumar, 2010).

A decisão de integração ou desintegração vertical de serviços nas empresas tem como principal objetivo reforçar as suas competências nucleares e aumentar a competitividade dos seus produtos a médio e longo prazo. O processo de tomada de decisão deve ter em conta não só as estruturas diretamente envolvidas no processo, entre elas, a produção, a distribuição e o aprovisionamento, mas também as estruturas e os órgãos que cooperam na definição da arquitetura organizacional e na estratégia da empresa (Freire, 1997; Munch e Skaksen, 2009).

A externalização de atividades ou, até mesmo, a própria internalização de componentes pelas empresas está hoje condicionada por razões de diversa ordem, entre elas, económicas, financeiras, produtivas e serviço e, não menos importante, por razões de acesso a novas e melhores tecnologias e competências. A intensificação da competição na indústria, em geral, tem impulsionado as empresas a promover redes de Outsourcing Estratégico e a adotar ações concertadas de ajustamento e/ ou alinhamento com as principais tendências do mercado e da concorrência (Jenster et al., 2005).

O Outsourcing Estratégico tem como objetivo orientar e encaminhar a empresa para a produção especializada e diferenciada, ajudando-a a focar-se no que de facto é crucial e

II Encontro Científico I2ES

importante para a sua subsistência, i.e., nas suas competências chave, nos seus processos críticos de negócio e nas suas atividades de valor (adquirindo no mercado as competências de suporte aos processos internos). Apenas e só desta forma é possível às empresas que optam pelo outsourcing satisfazer integralmente todos os fatores críticos de sucesso necessários à correta implementação deste tipo de práticas, sem que para o efeito, possam comprometer investimentos e sobretudo a tirarem partido de eventuais sinergias de carácter estratégico e operacional (v.g. Freire, 1997; Fontanel, 2005; Nandakumar, 2010).

Veja-se, a título de exemplo, o sector Financeiro e Bancário em Portugal, como paradigma desta transformação. Ora, desde meados da década de 90, do século XX, que estas instituições vêm a desenvolver estratégias de crescimento orgânico e de expansão, visando a redução de custos de exploração e o aumento da competitividade, processo esse conseguido graças a uma clara aposta na diversificação do negócio (mercados emergentes, segmentos e produtos alargados) e, inclusive, na aposta inequívoca da externalização de atividades de baixo valor económico e estratégico (APB, 2004).

Aumentar a flexibilidade empresarial, ou melhor, a concepção de redes globais de cooperação, era o objetivo das grandes empresas multinacionais dos países industrializados. A racionalização da produção e o recurso ao outsourcing era condição sine qua non para o desenvolvimento de redes empresariais, como conglomerados ou sistemas envolventes e de suporte, situação muito similar à atualmente em uso pelo sector financeiro (vg. Harrison, 1995; Vietor, 2007; Munch e Skaksen, 2009).

O outsourcing, nesta lógica organizacional, torna-se cada vez mais um meio de ação estratégico, nomeadamente, em serviços relacionados com processos ou sub-processos de fabrico, de logística, de sistemas de informação, de pesquisa, de formação e de desenvolvimento de competências, entre outros. O objetivo visa assegurar não só a partilha de ativos e competências estratégicas, mas também a partilha de risco operacional e financeiro, próprios da crescente intensidade competitiva em termos mundiais, até porque, as pequenas empresas passam a funcionar como fornecedores ou subcontratados de um sistema multiempresarial (vg. Porter, 1985; Hayes et al., 2005).

Muitas das questões ainda hoje levantadas sobre o outsourcing foram já muitas delas abordadas em anteriores estudos de sucesso e cujas conclusões deram lugar a um conjunto de ilações de carácter genérico que importa aqui referenciar (v.g. Lacity e Hirschheim, 1995; Santos, 1998; Oliveira, 2002; Paredes, 2007; Pereira, 2009):

- i. A literatura existente tende, em geral, a dar-nos conta de casos de sucesso;
- ii. O outsourcing surge em algumas ocasiões como um propósito de justificar determinado fim;

II Encontro Científico I2ES

- iii. A afirmação de que a razão principal para o outsourcing é a redução de custos é algo simplista;
- iv. Assumir a empresa subcontratada como a mais eficiente, no geral, tende a ser um mito;
- v. A flexibilidade nem sempre é garantida salvo se prevista em contrato com o fornecedor;
- vi. entre outras...

Perante este enquadramento inicial, onde foram colocados em evidência alguns dos obstáculos, potencialidades e realidades inerentes ao outsourcing e embora se verifique uma tendência crescente para a sua utilização, em termos globais, somos levados a colocar a seguinte questão preliminar:

“É o outsourcing hoje um instrumento de gestão comumente aceite junto das empresas a operar em Portugal?”

- ... em que sectores?
- ... em que processos, funções ou atividades?
- ... é muito ou pouco utilizado?

Questão que será avaliada, em termos genéricos, no presente trabalho, tendo em vista avaliar a disseminação do outsourcing em Portugal, com base na informação levantada, por um questionário dirigido, a uma amostra significativa de empresas extraída de uma ampla base de dados disponibilizada pela Associação Empresarial de Portugal.

Porém, a problemática apresentada, pela sua complexidade, remete-nos para uma linha de pensamento que para além de tentar avaliar o grau de penetração do outsourcing em Portugal, leva-nos a investigar, em termos operacionais, o seu real impacto no Processo de Criação de Valor da Empresa para o qual fomos conduzidos a definir a seguinte questão central de investigação em gestão:

“...em que medida exerce o outsourcing uma influência positiva sobre o processo interno de criação de valor e de que forma se tende a refletir no desempenho organizacional?”

2. Objetivo e Modelo de Estudo

Como forma de procurar dar resposta à questão central deste presente trabalho de investigação é proposto um modelo conceptual genérico, o qual pretende ilustrar as relações que se estabelecem entre o instrumento outsourcing, o processo interno de criação de valor e desempenho empresarial.

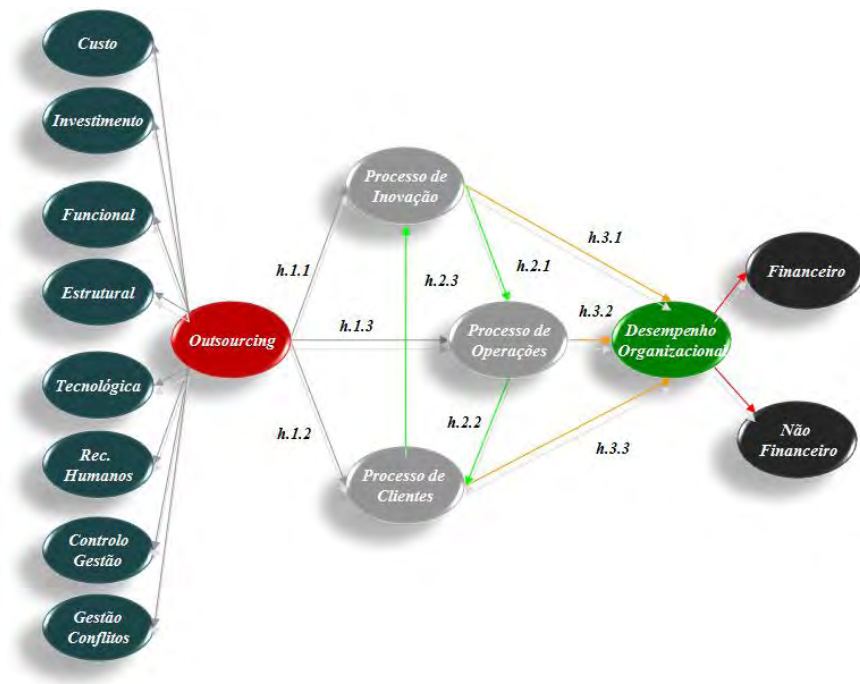


Figura 1 – Modelo conceptual sobre *Outsourcing*

O modelo em análise confere e resulta assim numa perspetiva alargada de relações entre: (i) as diferentes dimensões do *outsourcing*: *Custo*; *Investimento*; *Funcional*; *Estrutural*; *Tecnológica*; *Recursos Humanos*; *Controlo de Gestão* e *Gestão de Conflitos*, as três dimensões do processo interno de criação de valor: *inovação*, *operações* e *serviço ao cliente*, como ainda, (ii) entre elas mesmas e; por fim, (iii) entre elas e o desempenho organizacional.

3. Metodologia

A estratégia de investigação adotada no presente trabalho conduz o investigador a enquadrar e a justificar cada uma das opções metodológicas nos objetivos a alcançar com a investigação. O presente trabalho de investigação enquadra-se no grupo de metodologias de investigação empírico-formais, as quais tendem a incluir (Sousa, 2000):

- i. A formulação de um conjunto de hipóteses com base na teoria existente;
- ii. O teste desse mesmo corpo de hipóteses, confrontando-o, sempre que possível, com a informação resultante da observação dos fenómenos;
- iii. A reflexão crítica a fim de submeter a teoria à prova dos factos observados, refutando ou não a sua veracidade.

O estudo ao ser de exploração metodológica predominantemente quantitativa recorre num primeiro momento ao método exploratório a fim de estudar os dados recolhidos pelo

questionário através de técnicas estatísticas: Análise de Variância; Análise Fatorial; Análise de Clusters e; Análise Discriminante. Já num segundo momento utiliza o método confirmatório, i.e., sistema de equações estruturais (SEM), por forma a confirmar ou não o modelo conceptual desenvolvido.

4. Conclusões Sumárias

O contributo para a gestão das organizações reverte dos resultados obtidos da estimação do modelo, pois, vêm confirmar o efeito positivo que o outsourcing produz sobre o processo interno de criação de valor e que, depois de internalizado, contribui para uma melhoria da performance financeira e operacional das empresas em geral. Os resultados obtidos afastam assim a ideia simplista e pré-concebida que o uso do outsourcing pelas empresas tem apenas o objetivo de reduzir custos fixos com *Rh* e com transações e/ ou operações. O outsourcing é um instrumento que alicerça a sua razão de ser num sistema de motivações que, quando utilizado de uma forma estratégica e integrada pelos órgãos de gestão, contribui para o desenvolvimento da empresa.

5. Principais Limitações

As limitações do presente trabalho de investigação podem ser sistematizadas em quatro grandes pontos e/ ou áreas:

- i. O processo de estimação não permitiu confirmar a totalidade do modelo, i.e., três das relações inicialmente presumidas embora positivas são entendidas como não significativas do ponto de vista estatístico (conduzindo à rejeição das hipóteses formuladas), logo, será necessário uma nova incursão na investigação a fim de revalidar os dados inicialmente obtidos;
- ii. O número de questionários respondidos embora suficientes para levar a cabo o processo de estimação, i.e., aplicação do modelo de equações estruturais (amostra final superior a 200 observações), sugere, enfim, alguma moderação na tentativa da generalização de resultados (embora a amostra inicial seja aleatória, estratificada e cubra aprox. 75% das 500 melhores empresas a operar em Portugal 2013/14 s.g. revista exame);
- iii. As variáveis manifestas e indicadores produzidos embora suportados pela teoria não deixam de ser difíceis de quantificar por quem os avalia (apoio ao preenchimento do questionário), deixando alguma margem de subjetividade a quem a empresa indigitou a responsabilidade de responder ao questionário;
- iv. O processo de investigação não contemplou a análise comparativa entre empresas do mesmo sector e entre sectores de atividade económica, logo, não permitindo aferir da existência de parecenças e/ ou afinidades entre eles e se as mesmas eram significativas do ponto de vista estatístico.

Por conseguinte, as limitações elencadas, designadamente, as limitações i) e iv), podem igualmente constituir uma oportunidade futura de investigação para além das que são abaixo enumeradas e fundamentadas.

6. Oportunidades ou Linhas Futuras de Investigação

As oportunidades de investigação que este trabalho suscita para o futuro não só decorrem de algumas das limitações entretanto já apontadas, mas também de algumas outras associadas e/ou derivadas do próprio conceito. Embora algumas das limitações possam vir a configurar iniciativas de investigação, i.e., objetivo de (re)avaliar as relações não confirmadas, não seria de todo despiciente alargar o processo de investigação a abordagens metodológicas de natureza qualitativa como, por exemplo, o estudo de caso (verificar o fenómeno in loco).

Outra perspetiva para investigação seria a tentativa de aplicar o modelo a uma dimensão económica mais alargada, i.e., considerar o efeito do offshoring outsourcing – motivações – no processo de criação de valor de um país e se esse efeito se repercute positivamente no crescimento sustentado do produto interno bruto (PIB). O modelo a estimar obrigaria a alterações na estrutura de base do modelo com vista a conferir-lhe uma perspetiva mais macroeconómica, i.e., suportado à luz de “conceitos” como o captive offshore e o offshore outsourcing que já hoje a McKinsey considera válidos e estratégicos para o crescimento de negócios sobre o outsourcing nos próximos anos, designadamente, em economias emergentes.

Assim, somos a destacar alguns dos investigadores que têm dedicado muito do seu tempo ao estudo do fenómeno do offshore outsourcing e que com os seus trabalhos de investigação têm contribuído para a dinamização do conhecimento pelas diferentes comunidades, entre eles, Richard Vietor, Cyrill Eltschinger, John Berry e Michael Corbett.

Estas são algumas das pistas abertas, para investigação futura nesta área do outsourcing, prontas a ser exploradas e à espera de investigadores interessados.

Referências bibliográficas

- Associação Portuguesa de Bancos (2004), Boletim Informativo, APB, Lisboa.
- Correia, A. (2003), A Flexibilidade nas Empresas, Edições Sílabo, Lisboa.
- Fontanel, J. (2005), A Globalização em Análise: Geoeconomia e Estratégia dos Atores, Instituto Piaget, Lisboa.
- Freire, A. (1997), Estratégia: Sucesso em Portugal, Editorial Verbo, Lisboa.
- Harrison, B. (1995), A Era da Flexibilidade, in Executive Digest, Agosto, pp. 48-52.
- Hayes, R., Pisano, G., Upton, D. e Wheelwright (2005), Operations, Strategy and Technology: Pursuing the Competitive Edge, John Wiley & Sons, Inc.

