

Instituto Politécnico de Setúbal



Escola Superior de Ciências Empresariais

Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso numa ONG

Carina Isabel Rodrigues Pinhal

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de

MESTRE EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

Orientadora: Professora Doutora Maria Amélia André Marques

Setúbal, 2012

“A dúvida é a antessala do conhecimento”.
(Provérbio Chinês)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer à minha Diretora (Dra. Alice Lucas) e à minha Administradora (Dra. Leonor Nobre) o apoio constante e a oportunidade em realizar o presente estudo na Fundação AMI.

À minha Orientadora (Professora Doutora Maria Amélia Marques) agradeço a sempre disponibilidade, apoio, compreensão e paciência que teve para comigo. Ao Coordenador do Mestrado (Professor Doutor António Almeida) pelo ânimo e força que sempre transmitiu a todos os alunos.

Agradeço aos meus pais e ao Ricardo por tudo.

À restante família e amigos quero agradecer a compreensão da minha ausência e a força transmitida nos momentos mais difíceis.

A todos o meu MUITO OBRIGADO!

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
1.1) A Qualidade de Vida no Trabalho: Conceito e Abordagens	3
1.1.1) Origem e Evolução do Conceito.....	3
1.1.2) Conceitos	6
1.1.3) Concepções e Abordagens.....	9
1.1.4) Modelos de Avaliação da QVT	11
CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA.....	18
2.1) Opção Metodológica: Estudo de Caso	18
2.2) Objetivos do Estudo	20
2.3) Métodos e Técnicas	20
2.3.1) Escolha da Organização.....	20
2.3.2) Variáveis e Dimensões	21
2.3.3) Instrumentos e Fontes de Informação	22
2.3.4) Procedimentos	24
2.3.5) Análise dos dados.....	24
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DO CASO.....	25
3.1) Caracterização da Organização	25
3.2) Estrutura Organizacional.....	27
3.3) Cultura Organizacional.....	29
3.4) Processo de Organização do Trabalho	30
3.5) Mecanismos de informação e participação dos trabalhadores.....	30
3.6) Caracterização dos Recursos Humanos	31
CAPÍTULO 4 – PERCEÇÕES DOS TRABALHADORES.....	34
4.1) Caracterização dos respondentes	34
4.2) A percepção dos respondentes relativamente aos fatores que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho	35
4.2.1) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do sexo.....	38

4.2.2) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da idade	38
4.2.3) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função dos respondentes que têm filhos a viver consigo e dos respondentes que não têm filhos/não têm filhos a viver consigo	39
4.2.4) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do local de trabalho.....	41
4.2.5) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da categoria	42
4.2.6) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do vínculo laboral.....	43
4.2.7) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da antiguidade	44
4.3) A satisfação dos trabalhadores.....	45
4.3.1) A satisfação dos trabalhadores em função do sexo	46
4.3.2) A satisfação dos trabalhadores em função da idade.....	47
4.3.3) A satisfação dos trabalhadores em função do local de trabalho	48
4.3.4) A satisfação dos trabalhadores em função da categoria profissional	48
4.3.5) A satisfação dos trabalhadores em função do vínculo laboral	48
4.3.6) A satisfação dos trabalhadores em função da antiguidade	49
CONCLUSÕES	51
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	56
APÊNDICES.....	59

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1 – Evolução do Conceito de QVT	9
Quadro n.º 2 – Comparação entre os Modelos de Walton, Westley e Hackman & Oldham	11
Quadro n.º 3 – Variáveis e Dimensões	21
Quadro n.º 4 – Vínculo Laboral das Pessoas ao Serviço	31
Quadro n.º 5 – Faixas Etárias das Pessoas ao Serviço	32
Quadro n.º 6 – Nível de Antiguidade das Pessoas ao Serviço	32
Quadro n.º 7 – Grau de Escolaridade das Pessoas ao Serviço	33
Quadro n.º 8 – Categoria Profissional das Pessoas ao Serviço	33
Quadro n.º 9 – Caracterização Sociográfica dos Respondentes	35
Quadro n.º 10 – Média e Desvio-Padrão dos Fatores	36
Quadro n.º 11 - Percentagem de respostas às questões do fator 3 - relação com o departamento e com a função	37
Quadro n.º 12 – Média dos Fatores em Função do Sexo	38
Quadro n.º 13 – Percentagem de respondentes por sexo,	39
Quadro n.º 14 – Percentagem de respostas à questão “o meu horário permite-me articular bem a minha vida profissional com a minha vida pessoal”, em função do sexo e dos respondentes terem ou não filhos a viver consigo	40
Quadro n.º 15 – Média dos Fatores em Função da Antiguidade	44
Quadro n.º 16 – Nível de Satisfação quanto às Questões Colocadas	45
Quadro n.º 17 – Percentagem por Tipo de Resposta	46
Quadro n.º 18 – Médias das Respostas em Função do Sexo	47
Quadro n.º 19 – Médias das Respostas em Função da Idade	47
Quadro n.º 20 – Médias das Respostas em Função do Vínculo Laboral	49
Quadro n.º 21 – Médias das Respostas em Função da Antiguidade	50

ANEXOS

Anexo n.º1 – Organograma da Fundação AMI

APÊNDICES

Apêndice n.º 1 – Inquérito por Questionário

Apêndice n.º 2 – Dados sociográficos dos respondentes

Apêndice n.º 3 – Análise fatorial

Apêndice n.º 4 – Correlações

Apêndice n.º 5 – T-test para amostras independentes – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do sexo

Apêndice n.º 6 – One-way ANOVA – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da idade

Apêndice n.º 7 – T-test para amostras independentes – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função dos respondentes que têm filhos a viver consigo e dos respondentes que não têm filhos/não têm filhos a viver consigo

Apêndice n.º 8 – One-way ANOVA – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da função do local de trabalho

Apêndice n.º 9 – One-way ANOVA – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da categoria

Apêndice n.º 10 – One-way ANOVA – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do vínculo laboral

Apêndice n.º 11 – One-way ANOVA – Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da antiguidade

Apêndice n.º 12 – Respostas à Pergunta de Resposta Aberta: “Se eu fosse Diretor/a do meu Departamento, de forma a promover maior satisfação o que eu mudaria/implementava era...”

Apêndice n.º 13 – T-test para amostras independentes – Satisfação dos trabalhadores em função do sexo

Apêndice n.º 14 – One-way ANOVA – Satisfação dos trabalhadores em função do local de trabalho

Apêndice n.º 15 – Média dos indicadores em função do local de trabalho

Apêndice n.º 16 – One-way ANOVA – Satisfação dos trabalhadores em função da categoria profissional

Apêndice n.º 17 – One-way ANOVA – Satisfação dos trabalhadores em função do vínculo laboral

Apêndice n.º 18 – One-way ANOVA – Satisfação dos trabalhadores em função da antiguidade

Apêndice n.º 19 – Influência dos dados sociográficos e o local de trabalho na percepção sobre os fatores que influenciam a QVT e a satisfação dos trabalhadores.

ACRÓNIMOS

CEI – Contrato Emprego-Inserção

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

ONG – Organização Não-Governamental

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

U.E. – União Europeia

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo estudar os fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Identificaram-se os fatores em contexto que conduzem à QVT, compreendeu-se a influência dos dados sociográficos na QVT e analisou-se a satisfação no trabalho.

A metodologia utilizada foi a de estudo de caso, recorreu-se a um conjunto de técnicas de recolha de informação, nomeadamente, um inquérito por questionário aplicado a 142 pessoas ao serviço, análise documental e observação participante. Esta investigação foi aplicada na Fundação AMI.

Os resultados obtidos permitiram identificar cinco fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, nomeadamente: (1) percepção sobre o bem-estar no trabalho; (2) percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação; (3) percepção sobre a relação com o departamento e com a função; (4) percepção sobre as condições físicas de trabalho; (5) percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências. As percepções sobre estes fatores são positivas.

Os resultados das percepções sobre a qualidade de vida no trabalho são influenciados por fatores sociográficos como a categoria profissional e o vínculo laboral. De realçar que o local de trabalho também tem influência. Estas percepções refletem-se na satisfação dos trabalhadores. Em geral os trabalhadores estão satisfeitos, sentem bem-estar e os fatores identificados contribuem para a sua qualidade de vida.

Os trabalhadores que têm uma média mais elevada na percepção sobre o bem-estar e as condições físicas de trabalho são sobretudo os que têm contratos sem termo ou contratos de prestação de serviço. De realçar que são os Indiferenciados/Administrativos quem apresenta uma média mais alta na percepção sobre as condições físicas de trabalho, ao contrário das chefias.

A percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências apresenta uma média mais alta na categoria de Chefia. Relativamente à satisfação com os colegas, são os Técnicos quem apresenta a média mais alta.

De facto, estas opiniões vêm criar novos desafios que serão de grande interesse do ponto de vista da gestão estratégica de Recursos Humanos.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, satisfação, bem-estar, gestão estratégica de Recursos Humanos.

ABSTRACT

The main aim of this study was to analyse the factors that contribute to quality of work life (QWL). Identified the factors that lead to the context in QVT, understood the influence of individual characteristics in QVT and analyzed job satisfaction.

The methodology used was the case study, we used a set of techniques for information, including a survey applied to 142 people at the service, document analysis and observation. This research was applied to the AMI Foundation.

The results identified five factors that influence the quality of work life, namely: (1) perception on well-being at work, (2) perception about the relationship at work and opportunities for participation, (3) perception about relationship with the department and with the function, (4) perception about the physical working conditions, (5) perception about work stress and mobilization skills. The perceptions of these factors are positive.

The results of perceptions about the quality of work life are influenced by factors such as individual characteristics occupational category and employment status. Note that the workplace also has influence. These perceptions are reflected in job satisfaction. In general the workers feel well-being and the factors identified contribute to their quality of life.

Workers who have a higher average perception on well-being and physical working conditions are especially those with permanent contracts or contracts of service. Are the Unskilled / Administrative who has a higher average in perception about the physical conditions of work, unlike leadership.

The perception about work stress and mobilization of expertise presents a higher average in the category of leadership. Regarding satisfaction with colleagues, are the technicians who makes the highest average.

In fact, these opinions are creating new challenges that will be of great interest from the point of view of strategic management of Human Resources.

Keywords: quality of work life, satisfaction, well-being, strategic management of Human Resources.

INTRODUÇÃO

A presente investigação teve como pergunta de partida: “Quais os fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho (QVT)?”. A abordagem da QVT surgiu nos anos 70, como forma de reagir ao modelo taylorista que se vivia na época, fruto da revolução industrial, certo é que atualmente, devido à evolução da sociedade, a preocupação com a QVT não se aplica só à indústria, mas a todo o universo laboral.

Nas últimas décadas tem-se assistido a um conjunto de mudanças no mundo do trabalho, associadas à globalização e ao rápido desenvolvimento tecnológico, o que levou a um aumento da concorrência e da competitividade. Nestes contextos, em que as organizações são pressionadas a adoptar novos modelos de gestão e novas formas de organização laboral, a QVT volta a ser uma preocupação quer a nível académico, quer a nível empírico.

A pergunta de partida surge por dois motivos, o renovado e crescente interesse pelo tema da QVT que se traduz num aumento dos estudos e o interesse pessoal da autora em estudar este tema numa organização do terceiro setor. Tendo em conta os desafios específicos deste setor de atividade, nomeadamente na Fundação AMI, assiste-se ano após ano a uma crescente procura dos serviços dos equipamentos sociais por parte das populações carenciadas, o que irá ter repercussões ao nível da qualidade de vida dos trabalhadores.

Assim, tendo em conta que a QVT tem sido pouco estudada e que não existe literatura sistematizada sobre este tema em particular a QVT no terceiro setor, optou-se por um estudo exploratório, recorrendo-se à metodologia de estudo de caso. Esta metodologia permite identificar variáveis e as suas possíveis relações, bem como utilizar um conjunto diversificado de técnicas de recolha de informação.

Tendo em conta que o objetivo geral foi estudar a perceção dos trabalhadores sobre a QVT, os objetivos específicos foram identificar os fatores em contexto que conduzam à QVT, compreender a influência dos dados sociográficos na QVT e analisar a satisfação no trabalho.

Esta pergunta de partida tem subjacente os seguintes pressupostos: as organizações que promovem melhor qualidade de vida aos seus trabalhadores têm pessoas mais motivadas, satisfeitas, produtivas e comprometidas; organizações preocupadas com a QVT apresentam menor taxa de absentismo; organizações que fomentam o bem-estar nos trabalhadores têm baixas taxas de turnover.

Quanto à estrutura do presente trabalho, este está dividido em quatro capítulos, enquadramento teórico, metodologia, análise do caso e perceções dos trabalhadores – discussão dos resultados.

No primeiro capítulo aborda-se a origem e a evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho, assim como as concepções, abordagens e modelos de avaliação.

O segundo capítulo diz respeito à metodologia, aqui é justificada a opção do estudo de caso, são apresentados os objetivos do estudo, os motivos que levaram à escolha da

Organização, métodos e técnicas utilizadas, caracterizam-se os instrumentos e fontes de informação.

O terceiro capítulo é referente à análise do caso, é feita a caracterização da Organização (atividade, localização, história e setor de atividade), apresentada e explicada a estrutura e cultura organizacional, processo de organização do trabalho e caracterização dos recursos humanos.

O último capítulo trata da análise e discussão dos resultados relativamente à percepção dos respondentes sobre os fatores que influenciam a QVT e sobre a satisfação dos trabalhadores.

No final, são referidas as conclusões sobre o presente estudo, as suas limitações e recomendações para futuras investigações.

CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo aborda-se em primeiro lugar a origem e evolução do conceito de QVT e de seguida as concepções e abordagens sobre o tema. Descrevem-se os fundamentos que deram origem aos estudos sobre a QVT, a evolução das pesquisas, as perspectivas dos vários autores sobre o conceito e o que têm em comum. Através deste capítulo consegue-se perceber como é que um conceito que surgiu há várias décadas é considerado uma das preocupações atuais das organizações.

É nas organizações que as pessoas passam maior parte do tempo das suas vidas e, como refere Vasconcelos (2001:37), “natural seria que as transformássemos em lugares mais aprazíveis e saudáveis para a execução do nosso trabalho. Locais onde pudéssemos, de facto, passar algumas horas vivendo, criando e realizando plenamente – com qualidade de vida, satisfação e alegria”.

1.1) A Qualidade de Vida no Trabalho: Conceito e Abordagens

1.1.1) Origem e Evolução do Conceito

Desde sempre o Homem teve a preocupação com a sua qualidade de vida no trabalho, sublinhe-se que nem sempre de forma clara e evidente mas através dos seus comportamentos, permitem-nos depreender essa preocupação.

A valorização das pessoas nas organizações surgiu como forma de corrigir a desumanização do trabalho, que se pautava por métodos rígidos, rigorosos e precisos a que os trabalhadores deveriam submeter-se.

No século XVIII durante a revolução industrial, o Homem era encarado como “homem-máquina”, cuja motivação era exclusivamente o dinheiro. Estas ideologias oriundas da Escola Clássica da Administração transformaram os operários em “máquinas” que produziam acima da sua capacidade normal.