II Encontro Científico I2ES

- Jenster, P., Pedersen, H., Plackett e Hussey, D. (2005), *Ousourcing-Insourcing*, John Wiley & Sons, Ltd., The Atrium, England.
- Lacity, M., Hirschheim, R. e Willcocks, L. (1994), *Realizing Outsourcing Expectations: Incredible Expectations, Credible Outcomes*, *Information Systems Management*, Vol. 11, N.º 4, pp. 7-18.
- Lastres, H. e Albagli, S. (1999), *Informação e Globalização na Era do Conhecimento*, Editora Campus, Rio de Janeiro, Brasil.
- Nandakumar, M. (2010), *Outsourcing Design, Process and Performance*, John Wiley & Sons Ltd., Cambridge University Press, pp. 218-230.
- Munch, J. e Skaksen, J. (2009), *Specialization, Outsourcing and Wages*, *Review of World Economics*, Vol. 145, N.º 1, pp. 57-73.
- Oliveira, S. (2002), *Outsourcing no Sector Bancário*, *Vida Económica*, Lisboa.
- Paredes, L. (2007), *Impacto do Outsourcing nos Fatores de Competitividade das Empresas*, *Coimbra, Dissertação de Mestrado em Gestão (FEUC)*, pp. 43-47.
- Pereira, C. (2009), *Caracterização do Outsourcing de Serviços de Sistemas de Informação na Banca em Portugal*, *Tese de Mestrado em Informática*, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real.
- Porter, M. (1985), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press, Simon & Schuster Inc., New York.
- Santos, A. (1998), *Outsourcing e Flexibilidade: Uma ferramenta de Gestão para o Séc. XXI*, Texto Editora, Lisboa.
- Sousa, A. (2000), *Estratégias Empresariais em Contexto Dinâmico: Lógicas de Reorganização das Empresas Vitivinícolas do Alentejo e da Extremadura face à Evolução do Mercado Comum Europeu*, *Tese de Doutoramento*, Universidade de Évora, Évora.
- Soros, G. (2002), *Globalização, Temas e Debates*, Atividades Editoriais, Ita., Lisboa.
- Vietor, R. (2007), *How Countries Compete: Strategy, Structural, and Government in the Global Economy*, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

**A posição jurídica dos trabalhadores portadores de deficiência no seio da
segurança e saúde no trabalho.
The legal position of disabled workers in safety and health at work.**

Elisabete Santos

*Investigação realizada no âmbito do curso de Doutoramento em Ciências Jurídicas na Especialidade em Ciências
Jurídicas Privatísticas a decorrer na Universidade do Minho. Docente no ISLA – Instituto Superior de Leiria,
elisabete.psantos1@gmail.com, Portugal*

Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar, na rede de responsabilidades no seio da segurança e saúde no trabalho, a interação entre as formas como os gestores veem os trabalhadores portadores de deficiência, e a exigência na adequação das condições de trabalho, para a satisfação desse grupo especial em relação a aspetos relevantes para a manutenção da qualidade de vida no contexto laboral. Tentou-se perceber como objeto de estudo, se o nosso ordenamento jurídico português lhes confere alguma proteção neste campo. O objetivo científico foi pesquisar nos meandros doutrinários, legislativos e jurisprudenciais a resposta para o estudo. No referencial teórico foram consultadas algumas obras no sentido de verificar o enquadramento legal na adequação das condições e práticas de trabalho e qualidade de vida no trabalho. Os resultados confirmaram que a necessidade de proteção jurídica destes trabalhadores confere aos mesmos um estatuto jurídico-laboral próprio e que, apesar de estarem previstas algumas medidas de apoio, são insuficientes, designadamente ao nível da formação pois deveria ser adaptada a cada realidade e ao grau de capacidade de cada um. Resulta da análise efetuada a necessidade de uma maior proteção e consciencialização de direitos e deveres recíprocos destes trabalhadores propondo que o legislador determine preventivamente as atividades proibidas e condicionadas com as necessárias adaptações razoáveis em função do grau de deficiência.

Palavras-chave: pessoas portadoras de deficiência, condições de trabalho, adaptações
razoáveis, segurança e saúde no trabalho.

Abstract

The objective of this research is to analyze the network of responsibilities within the health and safety at work the interaction between the ways in which managers see disabled workers, and the requirement in the adaptation of working conditions, to the satisfaction of this group especially in relation to aspects relevant to the maintenance of the quality of life in the labour context. An attempt was made to perceive itself as an object of study our Portuguese legal order confers some protection in this field. The goal was scientific search in doctrinal, legislative and jurisprudential meanderings to response to the study. In the theoretical works were consulted in order to verify the adequacy of the legal framework conditions and work practices

II Encontro Científico I2ES

and quality of life at work. The results confirmed the existence of the need for legal protection of these workers gives the same legal employment status and that although they are provided for some measures are insufficient, in particular at the level of training you should be adapted to each reality and the degree of ability. Results of the analysis carried out the need for greater awareness and protection of reciprocal rights and duties of these workers by proposing that the legislature and prohibited activities determine preventive and conditioned with the necessary reasonable accommodation on the basis of disability.

Keywords: people with disabilities; working conditions, reasonable accommodation, safety and health at work.

Comissão Europeia (2010). Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras. Disponível em URL [Consult. 2 Jan. 2016] «<http://www.inr.pt/uploads/docs/noticias/2015/estrategiaeuropaeaDeficiencia20102020.pdf>».

Estratégia Nacional para a Segurança e Saúde no Trabalho - 2015-2020. Por um trabalho Seguro, Saudável e Produtivo, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 77/2015, 18 de setembro. Disponível em URL [Consult. 2 Jan. 2016] «<https://osha.europa.eu/pt/highlights>».

Gonçalves, João, Nogueira, José Miguel (2012). O Emprego das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – Uma abordagem pela igualdade de oportunidades, Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento. Disponível em URL [Consult. 2 Jan. 2016] «http://www.cartasocial.pt/pdf/emprego_pdi.pdf»

Guerra, Isabel (2008). Pessoas com Deficiência: Mobilidade, Educação e Trabalho, Parecer de iniciativa aprovada no plenário de 19 de novembro de 2008, Lisboa. Disponível em URL [Consult. 8 Jan. 2016] <http://www.cgtp.pt/images/stories/imagens/2008/11/ces.pdf>

Moreira, Teresa Alexandra Coelho (2013). Igualdade e não discriminação, Estudos de Direito do Trabalho, Coimbra: Almedina.

ONU (1995). Normas sobre Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência (tradução e adaptação portuguesa do documento na ONU), cadernos n.º 3, Lisboa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Disponível em URL [Consult. 8 Jan. 2016] «<http://www.inr.pt/uploads/docs/Edicoes/Cadernos/Caderno003.pdf>».

ONU (2006). Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em URL [Consult. 11 Jan. 2016] «<http://www.inr.pt/content/1/1187/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>».

II Encontro Científico I2ES

OSHA-EU (2004). Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho. Factsheet 53 - Garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores com deficiência. Disponível em URL [Consult. 2 Jan. 2016] «<https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/factsheets/53/view>».

Parlamento Europeu (2013). Mobilidade e Integração de Pessoas com Deficiência e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 (2010/2272(INI)). Resolução de 25 de Outubro de 2011, Jornal Oficial da União Europeia C 131 E/9. Disponível em URL [Consult. 10 fev. 2016] «http://www.igfse.pt/upload/docs/2013/2013_C_131E_02.pdf».

Pimenta, Alexandra, Salgado, Ana (2010). Deficiência e Desigualdades sociais, Sociedade e Trabalho n.º 41, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Gabinete de Estratégia e Planeamento, maio/agosto, pp. 157 e ss. Disponível em URL [Consult. 20 dez 2015] «<http://www.gep.msess.gov.pt/edicoes/revistasociedade/rst41.pdf>».

Protocolo Opcional à Direitos das Pessoas Com Deficiência (2006). Disponível em URL [Consult. 12 Jan. 2016] « <http://www.redesolidaria.org.pt/legislacao/protocolo.pdf>».

Vardakastanis, Ioannis (2014). Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre Acessibilidade como um direito humano para as pessoas com deficiência (parecer de iniciativa), TEN/515, CES3000-2013_00_00_TRA_AC, Bruxelas: Jornal Oficial da União Europeia, C 177/15, 11 de junho de 2014.

O impacto da Inteligência Emocional na Liderança Autêntica e no Sucesso Individual a partir das atitudes dos trabalhadores
The impact of Emotional Intelligence on Authentic Leadership and Individual Success through workers' attitudes

Arnaldo Coelho¹ e Diane Silva²

¹Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, coelho1963@hotmail.com, Portugal

²Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, diane_silva@hotmail.com, Portugal

Resumo

Hoje em dia, a inteligência emocional tem uma pluralidade de definições, no entanto, cada uma delas próximas o suficiente para sustentar a ideia de que têm desempenhado um papel fundamental, tanto no contexto organizacional como no dia a dia das pessoas. Saber gerir as suas emoções e saber lidar com as dos outros tem-se revelado uma competência principal e de grande importância. Resumindo, a inteligência emocional traduz-se na capacidade de racionalizar as emoções através dos processos cognitivos que envolve a perceção das próprias emoções e também a dos outros, a regulação e uso das emoções, no sentido da sua eficácia funcional, ou seja, a tomada de decisão (Wong e Law, 2002).

Com isto, este estudo tem como objetivo entender qual o impacto da inteligência emocional na liderança autêntica uma vez que um líder deve ser visto como um exemplo e tem influência nas pessoas com quem colabora e/ou está em contacto. Um líder com elevada inteligência emocional terá provavelmente mais sucesso e uma maior vantagem competitiva comparativamente com outro líder que tenha uma inteligência emocional menos evidente. Na liderança autêntica necessita-se do uso da inteligência emocional para, assim, conseguir alcançar os seus objetivos e chegar ao sucesso individual, para além de, no contexto organizacional, se pretender um desempenho individual mas também coletivo.

Esta investigação insere-se no contexto organizacional e na forma como a inteligência emocional pode ser usada promovendo uma liderança autêntica eficaz chegando a gerar sucesso individual através do impacto que este pode ter nas atitudes. Para a realização deste estudo, foram inquiridas 367 pessoas que desenvolviam naquele momento uma atividade profissional, pelo que esta investigação baseia-se em dados cross-section. Posto isto, este estudo propõe testar um modelo teórico utilizando modelo de equações estruturais.

Esta investigação mostrou que há um impacto da inteligência emocional na liderança autêntica e nas variáveis mediadoras automotivação, criatividade, superação no trabalho e comprometimento afetivo organizacional, à exceção do comportamento ético, reforçando os estudos presentes na literatura. Através destas conclusões é possível fornecer um conjunto de orientações para que os indivíduos dêem mais ênfase à sua inteligência emocional dado o impacto que ela pode ter de forma direta ou indireta na automotivação, na criatividade, na superação no trabalho, no comprometimento afetivo organizacional e na liderança autêntica.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Liderança autêntica, Sucesso Individual.

O custo da intermediação financeira e seus determinantes: uma análise da literatura

The cost of financial intermediation and its determinants: a literature analysis

José Valente de Lima Filho^a

^aFaculdade de Economia Universidade de Coimbra, valente_filho@hotmail.com, Portugal

Resumo

Este artigo avalia a literatura relacionada aos determinantes do custo de intermediação financeira, normalmente mensurado por meio de variáveis chamadas “spreads bancários” ou “margens líquidas de juros”. Seleccionamos 22 artigos publicados em revistas indexadas durante os últimos anos e tentamos estabelecer uma categorização dos principais determinantes explorados. Discutimos as definições e medidas usadas como variáveis independentes e seu impacto no comportamento das margens líquidas de juros, identificando as seis classes mais comuns de determinantes: fatores de risco, eficiência, estrutura de mercado, especialização/diversificação, macroeconômicos e regulatórios e institucionais. Concluímos que alguns fatores são mais frequentes e têm sua significância estatística mais persistente nos estudos do que outros. Os determinantes mais importantes dos spreads bancários são aqueles relacionados a fatores de risco enfrentados pelos bancos – risco de crédito, risco de liquidez, risco de taxa de juros e risco de solvência –, fatores relacionados à eficiência e qualidade da gestão das instituições e à estrutura competitiva da indústria.

Palavras-chave: spread bancário, margem líquida de juros, determinantes.

Abstract

This paper evaluates the literature regarding the determinants of the cost of financial intermediation, usually measured by variables called “banking spreads” or “net interest margins”. We select 22 articles published in indexed magazines during the last years and try to establish a categorization of the main determinants explored. We discuss the definitions and proxies used as independent variables and their impact on the behavior of net interest margins, identifying six most common classes of determinants: risk, efficiency, market structure, specialization/diversification, macroeconomic and regulatory and institutional factors. We conclude that some factors are more pervasive and have their statistical significance more persistent among the studies than others. The most important determinants of banking spreads are the ones related to risk factors faced by banks – credit risk, liquidity risk, interest rate risk and solvency risk –, factors regarding the efficiency and managerial quality of the institutions and the competitive structure of the industry.

Keywords: banking spreads, net interest margins, determinants.

Mecanismos de controlo das normas internacionais de contabilidade **Enforcement mechanisms of international accounting standards**

Adriana Filipa Jesus Silva¹

¹FEUC – Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, adrianafjsilva@gmail.com, Portugal

Resumo

A economia nas últimas décadas foram marcadas por um desenvolvimento extraordinário. As trocas comerciais, a evolução de sistemas produtivos e comerciais e a eficiência e rapidez de evolução dos meios de comunicação, fizeram com que o número de empresas que atuam a nível mundial crescesse. Como consequência, os mercados de capitais e financeiros depararam-se com novas realidades e novas operações. Assistimos, a um constante processo de globalização das economias mundiais, nomeadamente a internacionalização de empresas e de grupos económicos dos países que integram a União Europeia. Com este forte desenvolvimento, verificaram-se limitações nas normas contabilísticas dos diversos países e insuficiências nas diretivas contabilísticas comunitárias. Verificaram que era inadiável um aumento da informação financeira, acompanhada de uma harmonização e normalização internacional. Deparando-se com estas evidências, a União Europeia e o resto do mundo, sentiram necessidade de impor um modelo único de contabilidade, assente em princípios, com vista a responder às necessidades das grandes entidades e investidores. Com exemplo, amplamente divulgado em Portugal foi o caso do BCP - Banco Comercial Português, apresentando, no primeiro semestre de 2002, um lucro de 320,9 milhões de euros e, quando exibiu os seus resultados na U.S. Securities and Exchange Commission (SEC), um prejuízo de 60,9 milhões de euros (diferenças que resultam de distintas regras contabilísticas que divergem de país para país). Também, a falência de grandes empresas a nível mundial, como o caso da Parmalat, Lehman Brothers, WorldCom e Enron, motivadas por manipulações contabilísticas, financeiras e graves falhas no trabalho de auditoria em reportar aos interessados os comportamentos fraudulentos detetados nas entidades. Assim, aliciando a vontade de impor um modelo único de contabilidade, adaptar a linguagem de comunicação entre os diferentes mercados, evitar novos escândalos mundiais e com o objetivo de intensificar a qualidade do reporte financeiro e a independência de legisladores, reguladores e associações profissionais introduziram-se um conjunto de reformas em diversos âmbitos. No ano de 2005, foi imposto às empresas cotadas em bolsa nos estados membros da União Europeia, começarem a elaborar as suas demonstrações financeiras em concordância com as normas do IASB. Sendo óbvio que era essencial a existência de mecanismos de controlo a adotar por todos os países, que garantam a correta aplicação das normas e princípios contabilísticos. Neste âmbito surgem os mecanismos de controlo da correta aplicação das normas internacionais. Consideramos que se tratam dos atores principais, podendo sendo mesmo considerados como um fator essencial para o processo de convergência. O presente artigo tem como objetivo analisar a literatura acerca dos mecanismos de controlo, apresentando o seu atual estado de evolução e alguns estudos feitos em Portugal e noutros países. Constatámos que em Portugal existiam poucos

estudos acerca da temática e em outros países o estudo se encontra em desenvolvimento e avaliação. Uma vez que consideramos o tema dos mecanismos de controlo de grande importância e relevância, a escassez de estudos fomenta o interesse na investigação.

Palavras-chave: Globalização, IASB, IFRS, mecanismos de controlo.

Abstract

The economy in the past decades has been marked by an extraordinary development. The commercial trade, the development of productive and commercial systems and the efficiency and speed of evolution of the media, increased the number of companies operating worldwide. As a result, capital and financial markets faced new realities and new operations. We watch a constant process of globalization of world economy, particularly the internationalization of companies and economic groups of European Union countries. With this strong development, there were limitations in the accounting standards of different countries and shortcomings in Community accounting directives. There was urgent increase of financial information, accompanied by harmonization and international standardization. Faced with this evidence, the European Union and the rest of the world felt the need to impose a single accounting model, based on principles, in order to meet the needs of large institutions and investors. For example, as widely reported in Portugal the case of BCP - Banco Comercial Português that presented in the first half of 2002 a profit of 320.9 million euros and, but when presenting the results with the US Securities and Exchange Commission (SEC), there was a loss of 60.9 million euros (differences resulting from different accounting rules from country to country). Also, the bankruptcy of large companies' worldwide, such as Parmalat, Lehman Brothers, WorldCom and Enron, motivated by accounting and financial manipulations and also serious flaws in the audit work when reporting fraudulent behavior detected in the entities. Thus impelling the will to impose a single accounting model, adapt the communication language between the different markets, avoid new world scandals and in order to enhance the quality of financial reporting and the independence of legislators, regulators and professional associations a series of reforms were introduced in several areas. In 2005, was imposed, on listed companies in the EU member states, the preparation of their financial statements in accordance with the IASB standards. It is essential an existence of control mechanisms to be adopted by all countries to ensure the correct application of accounting rules and principles. In this context there are control mechanisms for the correct application of international standards. We believe that these are the main actors, and may even be considered as a key factor in the convergence process. This article aims to analyze the literature on control mechanisms, presenting its current state of evolution and some studies in Portugal and other countries. We found that in Portugal there were few studies on the subject and in other countries the study is under development and evaluation. Since we consider the subject of control mechanisms of great importance and relevance, the lack of studies fosters the interest on this research.

Keywords: Globalization, IASB, IFRS, enforcement mechanisms.

Unidades de Cuidados Continuados Integrados de Internamento
Como Melhorar o seu Desempenho?
Integrated Continuing Care Units of Internment
How to Improve its Performance?

Eduardo Jorge Simões Ganilho¹

¹ Instituto Superior de Gestão e Administração – Santarém; Instituto Superior de Gestão e Administração – Leiria; Unidade de Investigação e Inovação em Economia e Sociedade (I2ES), eduardo.ganilho@unisla.pt, Portugal

Resumo

Como é sabido, assiste-se a uma transição de uma sociedade jovem para uma outra sociedade mais envelhecida. Será o envelhecimento, um problema? Pelo contrário, é considerado mesmo, uma das maiores conquistas da Humanidade dos últimos tempos. Segundo a United Nations (Nações Unidas) o aumento percentual no número de pessoas, com 60 anos ou mais, é acompanhado pela queda no número de jovens com menos de 15 anos. Para aquela organização internacional, é expectável que até 2050, o número de pessoas idosas no planeta exceda o de jovens, o que ocorrerá pela primeira vez na história da Humanidade. Se em 1950, as pessoas com 60 anos ou mais de idade eram 8,4% da população, em 2000, representavam 10,9% e em 2015 cerca de 12,6%, o que corresponde a uma taxa de crescimento de cerca de 3,3% ao ano; segundo as projeções do World Population Prospects: The 2015 Revision, até 2050, aquele grupo etário ascenderá a 25,6% da população global.

Com o envelhecimento da população e com o surgimento de doenças crónico-degenerativas como a Doença de Alzheimer e a Doença de Parkinson, por exemplo, perspetiva-se a necessidade, cada vez mais acentuada, de traçar uma estratégia para o desenvolvimento progressivo, mas sustentado, de um conjunto de serviços adequados, que respondam à crescente procura de cuidados continuados de uma forma integrada. As Unidades prestadoras de cuidados de saúde e apoio social, nomeadamente em regime de internamento, as Unidades de Cuidados Continuados Integrados de Internamento, surgiram para dar resposta àquela procura. Contudo, estas Unidades devem demonstrar a sua aptidão, para de forma consistente, proporcionarem um serviço de qualidade que vá ao encontro, quer das necessidades dos que dele necessitam quer das exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis.

Reconhecendo-se a pertinência, esta comunicação tem como objetivo geral debater a Qualidade nos Cuidados Continuados Integrados de Internamento, seja nas unidades de convalescença, nas unidades de média duração e reabilitação, nas unidades de longa duração e manutenção ou nas unidades de cuidados paliativos. E em particular, apresentar um modelo para o desenvolvimento de um Sistema de Gestão da Qualidade, modelo que se focaliza em diversos aspetos relevantes, em especial, o contexto da organização, liderança, planeamento, suporte, operacionalização, avaliação de desempenho e melhoria – e segue a estrutura High Level Structure (HLS), estrutura de alto nível proposta pela International Organization for Standardization -, compatível com outros modelos de gestão baseados naquela estrutura. A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, de forma adequada, permitirá às partes envolvidas quer internas quer externas, incluindo organismos de certificação, avaliar a aptidão daquelas Unidades prestadoras de Cuidados Continuados Integrados de Internamento,

II Encontro Científico I2ES

de forma a satisfazer os requisitos do utente/cliente, as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis ao serviço e os requisitos das próprias Unidades.

A metodologia usada assentou, fundamentalmente, na pesquisa bibliografia no âmbito da temática objeto do estudo. Todavia, face à vastidão do assunto, apenas são tratados alguns aspetos.

Palavras-chave: Certificação, Cuidados continuados, Envelhecimento, Qualidade, Sistema de gestão.

O stress laboral numa organização e a motivação dos seus colaboradores: Estudo de caso

The work-related stress in an organization and the motivation of its employees: Case Study

João Pinto¹, José Magalhães² e Eulália Santos³

¹Mestrando em Gestão de Recursos Humanos, ISLA Leiria, pinto.joaoca@gmail.com, Portugal

²Docente de Psicologia na Licenciatura, Mestrado e Doutoramento do ISCSP Lisboa e Universidade Autónoma de Lisboa, Luís de Camões Lisboa, jose.magalhaes@ine.pt, Portugal

³ISLA Leiria e ISLA Santarém, CIDMA - Centro de Investigação e Desenvolvimento em Matemática e Aplicações, eulalia.santos@sapo.pt, Portugal

Resumo

O Stress para além de ser uma condição inerente ao ser humano funciona como indispensável para a sua sobrevivência e partindo de uma abordagem teórica, pretende-se analisar alguns aspetos relacionados com o stress propriamente dito, ou síndrome geral de adaptação, e relaciona-lo com o trabalho e as organizações atendendo às suas implicações e consequências para a saúde em geral e relacioná-lo também com as questões motivacionais individuais no seio da organização. Trata-se portanto de uma síndrome que pode afetar todos os indivíduos nas suas relações de trabalho e, consequentemente as suas relações familiares e sociais. O stress laboral/organizacional tem vindo a ser tema de pesquisa e investigação nos meios académicos e científicos também pela sua dinâmica e influência no bem-estar dos indivíduos e nas suas relações laborais, familiares e sociais e, segundo dados da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014), 22% dos trabalhadores da União Europeia estão afetados pelos efeitos negativos do stress, ou seja, 1 em cada 4 trabalhadores, correspondendo a cerca de 50% a 60% de absentismo com custos estimados em cerca de 20.000 milhões de euros. As experiências psicológicas do stress quando vividas intensamente e continuadas no tempo, poderão estar relacionadas com sintomas físicos, emocionais, intelectuais e todos estes fatores influem no comportamento do indivíduo exposto à vivência de experiências de stress, logo, com repercussões na sua saúde e da própria organização (Pina e Cunha et al, 2006). No que à prevenção diz respeito será, porventura, necessário o treino para se reagir de forma atempada nas vivências a determinadas situações de maior exigência com vista à recuperação dos indivíduos sob stress que deverão ser realizados, não só centrados no indivíduo, mas também com intervenção ao nível organizacional (Caetano e Vala, 2007).

A metodologia de investigação utilizada tem por base um estudo de caso numa organização de Tecnologias de Informação e Comunicação, sendo a amostra constituída por 38 colaboradores. Para recolha dos dados utilizaram-se dois instrumentos, um questionário sociodemográfico e o questionário proposto por Vicente (2014), composto pelas escalas de stress e motivação. Os resultados revelaram a existência de relações estatisticamente significativas entre o stress e a motivação, pelo que se infere que quando os índices de stress diminuem os índices de motivação aumentam. Relativamente às variáveis sociodemográficas existem diferenças significativas no

stress e na motivação entre os sexos, sendo a percepção da motivação mais elevada nos colaboradores do sexo feminino e a percepção do stress mais elevada nos colaboradores do sexo masculino.

Palavras-chave: Stress organizacional, motivação, trabalho, indivíduo.

Referências bibliográficas

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2014). *Stress e riscos psicossociais*. Retrieved, April 14, 2016 from https://oshwiki.eu/wiki/Workrelated_stress:_Nature_and_management

Caetano; A. & Vala, J. (2007). *Gestão de recursos humanos – contextos, processos e técnicas*. (3ª ed.). Lisboa: Editora RH.

Cunha, M., P., Rego, A., Cunha, R., C., & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. (5ª ed.). Lisboa: Editora RH.

Vicente, P. (2014). *Análise da Motivação e Stress Profissional num grupo de funcionários de uma Instituição de Ensino Superior*. Dissertação de mestrado. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.

Capital Psicológico Positivo: A Influência do Empenhamento Organizacional
Positive Psychological Capital: The Influence of Organizational Commitment

Ana Ferreira¹ e Isabel Vilaça²

¹ISLA-Leiria, Portugal, ana.ferreira.inv@gmail.com

²ISLA-Leiria, Portugal, isabel.m.vilaca@gmail.com

Resumo

O capital psicológico positivo (PsyCap) – estado psicológico de desenvolvimento composto por autoeficácia, otimismo, esperança, e resiliência (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007) – e o empenhamento organizacional (EO) – enquanto “estado psicológico que caracteriza o vínculo do indivíduo à organização, tendo implicações na sua decisão pessoal de nela permanecer”, e que abrange as componentes afetiva, normativa e instrumental (Allen & Meyer, 2000; Meyer & Allen, 1991, p. 67; Meyer & Herscovitch, 2001; Rego & Souto, 2002) – enquadram-se, respetivamente, nas áreas de estudos do comportamento organizacional positivo/Psicologia Positiva e do comportamento organizacional. Ambas estas áreas têm uma orientação simultaneamente humanista e no sentido da eficácia organizacional, e defendem a fundamentação na pesquisa empírica. Dada a importância de que se revestem ambos os constructos nos atuais ambientes dinâmicos e globais, e respondendo a solicitações de diversos autores (e.g., Luthans, Youssef-Morgan, & Avolio, 2015) para que se aprofunde o estudo dos antecedentes do PsyCap, foi nosso objetivo principal perceber, por intermédio de um estudo empírico, como é que o PsyCap é influenciado pelo EO.

Selecionados através de uma metodologia de amostragem não probabilística, de conveniência e “em bola de neve”, 428 indivíduos com vínculo laboral a organizações dos setores público, privado e cooperativo e social responderam a um questionário de autorresposta. Denominámo-lo Questionário de Capital Psicológico e Empenhamento Organizacional (CPEO).

Na composição do CPEO integrámos: (i) o PsyCap Questionnaire (PCQ-24) – instrumento de medida com 24 itens desenvolvido e validado por Luthans, Avolio, Avey, e Norman (2007) e adaptado para a população portuguesa por Machado (2008) –; (ii) a Escala de Empenhamento Organizacional (EEO) – instrumento de medida com 14 itens desenvolvido, a partir da literatura e trabalho próprio, por Rego e colaboradores (Rego, 2003; Rego & Cunha, 2008; Rego & Souto, 2002, 2004; Rego, Souto & Cunha, 2007) e validado por estes autores em contexto português –; e (iii) um questionário sociodemográfico, centrado num conjunto de variáveis pessoais e profissionais inerentes aos participantes. Para o tratamento estatístico dos dados obtidos, recorreremos ao software SPSS – Statistical Package for Social Sciences. Efetuámos testes às 16 hipóteses que nortearam o estudo empírico, e comparámos os resultados apurados com outros, produzidos por investigação congénere.