Segundo Neves et al (2001) a partir da década de 30 do século XX, começou-se a sentir uma crescente preocupação com os aspetos humanos no contexto industrial, surgiu o modelo psicossociológico do trabalho, em oposição ao modelo mecanicista, que foca a organização como sendo um organismo social.

O movimento da QVT tem as suas origens formais vinculadas ao desenvolvimento da Escola das Relações Humanas e à Abordagem Sociotécnica. A Escola das Relações Humanas desenvolvida principalmente pelos estudos de Elton Mayo estão diretamente relacionados com a experiência de Hawthorne na empresa Western Electric, essa experiência surgiu da necessidade de estudar a deteriorização do fator humano nas empresas industriais e a identificação dos fatores que influenciam a produção.

Da sua experiência Elton Mayo concluiu que as empresas são fundamentalmente um subsistema social, o comportamento do indivíduo apoia-se no grupo, no reconhecimento e na pertença ao grupo. Conseguiu demonstrar que o trabalhador não é motivado exclusivamente pelo seu salário, mas também por outros fatores, tais como satisfazer as suas necessidades sociais e psicológicas através deste.

Ainda para esta Escola, o homem tem um conjunto de motivações sociais de participação e satisfação no trabalho; os grupos informais são fundamentais para o desenvolvimento da coesão, do controlo e da integração social nas organizações; para liderar relações sociais e grupos informais é necessário que as organizações façam um grande investimento em formação e seleção de uma liderança do tipo democrático.

A Abordagem Sociotécnica teve como principais investigadores Frederic Emery e Eric Trist, para estes as organizações são compostas por um subsistema técnico (inclui o processo de trabalho e a tecnologia envolvida na execução das tarefas) e por um subsistema social (inclui as atitudes e motivações dos indivíduos, a organização do tipo informal, os valores e normas incluídos na cultura organizacional).

De acordo com Neves et al (2001), na perspetiva da Abordagem Sociotécnica para uma mesma tecnologia, é possível estruturar uma organização do trabalho baseada nas decisões e participação do trabalho em grupo. É o grupo através do seu funcionamento interno, que coordena e controla a execução das tarefas, não existindo uma supervisão externa ao mesmo, as relações entre os trabalhadores são de cooperação e solidariedade, existindo coesão. A comunicação e interação aumentam, aumentando também a satisfação e motivação dos trabalhadores decorrente da execução das tarefas. O trabalho enquanto atividade social e humana, independentemente da tecnologia, atinge uma maior eficiência em grupo do que individualmente.

Esta abordagem defende que sendo os trabalhadores a decidir e participar na organização do trabalho, a sua criatividade e responsabilidade em relação à execução das tarefas aumentam, à medida que aumenta também a motivação e a identidade em relação ao trabalho, desenvolvendo coesão social e eficiência.

Eric Trist, Ken Bamforth entre outros, que trabalhavam no Tavistock Institute of Human Relations em Londres, no ano de 1950 estudaram variáveis que futuramente serviriam para desenvolver o conceito de QVT (Vieira, 1996 e Ladeira & Garcia, 1997, citado por Veloso et al, s.d.).

Resumindo, para Neves et al (2001) enquanto que a Escola das Relações Humanas focaliza-se nas estruturas e relações sociais informais, a eficiência organizacional baseia-se na máxima satisfação do trabalho e o trabalhador é incentivado pela afiliação e ambiente social, para a Abordagem Sociotécnica as organizações devem ser sistemas abertos, a eficácia organizacional baseia-se no equilíbrio interno do funcionamento da organização e o trabalhador é incentivado pela participação e decisão na organização do trabalho.

Anteriormente ao aparecimento do conceito de QVT, Herzberg, McGregor e Maslow realizaram pesquisas que envolviam o problema da motivação, satisfação e insatisfação no

trabalho. São considerados como um segmento dos movimentos de QVT, à medida que procuravam estudar fatores organizacionais que funcionassem como incentivadores ou inibidores de motivação do trabalhador. Para Vieira (1996, citado por Veloso et al, s.d.) existe uma relação direta entre algumas condições de trabalho, as características individuais do trabalhador e a produtividade. O trabalho desses pesquisadores serviu de base para diversos estudos posteriores sobre QVT.

O movimento da QVT assume-se nos anos 70 do século XX, apesar já existirem preocupações com o bem-estar laboral desde a Escola das Relações Humanas. Vários autores defendem que este movimento consubstanciou-se com o movimento sindical.

O conceito de QVT foi trabalhado por Louis Davis, autor do "job design". Algum tempo depois da definição do conceito, esse pesquisador criou o Center for Quality of Working Life na Califórnia, onde estudou a modificação das linhas de montagem, tentando tornar a vida dos operários mais agradável e satisfatória. Davis mantinha contacto com os pesquisadores do Tavistock Institute e foi influenciado pelas pesquisas que estes realizaram.

Para este investigador, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

No início da década de 70 do século XX, difundem-se os estudos e os centros de pesquisa sobre QVT nos Estados Unidos. Tanto os estudos quanto os centros de pesquisa obtiveram apoio das empresas, do governo e dos sindicatos. Durante essa época são constituídos o National Commission on Productivity e diversos centros de pesquisa em QVT.

Com a crise do petróleo, os investimentos em estudos de QVT são reduzidos, tanto pelo governo como pelas empresas que passaram a focar na sobrevivência, deixando os interesses dos funcionários para um segundo plano. Os estudos da QVT são retomados no final da década de 70, perdurando até aos dias atuais. Até ao início da década de 80, muitas pesquisas e grupos de pesquisadores se destacaram no panorama internacional dentro do movimento de QVT, tais como Hackman & Lawler (1971), Walton (1973), Hackman & Oldham (1975), Lippt (1978) e Westley (1979) que se preocuparam em desenvolver e pesquisar, numa perspectiva funcionalista, sobre variáveis que pudessem ter influência na melhoria das condições de trabalho (Veloso et al, s.d.).

A importância dada à QVT reflete-se no discurso dos organismos públicos. Em 1976, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) lança e fomenta o desenvolvimento do Programa Internacional para o Melhoramento das Condições e dos Ambientes de Trabalho (PIACT). Trata-se de uma proposta que procura articular duas tendências: uma dirigida à melhoria da qualidade geral de vida como uma aspiração básica para a humanidade e que não pode sofrer solução de continuidade no portão da fábrica. (...); a outra, relativa a uma maior participação dos trabalhadores nas decisões que diretamente dizem respeito à sua vida profissional (Lacaz, 2000).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), no ano de 1979, divulgou a estratégia da necessidade de se desenvolver programas especiais de atenção à saúde dos trabalhadores,

visando promover melhorias nas condições da QVT nos países em desenvolvimento (Lacaz, 2000).

Começou-se a caminhar para a prevenção dos acidentes e doenças relacionados com o trabalho. Conforme proposição do National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), passam a incorporar grupos de doenças e acidentes que também ocorrem na população geral, mas que em determinadas categorias de trabalhadores adquirem um perfil patológico diferenciado (Lacaz, 2000).

1.1.2) Conceitos

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), “qualidade de vida é a percepção do indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto da sua cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação com seus objetivos, expectativas, padrões e conceitos. Trata-se de um conceito amplo, que inclui a saúde física, o estado psicológico, crenças pessoais, relações sociais e as suas relações com o ambiente” (<http://www.who.int/en/> - 11/01/2012).

O foco de investigação da QVT visa a pesquisa das formas a serem adotadas para que os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e organizações, mediante a reformulação do desenho de cargos e postos de trabalho.

Já para França (1997, citado por Vasconcelos, 2001:25) “qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações da gestão de topo e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de uma qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação das pessoas, durante o trabalho na empresa (...).

No contexto do trabalho esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida por cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmicas de liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho”.

Para Sucesso (1998, citado por Vasconcelos, 2001), a qualidade de vida no trabalho engloba a satisfação das expectativas do trabalhador, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelos superiores, imagem da organização, conciliação da vida profissional com a vida pessoal, horários e condições de trabalho, oportunidades e perspectivas de carreira, utilização do potencial, entre outros.

Para Butera (1987, citado por Marques 2010:86) a definição de “qualidade de vida no trabalho consiste em encará-la como a) o conjunto de dimensões socialmente relevantes da

condição global a que está exposto um trabalhador numa situação de trabalho vista numa perspetiva temporal; b) os respetivos parâmetros que permitem medir a situação real de trabalho e a definição de objetivos mensuráveis para o desenho de uma situação de trabalho”. Neste conceito inclui a vertente física, indicadores das condições do trabalho, bem como a vertente psicológica, que vem acrescentar a satisfação e a motivação, dois outros indicadores nomeadamente, o conteúdo do trabalho e o desenho organizacional, tendo subjacente a Abordagem Sociotécnica.

O Movimento da QVT aposta em ideologias mais humanizadoras, práticas de trabalho flexíveis e descentralizadas, tal como por exemplo, equipas semi-autónomas, os grupos de resolução de problemas, a flexibilidade e integração funcional através de introdução de novas tecnologias de informação e comunicação e o esbatimento das fronteiras intra e inter-organizacionais, entre outras (Butera, 1987; Heckscher, C e Applegate, L., 1994; Kovács, 1998, (citados por Marques, 2010).

Para os autores Rose, Beh e Uli (2006), “a QVT representa um conjunto base de princípios segundo os quais as pessoas são o recurso mais valioso de uma organização, o seu cerne, devendo ser tratadas com respeito e dignidade. A QVT na óptica de Conte (2003) consiste numa gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que podem afetar a cultura e renovar o clima organizacional, que se reflectirá no bem-estar dos trabalhadores e na sua produtividade. Segundo este autor, a QVT visa facilitar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores proporcionando o desenvolvimento das suas atividades na organização, presumindo que os indivíduos quanto mais satisfeitos e envolvidos estiverem com o seu próprio trabalho mais produtivos serão” (Rico, 2010:3).

Recentemente, Huang, Lawler e Lei (2007, citados por Subtil, 2010:2) reforçam a perspetiva de que “a QVT exige condições e um meio ambiente favorável ao trabalho como também aos diversos estilos de vida, tendo identificado quatro dimensões, nomeadamente, o equilíbrio entre o trabalho e a família, o auto-reconhecimento, a compensação e a supervisão”.

Para Ciborra e Lazarra (1985, citados por Lacaz, 2000) são várias as definições da expressão QVT, estão associadas às características e impacto das tecnologias, aos elementos económicos como o salário, incentivos e abonos, a fatores ligados à saúde física e psíquica, às condições de segurança do local de trabalho e ao bem-estar. Noutros casos, considera-se que a QVT é determinada por fatores psicológicos, como o grau de criatividade, de autonomia, de flexibilidade de que os trabalhadores podem disfrutar, fatores organizacionais e políticos como a quantidade de controlo pessoal sobre o posto de trabalho e o poder que os trabalhadores têm sobre o ambiente circundante.

Os autores Laurell e Noriega (1989, citados por Lacaz, 2000:159) defendem que “QVT envolve questões ligadas às novas tecnologias e o seu impacto para a saúde e meio ambiente; os salários, incentivos e participação nos lucros das empresas; à criatividade, autonomia, grau de controlo e quantidade de poder dos trabalhadores sobre o processo de trabalho”.

Segundo Huse e Cummings (1985, citados por Cardoso 2007:84 e 85) “a baixa qualidade de vida nas organizações é a maior causa de alienação e insatisfação dos trabalhadores, que provoca a quebra na produtividade, aumento do absentismo, greve, alcoolismo, entre outros. A melhoria das condições de trabalho torna os trabalhadores mais satisfeitos, levando-os a melhorar o seu desempenho. (...) As intervenções de QVT podem ter um efeito direto sobre a produtividade pela melhoria da comunicação e coordenação, motivação dos empregados e carreira individual. Elas podem também influenciar indiretamente a produtividade, pelos efeitos da melhoria do bem-estar e da satisfação dos trabalhadores”.

Para Ramos (1995, citado por Cardoso, 2007), a QVT é a percepção que as pessoas têm do seu trabalho e que pode ser satisfatória e geradora de bem-estar social no próprio ambiente funcional ou fora dele.

De acordo com Aguiar (2000, citado por Molina et al, 2011), a QVT deve ter como objetivo a transformação de uma organização mais humanizada, em que o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere às funções, feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal.

Segundo Arrellano (2002, citado por Molina et al, 2011), a QVT tem vindo a ganhar expressão cada vez maior no ambiente empresarial, enquadrada na estratégia de gestão de recursos humanos. Estas preocupações com as condições de trabalho ajudam a organização a enfrentar o ambiente competitivo dos mercados e a aumentar o grau de comprometimento do trabalhador.

Em suma, parece não existir na literatura unanimidade sobre o conceito, no entanto é comum a todas as definições que a QVT se trata de uma variável multidimensional e subjetiva, que põe a sua ênfase no bem-estar, satisfação, motivação dos trabalhadores e condições de trabalho.

Partilhando a visão de Candeias et al (2010), num encontro Nacional de Enfermagem em Sintra, considera-se que esta é a definição mais completa e que está adaptada às exigências atuais do mundo laboral. Estes autores defendem que a QVT apresenta-se, em parte, sob a forma de grandes níveis de satisfação dos trabalhadores e pode ser orientada por quatro objetivos: a segurança na progressão da carreira e emprego, a conciliação da vida profissional com a vida pessoal, a saúde e bem-estar dos profissionais e o desenvolvimento das suas capacidades e competências; deve ter como objetivo último a realização pessoal dos trabalhadores na sua profissão. Para que esta realização seja possível, é necessário ter em conta diversos fatores, tais como o sentido de pertença à organização, a recompensa, o demonstrar uma maior autonomia e controlo sobre funções, o desenvolvimento de capacidades intelectuais e de formação contínua, a possibilidade de progredir na carreira e o alcance de um equilíbrio entre as diversas dimensões da vida do trabalhador.

1.1.3)Concepções e Abordagens

Entre vários autores que se debruçaram sobre o tema, destacam-se Walton (1973), Hackman e colaboradores (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e colaboradores (1983), Huse e Cumings (1985), com modelos que privilegiam a satisfação do indivíduo com as condições ambientais e com o próprio trabalho que realizam, indicando como alternativas para a promoção da QVT, a reestruturação de cargos, a reorganização dos postos de trabalho/formação de equipas e dar oportunidade para os trabalhadores participarem nas decisões da empresa.

Apesar das várias visões de cada autor ao longo dos tempos, todos seguem a mesma linha, ou seja, promover a satisfação ao trabalhador e bem-estar na sua execução das tarefas, incentivar o empreendedorismo e o espírito de equipa para, conseqüentemente, promover ou aumentar a qualidade de vida profissional, social e familiar.

Segundo Huse e Cumminngs (1985, citados por Martins, 2007) somente na década de 60, as preocupações com a QVT tiveram maior ênfase, com a consciencialização dos trabalhadores e o aumento da responsabilidade social das empresas, contribuíram para que os dirigentes das organizações se preocupassem em encontrar novas formas de realizar o trabalho. Para Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985), a década de 70 foi a época mais evidente no desenvolvimento da QVT. Tiveram preocupações com a saúde, a segurança e a satisfação dos trabalhadores. Esta fase foi marcada pela crescente preocupação dos cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, sobre o modo de “influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego”.