Concluimos que o empenhamento organizacional é preditor do capital psicológico positivo e que a componente afetiva do EO tem um efeito positivo no PsyCap. Adicionalmente,

II Encontro Científico I2ES

verificámos que o setor de propriedade dos meios de produção das organizações surte influência sobre o PsyCap, encontrando indícios de que o envolvimento dos membros organizacionais num propósito social se pode traduzir em maiores níveis de capital psicológico positivo.

Palavras-chave: Capital psicológico positivo, PsyCap, Empenhamento organizacional.

Referências bibliográficas

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2000). Construct validation in organizational behavior research: The case of organizational commitment. In R. D. Goffin, & E. Helmes, *Problems and solutions in human assessment: Honoring Douglas N. Jackson at Seventy* (pp. 285-314). Norwell, MA: Kluwer Academic.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60 (3), 541-572. doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York, NY: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. New York, NY: Oxford University Press.
- Machado, F. M. (2008). *Capital psicológico positivo e criatividade dos colaboradores: Um estudo exploratório em organizações de I&DT*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Portugal). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10773/1608>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1 (1), 61-89. doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11 (3), 299-326. doi: 10.1016/S1053-4822(00)00053-X
- Rego, A. (2003). Empenhamento organizacional e ausência psicológica: Afinal quantas dimensões? *Revista de Administração de Empresas*, 43 (4), 25-35. doi: 10.1590/S0034-75902003000400003
- Rego, A., & Cunha, M. P. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21 (1), 53-75. doi: 10.1108/09534810810847039

II Encontro Científico I2ES

- Rego, A., & Souto, S. (2002). Comprometimento organizacional: Um estudo luso-brasileiro sobre a importância da justiça. *Anais do XXVI Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração* (pp. 22-25). Salvador: ANPAD.
- Rego, A., & Souto, S. (2004). A percepção de justiça como antecedente do comprometimento organizacional: Um estudo luso-brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*, 8 (1), 151-177. doi: 10.1590/S1415-65552004000100008
- Rego, A., Souto, S., & Cunha, M. P. (2007). Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13 (1), 7-36. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0872-96622007000100002&lng=pt&tlng=en

Percepções dos Trabalhadores na Relação Laboral: o Efeito da Flexibilidade Laboral.
Perceptions of Workers in Employment Relationship: the Effect of Labor Flexibility.

José Ricardo Costa Andrade¹

¹*Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria, jose.andrade@unisle.pt, Portugal*

1. Contexto do estudo e objetivo

A flexibilidade laboral tem sido considerada um importante mecanismo estratégico de gestão de pessoas que se reflete em economia da massa salarial nas empresas e na melhor gestão dos picos de produção através da decisão de contratar pessoal temporário (Michie & Sheehan, 1999; Katou & Budhwar, 2010).

Para Tregaskis e outros (2013) e Marchington, (2015), a literatura carece de evidências ao nível da compreensão acerca do efeito da flexibilidade laboral nos trabalhadores.

Face ao exposto, é objetivo deste estudo procurar compreender como a flexibilidade laboral influencia a percepção dos trabalhadores em relação às diferentes dimensões normalmente associadas às relações laborais entre trabalhador e empresa: comprometimento do trabalhador, envolvimento do trabalhador, conciliação entre vida profissional e familiar, comunicação no trabalho, satisfação no trabalho e confiança na chefia (Farhanghi, Abbaspour & Ghassemi, 2013; Hartog & Verburg, 2004).

Para este estudo foi usado o Workplace Employment Relations Study (WERS) na sua versão de 2011, sendo este o sexto questionário de uma série de pesquisas efetuadas no Reino Unido pelo Department for Business Innovation and Skills. Abrange as diferentes setores de atividades e as dimensões presentes nos locais de trabalho relacionadas com a relação laboral e identificadas pela literatura (Bas, 2012; Claver-Cortés, Pertusa-Ortega & Molina-Azorín, 2012; Farhanghi et al., 2013). O carácter inovador deste estudo reside no facto de que não se conhece nenhum outro estudo que relacione as diferentes dimensões identificadas pela literatura, na relação entre trabalhador e empresa, e flexibilidade laboral utilizando a WERS11.

2. Metodologia utilizada e resultados

A variável flexibilidade laboral surge no WERS11 expressa através do tipo de vínculo contratual. Foram comparados dois grupos de trabalhadores com vínculos de trabalho diferentes: trabalhadores com vínculo de trabalho permanente com trabalhadores sem vínculo de trabalho permanente. As seis dimensões do estudo foram apresentadas através de escalas de tipo Likert. A variável flexibilidade laboral é uma variável independente dicotómica. Consideraram-se estatisticamente significativas as diferenças entre médias cujo *p-value* do teste foi inferior ou igual a 0.05 (Marôco, 2011). De acordo com o teste *t-Student* os resultados das médias entre os dois grupos de trabalhadores são estatisticamente significativas em todas as dimensões com exceção da dimensão comprometimento do trabalhador.

3. Conclusões

A natureza fragmentada do trabalho por via das sucessivas alterações de equipas e de chefias poderá tornar qualquer estratégia de envolvimento dos trabalhadores, mais difícil de alcançar, por via do carácter temporário da relação laboral entre trabalhador e empresa, tal como preconizado pela literatura (Safdar, 2011; Sun, Aryee & Law, 2007).

Palavras-chave: relação laboral, dimensões, flexibilidade laboral.

Referências bibliográficas

- Bas, A. (2012). Strategic HR Management: Strategy Facilitation Process by HR. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58(2006), 313–321.
- Castellacci, F. (2007). Technological regimes and sectoral differences in productivity growth. *Industrial and Corporate Change*, 16(6), 1105–1145.
- Chatman, J. a., & Jehn, K. a. (1994). Assessing the Relationship Between Industry Characteristics and Organizational Culture: How Different Can You Be? *Academy of Management Journal*, 37(3), 522–553.
- Claver-Cortés, E., Pertusa-Ortega, E. M., & Molina-Azorín, J. F. (2012). Characteristics of organizational structure relating to hybrid competitive strategy: Implications for performance. *Journal of Business Research*, 65(7), 993–1002.
- Farhanghi, A. A., Abbaspour, A., & Ghassemi, R. A. (2013). The Effect of Information Technology on Organizational Structure and Firm Performance: An Analysis of Consultant Engineers Firms (CEF) in Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81(2005), 644–649.
- Hartog, D. N. Den, & Verburg, R. M. (2004). High performance work systems, organisational culture and firm effectiveness. *Human Resource Management Journal*, 14(1), 55–78.
- Katou, A. a., & Budhwar, P. S. (2010). Causal relationship between HRM policies and organisational performance: Evidence from the Greek manufacturing sector. *European Management Journal*, 28(1), 25–39.
- Marchington, M. (2015). Analysing the forces shaping employee involvement and participation (EIP) at organisation level in liberal market economies (LMEs). *Human Resource Management Journal*, 25(1), 1–18.
- Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics*. ReportNumber, Lda.
- Michie, J., & Sheehan, M. (1999). Innovative Investment: Evidence from the UK's 1990

II Encontro Científico I2ES

Workplace Industrial Relations Survey (WIRS). *Industrial and Corporate Change*, 8(2), 211–234.

Safdar, R. (2011). HRM: Performance Relationship: Need for Further Development? *International Journal of Public Administration*, 34(13), 858–868.

Sun, L., Aryee, S., & Law, K. S. (2007). High-performance human resource practices , citizenship behavior and organizational performance : a relational perspective. *Academy of Management Journal*, 50(3), 558–577.

Tregaskis, O., Daniels, K., Glover, L., Butler, P., & Meyer, M. (2013). High Performance Work Practices and Firm Performance: A Longitudinal Case Study. *British Journal of Management*, 24(2), 225–244.

A Influência do Financiamento na Perceção da Eficácia da Formação **The Influence of Funding on the Perception of Training Effectiveness**

Tânia Raquel Vieira Mota

ISLA Leiria, tania.mota.1986@gmail.com, Portugal

Resumo

Para promover a qualificação e desenvolvimento de competências dos trabalhadores, bem como para cumprir o atual quadro legal (Lei 7/2009), as empresas têm a possibilidade de recorrer a financiamentos externos para ministrar formação profissional, reduzindo os custos associados. No entanto, tão importante como proporcionar formação aos trabalhadores é avaliar a eficácia dessa formação. A avaliação da eficácia da formação é fundamental para as empresas avaliarem o retorno do investimento efetuado na formação dos seus trabalhadores. O presente trabalho tem como objetivo analisar o impacto que o financiamento externo tem sobre a perceção de eficácia da formação. Dado que o recurso a financiamento se rege por normas estritas no que respeita ao desenho (conteúdo programático e carga horária delimitados aos contantes no Catálogo Nacional de Profissões) das formações passíveis de serem apoiadas, coloca-se a questão da adequabilidade desta oferta às necessidades das empresas. Adicionalmente, a perceção de eficácia da formação pode ser deteriorada pelo facto de ser um “prêt-à-porter” em vez de um “fato por medida”.

A investigação centra-se, precisamente, na indagação dessa (eventual) deterioração da perceção de eficácia da formação, quando financiada. Ou seja, pretendo avaliar se, apesar de a empresa não ter custos diretos com este tipo de formação, o impacto nos resultados obtidos (tangíveis e intangíveis) é equiparável ao da formação autofinanciada.

Após a delimitação do conceito de formação profissional (Gomes, Cunha, e Rego, 2008) e breve análise das medidas de financiamento externo disponíveis em Portugal (Mateus, 2013), suporto-me nos modelos de Kirkpatrick (Gomes et al., 2008) e de Phillips (Phillips, 2003) para avaliar a eficácia percebida da formação promovida durante os últimos dois anos. O estudo utiliza num questionário quantitativo, desenvolvido para esta investigação, distribuído em suporte web a cerca de 100 empresas da região centro (a recolha e tratamento de dados está em curso). As questões construídas indagam a medida em que os níveis de avaliação da formação – reação, aprendizagem, comportamento e resultados – são tidos em conta e diferencialmente respondidos nos dois contextos referidos.

Palavras-chave: Financiamento, Formação profissional, Eficácia da formação.

Referências bibliográficas

Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro, Pub. L. No. 7/2009 (2009). Obtido de <http://www.dgpj.mj.pt/>

Gomes, J. F., Pina e Cunha, M., & Rego, A. (2008). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.

II Encontro Científico I2ES

Phillips, J. J. (2003). ROI Best Practices. Obtido de <http://www.roiinstitute.net/wp-content/uploads/2014/12/ROI-Best-Practices-Business-Intelligence.pdf>

Mateus, A. (Ed.). (2013). *25 anos de Portugal europeu: A economia, a sociedade e os fundos estruturais*. Lisboa, Portugal: Fundação Francisco Manuel dos Santos. Obtido de https://www.ffms.pt/upload/docs/estudo-25-anos-de-portugal-europeu_sisXST9j3U2Kzz0Irda_ng.pdf

O estado da arte da Gestão do Conhecimento em Portugal **The state of the art of the Knowledge Management in Portugal**

Michela Oliveira¹

¹ ISLA - Santarém, oliveiramichela02@gmail.com, Portugal

Resumo

Hoje a principal vantagem competitiva para as organizações é o conhecimento. É um recurso cada vez mais valorizado, destronando a mão-de-obra e o capital.

A Gestão do Conhecimento é uma estratégia que transforma os bens intelectuais da organização em maior produtividade, no aumento de competitividade e em novos valores. Tornou-se fundamental a Gestão do Conhecimento organizacional.

Para melhorar o desempenho da empresa é necessário a correta Gestão do Conhecimento, para alcançar objetivos, sejam eles de inovação, de marketing ou relacionados com a capacidade de conhecimento (Costa, 2013). A gestão passa a ser sustentada através do conhecimento como fonte competitiva e este com forte ligação à informação.

Nonaka (1994, citado por Costa, 2013) destaca o conhecimento como o principal requisito para a inovação. A inovação é potenciada pela Gestão do Conhecimento através de um ambiente propício. A Gestão do Conhecimento tem vindo a ter uma importância crescente nas organizações e, quanto maior é o conhecimento organizacional, maior é a capacidade inovadora das empresas (Costa, 2013).

Neste artigo pesquisámos em diversos repositórios abertos de universidades públicas e instituições particulares acerca de estudos realizados neste século sobre a Gestão do Conhecimento em Portugal. Apresenta-se uma recolha e análise sumária bibliográfica de artigos científicos, teses de Doutoramento e Mestrados restritos ao tema da Gestão do Conhecimento na realidade portuguesa.

Este artigo visa contribuir para a reflexão sobre o tema do estado da arte da Gestão do Conhecimento em Portugal. É um tema recente e o número de investigações sobre ele tem aumentado, no entanto Portugal ainda está na fase inicial sobre a consciência do papel essencial que tem a Gestão do Conhecimento.

Tem vindo a aumentar a produção científica nos últimos vinte anos, contudo constatou-se que, apesar das empresas reconhecerem a importância do conhecimento e da sua gestão para a inovação e competitividade da organização, é escasso o desenvolvimento de projetos nesta área.

Neste artigo refletimos sobre o que as organizações consideram primordial para que a Gestão do Conhecimento seja uma realidade, bem como sobre as diversas razões para as organizações portuguesas estarem relutantes em arriscar-se de forma intensiva e sistemática na gestão do conhecimento. Apuramos que o facto de o país ter maioritariamente pequenas e médias empresas, a sua cultura, a baixa escolarização, pouca ênfase na tecnologia, resistência às mudanças e às divisões hierárquicas acentuadas, são pois barreiras apontadas em diversos estudos.

Palavras-chave: Conhecimento, Gestão do Conhecimento, Portugal.

Introdução

Este artigo visa contribuir para a reflexão sobre o tema do estado da arte da Gestão do Conhecimento em Portugal. Assim, apresentamos uma recolha e análise sumária bibliográfica de artigos científicos, teses de Doutoramento e Mestrados restritos ao tema da Gestão do Conhecimento na realidade portuguesa e que se encontram em diversos repositórios abertos.