O quadro seguinte mostra um modelo do tipo evolutivo do conceito de QVT na perspectiva de Nadler & Lawler (1983).

Quadro n.º 1 – Evolução do Conceito de QVT

Concepções evolutivas do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho	Características
1 – QVT como uma variável (1959 – 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.

<p>2 – QVT como uma abordagem (1969 – 1974)</p>	<p>O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao trabalhador como à direção.</p>
<p>3 – QVT como um método (1972 – 1975)</p>	<p>Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinónimo de grupos autónomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.</p>
<p>4 – QVT como um movimento (1975 – 1980)</p>	<p>Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.</p>
<p>5 – QVT como tudo (1979 – 1982)</p>	<p>Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, queixas e outros problemas organizacionais.</p>
<p>6 – QVT como nada (futuro)</p>	<p>No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.</p>

Fonte: Nadler & Lawler (1983, 23:24, citados por Martins, 2007)

Este modelo evolutivo inclui seis fases, designadamente:

1) Na primeira fase, a QVT como uma variável (1959 – 1972), observou-se como o trabalhador reagia em contexto laboral e foram estudadas possibilidades de melhorar a QVT. Os indicadores utilizados foram a produtividade, a satisfação no trabalho e a saúde mental do indivíduo. Posteriormente, foram realizadas avaliações periódicas de QVT.

2) Na segunda fase, a QVT como uma abordagem (1969 a 1974) o bem-estar do trabalhador era a prioridade. Preferia-se um trabalhador menos produtivo, mais satisfeito e saudável, do que muito produtivo, insatisfeito e pouco saudável.

3) Entre 1972-1975, surge a QVT como um método, as pesquisas realizadas na área da QVT deram origem a uma nova definição, encontrar formas de se modificar o ambiente de trabalho, tornando-o mais produtivo e satisfatório.

4) Maior parte das pesquisas terminaram a meio da década de 70. No entanto, existiram alguns gestores interessados em continuar as pesquisas, sendo que entre 1975 e 1980 emergiu uma nova definição da QVT.

5) Entre 1979 e 1982, os interesses em realizar pesquisas na área da QVT foram renovados. Estamos perante a quinta fase – QVT como tudo, isto é, as organizações passaram a perceber a QVT como a solução para todos os problemas organizacionais.

6) A sexta fase, QVT como nada (futuro) consiste em face à expectativa criada na quinta fase, a QVT como solução para todos os problemas da organização, caso no futuro falhe esta perspectiva em termos de resultados, a QVT passaria a ser vista como nada, não passaria de um “modismo” passageiro.

1.1.4) Modelos de Avaliação da QVT

O modelo de Walton (1973) foi o primeiro a ser desenvolvido no âmbito da QVT, por ser considerado o mais amplo e completo, continua a ser o mais utilizado em investigações realizadas nesta área.

Existem de entre outros modelos, dois que se consideram ser relevante referir no presente trabalho, são eles o modelo de Westley e o modelo de Hackman & Oldham. O seguinte quadro ilustra sucintamente estes três modelos.

Quadro n.º 2 – Comparação entre os Modelos de Walton, Westley e Hackman & Oldham

Modelo de Walton	Modelo de Westley	Modelo de Hackman & Oldham
Compensação justa e adequada: - Remuneração - Equidade interna - Equidade externa - Jornada de trabalho	Económico: - Equidade salarial - Remuneração adequada - Benefícios - Local de trabalho	Estados psicológicos críticos: - Feedback dos trabalhadores sobre o seu desempenho e os resultados obtidos - Percepção do trabalhador acerca da sua responsabilidade

- Ambiente físico seguro e saudável	- Carga horária - Ambiente externo	- Percepção do trabalhador na significância do trabalho
Oportunidades de uso e desenvolvimento das capacidades: - Autonomia - Significado da tarefa - Identidade da tarefa - Variedade da habilidade	Político: - Segurança no emprego - Atuação sindical - Feedback - Liberdade de expressão - Valorização do cargo - Relacionamento com a chefia	Dimensões da tarefa: - Variedade da tarefa - Identidade da tarefa - Significado da tarefa - Autonomia - Feedback do trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança: - Feedback - Possibilidade de carreira - Crescimento profissional - Segurança de emprego	Psicológico: - Realização potencial - Nível de desafio - Desenvolvimento pessoal - Desenvolvimento profissional - Criatividade - Auto-avaliação - Variedade da tarefa - Identidade com a tarefa	Necessidade Individual de Crescimento
Integração social no trabalho: - Igualdade de oportunidades - Relacionamento	Sociológico: - Participação nas decisões - Autonomia - Relacionamento interpessoal - Grau de responsabilidade - Valor pessoal	
Trabalho e espaço total de vida: - Equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal		
Constitucionalismo: - Direitos e deveres dos		

trabalhadores - Liberdade de expressão - Normas e rotinas		
---	--	--

Fonte: Responsabilidade da autora

Como se pode constatar estes modelos têm semelhanças, mas também algumas diferenças entre si.

O modelo de Walton apresenta oito dimensões seguidas de fatores que influenciam os trabalhadores:

- Compensação justa e adequada: satisfação do trabalhador pela sua remuneração quando comparada interna e externamente. Fatores associados: equidade interna e externa, jornada de trabalho e ambiente físico seguro e saudável.

- Oportunidades de uso e desenvolvimento das capacidades: possibilidade do trabalhador utilizar os seus conhecimentos e aptidões, desenvolver autonomia, obter informações sobre o trabalho que desempenha e o processo produtivo ao qual pertence. Fatores associados: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa e variedade da habilidade.

- Oportunidade de crescimento e segurança: enfatiza basicamente a oportunidade de carreira concedida aos trabalhadores, assim como as dificuldades enfrentadas por estes. Não exclui as suas próprias limitações, procura dar ênfase aquelas ligadas à educação formal que impedem ou dificultam, a ascensão dos trabalhadores. Fatores associados: feedback, possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança de emprego.

- Integração social no trabalho: ressalta a importância das relações interpessoais para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização, e por consequência, o nível de satisfação e QVT. Isto pode ser avaliado pela ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso comunitário, o que faz com que o trabalhador se sinta integrado no grupo e na organização. Fatores associados: igualdade de oportunidade entre idades e sexos, relacionamento interpessoal entre colegas e com superiores hierárquicos.

- Trabalho e espaço total de vida: recomenda o equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional. A verificação do nível de satisfação do trabalhador relativamente à influência exercida pelo trabalho na sua vida privada deve ser avaliada através de opiniões sobre o planeamento da jornada de trabalho, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para o lazer e para a família. Fatores associados: equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

- Constitucionalismo: outro fator fundamental para a garantia da QVT que está baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos trabalhadores. Fatores associados: - Direitos e deveres, liberdade de expressão, normas e rotinas.

O autor refere que os resultados de uma pesquisa são alterados dependendo do grupo de trabalhadores, do contexto, da hierarquia e da importância dos critérios. Para ele,

independentemente da posição hierárquica, existem trabalhadores insatisfeitos e alienados perante várias deficiências apercebida no ambiente de trabalho que afetam a QVT. Ou seja, pode-se dizer que perante trabalhadores com as mesmas funções, estes podem ter perceções diferentes sobre a sua QVT, pois varia de pessoa para pessoa, de acordo com as suas expectativas.

Para Westley a QVT pode ser verificada por meio de quatro indicadores: económico, político, psicológico e sociológico. Considera que estes quatro indicadores são causados por problemas, respetivamente, pela injustiça, insegurança, alienação e ausência de leis e regulamentos.

Este autor defende que as causas de injustiça relacionadas com os indicadores económico e político se verificam desde o século XIX. A alienação é derivada da desumanização dos padrões não encararem o trabalhador como um ser humano, produto de uma falha nas expectativas do indivíduo e o que ele consegue desenvolver, mudando a mecanização para a autonomia na forma de trabalho.

Segundo Westley as soluções são o envolvimento dos trabalhadores no processo de decisão, na divisão de lucros e no envolvimento em tarefas de responsabilidade.

Hackman e Oldham basearam-se na teoria de Herzberg e nas investigações de Turner e Lawrence e desenvolveram nos anos 70, o Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa, o qual procura explicar como a interação entre um conjunto de características da tarefa e as diferenças individuais influenciam a motivação, satisfação, produtividade e a tendência ao absentismo e ao turnover.

Os autores defendem que se houver um bom ajustamento entre a pessoa e o trabalho pouca necessidade haverá de fomentar a gestão da motivação e da satisfação. Ou seja, quando as pessoas estão bem no seu trabalho, raramente é necessário incentivá-las a trabalhar com empenho, porque existe motivação interna, desempenham bem a tarefa, é uma espécie de auto recompensa que funciona como um estímulo para continuar a produzir, que lhes causa um sentimento de bem-estar.

Hackman e Oldham (1975) sugerem três condições necessárias para que a motivação interna possa ocorrer (estados psicológicos críticos):

1) Os trabalhadores devem ter conhecimento dos resultados do seu desempenho. Se não tiverem este feedback não se podem sentir bem ou mal relativamente ao desemp

2) Os trabalhadores precisam de ter conhecimento da sua responsabilidade e dos intervenientes no processo do seu trabalho, ou seja, se os trabalhadores tiverem conhecimento que o seu trabalho depende de fatores externos, tais como manuais de procedimentos, chefes, pessoas de outros departamentos, não há razão para se sentirem bem ou mal, quando o resultado da tarefa for bom ao mau, porque a realização da tarefa não depende só de si próprio.

3) As pessoas precisam de ter significância percebida do seu trabalho, algo que vai contribuir para o seu sistema de valores. Se o seu trabalho é encarado como algo trivial, então é difícil que esta pessoa consiga ter motivação interna.

Os autores definem cinco características do trabalho, que podem ser avaliadas, medidas e modificadas e que fomentam a mudança nestes três estados psicológicos aumentando a motivação interna para o trabalho:

1) Variedade da tarefa: quando uma tarefa exige que um trabalhador desenvolva atividades que desafiem os seus conhecimentos e competências, ela é percebida como mais significativa. Quanto mais conhecimentos uma tarefa envolve, mais significativa parecerá.

2) Identidade da tarefa: as pessoas preocupam-se mais com os seus trabalhos quando desenvolvem uma tarefa completa, do que quando a desempenham parceladamente, mesmo quando o nível de conhecimentos exigido é igual.

3) Significado da tarefa: o significado percebido do trabalho aumenta quando os trabalhadores entendem que o seu trabalho tem impacto no bem-estar de outras pessoas;

4) Autonomia: quanto mais aumentar a autonomia mais os trabalhadores se irão sentir responsáveis pelos sucessos ou insucessos que ocorrem nos seus trabalhos.

5) Feedback do trabalho: informações diretas e claras deverão ser transmitidas ao trabalhador sobre o seu desempenho.

Este modelo defende que o indivíduo tem necessidade de desenvolver ações e ideias independentes no trabalho, onde os desafios estimulam a criatividade e a aprendizagem de coisas novas. Esta variável tem como pressuposto de que as pessoas que têm maior necessidade individual de crescimento reagem mais positivamente a tarefas de alto potencial motivacional do que pessoas com baixa necessidade individual de crescimento (Detoni, 2001; Hackman et al., 1975, citados por Rico, 2010).

Hackman e Oldham (1980) (citados por Marques 2010:167) “definem cinco características do trabalho que são motivadoras para o indivíduo, nomeadamente: a variedade das tarefas; o significado e a identidade das tarefas; a autonomia; o feedback ou informação de retorno. Estas cinco características, enquanto factores motivadores, são moderadas pelas competências do indivíduo, a sua satisfação relativamente ao contexto de trabalho e as necessidades de crescimento individual. Segundo os autores, quanto mais elevada for a motivação e satisfação dos trabalhadores, o que implica resultados mais elevados nos factores motivadores, maior a eficácia e a qualidade do trabalho e menor a rotação e absentismo. O pressuposto é que a satisfação depende da capacidade do indivíduo em aprender no seu trabalho, através do feedback que tem do mesmo, e da percepção de autonomia e responsabilidade”.

Com base neste modelo entende-se a QVT como resultado direto do conjunto das dimensões básicas da tarefa capazes de produzir satisfação e motivação, que podem influenciar negativamente os trabalhadores traduzindo-se no aumento do absentismo e do turnover, ou pelo contrário, influenciar positivamente, proporcionando qualidade no seu desempenho.

Havlovic vem corroborar o modelo de Hackman e Oldham, pois defende que a implementação de intervenções organizacionais que visam o aumento da QVT revela a diminuição do absentismo em cerca de 16% (Ronchi & Wilkens, 1997, citados por Havlovic, 1991), a redução

do turnover em cerca de 72% (Macy, 1980, citado por Havlovic, 1991) e o aumento do grau de satisfação dos trabalhadores.

Resumindo, estes três modelos apresentam algumas semelhanças e diferenças entre si. Os modelos têm em comum a perspectiva do trabalho por parte do indivíduo e o contexto de trabalho.

A remuneração no modelo de Walton é também mencionada no modelo de Westley como variável económica. Enquanto o modelo de Walton inclui a equidade interna e externa, a jornada de trabalho e o ambiente físico seguro e saudável, o modelo de Westley inclui nesta variável a equidade salarial, o local de trabalho, a carga horária e o ambiente externo, pelo que têm esta perspectiva comum.

A componente oportunidades de uso e desenvolvimento das capacidades de Walton tem semelhanças com a componente política de Westley e as dimensões da tarefa de Hackman & Oldham, nomeadamente, a necessidade individual de crescimento. Em todos os modelos é enfatizada a importância do desenvolvimento de capacidades do trabalhador, autonomia no desenvolvimento das suas tarefas, a identidade com o trabalho desenvolvido e a mobilização de competências.

A componente de oportunidades de crescimento e segurança do modelo de Walton tem semelhanças com a componente psicológica de Westley e com os estados psicológicos críticos do modelo de Hackman & Oldham. Walton enfatizada a questão do crescimento profissional, progressão na carreira, juntamente com o feedback por parte da chefia e a segurança no emprego, Westley refere a realização e desenvolvimento profissional do trabalhador, enquanto que Hackman & Oldham defendem que o trabalhador tem necessidade individual de crescimento, necessidade de desenvolver ações e ideias independentes no trabalho, onde os desafios estimulam a criatividade e a aprendizagem de coisas novas.

Westley dá ainda importância na componente psicológica à componente da tarefa e identidade com a tarefa, ou seja, apresenta semelhanças com as dimensões da tarefa de Hackman & Oldham.

A componente de integração social no trabalho de Walton que inclui a igualdade de oportunidades e o relacionamento apresenta semelhanças com a componente sociológica do modelo de Westley, que menciona a participação nas decisões, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade e valor pessoal.

As diferenças entre estes três modelos consistem em que no caso do modelo de Walton a componente trabalho e espaço total de vida (que inclui o equilíbrio da vida pessoal com a vida pessoal) e a componente constitucionalismos (que inclui direitos e deveres dos trabalhadores, liberdade de expressão, normas e rotinas, não são abordadas pelos outros dois modelos.