Revisão de Literatura

O Estado da Arte da Gestão do Conhecimento em Portugal

É um tema recente e o número de investigações sobre ele tem aumentado, no entanto como país ainda estamos no início e ainda existe muito caminho a percorrer. Neste artigo pesquisámos, por isso, em diversos repositórios abertos de universidades públicas e instituições particulares acerca de investigações feitas neste século sobre a Gestão do Conhecimento em Portugal. De seguida apresentamos os estudos empíricos disponíveis nas diversas bases de dados e os quais vamos analisar.

Tabela 1: Estudos empíricos e respetivos autores

Estudo Empírico	
Correia & Sarmiento (n.d)	Revisão literária sobre a Gestão do Conhecimento.
Nicolau (2002)	Estudo comparativo entre países da união europeia sobre a importância do conhecimento na gestão empresarial e sobre as condições dos mercados de serviços às empresas, em particular os intensivos em conhecimento.
Bastos (2003)	Estudo de caso sobre como a empresa Irmãos Cavaco, SA, lida com a Gestão do Conhecimento.
Souto (2003)	Estudo comparativo entre Brasil e Portugal das práticas gerenciais, focando o trabalho do engenheiro gestor de obras, em empresas de construção, sob a ótica da Gestão do Conhecimento.
Pimenta & Carvalho (2004)	Inquérito realizado a 89 grandes empresas portuguesas. Estudo procura saber se gestores e outros responsáveis destas empresas estão conscientes da importância da Gestão do Conhecimento nas suas empresas.
Oliveira & Caldeira (2007)	Elaboração de um Framework para expor a revisão literária, estruturando as variáveis consideradas relevantes na gestão do conhecimento.

II Encontro Científico I2ES

Pinheiro (2007)	Questionários realizados a 8 companhias de seguro e 20 instituições de crédito, sobre as práticas de Gestão do Conhecimento e Capital Intelectual.
Sequeira (2008)	A comunicação aborda o processo de criação e Gestão do Conhecimento, identificando as suas diferentes fases e práticas de gestão facilitadoras do mesmo.
Brito (2010)	Três estudos empíricos em 81 câmaras municipais portuguesas. Estudo pretendeu verificar se a competitividade na administração pública local é influenciada pela Gestão do Conhecimento e pela Gestão da Qualidade.
Zimmermann (2010)	Estudo visou compreender a importância da colaboração para a Gestão do Conhecimento com vista à criação de valor para os <i>stakeholders</i> das instituições públicas. Estudo com base em Entrevistas e na análise de resultados alcançados no contexto do programa Simplex Autárquico, nas Câmaras Municipais do Porto, Águeda e na Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.
Neves & Sousa (2010)	Inquérito a 255 organizações com presença em Portugal, com o objetivo de estudar o panorama da Gestão do Conhecimento nas organizações.
Matos, Isabel Miguel & Rodrigues (2013)	Estudo realizado a 13 responsáveis portugueses sobre a noção de conhecimento e a importância da Gestão do Conhecimento para a competitividade organizacional.
Costa (2013)	Estudo com base em entrevistas e inquéritos em três PME's, sobre a eficácia da Gestão do Conhecimento em PME's.
Sequeira (2013)	Estudo de caso na <i>Siemens</i> , analisando instrumentos de gestão da informação e do conhecimento nos processos internos de partilha de conhecimento e estes processos entre <i>Siemens Portugal</i> e empresa-mãe do grupo <i>Siemens</i> .
Guiomar (2014)	Estudo realizado através de entrevista e questionários, na empresa privada Joalplás, sobre as vantagens e a implementação do Portal Corporativo e a importância da inovação e da competitividade numa organização do Séc. XXI.
Pinto (2014)	Estudo ao nível nacional da organização GNR (Guarda Nacional Republicana) sobre o desenvolvimento, Gestão do Conhecimento e eficácia de grupos/equipas de trabalho.
Braga & Natário (2015)	Estudo reflete sobre a dinâmica do conhecimento e o seu papel na inovação, fazendo uma análise à situação portuguesa, no que respeita ao acesso ao conhecimento e ao desempenho inovador, face aos países da União Europeia.

II Encontro Científico I2ES

Para estudar o estado da arte da Gestão do Conhecimento em Portugal e para melhor o compreender, ir-se-á refletir sobre diversos conceitos e abordagens ao tema, realizados pelos autores portugueses.

Os conceitos de Dados, Informação e Conhecimento são um importante fator de competitividade para as organizações. Os Dados são o elemento básico na chamada Economia do Conhecimento, pois são a “matéria-prima” para geração da informação (Zimmermann, 2010). Davenport & Prusak (1998, citados por Costa, 2013, p.4) descrevem a informação como uma mensagem que normalmente se apresenta sob a forma de documentos, comunicações auditivas ou visuais. Costa (2013) refere que muitas organizações aproximam o conceito de Conhecimento do conceito de gestão da Informação. O conceito de Informação refere-se ao processamento de dados e o Conhecimento corresponde à compreensão da Informação (Costa, 2013; Sequeira, 2013). Em 1996, a OCDE define que a noção de informação limita-se ao “saber que” e ao “saber porquê”, enquanto a noção de conhecimento abrange outros tipos de saber o “saber-como” e o “saber-quem” (Braga & Natário, 2015). Deste modo, é importante a Gestão do Conhecimento organizacional, pois é a “gestão do saber”, dentro da organização, explorando as novas tecnologias e a capacidade interna de identificar e codificar conhecimento, estimulando o seu desenvolvimento e facilitando a sua aplicação (Matos & Lopes, 2008).

Ao analisar os autores que se debruçaram a estudar a realidade portuguesa e anteriormente referenciados, verificamos que existem inúmeras abordagens à definição de Conhecimento. O Conhecimento é considerado como um novo recurso competitivo, não existindo uma definição unânime aceite (Drucker, 1993; Nonaka & Takeuchi, 1995, citado por Bastos, 2003, p.5). Para Nonaka & Konno (1998, citado por Serqueira, 2013, p.12) o conhecimento é intangível, dinâmico, sem fronteiras e, se não for utilizado num momento e lugar específico é desprovido de valor. Zimmermann (2010) refere que é um conceito que desde da Grécia antiga tem sido discutido e que inúmeros conceitos foram elaborados por estudiosos das mais diversas áreas. Zimmermann (2010) refere que autores como Drucker (1993), Vorakulpipat & Rezgui (2008) e Mitchell & Boyle (2010), afirmam que a principal vantagem competitiva para as organizações é o Conhecimento. É um recurso cada vez mais valorizado, destronando a mão-de-obra e o capital.

Polanyi (1958, citado por Matos, Miguel & Rodrigues, 2013, p. 762) salienta o aspeto funcional do Conhecimento, isto é, considera-o como um instrumento pelo qual operamos e/ou

II Encontro Científico I2ES

recolhemos novos conhecimentos. Polanyi (1966, citado por Bastos, 2003) estabeleceu duas dimensões para o conhecimento: a dimensão explícita, que é articulada em linguagem formal, sendo o conhecimento transmitido facilmente. A outra dimensão é denominada por tácito, sendo o conhecimento o mais importante, envolvendo fatores intangíveis pois é um conhecimento pessoal e incorporado à experiência individual, mas fator de competitividade para as empresas.

Costa (2013) refere que a teoria de criação do conhecimento de 1991 de Nonaka é ainda hoje respeitada e considerada como um dos melhores e mais influentes modelos. O seu modelo de estratégia de conhecimento é inúmeras vezes citado por diferentes especialistas e constatamos que também é focado por todos os autores/investigadores da realidade portuguesa neste artigo. Sequeira (2008) considera Nonaka & Takeuchi, de 1997, como os pioneiros do estudo sobre a criação e uso do conhecimento nas organizações, denominando de “Espiral do Conhecimento”, o modelo de criação do conhecimento organizacional. Esta espiral é um processo que se inicia a nível individual, que depois de interagido cruza secções, departamentos, divisões e organizações (Pinheiro, 2007). Deste modo, o conhecimento é criado no indivíduo e deve ser solidificado como parte da rede da organização do conhecimento (Matos, Miguel & Rodrigues, 2013).

Para Nonaka ainda há duas dimensões do conhecimento, a epistemológica e a ontológica (Pinheiro, 2007). Na dimensão epistemológica, combina duas teorias de conhecimento (conhecimento tácito e explícito) que faz emergir quatro modos de conversão de conhecimento (Costa, 2013):

- socialização: troca de conhecimento tácito, através de situações de trocas de ideias em reuniões;
- exteriorização: converte o conhecimento tácito em explícito, através de situações de inteligência competitiva, onde a equipa extrai informações sobre um novo produto ou serviço da concorrência;
- combinação: converte o conhecimento explícito num novo produto, situações de novos produtos com equipas multidisciplinares;
- interiorização: converte o conhecimento explícito em conhecimento implícito, situações onde duas ou mais pessoas “aprendem fazendo”.

II Encontro Científico I2ES

Na dimensão ontológica, existem vários processos de conversão entre conhecimento tácito e explícito, que surgem num ciclo ascendente do indivíduo até à interação da organização com o ambiente (Sequeira, 2008), isto é, indivíduo, grupo, organização e interorganizações (Costa, 2013).

Para que os sistemas de conhecimento organizacional funcionem Nonaka et al. (2001, citado por, Costa, 2013) refere que tem de existir um contexto facilitador denominado de *Ba*. A palavra japonesa *Ba* significa “um contexto que abarca significado” e “não apenas um espaço físico, mas um espaço e um tempo específicos, incluindo o espaço das relações interpessoais” (Costa, 2013, p.10). Deste modo, o *Ba* é o espaço em que o conhecimento criado entre indivíduos é partilhado. Este conhecimento é ampliado e recriado através das interações entre os intervenientes.

A criação do conhecimento tem duas vertentes (Costa, 2013): “*stock*” ou processo. A vertente “*stock*” assume que é tangível e pode ser medida, contribuindo para um *stock* de conhecimento corporativa (Samaddar and Kadiyala, 2006, citado por, Costa, 2013). A vertente processo, focada nas relações que envolvem a criação de novo conhecimento, define esta criação como interativa, dinâmica e orientada para os processos.

A Gestão do Conhecimento é definida pelas autoras Matos, Miguel & Rodrigues (2013) com base no conhecimento da realidade das organizações públicas ou privadas portuguesas. Estas autoras definem a Gestão do Conhecimento como um conjunto de iniciativas coordenadas, alinhadas, interligadas com a estratégia organizacional, que têm como objetivo a promoção da aquisição, criação, arquivamento, recuperação, partilha, avaliação e utilização do Conhecimento operacional.

Guiomar (2014) afirma que a Gestão do Conhecimento pode ser entendida como uma arte que gera valor a partir de bens intangíveis da organização. A sua função é gerar riqueza e valor, a partir da gestão de elementos que estão fora do contexto habitual dos fatores tradicionais terra, capital e trabalho. A Gestão do Conhecimento é uma estratégia que transforma os bens intelectuais da organização em maior produtividade, no aumento de competitividade e em novos valores. Nesta mesma perspetiva, Carvalho & Santos (2001, citado por Guiomar, 2014, p.58) refere que a Gestão do Conhecimento tem a função de orientar, apoiar, a partir de um planeamento estratégico que inclui a informação e o conhecimento, para capitalizar o

II Encontro Científico I2ES

conhecimento organizacional. Desta forma, Guiomar (2014) apresenta a Gestão do Conhecimento como a arte de adicionar valor através da utilização de ativos intangíveis. Estabelece quatro processos de Gestão do Conhecimento: criação (adquirir conhecimento interno ou externo, através de dados, informação ou conhecimento), processamento (adiciona valor às informações ou codifica o conhecimento), desenvolvimento (identifica os conhecimentos que agregam valor e faz a manutenção da base do conhecimento) e distribuição (disponibiliza o conhecimento armazenado, incentivando o seu uso na organização).

Choi & Lee (2012, citado por, Costa, 2013) afirmam que a Gestão do Conhecimento se tornou uma das maiores armas estratégicas que uma organização pode ter para atingir um crescimento de forma sustentável. O Conhecimento é um ativo estratégico que estabelece a ligação entre a Gestão do Conhecimento e a estratégia das organizações, contribuindo para a conceção de uma vantagem competitiva. Os ativos do Conhecimento encontram-se dentro da organização, assim como nos fornecedores, clientes e outros parceiros (Costa, 2013). Dentro da organização, dos principais ativos do Conhecimento que fornecem vantagem competitiva destacam-se os segredos industriais, as patentes, os sistemas de gestão, a capacidade tecnológica e a cultura organizacional (Li & Tsai, 2009, citados por, Costa, 2013). Nonaka (1994, citado por, Costa, 2013) destaca o conhecimento como o principal requisito para a inovação. A inovação é potenciada pela Gestão do Conhecimento através de um ambiente propício. A Gestão do Conhecimento tem vindo a ter uma importância crescente nas organizações e, quanto maior é o conhecimento organizacional, maior é a capacidade inovadora das empresas (Costa, 2013). Johannessen (2008, citado por Costa, 2013) refere que a nível mundial existe consenso sobre as forças necessárias para que as organizações alcancem o sucesso e a competitividade, sendo elas o conhecimento e a inovação.

A consciencialização do papel crucial da Gestão do Conhecimento em Portugal, ao contrário dos países desenvolvidos, ainda está numa fase inicial (Matos, Miguel & Rodrigues, 2013). Segundo estas autoras, as organizações portuguesas consideram fundamental: a comunicação da avaliação de desempenho, estabelecer prémios que incentivam ideias criativas, organizar encontros sociais para que se partilhe as experiências de forma informal, implementar bancos de dados para os relatórios, criar páginas de contactos na organização para gerar conhecimento a partir de dados, entre outras iniciativas.

II Encontro Científico I2ES

Silva & Neves (2003, citado por Matos, Miguel & Rodrigues, 2013, p. 763) indicam diversas razões para as organizações portuguesas estarem relutantes em arriscar-se de forma intensiva e sistemática na Gestão do Conhecimento. Algumas destas razões a seguir mencionadas foram também confirmadas através dos estudos empíricos referidos anteriormente. As razões são as seguintes: atitude passiva em Portugal em relação ao que está a acontecer noutros países; baixo nível académico da maioria da população ativa (constatado também por Souto, 2003); a competitividade do país é baixa; importância exagerada dada aos postos e títulos académicos (constatado também por Souto, 2003); faltarem bons exemplos de liderança no que concerne à criação e a ambientes confiáveis; existirem subculturas bem marcadas nas organizações portuguesas, com divisões hierárquicas (constatado também por Pimenta & Carvalho, 2004); situação económica internacional, marcada por grande incerteza (constatado também por Costa, 2013); por vezes não atribuir grande ênfase à tecnologia (constatado também por Costa, 2013); existir uma cultura nacional com a preocupação com os objetivos de curto prazo e o perfil das organizações portuguesas serem denominadas pelas micro e pequenas empresas. Outras barreiras são também apontadas por outros estudos como: necessidade de reorganização da educação técnica e de comunicação aberta entre organizações (constatado por Pimenta & Carvalho, 2004 e Costa, 2013); necessidade de orientação estratégica (Nicolau, 2002); necessidade de recursos humanos e tecnológicos (Costa, 2013); resistências dos empregados (Pimenta & Carvalho, 2004) e a informação e comunicação (constatado por Pimenta & Carvalho, 2004 e Guiomar, 2014).

Matos, Miguel & Rodrigues (2013) verificaram que responsáveis de organizações revelam saber que o Conhecimento e a Gestão de Conhecimento são importantes na competitividade organizacional. A Gestão de Conhecimento é sustentada através do Conhecimento como fonte competitiva e este com forte ligação à informação. Sequeira (2008) justifica que nos últimos anos, a Gestão do Conhecimento que existe nas organizações, passou a ser consciente e a reconhecer a importância do conhecimento tácito.

O estado da arte da Gestão do Conhecimento em Portugal também se autentica com o modelo de gestão do conhecimento de Almeida (2007, citado por Zimmermann, 2010, p.46). Este modelo foi criado com base em empresas portuguesas, inclusive as instituições públicas.

Brito (2010) e Zimmermann (2010) realizaram estudos em autarquias, e Brito (2010) concluíram que a gestão da qualidade nas diferentes regiões do país e a certificação auxiliam a

II Encontro Científico I2ES

codificação, partilha e acumulação do conhecimento, pelo que os dirigentes das câmaras municipais deverão promover a sua atuação e concentrarem-se em aspetos que se relacionem com a gestão das pessoas e com a cultura organizacional. Zimmermann (2010) constatou que o programa *Simplex*, levou à criação de uma cultura voltada para a participação no programa e à Gestão do Conhecimento. Souto (2003) discutiu a Gestão do Conhecimento no setor da construção, comprovando que a Gestão do Conhecimento pode ser implantada, apesar da falta de formação ao nível individual. Oliveira & Caldeira (2007) criaram dimensões e elementos de um *framework* para implementar a Gestão de Conhecimento.

Pinheiro (2007) constatou que as companhias de seguro e instituições de crédito do nosso país, segundo a amostra, não detêm qualquer modelo de avaliação do capital intelectual, não podendo deste modo publicá-las nas DAF's. Pinto (2014) contribui para acrescentar e reforçar o conhecimento acerca das relações entre o desenvolvimento grupal, processos de gestão de conhecimento em equipa e eficácia grupal, nas dimensões socio-afetivas e tarefa.

Neves & Sousa (2010) procuraram saber sobre o panorama da Gestão do Conhecimento nas organizações portuguesas e constataram que: uma em cada três organizações tem uma pessoa responsável pela Gestão do Conhecimento; as organizações não têm uma boa noção de quantas horas são investidas em atividades de Gestão do Conhecimento; uma em cada três organizações refere a Gestão do Conhecimento na sua estratégia, no entanto são menos as organizações que têm uma estratégia de Gestão do Conhecimento; a maior dificuldade na concretização da estratégia ou na realização das atividades de Gestão de Conhecimento é a pouca experiência e conhecimento na área da Gestão do Conhecimento; o principal benefício que as organizações procuram com a Gestão de Conhecimento é o melhor e maior aproveitamento do conhecimento existente e uma em cada cinco organizações opta por uma abordagem estratégica à Gestão do Conhecimento.

Conclusão

A Gestão do Conhecimento caracteriza-se por promover a capacidade da organização de criar, partilhar, incorporar, integrar, recuperar, compartilhar e utilizar o conhecimento de forma consciente dentro da organização, e assim aumentar o património organizacional. Gerir o conhecimento torna-se, portanto, competência básica para que as organizações alcancem o sucesso. Para que isto aconteça tem de haver mudanças profundas nas esferas do

II Encontro Científico I2ES

comportamento, cultural e organizacional. A capacidade de utilizar, criar e renovar conhecimento, como um processo contínuo e continuado, vai implicar na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos (Braga & Natário, 2015).

Ao longo desta pesquisa por autores que se debruçaram sobre o estudo da Gestão do Conhecimento em Portugal, verificámos que nos encontramos numa fase inicial, enquanto os países competitivos sabem da importância de gerir o conhecimento. Constata-se uma crescente produção científica nos últimos vinte anos, no entanto, apesar das empresas reconhecerem a importância do conhecimento e da sua gestão para a inovação e competitividade da organização, é escasso o desenvolvimento de projetos nesta área. Também foram mencionadas diversas razões para as organizações portuguesas estarem relutantes em arriscar-se de forma intensiva e sistemática na Gestão do Conhecimento, mas salientamos: o país ter maioritariamente pequenas e médias empresas, a cultura, a baixa escolarização, pouca ênfase na tecnologia, resistência às mudanças e as divisões hierárquicas acentuadas.

No que respeita às futuras linhas de investigação, sugere-se um estudo sobre a colaboração científica entre organizações portuguesas e estas com outros países, pois só assim seremos mais competitivos na esfera global. Sugerimos também outro estudo comparando o estado da arte da Gestão de Conhecimento em Portugal e o projetado no *European Guide to good practices in Knowledge Management*.

Referências bibliográficas

- Bastos, V. E.N.F.(2003). *A gestão do conhecimento como vantagem competitiva das organizações*. Porto: MGI.
- Braga, A. M. M., & Natário, M. M. S. (2015). Desempenho inovador na economia dirigida pelo conhecimento, 21–30. Acedido em Dezembro, 3, 2015, em https://www.researchgate.net/publication/242578745_O_DESEMPENHO_INOVADOR_NA_ECONOMIA_DIRIGIDA_PEL_O_CONHECIMENTO
- Brito, E.J.O. (2010). *Gestão do conhecimento e qualidade como vetores de competitividade na administração pública local*. Ph.D. Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Acedido em Abril 10, 2015, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/18487>
- Correia, A. M.R & Sarmiento, A. (n.d). *Gestão do conhecimento: competências para a inovação e competitividade*. Acedido em Março 31, 2015, em

II Encontro Científico I2ES

http://www.novaims.unl.pt/DOCENTES/acorreja/documentos/GC_competencias_inov_e_competitividade_APSIOT.pdf

Costa, R.F.O. (2013). *Estudo de caso sobre a eficaz gestão do conhecimento em PME's portuguesas*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal. Acedido em Abril 11, 2015, em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70401/2/43036.pdf>

Florinda, M. & Miguel, I. (2013). *Knowledge management and competitive strategy*. In *Global Business and Technology Association, Leiria, 2013* (761 - 767). Acedido em Março 30, 2015, em <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09696470610667751>

Guiomar, T.F. M. (2014). *Gestão do conhecimento: a importância da inovação e da competitividade numa organização do séc. XXI*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Acedido em Abril 5, 2015, em https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/27216/1/MICNM_Tese_TiagoFilipeGuiomar.pdf

Matos, F., & Lopes, A. (2008). *Gestão do capital intelectual : A nova vantagem competitiva das organizações. Comportamento Organizacional e Gestão*, 14 (2), 233–245. Acedido em, Novembro, 8, 2015, em <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/152/1/COG%2014%282%29%20%282008%29%20233-245.pdf>

Matos, F., Miguel, I. & Rodrigues, S. (2013). *Knowledge management and competitive strategy*. In *Knowledge management and competitive strategy* (pp. 761 – 767). Helsinki, Filandia: The Global Business and Technology Association. Acedido em, Novembro, 8, 2015, em http://gbata.org/wp-content/uploads/2013/06/GBATA_2013_Readings_Book.pdf

Miguel, M.I.S. (2013). *Gestão do conhecimento – Necessidades de conhecimento e informação nas empresas: o caso português*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Línguas e Administração, Santarém, Portugal.

Neves, A. & Sousa, M.J. (2010). *Gestão do conhecimento em Portugal – um estudo e algumas conclusões* [em linha]. Kmol – Gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional. Acedido em Março 30, 2015, em <http://kmol.pt/blog/2011/06/27/gc-portugal-2010>

Nicolau, I. (2002). *Gestão do conhecimento nas organizações e mercado de serviços*. Acedido em Março 30, 2015, em <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/1413>

Oliveira, M. & Calceira, M. (2007). *Um «framework» para a gestão do conhecimento nas organizações*. *Revista portuguesa e brasileira de gestão*, 7(1). Acedido em Abril 6, 2015, em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v7n1/v7n1a05.pdf>

Pimenta, C.M.C.D. S.R & Carvalho, J.M.M. (2004). *A gestão do conhecimento nas empresas portuguesas: um estudo empírico*. In ISCAL – comunicações: atas do X congresso de

II Encontro Científico I2ES

- contabilidade, Estoril, 0-21, Nov. 2004. Acedido em Abril 3, 2015, em <http://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/1630>
- Pinheiro, J.P. (2007). *Capital intelectual e gestão do conhecimento*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Portugal. Acedido em Abril 5, 2015, em <http://ria.ua.pt/handle/10773/1572>
- Pinto, A.L.S. (2014). *Grupos/equipas de trabalho: desenvolvimento, gestão do conhecimento e eficácia*. Ph.D. Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Acedido em Abril 5, 2015, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/25124>
- Sequeira, A:F: (2013). *Gestão do conhecimento em empresas multinacionais: estudo de caso na Siemens Portugal*. Dissertação de Mestrado, ISEG, Lisboa, Portugal. Acedido em Abril 11, 2015, em <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/6305>
- Sequeira, B. (2008). *Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: uma abordagem multidisciplinar*. In VI congresso de portugueses de sociologia: atas, Lisboa, Junh. 2008. Acedido em Abril 9, 2015, em <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/497.pdf>
- Souto, M.S.L. (2003). *Estudo comparativo entre Brasil e Portugal das práticas gerenciais em empresas de construção*, sob a ótica da gestão do conhecimento. Ph.D. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Acedido em Abril 3, 2015, em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/87244>
- Zimmermann, R.A. (2010). *A colaboração e a gestão do conhecimento em instituições públicas*. Acedido em Abril 10, 2015, em <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/1810/1/2010001621.pdf>

A Gestão do Conhecimento como Estratégia Intraorganizacional Knowledge Management Strategy as intraorganizational

Sónia Sofia Ferreira Carreira

ISLA Leiria, soniasofia.c@gmail.com, Portugal

Resumo

Num ambiente cada vez mais dinâmico e em constante mudança, as organizações tentam conquistar e manter vantagens competitivas sobre os seus concorrentes. Nesta era do conhecimento as pessoas passaram a ser reconhecidas como o elemento essencial que possibilita gerar vantagem competitiva. Para tal, é necessário, impreterivelmente, a criação e partilha do conhecimento entre todas as pessoas na organização e, consequentemente, o conhecimento tem-se revelado como fator competitivo das organizações. Cada vez mais, as organizações se têm consciencializado de que o conhecimento existente dentro da estrutura organizativa é um dos seus recursos mais importante, pois é um bem fundamental para o desempenho organizacional.

A investigação pretende mostrar que uma organização consegue obter um desempenho acima da média quando, através dos seus recursos intangíveis, cria uma diferenciação entre os resultados esperados e os efetivados.

Este trabalho inicia-se com o tema da sociedade da informação e do conhecimento, abordando as alterações e consequências que o fator tecnológico introduz nas organizações, assim como os processos de aprendizagem organizacional e individual; de seguida é abordado o tema da organização do conhecimento em que o principal objetivo é perceber como as organizações desenvolvem o processo de criação do conhecimento; para concluir a revisão de literatura, é apresentado o tema da gestão do conhecimento onde é apresentada uma análise à importância do conhecimento no desempenho competitivo da organização. O trabalho conclui com uma breve apresentação do projeto de investigação que, expectavelmente, será suportado num estudo de caso.

O estudo suporta-se num questionário quantitativo, distribuído a cerca de 90 pessoas, colaboradores de uma empresa que fabrica moldes metálicos para a indústria automóvel, estando a recolha e tratamento de dados em curso.

Palavras-chave: organização do conhecimento, gestão do conhecimento, aprendizagem, competitividade.

II Encontro Científico I2ES

Referências bibliográficas

Loureiro, J. L. (2003). *Gestão do conhecimento*. Lisboa, Portugal: Centro Atlântico Gomes, J. F., Pina e Cunha, M., & Rego, A. (2008). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.

Nonaka, I., & Nishiguchi, T. (Eds.). (2001). *Knowledge emergence: social, technical, and* Mateus, A. (Ed.). (2013). *25 anos de Portugal europeu: A economia, a sociedade e os fundos estruturais*. Lisboa, Portugal: Fundação Francisco Manuel dos Santos. Obtido de https://www.ffms.pt/upload/docs/estudo-25-anos-de-portugal-europeu_sisXST9j3U2Kzz0lrda_ng.pdf

Senge, P. (1998). As cinco disciplinas. *HSM Management*, 9, 82–88. Obtido de <http://www.drb-assessoria.com.br/9Ascincodisciplinas.pdf>

Loureiro, J. L. (2003). *Gestão do conhecimento*. Lisboa, Portugal: Centro Atlântico.

As práticas de Gestão de Recursos Humanos nas PME
Estudo de caso das PME do Distrito de Santarém
The practices of Human Resources Management in SME

Case study of Santarém District SME

Bruno Costa¹ e Filipa Martinho²

¹Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém, brunocosta1190@gmail.com, Portugal.

²Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém, filipa.martinho@islasantarem.pt, Portugal.