Tal como referido anteriormente, o modelo de Walton apresenta-se como o modelo mais completo, o modelo de Westley apresenta-se com perspectivas semelhantes ao modelo de Walton. Por seu turno, o modelo de Hackman & Oldham apesar de tocar em aspetos referenciados nos outros dois modelos, focaliza-se mais nas características da tarefa propriamente

dita e nas diferenças individuais do trabalhador, do que no contexto em geral e despreza a componente remuneratória.

CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA

Neste capítulo abordam-se as opções metodológicas adoptadas nesta investigação. Referem-se os objetivos do estudo, os motivos que levaram à escolha da Organização, descrevem-se as variáveis e as dimensões analisadas, quais os instrumentos e fontes de informação. Também se faz alusão aos procedimentos para a recolha de informação, análise dos dados e outras fontes de informação.

2.1) Opção Metodológica: Estudo de Caso

A presente tese tem como pergunta de partida: “Quais os fatores que influenciam a QVT?”. Para responder a esta pergunta, optou-se por uma pesquisa bibliográfica e pela metodologia do estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica permitiu obter da literatura os elementos essenciais para realizar o estudo empírico. Apesar de haver variados contributos de autores sobre o tema da qualidade de vida no trabalho, certo é que se trata de um tema que está interligado com outras áreas, como a satisfação, motivação, bem-estar, condições físicas, stress laboral, entre outras. Assim sendo, no presente estudo teve-se de ter o cuidado de também de fazer a interrelação com estas áreas.

Como o objetivo deste trabalho é identificar as variáveis que influenciam a QVT na Fundação AMI, optou-se por um estudo de caso.

A metodologia de estudo de caso permite investigar “(...) um fenómeno contemporâneo no seu contexto natural, em situações em que as fronteiras entre o contexto e o fenómeno não são claramente evidentes, utilizando múltiplas fontes de evidência” (Alves-Mazzotti, 2006 página)), aqui o fenómeno é a Fundação AMI.

Outra razão é porque nesta investigação não se pretende estudar hipóteses, mas sim identificar variáveis e as possíveis relações entre elas, subjacentes à percepção que os trabalhadores têm sobre a QVT. Esta metodologia permite fazer a triangulação de informação, nomeadamente, através da análise documental, inquérito por questionário e pesquisa bibliográfica. O que corrobora o que os autores dizem sobre o estudo de caso.

Stake e Yin têm a mesma opinião sobre as questões aplicadas no estudo de caso, são questões sobre o como e o porquê em relações complexas, sobre as quais o pesquisador tem pouco controle.

Em investigação “um caso é qualquer entidade para a qual queremos obter dados” (Hill & Hill, 1998:7).

Para Stake (2000 citado por Alves-Mazzotti, 2006:641), “o estudo de caso é como uma estratégia de pesquisa, caracteriza-se justamente por esse interesse em casos individuais e não pelos métodos de investigação, os quais podem ser os mais variados, tanto qualitativos como quantitativos. Mas, o autor alerta para o facto de que “nem tudo pode ser considerado um caso” e

oferece algumas pistas para a identificação do que pode constituir um caso. Para ele, um caso é uma unidade específica, um sistema delimitado cujas partes são integradas (...).”

Stake distingue três tipos de estudos de caso a partir das suas finalidades: intrínseco, instrumental e coletivo. O estudo de caso intrínseco tem como objetivo compreender um caso apenas pelo interesse estudado por esse caso em particular. Nas palavras do próprio autor: aqui, o estudo não é empreendido primariamente, porque o caso representa outros casos ou porque ilustra um traço ou problema particular, mas porque, em todas as suas particularidades e no que têm de comum, este caso é de interesse em si.

O estudo da QVT em organizações do terceiro setor está pouco estudado, enquadrado num estudo de caso e numa pesquisa exploratória. Segundo a nomenclatura de Stake, a presente tese vai basear-se num estudo de caso intrínseco.

No estudo de caso instrumental, ao contrário, o interesse no caso deve-se à convicção de que ele poderá facilitar a compreensão de algo mais amplo, ou para contestar uma generalização.

Para Alves-Mazzotti (2006:641 e 642) “(...) no estudo de caso colectivo o pesquisador estuda alguns casos para investigar um dado fenómeno, podendo ser visto como um estudo instrumental estendido a vários casos. Os casos individuais que se incluem no conjunto estudado podem ou não ser seleccionados por manifestar alguma característica comum. Eles são escolhidos porque se acredita que o seu estudo permitirá melhor compreensão, ou mesmo melhor teorização, sobre um conjunto ainda maior de casos.

Pode-se concluir, portanto, que os estudos de caso instrumentais, colectivos ou não, pretendem favorecer ou, ao contrário, contestar uma generalização aceite, enquanto os estudos intrínsecos, em princípio, não se preocupam com isso. Stake considera que o importante é otimizar a compreensão do caso ao invés de privilegiar a generalização para além do caso. Cabe esclarecer que o objectivo de Stake, ao categorizar os estudos de caso, não é taxionómico e sim o de enfatizar a variedade de preocupações e orientações metodológicas relacionadas aos estudos de caso (...).”

Yin descreve três situações nas quais o estudo de caso é indicado. A primeira ocorre quando o caso em pauta é crítico para testar uma hipótese ou teoria previamente explicitada, a segunda razão que justifica a opção por um estudo de caso é o facto de ele ser extremo ou único. A terceira situação descrita por Yin é o caso revelador, que ocorre quando o pesquisador tem acesso a uma situação ou fenómeno até então inacessível à investigação científica. De acordo com a posição de Yin, o presente estudo trata-se um caso revelador.

Segundo Yin, um estudo de caso exemplar deve ter as seguintes características:

- O caso deve ser completo. A distinção entre a situação estudada e seu contexto; o estudo é planeado de tal maneira que sua finalização não é determinada por tempo ou por recursos;
- O caso deve considerar perspectivas ou hipóteses alternativas. O investigador deve encontrar explicações ou perspectivas contraditórias das adoptadas no estudo e verificar as evidências de acordo com essas perspectivas;

- As evidências devem ter consistência para sustentar as conclusões e ganhar a confiança do leitor quanto à credibilidade do trabalho realizado;

- O relato do estudo deve ser atrativo, isso significa que deve ser escrito de maneira clara e captando a atenção do leitor (Alves-Mazzotti,2006).

2.2) Objetivos do Estudo

O presente estudo tem como objetivo geral estudar a percepção dos trabalhadores sobre a QVT.

Tem como objectivos específicos: identificar os fatores de contexto que conduzam à QVT, compreender a influência dos dados sociográficos na QVT e analisar a satisfação no trabalho.

2.3) Métodos e Técnicas

De seguida apresentam-se as razões que levaram à escolha da Organização para realizar esta investigação, as variáveis e dimensões de análise, assim como os instrumentos utilizados.

Tal como afirma Quivy et al. (1998:25) “(...) um procedimento é uma forma de progredir em direcção a um objectivo. Expôr o procedimento científico consiste, portanto, em descrever os princípios fundamentais a pôr em prática em qualquer trabalho de investigação. Os métodos não são mais que formalizações particulares do procedimento, percursos diferentes concebidos por estarem mais adaptados aos fenómenos ou domínios estudados”.

2.3.1) Escolha da Organização

Conforme mencionado anteriormente a exequibilidade teórico-metodológica permite comprimir os objectivos do presente trabalho.

Os motivos que levaram à escolha desta Organização foram o facto de a investigadora trabalhar na Fundação AMI, sabendo de antemão a pertinência existente para realizar um estudo desta índole, por outro lado a preferência e curiosidade em aplicar este estudo numa organização do terceiro setor. Daí este estudo ser considerado um estudo de caso intrínseco

A investigadora exerce funções no Departamento de Recursos Humanos da Fundação AMI, tendo como objetivo que este estudo lhe atribua conhecimentos científicos que contribuam para implementar ou melhorar práticas organizacionais, que conduzam a uma melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores e ao mesmo tempo permitam melhorar o desempenho organizacional (diminuição de absentismo, desmotivação e/ou insatisfação), sendo que se

traduzirá na rentabilização do capital humano e conseqüentemente, numa diminuição dos custos associados.

Portanto, o facto de a investigadora realizar o estudo na Organização em que trabalha, permite-lhe ter acesso mais fácil à observação participante, aos documentos (como o manual acolhimento, por exemplo), dar apoio na aplicação dos questionários, assim como ao analisar os dados é mais fácil relacionar com os conhecimentos que tem da organização.

O outro motivo que levou à escolha desta Organização é por pertencer ao terceiro setor. Através da pesquisa literária, apurou-se que sobre a qualidade de vida no trabalho pouco estudos são conhecidos nesta área de atividade, a grande preocupação foca-se nas empresas, muitas vezes pela preocupação em existir sobrecarga horária de trabalho, que sacrifica a vida pessoal do trabalhador.

2.3.2) Variáveis e Dimensões

Esta investigação não tem como objetivo confirmar ou infirmar hipóteses teóricas, mas sim identificar e compreender as relações entre os fatores que influenciam a QVT, de acordo com um conjunto de variáveis e dimensões que se considera em consonância com o quadro teórico.

Apesar de o objetivo não ser confirmar ou infirmar teorias, nada impede que os resultados obtidos permitam verificar ou validar a teoria, ou até mesmo levantar novas questões que sirvam como base para novas investigações.

Quadro n.º 3 – Variáveis e Dimensões

Variáveis	Dimensões
Caracterização da Organização	Atividade, Localização, História e Setor de Atividade Estrutura Organizacional Cultura Organizacional Processo de Organização do Trabalho Estrutura de Recursos Humanos
Percepção dos Trabalhadores	Compensação Oportunidades de Uso e Desenvolvimento das Capacidades Segurança no Emprego Condições de Trabalho Integração Social no Trabalho Conciliação da Vida Profissional com a Vida Pessoal Satisfação e Bem-Estar

Fonte: Responsabilidade da autora

A caracterização da organização serve para enquadrar o estudo e para compreender o contexto organizacional que é proposto estudar.

Esta investigação empírica irá ter como base a literatura estudada anteriormente, nomeadamente, o modelo de Watson, Westley, Hackman & Oldham, os contributos da Escola das Relações Humanas, da Abordagem Sociotécnica e da Abordagem Psicológica.

É importante “auscultar” os trabalhadores, para perceber como se sentem, quais as suas opiniões e soluções.

Sendo a investigadora membro da Organização irá permitir ter uma melhor noção da cultura e do seu modo de funcionamento, o que é uma mais-valia nesta investigação, face a um investigador externo. Por outro lado, deve-se ter consciência que a investigadora terá de adoptar uma visão “externa”, como se estivesse a observar e analisar algo de fora, porque o facto de conhecer bem esta organização poderá dar origem a viciar o resultado das conclusões.

2.3.3) Instrumentos e Fontes de Informação

Para efetuar a recolha dos dados, ou seja, para medir as variáveis utiliza-se o inquérito por questionário (Apêndice n.º1).

Foi aplicado a indivíduos com e sem vínculo laboral de todos os departamentos, de vários níveis hierárquicos e que trabalham em vários estabelecimentos distribuídos por Portugal Continental e Ilhas.

De acordo com Ghiglione e Matalon, (1993:119) “ (...) a construção do questionário e a formulação de questões constituem, portanto, uma fase crucial do desenvolvimento de um inquérito. Não podemos deixar certos pontos imprecisos, dizendo que mais tarde, perante as respostas, os tornaremos mais precisos. Qualquer erro, qualquer inépcia, qualquer ambiguidade, repercutir-se-á na totalidade das operações ulteriores até às conclusões finais”.

Segundo Hill & Hill (1998:52) deve-se ter em atenção que “é preciso estabelecer um compromisso entre a clareza do “layout” e o tamanho do questionário ((...) na aparência do questionário). Por um lado, um questionário muito extenso põe em causa a boa vontade dos respondentes, mas por outro lado, ninguém gosta de preencher um questionário que não seja claro. Para torná-lo claro, o “layout” precisa de espaços adequados entre as perguntas (e dentro das escalas de resposta”).

O questionário irá conter questões fechadas e uma questão aberta. A questão aberta é “ (...) útil quando o investigador quer obter informação qualitativa para complementar e contextualizar a informação quantitativa obtida pelas outras variáveis” (Hill & Hill, 1998:18). Segundo os mesmos autores, apresenta como vantagens recolher mais informação sem dificultar demasiado o tratamento e redução nos custos de codificação pós-inquérito em relação às

questões abertas, por outro lado apresenta como desvantagem poder ser redutora e a análise dos dados ser difícil.

As questões fechadas são de resposta única (por exemplo, sexo feminino ou masculino). Também se utiliza a escala de Likert com cinco pontos: “discordo totalmente”, “discordo em parte”, “não concordo, nem concordo”, “concordo” e “concordo totalmente”, esta escala foi aplicada a 39 questões. Foram colocadas 7 questões para medir o grau de satisfação dos respondentes, com a seguinte escala de Likert: “nada satisfeito”, “pouco satisfeito”, “satisfeito”, “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito”.

A investigação empírica irá ter como base o modelo de Watson (1973) que apresenta oito variáveis que influenciam os trabalhadores: compensação (questões 1.11, 1.12, 3.5), oportunidades de uso e desenvolvimento das capacidades (questões 1.8, 1.9, 1.13, 2.5, 3.6, 3.7), segurança no emprego (questão 1.14), condições de trabalho (questões 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5), integração social no trabalho (questões 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 3.1, 3.2, 3.4) conciliação da vida profissional com a vida familiar (questão 1.15), satisfação e bem-estar (questões 1.6, 1.7, 1.10, 1.20, 1.21, 1.22, 1.23, 1.24, 1.29, 1.30, 1.31, 1.32, 1.33, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 3.3).

A escala de Likert é muito utilizada para medir a opinião dos inquiridos, aqui o objetivo é que a resposta seja clara. Permitirá efetuar o tratamento estatístico, pois as pessoas estarão restringidas às opções existentes. No entanto, tem como limitação as pessoas se sentirem “obrigadas” a indicar a resposta mais parecida com o que pensam.

A questão de resposta aberta tem como objetivo apurar junto dos respondentes opiniões concretas sobre a satisfação e consiste em “se eu fosse Diretor/a do meu Departamento, de forma a promover uma maior satisfação, que eu mudaria/implementava...”.

O último grupo das questões do inquérito por questionário diz respeito aos dados sociográficos: sexo, idade, agregado familiar, local de trabalho, categoria profissional, vínculo laboral e antiguidade.

Realizaram-se pesquisas a inquéritos sobre o bem-estar, de modo a obter informações relevantes para a construção deste questionário.

As fontes de informação primária foram os atores organizacionais que constituem as diferentes componentes-chave da Organização: pessoas ao serviço na Organização – indiferenciados/administrativos, técnicos e chefias. Enquanto as fontes de informação secundárias disponibilizadas pela Organização: análise documental (folhetos institucionais, manual de acolhimento, documentos sobre os quadros de pessoal, manual de procedimentos de Recursos Humanos e InfoAmi (Boletim Interno)) e página de internet, de forma a conseguir obter mais informações que enriqueçam o presente estudo. Recorreu-se também à observação participante.

O inquérito por questionário foi aplicado a todo o universo, que corresponde a 239 pessoas ao serviço. Incluem-se pessoas com vínculo contratual (contrato sem termo, contrato a termo e contrato de prestação de serviços) e pessoas sem vínculo laboral (inseridas em programas do

IEFP - estágios profissionais e contratos emprego-inserção (CEI'S) e voluntários equiparados a trabalhadores).

2.3.4) Procedimentos

Para que fosse possível a realização desta investigação na Fundação AMI, foi feito um pedido verbal à Diretora do Departamento de Recursos Humanos e à Administração.

Depois de aceite o pedido, foi realizada uma reunião com a Diretora do Departamento de Recursos Humanos para aprovação das questões do inquérito por questionário. Posteriormente, a Diretora mostrou o inquérito à Administração, que deu a aprovação para se aplicar a todos as pessoas ao serviço.

A Diretora enviou um email a todos as chefias a solicitar que sensibilizassem as pessoas do seu departamento para a importância de responderem ao inquérito. Depois, a investigadora reenviou esse email para todas as pessoas ao serviço e informou qual o link de acesso ao questionário on-line.

O inquérito por questionário foi colocado on-line através da ferramenta "google docs". Para as pessoas com dificuldades informáticas ou sem acesso à internet foi distribuído o questionário em papel e foi pedido que depois de preenchido colocassem o questionário dentro de um envelope, sem mencionar a identificação, de forma a garantir a confidencialidade e anonimato.

A recolha de informação decorreu entre o dia 15 de Junho e o dia 21 de Setembro de 2012.

2.3.5) Análise dos dados

Para o tratamento dos questionários recorreu-se ao software SPSS – Statistical Package for the Social Sciences.

Utilizou-se a análise de conteúdo para tratar a informação obtida através da pergunta de resposta aberta do questionário e informações contidas nos documentos da organização.

CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DO CASO

Neste capítulo descreve-se e analisa-se o caso, tendo em conta os objetivos propostos e as variáveis em questão.

Inicialmente, de modo a fazer um enquadramento do caso é feita a caracterização da Organização (atividade, localização, história e setor de atividade), de seguida são descritos e caracterizados a estrutura organizacional, a cultura organizacional, o processo de organização do trabalho, os mecanismos de informação e participação dos trabalhadores e os recursos humanos.

3.1) Caracterização da Organização

A caracterização da Organização serve para enquadrar o estudo e para compreender o contexto organizacional que é proposto estudar.

A Fundação de Assistência Médica Internacional é uma Organização Não Governamental (ONG) portuguesa, privada, independente, apolítica e sem fins lucrativos.

Foi fundada a 5 de Dezembro de 1984, pelo médico cirurgião e urologista, Doutor Fernando Nobre. Atualmente está situada em Lisboa, mais propriamente em Marvila.

De acordo com Quintão (2004:2) “o terceiro sector é um conceito dentro de uma problemática teórica em afirmação nas ciências sociais e designa uma realidade social heterogénea e difusa, em grande parte por conhecer de forma sistemática, mas com uma relevância política, económica, social e cultural cada vez mais reconhecidas, nomeadamente no contexto da U.E.. Os indicadores mais evidentes desta fase de afirmação são: a pluralidade de designações utilizadas frequentemente como sinónimas – economia social ou solidária, sector das organizações não lucrativas ou voluntárias, terceiro sistema, Organizações Não Governamentais (ONG’S) entre outras (...)”.

A Fundação AMI destina-se a intervir rapidamente em situações de crise e emergência e a combater o subdesenvolvimento, a fome, a pobreza, a exclusão social e as sequelas de guerra em qualquer parte do Mundo.

“Com o Homem no centro de todas as suas preocupações, a AMI criou equipamentos sociais em Portugal e já atuou em dezenas de países de todo o Mundo, para onde enviou toneladas de ajuda (medicamentos e equipamento médico, alimentos, roupas, viaturas, geradores, etc.) e centenas de voluntários.

A atividade da organização assenta em quatro pilares:

1) Assistência Médica: atualmente a AMI desenvolve dois tipos de missões internacionais: missões de emergência e missões de desenvolvimento (que envolvem equipas expatriadas ou Financiamento de Projetos de ONG's Locais (exemplos de projetos: educação para a saúde)).

2) Ação Social: os Centros Porta Amiga, a Residência Social e os Abrigos Noturnos são equipamentos que têm como objetivo lutar contra a pobreza em Portugal.

O primeiro centro criado foi o Centro Porta Amiga das Olaias, no ano de 1994.

Atualmente para além deste equipamento existem mais oito centros, que estão localizados em: Lisboa (Chelas), Almada, Angra do Heroísmo, Cascais, Coimbra, Funchal, Porto e Vila Nova de Gaia. Os Abrigos Nocturnos estão a funcionar em Lisboa e no Porto.

Integrados em algumas destas estruturas, desenvolvem-se projetos como a Equipa de Rua, Apoio Domiciliário e Formação Profissional. Existe um Espaço de Prevenção à Exclusão Social (onde se desenvolvem atividades com crianças e idosos), são também prestados serviços de apoio e acompanhamento social e psicológico, inserção socioprofissional e apoio às necessidades básicas (refeições, bens alimentares, banhos e roupas), das pessoas carenciadas.

Em 2011, foi inaugurada a Residência Social de S. Miguel. Este equipamento distingue-se dos outros equipamentos, porque a sua atividade é diferente, ou seja, a residência é um espaço que acolhe as pessoas com condições económico-sociais desfavorecidas, que vêm de outras ilhas dos Açores, acompanhar um familiar que esteja hospitalizado em S. Miguel.

3) Ambiente: intervenção ao nível ambiental, defendendo que é um vetor fundamental de desenvolvimento das sociedades e de bem-estar das populações, e numa estratégia preventiva, evitando catástrofes humanitárias consequentes da degradação ambiental, são objectivos da ação da AMI no setor do Ambiente.

Para tal, a AMI desenvolve projetos que visam promover as boas práticas ambientais das empresas, das instituições e dos cidadãos: alguns exemplos são a reutilização de consumíveis informáticos e telemóveis; recolha de óleos alimentares usados e reciclagem de radiografias.

4) Alertar Consciências: este último pilar consiste no trabalho feito junto dos órgãos de decisão e da opinião pública, ou seja, na sensibilização para temas fulcrais para a Humanidade e para a intervenção da própria AMI. Um bom exemplo deste trabalho é o prémio AMI Jornalismo Contra a Indiferença, pelo impacto que tem junto dos órgãos de Comunicação Social” (cit in <http://www.ami.org.pt>).

Existem várias áreas de atuação do terceiro setor de atividade como: cultura, artes recreação, educação, formação, investigação, saúde, serviços, equipamentos sociais, assistência a grupos desfavorecidos, proteção ambiental e patrimonial, desenvolvimento territorial, defesa dos direitos civis, atividades internacionais, apoio a empresas e empreendedorismo, desporto, entre outras.

Estas organizações assumem diversas formas legais, tais como: Associações, Fundações, Instituições de desenvolvimento local, Misericórdias, Organizações Não Governamentais, Associações mutualistas e Cooperativas de solidariedade social de habitação e construção.

A relevância deste setor equaciona-se em vários domínios:

a) Do ponto de vista económico: por produzirem bens e serviços em várias áreas de atividade económica. Nas últimas décadas as organizações deste setor dinamizaram novos produtos, serviços e mercados em resposta às necessidades sociais.

b) Do emprego e da luta contra o desemprego: a Comissão Europeia estima que este setor empregue cerca de 9 milhões de pessoas. Para além disso, algumas organizações dedicam-se à formação e inserção socio-profissional de populações mais desfavorecidas.

c) Luta contra a exclusão social e do potencial para a construção do modelo social europeu: as organizações emergiram em reação aos problemas de pobreza e exclusão social e criaram novas respostas sociais. Inicialmente as organizações seguiram determinados projetos económicos e sociais, sendo que com a adaptação às realidades, foram mostrando a sua capacidade de inovação, criando novas formas institucionais e novas formas de trabalho, em rede e em parceria, autónomas do setor público e privado.

d) Desenvolvimento local: a contribuição deste setor para as populações locais pode ser direta (no caso das organizações em que o objetivo é o desenvolvimento local), apoiando a região de acordo com as suas necessidades sociais. (Quintão, 2004)

De acordo com Quintão (2004), segundo o estudo do CIRIEC¹ com base na análise de três critérios de influência no reconhecimento do terceiro setor em cada um dos países da U.E., concluiu-se que Portugal se encontra num conjunto de países onde o terceiro setor se encontra em emergência.

3.2) Estrutura Organizacional

A estrutura formal da organização está representada no organograma (Anexo n.º1). Através deste pode-se perceber como estão organizados os departamentos e os vários níveis hierárquicos.

A gestão de topo é constituída pelo Conselho de Administração e inclui o Presidente, a Vice-Presidente, a Secretária-Geral e quatro Vogais. O Conselho de Administração tem como órgãos de staff o Conselho Fiscal e a Equipa de Auditoria.

O Presidente tem sob a sua alçada os departamentos de Ambiente, Contabilidade e Gestão Financeira.

A Vice-Presidente tem a seu cargo quatro departamentos: Ação Social, Administrativo, Logística (Nacional) e Recursos Humanos.

Por seu lado, a Secretária-Geral dirige os departamentos de Informação e Comunicação, Internacional, Marketing, Logística (Internacional) e o Gabinete de Informática.

Todos os departamentos têm um Diretor que é quem reporta à Administração e quase todos os departamentos têm um Diretor Adjunto.

¹ "International Center of Research and Information on the Public and Cooperative Economy (CIRIEC)" (2000) in *As Empresas e Organizações do terceiro Sector – um desafio estratégico para o emprego*, Lisboa: Instituto António Sérgio do sector Cooperativo.

A nível nacional, cada centro social tem um Diretor Técnico ou Coordenador e em alguns centros existem Diretores Adjuntos.

A nível internacional, cada missão tem um “chefe de missão”.

De realçar que apesar de no organograma vir descrito no Departamento Internacional, as equipas de missões de emergências, missões de desenvolvimento e micro projetos, os profissionais destas equipas são considerados voluntários expatriados (não pertencem ao quadro da Instituição) e não estão incluídos nesta investigação.

Esta organização tem características de uma burocracia profissional. “(...) Para coordenar as suas atividades, a burocracia profissional apoia-se na estandardização das qualificações e no parâmetro de concepção que lhe corresponde, a formação e a socialização. A burocracia profissional recruta profissionais devidamente formados e socializados – que são profissionais – para o seu centro operacional, dando-lhes latitude considerável no controlo do seu próprio trabalho (...)” (Mintzberg, 1995:380).

Sendo a grande característica da burocracia profissional a estandardização das qualificações, está de acordo com a estrutura da Fundação AMI, que no seu centro operacional tem profissionais altamente qualificados. Tendo em conta que o trabalho de campo (centro operacional) é realizado tanto na Sede (trabalho intelectual e de armazém), (onde estão existindo Técnicos das mais variadas áreas como Ambiente, Marketing, Comunicação, Recursos Humanos, Relações Internacionais, Finanças, Contabilidade, Serviço Social, entre outros), como nos Equipamentos Sociais e Delegações (onde existem técnicos altamente qualificados das áreas de Serviço Social, Psicologia, Educação Social, entre outros). Ou seja, os centros operacionais são constituídos por profissionais altamente qualificados e que têm autonomia sobre o controlo do seu próprio trabalho.

Existem níveis hierárquicos bem definidos, ou seja, gestão de topo, gestão intermédia e gestão operacional (nos casos em que se justifica haver gestão operacional).

O poder está descentralizado, ou seja, cada Diretor tem autonomia para tomar decisões relativas ao seu departamento, podendo sempre que necessitar consultar a Administração.

Tendo em conta que o trabalho de campo (centro operacional) é realizado tanto na Sede (trabalho intelectual e de armazém), como nos Equipamentos Sociais e nas Delegações. Os Diretores “(...) não só controlam o seu próprio trabalho como procuram exercer o controlo coletivo sobre as decisões administrativas que os afetam, por exemplo, o recrutamento dos trabalhadores das suas equipas (são os Diretores que recrutam e selecionam as pessoas para a sua equipa, basta a autorização da Administração para se dar início ao processo) (...) e distribuição de recursos (...)” ((Mintzberg, 1995:388).

De acordo com Mintzberg (1995), neste tipo de estrutura o Administrador profissional passa muito tempo a resolver problemas que surgem no interior da estrutura, desempenha papéis que se situam nas fronteiras da organização. Assim, o Administrador tem o papel de proteger e defender a organização do exterior, por exemplo, alertar os governos para determinadas práticas, negociar com agências exteriores.

3.3) Cultura Organizacional

A cultura organizacional é fomentada pela visão, missão, princípios e valores da Fundação AMI.

De acordo com a página de internet, folhetos institucionais e com o manual de acolhimento “tem como visão: atenuar as desigualdades e o sofrimento no Mundo, tendo o Ser Humano no centro das preocupações. Criar um mundo mais sustentável, mais harmonioso, mais inclusivo, mais tolerante, menos indiferente, menos violento.

A sua missão: levar ajuda humanitária e promover o desenvolvimento humano, tendo em conta os Direitos Humanos e os Objetivos do Milénio, nas áreas da saúde, social e ambiental, em qualquer parte do mundo, independentemente de raça, género, idade, nacionalidade, língua, política, religião, filosofia ou posição social, olhando para cada pessoa como um ser único, insubstituível, digno de atenção e cuidado.

A Fundação AMI age de acordo com os quatro Princípios da Ação Humanitária:

- Humanidade - Aliviar o sofrimento humano esteja ele onde estiver. Proteger a vida e a saúde e garantir o respeito dos seres humanos.

- Neutralidade - Não tomar partido em situações de conflito nem participar em polémicas de natureza política, racial, religiosa ou ideológica.

- Imparcialidade - Reagir-se apenas na base das necessidades, dando prioridade às situações mais urgentes sem distinção de nacionalidades, raças, géneros, religiões, crenças, classes sociais ou opiniões políticas.

- Independência - Não ter qualquer tipo de objetivo político, económico, militar ou outro nas zonas de atuação.

Orientada por estes princípios, a AMI procura concretizar a sua Missão de acordo com os seguintes Valores:

- Fraternidade: Acreditar que “Todos os Seres Humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e de consciência e devem agir uns para com os outros em espírito de irmandade”.

- Solidariedade: Assumir as preocupações e as necessidades do ser humano como suas causas de ação.

- Tolerância: Procurar uma atitude pessoal e comunitária de aceitação face a valores diferentes daqueles adotados pelo grupo de pertença original.

- Equidade: Garantir o tratamento igual sem distinção de ascendência, idade, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social.

- Verdade: Procurar sempre a adequação entre aquilo que se faz e aquilo que se proclama.

- Frontalidade: Dialogar e falar claro, respeitando os valores do outro, fazendo ao mesmo tempo respeitar os seus.

- Transparência: Garantir que o processo de atuação e de tomada de decisão é feito de tal modo que disponibiliza toda a informação relevante para ser compreendido”.

3.4) Processo de Organização do Trabalho

O trabalho está organizado por Departamentos e Delegações, cada responsável orienta, coordena e supervisiona o trabalho realizado pela sua equipa. O Diretor de Departamento/Delegado tem autoridade e autonomia para gerir a sua equipa, dando feedback à Administração dos resultados e das dificuldades, para além disso pede pareceres sobre situações pontuais.