Resumo

Este projeto incide sobre a Gestão de Recursos Humanos nas PME. As pequenas e médias empresas (PME) são a base da economia portuguesa e de muitas outras economias globalmente dispersas. É sabido que o sucesso ou insucesso de qualquer empresa passa, em grande parte, pela forma como elas gerem os seus recursos internos e reagem às mudanças que existem a nível económico, político e social. Um aspeto estimulante para desenvolver este tema passa pelo fato de as PME serem menores em termos de dimensão, onde a GRH poderá apresentar-se quer de forma informal e pouco sofisticada quer de forma complexa e muito estruturada, o que permite o contacto com uma grande variedade de situações e realidades. Em resultado do estudo académico focar as práticas e políticas utilizadas nas grandes empresas, é perentório incidir o estudo nos restantes 99% do tecido empresarial português.

Contudo, as PME são empresas relativamente pouco estudadas, o que paralelamente se verifica quando à temática das PME juntamos o objeto de estudo, a Gestão de Recursos Humanos (GRH) e as suas práticas. A GRH apresenta-se como uma área fulcral para a competitividade das empresas e consequentemente, para a obtenção de sucesso, uma vez que os recursos humanos são os únicos recursos dotados de exclusividade, uma vez que não podem ser copiados, atuando como um relevante fator de diferenciação das empresas, permitindo deste modo, alcançar uma vantagem competitiva sustentável.

A importância do estudo destas empresas vai muito para além da curiosidade académica, tornando-se investigações desta natureza essenciais para conhecer a realidade e funcionamento ao nível da Gestão de Recursos Humanos da esmagadora maioria das empresas que constituem o tecido económico português e que, consequentemente empregam um grande número de trabalhadores.

A presente investigação baseia-se na metodologia multi-caso no qual serão realizados inquéritos às PME Líder 2015 de diferentes setores de atividade localizadas no distrito de Santarém, com o objetivo de perceber quais as práticas de gestão de recursos humanos por estas implementadas. Para além deste, procura-se verificar se existe correlação entre as práticas de GRH e a dimensão da empresa.

A presente investigação encontra-se dividida em duas grandes partes, a primeira corresponde à revisão da literatura e a segunda à investigação empírica. Na primeira parte realizou-se uma pesquisa bibliográfica para definir o universo das PME nacionais, nomeadamente ao nível das suas características e contexto organizacional. Para além disso, procurou-se delinear o objeto de estudo, fazendo uma abordagem histórica desde a Administração de Pessoal à atual Gestão de

II Encontro Científico I2ES

Recursos Humanos. Por conseguinte, na segunda parte são apresentados os objetivos e a metodologia adotada, caracterizando as práticas de gestão de recursos humanos das empresas selecionadas para a investigação e onde os resultados obtidos serão alvo de discussão.

Com base nos dados recolhidos e tratados é possível elencar alguns dos resultados aos quais o estudo se propõe, nomeadamente que, as práticas de GRH mais identificadas nas PME Líder do distrito de Santarém são o Recrutamento e Seleção de colaboradores, Acolhimento e Integração e Gestão da Formação, ao passo que as menos utilizadas passam por Gestão de Carreiras e Avaliação de Desempenho. Ademais, verificou-se que, não existe correlação entre a dimensão da empresa e a existência de departamento dedicado à GRH. Por vezes sucede que, empresas de menor dimensão possuem estrutura habilitada e capacitada para absorver um departamento de GRH na organização. No seio dessas empresas (detentoras de departamento GRH), verifica-se a existência de planeamento de GRH, bem como procedimentos formalizados para gerir os recursos humanos. Por fim, não é verossímil assentir que, quanto maior a dimensão da organização, maior o grau de formalização nos processos de GRH existentes na mesma.

Importa assentir que a investigação para além de objetivar os pressupostos elencados, emprega a finalidade de sensibilizar e consciencializar as PME do distrito de Santarém para a importância da Gestão de Recursos Humanos nas organizações. Deste modo, esta investigação é detentora da capacidade de contribuir para a melhoria da gestão das empresas do distrito de Santarém.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, PME, Portugal.

Método acompanhado de gestão e avaliação dos riscos da exposição a agentes biológicos

Accompanied management and evaluation method of exposure risks to biological agents

Rui Veiga¹, Cristina Cadete Pires²

¹ISLA Santarém, rveiga.sht@gmail.com, Portugal;

²ISLA-Santarém, cadete.pires@gmail.com, Portugal.

Resumo

Os agentes biológicos são microrganismos capazes de originar qualquer tipo de infeção, alergia ou toxicidade no corpo humano. Da sua presença nos locais de trabalho podem advir situações de risco para os trabalhadores (ACT, 2008). “A pedra angular da prática da segurança biológica é a avaliação de riscos” (OMS, 2004).

O estudo apresentado foi realizado no laboratório de microbiologia de uma faculdade de Medicina e foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) Avaliar os riscos com o método simplificado (NTP 833); b) Avaliar os riscos utilizando o método acompanhado de gestão de riscos biológicos (MAGRB); c) Verificar se os métodos utilizados estão em conformidade com a legislação para os agentes biológicos; d) Comparar os resultados das avaliações obtidas com os dois métodos aplicados.

A metodologia teve por base o método qualitativo apresentado na NTP 833 que se mostrou insuficiente, após a primeira avaliação realizada, tendo sido desenvolvido o MAGRB que apresenta como parâmetro diferenciador o cálculo do nível de risco residual e apresenta uma avaliação quantitativa para cada uma das tarefas avaliadas. A aplicação de uma lista de verificação possibilita quantificar o nível de conformidade existente.

Os resultados obtidos, na avaliação pela NTP 833, permitiu classificar no nível III de risco potencial - risco elevado, todos os agentes nas três tarefas, independentemente do nível de conformidade verificado. Aplicando os mesmos dados do método simplificado, mas tendo em consideração o valor de conformidade obtido na auditoria realizada, com MAGRB obtiveram-se resultados diferentes. A classificação do nível de risco potencial residual é diferente e apresenta em duas tarefas o nível IV - grave e iminente.

Concluiu-se, assim, que a presente metodologia de avaliação do risco de exposição a agentes biológicos (MAGRB) permite distinguir e hierarquizar o risco associado às diferentes operações em estudo, tendo em consideração as condições e as práticas de segurança, cumpre os parâmetros de avaliação definidos na legislação de agentes biológicos, algo que o método internacional (NTP 833) do INSHT não permite fazer de forma tão eficaz.

Neste método de avaliação, o foco prende-se com a proteção dos trabalhadores, o MAGRB após identificar e caracterizar o agente biológico identifica os meios e formas de contaminação/transmissão, sintomatologia, medidas de prevenção, confinamento e proteção, fornecendo as diretrizes necessárias para desencadear uma estrutura de prevenção em todas as atividades passíveis de riscos biológicos.

Palavras-chave: Gestão de riscos, Riscos Biológicos, Agentes Biológicos.

II Encontro Científico I2ES

Referências bibliográficas

ACT. (Agosto de 2008). Obtido em 10-4-2016.<https://www.act.gov.pt/./AgentesBiologicosTrabalho>

OMS. (2004). Manual de segurança biológica em laboratório (3ª Edição ed.). Genebra

Clima Emocional e Comportamentos Voluntários: Seu impacto na produtividade.
Emotional Climate and Voluntary Work Behavior: How do they impact performance.

Lurdes JL Castanheira¹ e Isabel Vilaça²

¹ISLA Leiria, lurdes.castanheira@unisla.pt, Portugal

²ISLA Leiria, isable.m.vilaca@gmail.com e Portugal

Resumo

O desempenho é um tópico perene na investigação em gestão. Uma linha de investigação foca-se na perceção dos trabalhadores sobre o ambiente de trabalho, mapeando as suas perceções do clima organizacional. A adoção de medidas promotoras do empenhamento, com impacto na produtividade, absentismo, rotação de pessoal e satisfação dos clientes (Coda, da Silva & Custodio, 2014), assenta nesses mapeamentos. Desde os anos 80 do Sec. XX a temática das emoções no trabalho foi conhecendo um crescente interesse e, em anos recentes, tem procurado determinar a relação entre clima emocional e desempenho (Prince, 2003) ou satisfação (Härtel, Gough, & Härtel, 2006) e identificar práticas de GRH encorajadoras de climas emocionais positivos (Ozcelik, Langton, & Aldrich, 2008). Concomitantemente, o estudo do desempenho desfocou-se dos comportamentos estritamente relacionados com a tarefa, abrangendo os extra-tarefa: de cidadania e contraprodutivos (Harari, Reaves, & Viswesvaran, 2016). Reconhece-se, assim, que o desempenho sofre influências díspares e interessa indagar a diferencial relevância dos fatores envolvidos.

É nosso objetivo analisar a relação entre clima emocional (CE) e comportamentos contraprodutivos e de cidadania organizacional (CVT) e o desempenho (Goodman & Svyantek, 1999). Após termos traduzido e adaptado culturalmente o ECQ (Emotional Climate Questionnaire; Yurtsever & Rivera, 2010) e o VWBS (Voluntary Workplace Behaviour Scale; Coyne & Gentile, 2006), respeitando as guidelines sobre tradução de testes de Van de Vijver e Hambleton (1996), propomo-nos testar 2 modelos explicativos da influência da CE e dos CVT no desempenho: aditivo e multiplicativo (Perugini, Richetin, & Zogmaister, 2010).

Palavras-chave: Produtividade; Clima Emocional; Comportamentos de Cidadania Organizacional; Comportamentos Contra produtivos.

Referências bibliográficas

Coyne, I., Gentile, D., Born, M. P., Ersoy, N. C., & Vakola, M. (2013). The relationship between productive and counterproductive work behaviour across four European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 377–389.
doi:10.1080/1359432X.2012.673280

II Encontro Científico I2ES

- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254–275.
<http://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1682>
- Harari, M. B., Reaves, A. C., & Viswesvaran, C. (2016). Creative and innovative performance: A meta-analysis of relationships with task, citizenship, and counterproductive job performance dimensions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1–17.
doi:10.1080/1359432X.2015.113491
- van de Vijver, F., & Hambleton, R. K. (1996). Translating tests: Some practical guidelines. *European Psychologist*, 1(2), 89–99. doi:10.1027/1016-9040.1.2.89
- Yurtsever, G., & de Rivera, J. (2010). Measuring the emotional climate of an organization. *Perceptual and Motor Skills*, 110(2), 501–516. doi:10.2466/pms.110.2.501-516
- Perugini, M., Richetin, J., & Zogmaister, C. (2010). Prediction of behavior. Em B. Gawronski & B. K. Payne (Eds.), *Handbook of implicit social cognition: Measurement, theory, and applications* (pp. 255–277). New York, NY, US: Guilford Press.

Riscos Associados à Utilização de Novos Nanomateriais **Risks Associated to the Use of New Nanomaterials**

Joana Tudella ^{1,2}

¹ISLA Santarém - Largo Cândido dos Reis (Edifício do antigo Hospital) 2000-241 Santarém, Portugal
email: joanatudella@hotmail.com

²Escola Superior de Tecnologia do Barreiro, Instituto Politécnico de Setúbal – Rua Américo Silva Marinho
2839-001 Lavradio, Barreiro, Portugal

Resumo

No contexto do trabalho laboratorial e industrial, o cumprimento das regras de segurança assume especial importância devido à utilização de compostos químicos e biológicos com riscos potenciais, por vezes elevados, para a própria integridade física e a para a saúde pública e do próprio.

Estas regras e procedimentos para além de serem seguidas, devem ir sempre sendo adaptadas e melhoradas em função dos novos tipos de materiais químicos e biológicos que vão constantemente surgindo ao longo dos anos fruto de novas descobertas científicas e tecnológicas. Salientam-se, neste trabalho, os nano materiais, novos compostos químicos com partículas de dimensões muito reduzidas. O efeito na saúde de alguns destes compostos ou produtos recentes ainda não é totalmente conhecido, pelo que a Legislação sobre a sua utilização ainda se encontra em estudo e desenvolvimento.

Numa primeira fase deste trabalho, será feita uma breve descrição dos nanomateriais que têm vindo a ser utilizados e das suas aplicações, bem como da sua definição detalhada de acordo com a Legislação Europeia. Entre estes, incluem-se compostos muito diversificados, tais como os nanotubos de carbono, os fulerenos, nano partículas de dióxido de titânio, óxido de zinco, óxido de cério; nanopartículas de ouro, prata, platina, nanopartículas cerâmicas, nanopartículas de sílica.

Numa segunda fase deste mesmo trabalho, será detalhada a recolha e estudo da Legislação existente sobre alguns destes nanomateriais (focando-se sobretudo o caso dos nanomateriais mais utilizados tais como os nanotubos de carbono e nanopartículas de ouro), assim como uma descrição dos seus riscos potenciais para a saúde, os quais ainda não são totalmente conhecidos. Será, deste modo, feita uma recolha o mais completa e detalhada possível sobre os efeitos já estudados e conhecidos dos nanomateriais na saúde. São ainda referidos neste trabalho outros riscos associados à utilização desta classe de compostos, entre os quais o risco de explosão em determinadas situações. Por último, serão apresentadas as principais conclusões resultantes destes estudos, bem como algumas indicações e recomendações que poderão ser seguidas para garantir e melhorar a segurança durante o desenvolvimento do trabalho laboratorial e industrial envolvendo os nanomateriais. Um dos principais fatos a reter, é que esta é uma área de estudo em que ainda existem muitas lacunas no conhecimento e em que é requerido um acompanhamento mais profundo do efeito da utilização destes novos nanomateriais na saúde humana a curto, médio e longo prazo.

Palavras-chave: Laboratório, Segurança, Saúde, Nanomateriais, Legislação Europeia.

Burnout nos Motoristas de Pesados de Longo Curso **Burnout in Long Course Truck Drivers**

Cristóvão da Silva Gonçalves¹, Ana Paula Louro Diogo Botelho de Sousa²

¹ Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria, cristovao.goncalves@me.com, Portugal

² Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria, anabsousa@gmail.com, Portugal

Resumo

O presente estudo objetivou avaliar os níveis de burnout dos motoristas de pesados de longo curso e analisar a influência da idade, tempo de serviço na profissão e na empresa, vínculo contratual e falta de valorização por parte das chefias. A amostra integrou 40 motoristas de uma empresa portuguesa de média dimensão, que opera no setor dos transportes internacionais.

A investigação sobre os processos psicológicos a que os motoristas de pesados de mercadorias podem estar sujeitos, nomeadamente os que possam estar na origem das suas atitudes e comportamentos, bem como o impacto que estes fatores possam ter sobre estes profissionais é muito escassa (Shepherd, Thomas, Williams, & Liao-Troth, n.d.). Tratando-se de um grupo de profissionais que cumpre um papel importantíssimo na cadeia de abastecimento (Shepherd et al., n.d.) e que opera no centro de uma indústria exigente, onde impera a imprevisibilidade dos horários e se exigem elevados níveis de desempenho, a investigação científica a estes profissionais é particularmente pertinente pois o conhecimento teórico e prático daí resultante irá “proporcionar uma melhor compreensão dos fundamentos psicológicos do seu comportamento” (Tokar, 2010, cit. in Shepherd et al., n.d., p. 2).

A enorme pressão dos timings, assim como dos fatores ambientais (impossíveis de controlar), podem tornar estes profissionais especialmente suscetíveis à exaustão emocional. Da mesma forma, a experiência crónica de situações de stress pode levar à fadiga física e à exaustão emocional que, naturalmente, afetam negativamente o desempenho no trabalho e a segurança rodoviária (Kemp, Kopp, & Kemp, 2013). Com efeito, a intensa pressão do tempo a que estes trabalhadores estão sujeitos, já que o sistema de entregas just-in-time se tornou no padrão em que operam muitas das cadeias de abastecimento, pode ser uma importante fonte de stress e originar situações de distress mental e de exaustão emocional (Thomas, Esper, & Stank, 2011; Lewin & Sager, 2008, ambos citados por Kemp et al., 2013, pp. 216-217).

A recolha dos dados efetuou-se com recurso ao Maslach Burnout Inventory – MBI, de Maslach (1986, cit. in Delbrouck, 2006, p. 253). Este inventário tem uma estrutura trifactorial: exaustão emocional (ausência de recursos emocionais e o sentimento do indivíduo de que nada tem para oferecer ao outro); despersonalização (desenvolvimento de atitudes negativas e de falta de sensibilidade para com os destinatários dos serviços prestados); e realização profissional (perceção da falta de realização do indivíduo relativamente ao seu trabalho, que diminui as suas expectativas pessoais, gera sentimentos de fracasso e baixos níveis de auto-estima) Maslach e Jackson (1982, cit. in Carrera, 2011, p. 12).

II Encontro Científico I2ES

Concluímos que a amostra detém níveis de burnout moderados a elevados, que a despersonalização tende a aumentar com o avanço da idade, que os motoristas com mais tempo de serviço na empresa não se sentem profissionalmente realizados, tratando pior os clientes (maior despersonalização), que os detentores de contratos de trabalho a termo parecem gerir melhor os seus níveis de burnout, e que a falta de valorização pelas chefias também surte um impacto negativo nos níveis de burnout dos motoristas de pesados de longo curso.

Palavras-chave: Burnout, stress, motoristas, exaustão emocional, despersonalização.

Referências bibliográficas

- Carrera, J. F. G. F. (2011). Stress e burnout: Um estudo de caso de assistentes sociais que trabalham com idosos em IPSS's. Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Delbrouck, M. (2006). *Síndrome de exaustão (burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Kemp, E., Kopp, S. W., & Kemp, E. (2013). Six days on the road: Will I make it home safely tonight? Examining attitudes toward commercial transportation regulation and safety. *The International Journal of Logistics Management*, 24(2), 210-229. doi: 10.1108/IJLM-08-2012-0080
- Shepherd, C. D., Thomas, S., Williams, D., & Liao-Troth, S. (n.d.). *Exploring job burnout: Is there a relationship with truck driver turnover intentions?* [Extended abstract]. Acedido no site do Council of Supply Chain Management Professionals: https://cscmp.org/sites/default/files/user_uploads/academia/downloads/12proceed/presentation4.pdf

Quem somos? À descoberta da identidade do surfista! **What are we doing here? Searching for the surfer's identity!**

Patrícia Reis

ISLA Santarém – patricia.reis@unisla.pt (Portugal)
Universidade de Aveiro – patriciareis3@gmail.com (Portugal)

Resumo

O surf enquanto segmento desportivo em grande crescimento, não conta ainda com um conhecimento científico amplo e sistematizado sobre a atividade e a sua prática. É considerado um desporto com uma certa espiritualidade e energia, que parece transcender a simples prática desportiva, uma vez que mistura desporto, paixão, estilo de vida, comportamento, lazer e fantasia. A adrenalina, o contato com a natureza, o ambiente e cultura e a paz geradas pelo surf, leva os seus adeptos a procurarem essa sensação nos mais remotos lugares. O surf é, por isso simultaneamente, uma atividade turística com um grande potencial, tanto em termos económicos, contribuindo para o aumento dos lucros e mais-valias associadas a este mercado, como de promoção, sendo muitos os destinos turísticos que se promovem com base no surf. O fascínio pelo surf ultrapassa o limite dos seus praticantes e abrange os que não praticam a atividade, mas que com ela se identificam – os entusiastas/simpatizantes.

Associada a uma imagem estereotipada do surf e dos surfistas, que remete para um conjunto de indivíduos rebeldes e alienados, a modalidade passou por diversas fases: popularização, liberdade, preconceito e adoração, fortalecendo-se como uma modalidade desportiva e de estilo de vida de indivíduos com diferentes perfis e motivações. Tendo como base esta imagem estereotipada, este artigo tem como objetivo tentar compreender a perceção que os surfistas têm de si próprios, assim como as representações a respeito do estilo de vida do surf. Para a recolha de dados recorreu-se à entrevista estruturada e para o tratamento de dados a análise de conteúdo.

Os resultados permitem observar que, apesar do estereótipo do surfista o associar a alguém com poucas preocupações para além das ondas e por uma certa forma de rebeldia e de rutura com a ordem, atualmente o surfista reconhece-se como um indivíduo que pauta a sua vida pelo confronto com o desconhecido, favorecida pela convivência com os amigos e pela descoberta de seus próprios limites e potencialidades. Relativamente ao estilo de vida do surf é identificado pela interligação dos seguintes vetores: lazer, trabalho, espaço de sociabilidade, comunicação, convivência e liberdade. O surf parece, pois, implicar uma identidade e um estilo de vida muito próprio, em que a paixão pelo mar torna-se um modo singular de vivência, de apropriação e de ocupação do espaço. Não somente para aqueles que procuram o surf para carregar energias para enfrentar a vida quotidiana, mas também quando o surf se concretiza em projeto de vida - possibilidade de realização pessoal e profissional. Ser surfista parece ser sinónimo de cultura!

Com raízes nos povos polinésios, o surf é uma manifestação típica de modernidade, constituindo-se como uma representação de valores, sensibilidades e desejos. Ao encarar o surf

como um fenómeno sociológico, recomenda-se não seguir estereótipos e compreender a sua cultura e as suas motivações, assim como a atividade em si mesmo, considerando a existência de uma identidade muito própria. Isto porque o surf não se faz, sente-se!

Palavras-chave: surf, estereótipo, identidade, estilo de vida.

Abstract

Despite the growing number of surf enthusiasts, there isn't still a broad scientific knowledge and systematized on this activity and its practice. Considered as a sport with a certain spirituality and energy, surfing seems to transcend the simple sport and mixture, passion, lifestyle, behavior, leisure and even fantasy. The adrenaline, the contact with nature, the environment and culture and inner peace generated by the surf, leads its adherents to seek this feeling in the most remote places. This makes surf also a tourist activity with great potential for growth, both in economic terms, contributing to the increase in profits and capital gains associated with this market, such as promotion, there is a lot of tourist destinations that are promoted based in the surf. The fascination with the surf exceed its practitioners and covers those who do not practice the activity, but with which it is identified - enthusiasts / supporters.

Associated with a stereotypical image of the surf and surfers, which refer to a set of individuals as rebellious and alienated the sport has gone through several phases: popularization, freedom, prejudice and worship involved the evolution of surf that has strengthened as a sport and lifestyle to individuals with different profiles and motivations. Based on this stereotypical image of surfer, this article aims to understand the perception that surfers have of themselves, as well as representations regarding the surf lifestyle. For data collection appealed to the structured interview and the processing of data content analysis.

The results show that despite the surfer stereotype is associate someone with few concerns beyond the waves and a form of rebellion and break with the order, currently the surfers recognizes itself as an individual where his life it is guided by the confrontation with the unknown and favored by living with friends and the discovery of their own limits and potential. The surf lifestyle is therefore marked by the interconnection of the following vectors: leisure, work, social space, communication, coexistence and freedom. The surf seems therefore imply an identity and a very own lifestyle, where the passion for the sea becomes a natural way of living, of ownership and occupation of space. Not only for those looking through the surf load energy to face everyday life, but also when the surf is concretized in life project - possibility of personal and professional fulfillment. Being a surfer seems to be synonymous of culture!

With roots in Polynesian people, surf is a typical manifestation of modernity, since it is as a representation of values, sensibilities and desires. So, considering the surf as a sociological phenomenon, it is recommended not follow stereotypes, and understand their culture and their motivations, as well as the activity itself, considering the existence of a very own identity. This is because we don't do surf we feel it!

Keywords: surf, stereotype, identity, lifestyle.

II Encontro Científico I2ES

Referências bibliográficas

- Árias, M. (2003). Surf Gênese. A antropologia do surf. *Alma Surf*, 2-23.
- Ateljevic, I., & Doorne, S. (2000). Staying Within the Fence: Lifestyle Entrepreneurship in Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(5), 378-392.
- Booth, D. (1995). Ambiguities in Pleasure and Discipline: The Development of Competitive Surfing. *Journal of Sport History*, 22 (3), 189-206.
- Butts, S. (2001). Good to the last drop: understanding surfers' motivations. *Sociology of Sport Online*, 4.
- Crosset, T., & Beal, B. (1997). The use of subculture and subworld in ethnographic works on sport: a discussion of definitional distinctions. *Sociology of Sport Journal*, 14(1), 73-85.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow - The Psychology of optimal experience*. New York: Harper and Row.
- Dolnicar, S. & Fluker, M. (2003). Behavioural market segments among surf tourists: investigating past destination choice. *Journal of Sport Tourism*, 8 (3), 186-196.
- Elias, N., Dunning, E., (1992). *A busca da excitação*. Tradução de M.M.A. e Silva. Lisboa: Difel.
- Farmer, R. J. (1992). Surfing: motivations, values, and culture. *Journal of Sport Behavior*, 15 (3), 241-257.
- Finney, B. (1994). *Voyage of Rediscovery: a cultural odyssey through Polynesia*. University of California Press.
- Fortes, R. (2007). *Mídia e subcultura do surfe*. Comunicação apresentada no XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Santos, Brasil.
- Giddens, A. (2002). *Modernidade e identidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Irwin, J. (1973). Surfing: The natural history of an urban scene. *Journal of Contemporary Ethnography*, 2(2), 131-160.
- Kampion, D. & Brown, B. (2003). *Uma História da Cultura do Surf*. Los Angeles: Evergreen.
- Maffesoli, M. (2007). Société ou communauté. Tribalisme et sentiment d'appartenance. *Corps et culture*, (3).
- McCracken, G. (1986). Culture and consumption: a theoretical account of the structure and movement of the cultural meaning of consumer goods. *Journal of consumer research*, 71-84.
- Moutinho, L. (1987). Consumer behavior in Tourism. *European Journal of Marketing*. 21 (10), 5-44.
- Pearson, K. (1977). *Surfing subcultures: a comparative analysis of surf life saving and surf board riding in Australia and New Zealand*. University of New England.
- Pociello C. (1983). *Sports et société approche des pratiques*. Paris: Editions Vigot.

II Encontro Científico I2ES

- Poizat-Newcomb, S. (1999). The genesis of a sports tourism activity-surfing (part II). *Journal of Sport Tourism*, 5(4), 14-25.
- Ponting, J. (2009). Projecting paradise: the surf media and the hermeneutic circle in surfing tourism. *Tourism Analysis*, 14(2), 175-185.
- Poon, A. (1994). The "New Tourism" Revolution. *Tourism Management*, 15 (2), 91-92.
- Richards, G., & Wilson, J. (2006). Youth and adventure tourism. *Tourism Business Frontiers: Consumers, Products and Industry*, (Burlington, MA: Butterworth-Heinemann, 2006), 40-47.
- Shifino, C. (2002). *Previsão de vendas na rede de varejo trópico surf shop*. Trabalho de conclusão de curso em administração apresentado à Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Porto Alegre.
- Solomon, M. R. (2002). *O comportamento do consumidor*. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman.
- Velho, G. (2004). *Individualismo e cultura*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Wardlaw, L. (1991). *Cowabunga!: The Complete Book of Surfing*. Avon Books.
- Young, N. (1983). *The history of surfing*. Angourie, Australia: Palm Beach Press.

Índice de Autores

ALBÉRICO TRAVASSOS ROSÁRIO, RUI NUNES CRUZ E ISABEL SIMÕES MIGUEL	9
MARIA MANUELA JACOB CEBOLA.....	22
ISABEL MIGUEL	24
MARTA SAMPAIO E ISABEL PINTO DOS REIS	26
MARIA NASCIMENTO CUNHA, INÊS ISABEL SEQUEIRA, JOSÉ MARCELINO E NUNO ALMEIDA MILITÃO	42
MANUEL BRAZINHA FIRMINO, DOMINGOS MARTINHO E FILIPA MARTINHO	43
PEDRO COSTA RAMOS	45
ELISABETE SANTOS	53
ARNALDO COELHO E DIANE SILVA	56
JOSÉ VALENTE DE LIMA FILHO	57
ADRIANA FILIPA JESUS SILVA	58
EDUARDO JORGE SIMÕES GANILHO	60
JOÃO PINTO, JOSÉ MAGALHÃES E EULÁLIA SANTOS	62
ANA FERREIRA E ISABEL VILAÇA.....	64
JOSÉ RICARDO COSTA ANDRADE	67
TÂNIA RAQUEL VIEIRA MOTA	70
MICHELA OLIVEIRA	72
SÓNIA SOFIA FERREIRA CARREIRA	84
BRUNO COSTA E FILIPA MARTINHO	86
RUI VEIGA E CRISTINA CADETE PIRES	88
LURDES JL CASTANHEIRA E ISABEL VILAÇA.....	90
JOANA TUDELLA	92
PATRÍCIA REIS	95