Os Equipamentos Sociais fazem parte do Departamento de Ação Social, o Diretor de cada Equipamento tem a mesma autonomia que um Diretor de Departamento.

Cada Equipamento Social é constituído pelo Diretor, Técnicos de Serviço Social, Técnicos de Psicologia, Administrativos, Auxiliares de Serviços Gerais e Vigilantes (o número de profissionais, depende do tamanho do Centro e das necessidades dos utentes). Os Departamentos, os Equipamentos Sociais e Delegações são constituídos por equipas autónomas. De realçar que vai de encontro à burocracia profissional de Mintzberg, que frisa que uma das características deste tipo de estruturas é os centros operacionais serem constituídos por profissionais altamente qualificados.

3.5) Mecanismos de informação e participação dos trabalhadores

Na Fundação AMI existem mecanismos de informação e participação formais e informais.

Existem duas reuniões anuais em que o Presidente convoca os trabalhadores de todo o país, para passar a sua mensagem de balanço de atividade, há lugar a sugestões e esclarecimentos de dúvidas por parte dos trabalhadores.

Mensalmente é realizada uma reunião de Diretores, onde estão todos os Diretores de departamento e os elementos do Conselho de Administração. Tem sido incutido informalmente aos Diretores que deverão fazer uma reunião mensal com os seus trabalhadores, de modo a passarem a informação transmitida na reunião de Diretores. Como cada equipa/departamento é autónoma, cada chefia gere como achar mais conveniente, as reuniões a realizar com os seus trabalhadores.

Os trabalhadores quando iniciam funções na Organização recebem o manual de acolhimento, onde constam as informações necessárias à sua adaptação.

O manual de procedimentos (de Recursos Humanos) está disponível num link de internet e é atualizado, sempre que há necessidade. Todos os trabalhadores têm acesso a esta informação, os Diretores estão devidamente informados para esclarecer qualquer dúvida que surja.

Duas vezes por mês, o Departamento de Informação e Comunicação envia por email interno o InfoAMI (Boletim Interno), a todos os trabalhadores e voluntários.

Sempre que ocorra algum acontecimento que devido à sua urgência (por exemplo, equipa que partiu em missão para o Haiti) ou data (por exemplo, exposição de arte começou hoje na galeria AMIArte), o Departamento de Informação e Comunicação envia por email interno um “Press Release” a todos os trabalhadores e voluntários.

Muitas informações dos vários departamentos são enviadas para os trabalhadores por email.

Como existe uma cultura de informalidade, qualquer trabalhador pode fazer uma sugestão ao seu Diretor, este por sua vez transmite ao Conselho de Administração para apreciação.

3.6) Caracterização dos Recursos Humanos

Como o inquérito por questionário foi aplicado a toda a população, há pertinência em caracterizar os Recursos Humanos na sua totalidade, de modo a ser mais fácil efetuar a análise dos resultados comparando os dados dos respondentes com os dados da população total.

De acordo com a informação fornecida pela Organização, a 31 de Dezembro de 2011 havia um total de 234 pessoas ao serviço, nomeadamente, 77,78% com vínculo contratual (contrato sem termo, contrato a termo e contrato de prestação de serviços), 22,22% sem vínculo laboral (pessoas inseridas em programas do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) - estágios profissionais e contratos emprego-inserção (CEI'S) e voluntários equiparados a trabalhadores).

Apurou-se que 66% das pessoas correspondiam ao sexo feminino e 34% ao sexo masculino.

Quadro nº 4 – Vínculo Laboral das Pessoas ao Serviço

Vínculo Laboral	N.º de Trabalhadores	Percentagem
Contrato Sem Termo	158	67,52%
Contrato a Termo	16	6,84%
Contrato de Prestação de Serviços	8	3,42%
Voluntários (equiparados a trabalhadores)	9	3,85%
Estágios Profissionais	17	7,26%
Contratos Emprego-Inserção (CEI's)	26	11,11%
Total	234	100,00%

Fonte: Informação fornecida pela Organização

A média etária do número total de pessoas ao serviço era de 41 anos e a classe modal situava-se no intervalo de “31 a 45 anos”, que correspondia a 42,74% de pessoas, na classe de “mais de 45 anos” encontravam-se 38,46% e os restantes 18,8% tinham “menos de 30 anos”.

Quadro nº 5 – Faixas Etárias das Pessoas ao Serviço

Faixas etárias	N.º de Trabalhadores	Percentagem
Menos de 30 anos	44	18,8%
De 31 a 45 anos	100	42,74%
Mais de 45 anos	90	38,46%
Total	234	100%

Fonte: Informação fornecida pela Organização

A antiguidade na Organização distribui-se da seguinte forma: 31,62% dos trabalhadores estão na Organização há mais 7 anos e há menos de 15 anos (inclusive), 30,77% estão há mais de 2 anos e há menos de 6 anos (inclusive), 28,63% estão há menos de 2 anos e 8,97% estão há mais de 15 anos.

Quadro n.º 6 – Nível de Antiguidade das Pessoas ao Serviço

Nível de Antiguidade	N.º de Trabalhadores	Percentagem
Menos de 2 anos	67	28,63%
De 2 a 6 anos	72	30,77%
De 7 a 15 anos	74	31,62%
Mais de 15 anos	21	8,97%
Total	234	100%

Fonte: Informação fornecida pela Organização

Em relação às habilitações literárias, só se teve acesso aos dados relativos a pessoas com vínculo laboral.

A grande maioria (55%) possui grau académico, 46% tem licenciatura, 6% mestrado, 2% bacharelato e 1% doutoramento. Estes dados vêm corroborar que a Fundação AMI tem uma estrutura de burocracia profissional, sendo que os profissionais dos centros operacionais são altamente qualificados, isto é, 55% da população é altamente qualificada.

De seguida constata-se que 17% concluiu o 3º ciclo, 14% o ensino secundário, 12% o 1º ciclo, 3% o 2º ciclo e 1% não tem escolaridade.

Quadro nº 7 – Grau de Escolaridade das Pessoas ao Serviço

Grau de Escolaridade	N.º de Trabalhadores	Percentagem
Sem Escolaridade	1	1%
1º Ciclo	22	12%
2º Ciclo	6	3%
3º Ciclo	32	17%
Secundário	27	14%
Bacharelato	4	2%
Licenciatura	87	46%
Mestrado	11	6%
Doutoramento	1	1%
Total	191	100%

Fonte: Informação fornecida pela Organização (Obs: Os dados referencem-se aos 191 trabalhadores, não incluem estágios, nem CEI'S)

Existem várias categorias profissionais na Organização, no presente estudo agrupou-se em três grupos/categorias: chefias, técnicos e indiferenciados/administrativos.

Os dados disponíveis revelam que 47,44% da população pertencia à categoria de Técnicos, 28,63% eram Indiferenciados/Administrativos e 23,93% Chefias.

Quadro nº 8 – Categoria Profissional das Pessoas ao Serviço

Categoria Profissional	N.º de Trabalhadores	Percentagem
Chefias	56	23,93%
Técnicos	111	47,44%
Indiferenciados/Administrativos	67	28,63%
Total	234	100%

Fonte: Informação fornecida pela Organização

CAPÍTULO 4 – PERCEÇÕES DOS TRABALHADORES

A investigação sobre as perceções dos trabalhadores teve como pressuposto de que é a situação de trabalho que providencia um contexto interpretativo à ação e que qualquer prática deriva do seu significado e significativo do contexto onde se enquadra (Thompson, 2007, citado por Marques, 2010).

As informações acerca das perceções dos trabalhadores foram obtidas através da aplicação do inquérito por questionário, aplicado a todo o universo.

Note-se que aqui quando se faz referência a “trabalhadores” trata-se de pessoas ao serviço com e sem vínculo laboral.

Neste capítulo são analisados e discutidos os resultados obtidos, tendo em conta todas as características do caso e os estudos já realizados.

Em primeiro lugar, faz-se a caracterização dos respondentes, de seguida recorrendo ao software de SPSS faz-se a análise fatorial e apura-se cinco factores respeitantes às perceções dos trabalhadores sobre os factores que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho. Utilizam-se as médias e desvios-padrão para comparar os diferentes factores, assim como a correlação de Pearson. Para fazer o cruzamento dos dados sociográficos com os factores apurados, recorre-se ao T-test para amostras independentes e a Oneway-ANOVA.

4.1) Caracterização dos respondentes

Ao inquérito por questionário responderam 142 pessoas (59,41% do universo). Sublinhe-se que estão incluídas pessoas com vínculo contratual (contrato sem termo, contrato a termo e contrato de prestação de serviços) e sem vínculo laboral (inseridas em programas do IEFP - estágios profissionais e contratos emprego-inserção (CEI'S) e voluntários equiparados a trabalhadores).

Relativamente à caracterização sociográfica verifica-se através do quadro n.º9 (baseado no Apêndice n.º2) que existe uma predominância do sexo feminino (64,1%) que é coerente com a distribuição por sexo na Organização, equivalente a 66%.

Analisando a idade dos respondentes, verifica-se que 44,4% têm idades que se situam na classe modal “31 a 45 anos”. Está em consonância com a mesma classe modal das pessoas serviço a 31 de Dezembro, que representava 42,74%.

Quadro n.º 9 – Caracterização Sociográfica dos Respondentes

Caraterização sociográfica	Caso – Fundação AMI
Sexo	Feminino: 64,1%
Idade	De 31 a 45 anos: 44,4%
Categoria Profissional (classe modal)	Técnicos e Indiferenciados/Administrativos: 32,4%
Vínculo Laboral	Contrato Sem Termo (Efetivo) ou Contrato de Prestação de Serviços ¹ : 73,9%
Antiguidade (classe modal)	De 7 a 15 anos: 42,3%

Fonte: Responsabilidade da autora (Inquérito por questionário)

Responderam ao inquérito igual número de Técnicos e Indiferenciados/Administrativos, o que corresponde à classe modal de 32,4%. Comparando com o número total de pessoas da Organização, pode-se afirmar que responderam mais Chefias (em 6,37 p.p.), de seguida os Indiferenciados/Administrativos (em 3,77 p.p.) e por último os Técnicos (em 15,04 p.p.). De relembrar que 47,44% da população total pertence à categoria de Técnicos, 28,63% Indiferenciados/Administrativos e 23,93% Chefias.

A grande maioria tem contrato sem termo ou contrato de prestação de serviços (73,9%), o que é coerente com a informação do número total de pessoas da Organização, sendo que este tipo de contratos abrange um total de 70,94% das pessoas.

No que diz respeito à antiguidade, 42,3% dos trabalhadores estão na Fundação há mais de 7 anos e há menos de 15 anos (inclusive), o que está em consonância com os dados da antiguidade relativos ao número total de pessoas ao serviço, 31,62% pertencentes a este nível.

Do total de respondentes, 49,3% não tem filhos/não tem filhos a ver consigo e 40,1% tem filhos a viver consigo, a restante percentagem não respondeu.

4.2) A perceção dos respondentes relativamente aos fatores que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho

Recorrendo a uma análise fatorial, extraíram-se cinco Fatores² respeitantes às perceções dos trabalhadores sobre os fatores que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho (Apêndice n.º 3). Estes foram definidos como:

¹ No presente estudo agrupou-se o vínculo laboral de Contrato Sem Termo (Efetivo) com o Contrato de Prestação de Serviços, porque para a organização ambos os contratos têm o mesmo significado em termos de estabilidade laboral.

² Poder explicativo dos cinco fatores é de 51,51%.

KMO=0,851

Rotação: Varimax

O Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho, define-se como: sentimento de realização, satisfação e motivação no trabalho, autonomia para a realização das tarefas e sentimento de pertença à Organização.

O Fator 2 - percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação é definido pelo relacionamento interpessoal com os colegas e com as chefias, igualdade de oportunidades de participação (entre sexos e idades) e oportunidade de ter formação adequada.

O Fator 3 - percepção sobre a relação com o departamento e com a função, é definido como a satisfação que o trabalhador sente em relação às suas funções no departamento, a forma como é tratado na Organização, o sentimento de pertença ao departamento e o envolvimento com o seu trabalho e com o departamento.

O Fator 4 - percepção sobre as condições físicas de trabalho, corresponde à percepção dos trabalhadores sobre as condições de segurança física para a realização das suas tarefas, inclui a existência de equipamentos adequados e as condições físicas de luz, temperatura, som e humidade.

O Fator 5 - percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências define-se pela percepção que os trabalhadores têm sobre o stress sentido quando há maior pico de trabalho e no seu dia-a-dia, associado à mobilização de novas competências.

Quadro n.º 10 – Média e Desvio-Padrão dos Fatores

Fatores	Média	Desvio-Padrão	Número de Respondentes
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	3,61	0,61	142
Fator 2 - Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	4,09	0,62	142
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	2,21	0,80	142
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	3,78	0,83	142
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	3,45	0,65	142

Fonte: Responsabilidade da autora

Através do quadro n.º 10 pode-se constatar que na generalidade os trabalhadores têm uma percepção positiva relativamente aos fatores que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho. Dos cinco fatores, quatro apresentam médias superiores à média global (3,43).

O desvio-padrão revela que o Fator 4 – percepção sobre as condições físicas de trabalho é o fator que apresenta maior dispersão nas respostas e o Fator 1 – percepção sobre o bem-estar no trabalho é o Fator que apresenta menor dispersão nas respostas.

No Fator 3 - percepção sobre a relação com o departamento e com a função, a média é de 2,21, há que referir que as questões que constituem este Fator são: “gostava de ter outras funções no meu departamento” (28,2% não concorda nem discorda, 27,5% discorda totalmente, 19,7%

discorda em parte, com média de 2,56), “sinto que sou apenas mais um trabalhador” (34,5% discorda totalmente e 23,9% discorda em parte, com média de 2,35), “gostava de mudar de departamento” (55,6% discorda totalmente, com média de 1,93) e “a minha chefia nunca tem em conta as minhas ideias” (43% discorda totalmente, com média de 1,98). Pelo que a média deste Fator de 2,21 é uma média que evidencia a satisfação com o departamento e com a sua função, visto que as quatro perguntas que constituem o Fator são de carácter negativo.

Quadro n.º 11 - Percentagem de respostas às questões do Fator 3 - relação com o departamento e com a função

Questões:	Discorda totalmente	Discorda em parte
Gostava de ter outras funções no meu departamento	27,5%	19,7%
Sinto que sou apenas mais um trabalhador	34,5%	23,9%
Gostava de mudar de departamento	55,6%	12%
A minha chefia nunca tem em conta as minhas ideias	43%	28,2%

Fonte: Responsabilidade da autora.

Relativamente às correlações entre os Fatores (Apêndice n.º 4) verifica-se que Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho tem uma correlação significativa e positiva¹ com Fator 2 – percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação e com o Fator 4 – percepção sobre as condições físicas de trabalho. O Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho tem uma correlação significativa e negativa² com Fator 3 – percepção sobre a relação com o departamento e com a função. Não existe correlação significativa do Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho com o Fator 5 – percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências.

Por seu lado, o Fator 2 – percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação tem uma correlação significativa e positiva³ com Fator 4 – percepção sobre as condições físicas de trabalho, tem uma correlação significativa e negativa⁴ com Fator 3 – percepção sobre a relação com o departamento e com a função, e não tem uma correlação significativa com o Fator 5 - stress laboral e mobilização de competências.

O Fator 3 – percepção sobre a relação com o departamento e com a função não tem uma correlação significativa com Fator 5 – percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências.

¹ Correlação significativa ao nível 0.01 (2-tailed).

² Correlação significativa ao nível 0.01 (2-tailed).

³ Correlação significativa ao nível 0.01 (2-tailed).

⁴ Correlação significativa ao nível 0.01 (2-tailed).

Concluindo, o Fator 5 – percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências não tem uma correlação significativa com os outros Fatores.

4.2.1) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do sexo

A aplicação do Teste T (Apêndice n.º 5) permitiu verificar que nos resultados sobre a percepção que os trabalhadores têm sobre os fatores, não há diferenças estatísticas significativas entre os dois sexos (o valor Sig. (2-tailed) é superior a 5%).

Através do quadro seguinte verifica-se pelas médias, que tanto os respondentes do sexo feminino, como os respondentes do sexo masculino têm opiniões semelhantes.

Quadro n.º 12 – Média dos Fatores em Função do Sexo

Fatores	Sexo	Média
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Feminino	3,66
	Masculino	3,58
Fator 2 - Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Feminino	4,17
	Masculino	3,99
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Feminino	2,12
	Masculino	2,28
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Feminino	3,78
	Masculino	3,98
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Feminino	3,5
	Masculino	3,29

Fonte: Responsabilidade da autora.

Coloca-se como hipótese que os resultados do presente estudo não corroboraram os resultados do inquérito “Quality of Life in a Changing Europe”, realizado em 2007. “O sexo dos entrevistados revelou ter um impacto significativo na forma como estes avaliam o seu bem-estar no trabalho. O nível médio de bem-estar no trabalho das mulheres é significativamente superior ao dos homens. Embora a diferença encontrada não seja muito expressiva, numa escala de 1 a 7, o nível médio de bem-estar declarado pelas mulheres é de 4,8933, e nos homens é de 4,7981, o que vem confirmar estudos anteriores que revelam que as mulheres tendem a avaliar mais positivamente as suas condições de trabalho do que os homens”. (Rodrigues et al., 2010:24 e 25).

4.2.2) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da idade

Através da aplicação do teste One-way ANOVA (Apêndice n.º 6) constata-se que existem diferenças estatisticamente significativas relativamente ao Fator 5 – stress laboral e mobilização de competências.

Os respondentes com menos de 30 anos são os que apresentam uma média mais alta (3,68) relativamente ao Fator 5 - stress laboral e mobilização de competências. A média vai diminuindo à medida que aumenta a idade.

Não existe consenso na literatura sobre o facto de a gestão do stress melhorar conforme a idade.

Coloca-se como hipótese que os dados estatísticos do presente trabalho vêm corroborar os estudos anteriormente realizados sobre na influência da idade na gestão do stress laboral.

Um estudo realizado a 634 administradores em Hong Kong mostrou que a relação entre a idade e os indicadores de bem-estar foi influenciada por uma combinação de estratégias de gestão de stress, auto-controle, fontes de stress e tipo de ocupação. Os administradores mais velhos registavam menor número de fontes de stress, melhor gestão desse stress e maior controle interno (Siu, Cooper, Spector, & Donald, 2001, citados por Fontes et al., 2010).

Pode-se colocar como hipótese que a presente investigação não corrobora o estudo realizado pela SEDES (Associação para o Desenvolvimento Económico e Social) em Março/Abril de 2012 realizou um estudo sobre o impacto da crise no bem-estar dos portugueses e constatou que 47% dos inquiridos revelam níveis elevados de stress sobretudo aqueles que têm idades superiores a 35 anos (Cit in Diário de Notícias – 03/10/2012). Esta situação terá a ver muito provavelmente com o que as pessoas sentem relativamente ao fator idade, que as limita ao nível do mercado de trabalho e poderá condicionar negativamente o futuro.

4.2.3) Perceção sobre os fatores que influenciam a QVT em função dos respondentes que têm filhos a viver consigo e dos respondentes que não têm filhos/não têm filhos a viver consigo

A aplicação do T-Test (Apêndice n.º7), revelou que não existem diferenças estatísticas significativas entre os respondentes que têm filhos a viver consigo e os respondentes que não têm filhos/não têm filhos a viver consigo.

Ao analisar o quadro seguinte, verifica-se que 47,13% das mulheres e 37,84% dos homens dizem ter filhos a viver consigo, contrapondo a 52,87% das mulheres e 62,16% dos homens que dizem não terem filhos ou não terem filhos a viver consigo.

Quadro n.º 13 – Percentagem de respondentes por sexo, em função de terem ou não filhos a viver consigo

	Têm filhos a viver consigo	Não têm filhos/ Não têm filhos a viver consigo
Feminino	47,13%	52,87%
Masculino	37,84%	62,16%

Fonte: Responsabilidade da autora.

Quando se analisam as respostas à questão “o meu horário permite-me articular bem a minha vida profissional com a minha vida pessoal”, em função do sexo e dos respondentes terem ou não filhos a viver consigo, a maioria das respostas é positiva. Ou seja, dos respondentes do sexo feminino que têm filhos a viver consigo, 36,59% concordam com a pergunta e 48,78% concordam totalmente, dos respondentes do sexo masculino que têm filhos 50% concorda com a pergunta e 42,86% concorda totalmente.

Ao efetuar a comparação das respostas das pessoas que não têm filhos/ não têm filhos a viver consigo verifica-se que a sua perceção também é positiva, isto é, 47,83% das mulheres concordam com a questão e 41,30% concordam totalmente, enquanto dos homens 26,09% concordam e 43,48% concordam totalmente.

Coloca-se como hipótese explicativa de na Fundação AMI não haver necessidade dos trabalhadores ficarem para além do seu horário de trabalho e de o horário permitir aos trabalhadores conciliar bem a vida profissional com a vida pessoal, pois independentemente do sexo dos trabalhadores e de terem ou não descendentes a seu cargo, a perceção é sempre positiva.

Quadro n.º 14 – Percentagem de respostas à questão “o meu horário permite-me articular bem a minha vida profissional com a minha vida pessoal”, em função do sexo e dos respondentes terem ou não filhos a viver consigo

		Têm filhos a viver consigo	Não têm filhos/ Não têm filhos a viver consigo
Feminino	Concordo	36,59%	47,83%
	Concordo Totalmente	48,78%	41,30%
Masculino	Concordo	50,00%	26,09%
	Concordo Totalmente	42,86%	43,48%

Fonte: Responsabilidade da autora.

Coloca-se como hipótese estes dados não corroborarem os resultados do projeto “Quality of Life in a Changing Europe” (2007), que integrou empresas portuguesas. Registaram-se para ambos os sexos, valores elevados de trabalho além do tempo estabelecido no contrato, numa média semanal que ultrapassa as 7 horas, e a necessidade de trabalhar além do horário sem que isso seja atempadamente planeado (38,8% dos casos). É referido o sentimento de insegurança experimentado por muitos trabalhadores (32%), facto condicionador dos processos de transição para a vida adulta das novas gerações e o adiar/tardar a parentalidade.

Cerca de 56,5% dos respondentes deste projeto europeu, afirma que para se ser promovido na sua organização é preciso trabalhar sempre para além da hora.

A par destes fatores profissionais que interferem na vida pessoal dos trabalhadores, constatou-se que as mulheres despendem por semana em tarefas domésticas o dobro do tempo (13,8 horas) gasto pelos homens (6,9 horas), o que se reflete na opinião que ambos têm quanto ao sentimento de justiça em relação à divisão do trabalho doméstico: 42% dos homens e apenas

11% das mulheres declaram sentir que fazem menos do que deveriam. A licença parental de uso exclusivo do pai também ainda não é utilizada pela generalidade dos homens (Guerreiro, 2009).

Quando se trata da partilha de tarefas familiares relacionadas com os filhos, os estudos revelam que a divisão de tarefas é mais igualitária entre homens e mulheres. (Coltrane, 2004; Hobson, 2002; Kimmel, Hearn e Connell, 2005; Lupton e Barclay, 1997; Segal, 1993, citados por Rodrigues et al., 2010).

A análise estatística dos dados referentes à Fundação AMI também parece não corroborar o segundo inquérito europeu sobre a qualidade de vida realizado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound). “ (...) Revela que uma parte significativa dos habitantes da União Europeia sente dificuldades em conciliar a sua vida profissional e privada. Cerca de 22% dos inquiridos do sexo masculino e 21% do sexo feminino afirmam que, diversas vezes por semana, se sentem demasiado cansados para realizarem trabalhos domésticos. Por outro lado, 11% dos homens consideram difícil cumprir (igualmente várias vezes por semana) as suas obrigações familiares devido ao trabalho, percentagem praticamente idêntica à obtida entre os inquiridos do sexo feminino pela Eurofound.

Ao abordarem este tema, sete em cada dez pessoas referiram que uma boa vida familiar é muito importante em termos de qualidade de vida. Segundo o inquérito realizado pela Eurofound, uma em cada três pessoas nos Estados-membros da União Europeia afirma cuidar diariamente dos filhos” (Pinto, 2009:21).

Para analisar melhor esta situação, seria necessário ter acesso a mais dados dos respondentes, como por exemplo, constituição de agregado familiar e suas idades, por exemplo, para haver condições de se fazer uma comparação ao mesmo nível dos estudos realizados.

4.2.4) Perceção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do local de trabalho

Através da aplicação do teste One-way ANOVA (Apêndice n.º 8), consegue-se perceber que existem diferenças estatísticas em função do local de trabalho, no Fator 1 – perceção sobre o bem-estar no trabalho, no Fator 2 – perceção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação e no Fator 4 – perceção sobre as condições físicas de trabalho.

Analisando as médias dos Fatores por cada local de trabalho, verifica-se que no Fator 1 – perceção sobre o bem-estar no trabalho a média mais baixa corresponde ao Departamento Internacional e é de 2,59 e a média mais alta corresponde ao Centro Porta Amiga de Almada de 4,25. O Fator 2 - perceção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação tem em todos os locais de trabalho média positiva (acima de 3), sendo que a média mais baixa é relativa ao Centro Porta Amiga do Funchal de 3,42 e a média mais alta ao Apoio Domiciliário e Departamento de Marketing com 4,67. O Fator 4 – perceção sobre as condições físicas de

trabalho apresenta dois locais de trabalho com médias negativas, Centro Porta Amiga de Chelas 2,75 e Departamento Internacional 2,94, sendo que o local que tem uma média mais alta é a Residência Social de S. Miguel com 4,67.

Coloca-se como hipótese que os resultados relativos ao Departamento Internacional vêm corroborar o estudo feito em 2011 pela Consultora Capgemini sobre a avaliação do modelo de gestão de recursos humanos da Fundação AMI, onde um dos itens avaliados foi a satisfação e motivação nos locais de trabalho, sendo que o Departamento Internacional apresentava-se como pouco satisfeito e motivado (numa escala de 1 a 6, foi apurada a média de 3,3).

Pode-se apontar como possíveis justificações para esta insatisfação e desmotivação do Departamento Internacional, o descontentamento com as condições físicas e de bem-estar em missões realizadas no estrangeiro, que podem passar por dormir em tendas, sem acesso a água e/ou eletricidade, climas muito quentes, secos ou húmidos, entre outras condições adversas existentes em países em vias de desenvolvimento.

Por outro lado, há que referir que neste mesmo estudo da Capgemini, o Centro Porta Amiga do Funchal apresentou motivação alta de 4,8 (numa escala de 1 a 6), assim como o Centro Porta Amiga de Chelas com nível de motivação de 4,5.

Há que referir que os trabalhadores do Centro Porta Amiga de Chelas apesar de motivados, revelam uma perceção negativa quanto às condições físicas de trabalho. Através da observação participante, coloca-se como hipótese o facto de o Centro Porta Amiga de Chelas ter instalações um pouco debilitadas, o que pode justificar os trabalhadores não se sentirem nas melhores condições físicas para trabalharem.

4.2.5) Perceção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da categoria

Os resultados apurados em função do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 9.) mostram que existem diferenças estatisticamente significativas entre o Fator 4 – perceção sobre as condições físicas de trabalho e o Fator 5 – perceção sobre stress laboral e mobilização de competências, em função da categoria profissional.

No Fator 4 - perceção sobre as condições físicas de trabalho, quando se analisam as médias de cada questão constata-se que as médias mais baixas dizem respeito à categoria de chefia e as médias mais altas são relativas aos Indiferenciados/Administrativos. Nas perguntas “tenho os equipamentos necessários para realização das minhas tarefas” (média mais baixa: 3,60), “posso executá-lo com segurança” (média mais baixa: 3,67) e “tenho condições físicas adequadas (luz, temperatura, som e humidade, etc.)” (média mais baixa: 3,33).

As chefias são quem apresenta a média mais baixa, coloca-se como hipótese de possível explicação para este valor o facto de os cargos mais elevados apresentarem à partida expectativas mais elevadas em relações às condições de trabalho. Apesar de os Indiferenciados terem maior probabilidade de lidarem com situações de maior desconforto físico que muitas vezes o tipo de funções exige, são por outro lado quem tem expectativas mais baixas em relações às

condições físicas de trabalho e quando questionados sobre a opinião sobre as condições físicas tendem a avaliá-la de forma mais positiva. Não deixa de ser um valor curioso, isto porque, por exemplo, através da observação participante, percebe-se que os indiferenciados estão por exemplo num armazém, onde no Inverno atinge temperaturas baixas, a sua função exige esforço físico e estão sujeitos a riscos que os colegas de gabinete não estão, por exemplo, perigo de esmagamento devido a queda de mercadoria mal acondicionada nas paletes do armazém.

No que diz respeito ao Fator 5 - percepção sobre stress laboral e mobilização de competências, através da comparação de médias analisa-se que as chefias apresentam a média mais alta (3,77) relativamente à questão “sinto stress, quando há maior pico de produção” e em “provoca-me sempre stress” com 2,27, sendo que em “exige esforço intelectual” a média regista-se em 4,30 tanto para as chefias, como para os técnicos. Relativamente a “permite-me adquirir e mobilização novas competências” os técnicos têm a média mais alta de 4,26.

Coloca-se como hipótese que estes resultados corroborarem os dados apurados do Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho realizado em 2005, que indica que as categorias profissionais mais afetadas pelo stress são os cargos de chefia, nomeadamente os membros de entidades legisladoras, quadros superiores da administração pública, dirigentes e quadros superiores de empresas (<http://osha.europa.eu/pt> - 22-09-2012)

Há que ter em conta que “o stress pontual - por exemplo, para cumprir um prazo - não constitui, em princípio, um problema: pelo contrário, pode ajudar as pessoas a darem o seu melhor. O stress constitui um risco para a segurança e a saúde quando se torna persistente”. (<http://osha.europa.eu/pt> - 22-09-2012).

4.2.6) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função do vínculo laboral

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 10) verificam-se diferenças estatísticas significativas no Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho, no Fator 2 – percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação e no Fator 4 – percepção sobre as condições físicas de trabalho, em função do vínculo laboral.

O Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho apresenta a média mais alta de 3,67 nos respondentes com contrato sem termo e contrato de prestação de serviços e a média mais baixa nos voluntários (equiparados a trabalhadores) de 2,84.

O Fator 2 – percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação apresenta a média mais alta de 4,14 nos respondentes com contrato sem termo e contrato de prestação de serviços e a média mais baixa nos voluntários (equiparados a trabalhadores) de 2,95.

O Fator 4 – percepção sobre as condições físicas de trabalho apresenta a média mais alta de 3,90 nos respondentes com contrato sem termo e contrato de prestação de serviços e a média mais baixa nos voluntários (equiparados a trabalhadores) de 3,33.

Coloca-se como hipótese que os resultados do presente estudo corroboram a opinião de Ramos (2001) que considera que as modalidades de contratação podem constituir fortes constrangimentos à representação individual de bem-estar e de segurança profissional.

Segundo Correia (2008), a influência dos vínculos contratuais sobre a satisfação com a vida constata uma certa regularidade, sobretudo ao nível de uma maior satisfação com a vida entre os trabalhadores com contratos sem termo e uma menor satisfação com a vida entre os contratados a termo. O tipo de vínculo laboral surge enquanto fator de influência de satisfação com a vida.

4.2.7) Percepção sobre os fatores que influenciam a QVT em função da antiguidade

A aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 11) revela que não existem diferenças estatísticas entre os vários níveis de antiguidade.

Analisando as médias dos Fatores em função da antiguidade, verifica-se que o Fator 3 - percepção sobre a relação com o departamento é o que apresenta a média mais baixa nos vários de antiguidade, ao contrário do Fator 2 - percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação que é o que apresenta a média mais alta nos vários níveis de antiguidade.

Todos os níveis de antiguidade, à exceção dos trabalhadores com mais de 15 anos, apresentam a média mais baixa a do Fator 3 - percepção sobre a relação com o departamento e com a função, de seguida a do Fator 5 - percepção sobre stress laboral e mobilização de competências, depois a do o Fator 1 - percepção sobre o bem-estar no trabalho, seguidamente a do Fator 4 - percepção sobre as condições físicas de trabalho e por último o Fator 2 - percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação.

Quadro n.º 15 – Média dos Fatores em Função da Antiguidade

Fatores	Menos de 2 anos	De 2 e 6 anos	De 7 a 15 anos	Mais de 15 anos
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	3,59	3,60	3,62	4,08
Fator 2 - Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	4,32	4,05	4,00	4,55
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	2,17	2,38	2,13	1,75
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	3,64	3,96	3,76	2,83
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	3,49	3,44	3,45	3,54

Fonte: Responsabilidade da autora.

4.3) A satisfação dos trabalhadores

No que respeita à satisfação dos trabalhadores, todos os indicadores estão acima da média, à exceção do indicador “salário que recebo”, que apresenta uma média de 2,67 (o que significa que 40,1% dos respondentes está “satisfeito”, 26,1% “pouco satisfeito” e 14,8% “nada satisfeito”).

A média mais alta diz respeito à satisfação dos respondentes em “oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam”. De realçar que 49,3% responderam estar “totalmente satisfeitos”. Aqui está evidente a motivação intrínseca dos trabalhadores que têm perfil vocacionado para trabalhar em prol dos que mais precisam, característica comum em organizações do terceiro setor de atividade e que vai de encontro à missão da Fundação AMI.

O indicador “relação com a chefia” apresenta a segunda média mais elevada, no entanto há que ter em conta que na questão de resposta aberta dos trabalhadores que responderam 18,42% referem que se fossem Diretores do seu departamento motivariam mais a sua equipa.

Quadro n.º 16 – Nível de Satisfação quanto às Questões Colocadas

Questões	Média	Desvio-Padrão ¹	Número de Respondentes
3.1 - Relações com colegas	3,87	0,91	142
3.2 - Relações com chefia	3,97	0,94	142
3.3 - Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	4,29	0,80	141
3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3,80	0,97	142
3.5 - Salário que recebo	2,67	1,04	141
3.6 - Tarefas que executo	3,62	0,79	141
3.7 - Oportunidades de formação	3,77	0,96	141

Fonte: Responsabilidade da autora.

A questão de resposta aberta permitiu obter informação qualitativa de forma a complementar e contextualizar a informação quantitativa.

Cerca de 26,76% das pessoas responderam à questão “se eu fosse Diretor/a do meu Departamento, de forma a promover uma maior satisfação, o que eu mudaria/ implementava ...”, do total de pessoas que responderam a esta questão (Apêndice n.º 12), 21,05% referem que deveriam realizar-se mais reuniões de equipa, 18,42% sentem que gostariam de sentir a transmissão de motivação por parte da sua chefia, 10,52% considera que deveriam realizar-se mais atividades “outdoor”, de modo a promover o convívio e o espírito de equipa e 7,89% criticam as características do trabalho. Há que referir que 36,84% referiram outros assuntos, não dando contributos para compreender a sua perceção sobre os fatores que influenciam a QVT.

¹ O desvio-padrão é elevado e varia entre 0,79 e 1,04, o que significa que existe grande dispersão nas respostas.

Quadro n.º 17 – Percentagem por Tipo de Resposta

Respostas	Percentagem
Reuniões	21,05%
Motivação	18,42%
Convívio	10,53%
Características do trabalho	7,89%

Fonte: Responsabilidade da autora.

. De realçar que existem reuniões regulares de Departamentos, entre outros mecanismos de participação existentes, no entanto coloca-se como hipótese os trabalhadores sentirem que existe falta de um espaço para participarem e trocarem informações. Por outro lado, os dados mostram que existe satisfação global na relação com a chefia, apesar de muitos trabalhadores sentirem que deveria haver reforço de motivação por parte dos superiores hierárquicos para com as suas equipas. Todos os anos se realizam variadas atividades “outdoor”, com o objetivo de reforçar o espírito de equipa e melhorar as relações entre os colegas dos vários departamentos, mesmo assim de futuro seria pertinente investigar o motivo que levam os trabalhadores a mencionar que será necessário mais atividades. Será que os que mencionam tal sugestão nunca tiveram oportunidade de participar nas atividades? Isto porque existem sempre trabalhadores que têm de ficar a assegurar os serviços mínimos dos seus locais de trabalho. Seria pertinente de futuro, analisar estas sugestões.

4.3.1) A satisfação dos trabalhadores em função do sexo

Através da aplicação do T-test (Apêndice n.º 13) verifica-se que não existem diferenças estatísticas significativas em função do sexo.

O quadro n.º 17 mostra que calculando a média dos indicadores em função do sexo, o indicador “salário que recebo” apresenta um nível de satisfação mais baixo, sendo que as mulheres que estão menos satisfeitas (2,68) que os homens (2,74), contrapondo com a questão “oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam” que é a que mais satisfaz os respondentes, com a média de 4,42 para o sexo feminino e 4,33 para o sexo masculino.

Em geral, as mulheres apresentam-se mais satisfeitas que os homens em todos os indicadores, à exceção do salário que recebem.

Quadro n.º 18 – Médias das Respostas em Função do Sexo

Questões	Feminino	Masculino
3.1 - Relações com colegas	3,92	3,88
3.2 - Relações com chefia	4,03	3,95
3.3 - Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	4,42	4,33
3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3,90	3,83
3.5 - Salário que recebo	2,68	2,74
3.6 - Tarefas que executo	3,67	3,60
3.7 - Oportunidades de formação	3,87	3,65

Fonte: Responsabilidade da autora.

4.3.2) A satisfação dos trabalhadores em função da idade

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 14) verifica-se que não existem diferenças estatísticas significativas em função da idade. Verificou-se também que não existem diferenças estatísticas significativas em função dos respondentes que têm filhos a viver consigo e dos respondentes que não têm filhos/não têm filhos a viver consigo.

O quadro seguinte revela que calculando a média dos indicadores em função da idade, a “satisfação da relação com os colegas e com as chefias” é maior nos respondentes com menos de 30 anos. No indicador “oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam” a satisfação é mais alta nos respondentes com idades compreendidas entre os 31 e os 45 anos. São os respondentes com mais de 45 anos os que estão mais satisfeitos com o “ambiente de trabalho na Fundação AM”.

Quadro n.º 19 – Médias das Respostas em Função da Idade

Questões	Menos de 30 anos	De 31 a 45 anos	Mais de 45 anos
3.1 - Relações com colegas	4,07	3,86	3,88
3.2 - Relações com chefia	4,18	3,86	4,07
3.3 - Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	4,29	4,44	4,26
3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3,89	3,70	4,07
3.5 - Salário que recebo	2,86	2,63	2,76
3.6 - Tarefas que executo	3,75	3,56	3,69
3.7 - Oportunidades de formação	3,93	3,71	3,79

Fonte: Responsabilidade da autora.

A satisfação com o salário aumenta em função da idade. No entanto, no que diz respeito às tarefas que executam são os mais jovens que apresentam maior nível de satisfação. Coloca-se como hipótese este facto ser explicado por os mais jovens possuírem geralmente como habilitações literárias a licenciatura ou o mestrado, logo as tarefas que executam estão geralmente relacionadas com a sua formação académica, daí resultar a sua satisfação, por estarem a exercer

funções relacionadas com o curso que concluíram. Através da observação participante verificou-se que os jovens licenciados sentem um grande apoio nas oportunidades de formação que a Fundação AMI lhes proporciona, normalmente são formações técnicas e especializadas na área de formação do trabalhador. As formações que frequentam constituem grande relevância para o desempenho das suas funções, para além disso é uma mais-valia curricular para o futuro profissional.

4.3.3) A satisfação dos trabalhadores em função do local de trabalho

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 15) verifica-se que existem diferenças estatísticas significativas nos seguintes indicadores: 3.2 - Relações com a chefia, 3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI, 3.5 - Salário que recebo e 3.6 - Tarefas que executo.

Calculando a média dos indicadores verifica-se que o local de trabalho com a média mais elevada nos indicadores “relações com chefia” e “ambiente de trabalho na Fundação AMI” é o Apoio Domiciliário. O local de trabalho com a média mais baixa no indicador “salário que recebo” é o Departamento Internacional. O Apoio Domiciliário e a Delegação Norte são os locais que apresentam uma média mais alta no que diz respeito ao indicador “tarefas que executo”.

4.3.4) A satisfação dos trabalhadores em função da categoria profissional

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 16) verifica-se que existem diferenças estatísticas significativas na questão 3.1 - Relações com colegas.

Os respondentes que apresentam uma média mais alta sobre a satisfação da relação com os colegas são os Técnicos, com uma média de 4,09, de seguida os Indiferenciados/ Administrativos com uma média de 3,91 e por fim as chefias com uma média de 3,60.

4.3.5) A satisfação dos trabalhadores em função do vínculo laboral

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º17) verifica-se que não existem diferenças estatísticas significativas em função do vínculo laboral.

Através do quadro que se segue pode-se constatar que calculando as médias dos indicadores em função do vínculo laboral os respondentes com a média mais baixa são os voluntários (outros).

Os respondentes com contrato a termo certo (Inclui também Estágio Profissional e Contrato Emprego-Inserção (CEI)) são os que se apresentam uma média mais alta nos indicadores “relação com os colegas e com as chefias”.

Os respondentes com contrato sem termo (efectivo) e contrato de prestação de serviços são os têm uma média mais alta no indicador “oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam”, “ambiente de trabalho na Fundação AMI”, “salário que recebo” (apesar de apresentarem uma média negativa), “tarefas que executo” e “oportunidades de formação”.

Quadro n.º 20 – Médias das Respostas em Função do Vínculo Laboral

Questões	Contrato Sem Termo (Efetivo) ou Contrato Prestação Serviços	Contrato a Termo Certo (Inclui também Estágio Profissional e Contrato Emprego-Inserção (CEI))	Outro
3.1 - Relações com colegas	3,94	3,95	2,50
3.2 - Relações com chefia	4,03	4,09	3,00
3.3 - Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	4,41	4,18	3,00
3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3,93	3,77	2,50
3.5 - Salário que recebo	2,72	2,48	2,00
3.6 - Tarefas que executo	3,69	3,45	2,50
3.7 - Oportunidades de formação	3,84	3,68	2,00

Fonte: Responsabilidade da autora.

4.3.6) A satisfação dos trabalhadores em função da antiguidade

Através da aplicação do teste Oneway ANOVA (Apêndice n.º 18) verifica-se que não existem diferenças estatísticas significativas em função da antiguidade.

O quadro seguinte mostra que à medida que aumenta a antiguidade, aumenta a satisfação com o salário. Coloca-se como hipótese o facto de, conforme aumenta a antiguidade da pessoa na Organização, também aumentar o seu salário. Por outro lado, à medida que aumenta a antiguidade diminui a satisfação com as tarefas que os respondentes executam e com as oportunidades de formação.

Os respondentes que apresentam uma média mais alta ao nível da satisfação com as “relações com os colegas” são os que estão na Instituição há menos tempo. Apresentam uma média mais elevada, as pessoas que estão na Organização há mais de 15 anos, quando se trata da satisfação com a “relação com as chefias”, as “oportunidades de trabalhar em prol dos que mais precisam” e com o “ambiente de trabalho”.

Quadro n.º 21 – Médias das Respostas em Função da Antiguidade

Questões	Menos de 2 anos	De 2 e 6 anos	De 7 a 15 anos	Mais de 15 anos
3.1 - Relações com colegas	4,06	3,96	3,73	4,00
3.2 - Relações com chefia	4,19	4,09	3,75	4,50
3.3 - Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	4,19	4,36	4,28	5,00
3.4 - Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3,75	3,85	3,80	4,00
3.5 - Salário que recebo	2,52	2,61	2,78	3,00
3.6 - Tarefas que executo	3,69	3,61	3,59	3,50
3.7 - Oportunidades de formação	3,91	3,74	3,73	3,50

Fonte: Responsabilidade da autora.

CONCLUSÕES

O presente trabalho teve como objetivo estudar a percepção dos trabalhadores sobre a QVT numa ONG. A razão deste estudo prendeu-se com duas razões, por um lado a pesquisa bibliográfica despertou interesse à investigadora sobre a QVT, por outro lado o facto de a investigadora trabalhar no departamento de Recursos Humanos de uma ONG, onde nunca tinha sido estudada esta temática.

Os estudos encontrados sobre a QVT são sobretudo realizados em empresas, por isso considerou-se mais um motivo para aplicar esta investigação numa Organização do terceiro setor. Esta investigação constitui-se como um meio para encontrar estratégias de promoção de uma maior satisfação e motivação nos trabalhadores, melhorando a sua qualidade de vida e bem-estar.

Ao nível da metodologia, optou-se pelo estudo de caso, porque o objetivo era estudar um fenómeno pouco estudado e porque esta investigação pretende investigar uma só realidade, ou seja, pretendeu-se identificar variáveis que estão subjacentes à percepção dea QVT e as possíveis relações entre elas. E porque o estudo de caso permitiu fazer a triangulação da informação, inquérito por questionário, análise documental e observação participante.

Conseguiram-se cumprir os objetivos específicos, identificaram-se os fatores de contexto que conduzem à QVT, através das análises efetuadas compreendeu-se a influência dos dados sociográficos na QVT e analisou-se a satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho parece refletir a percepção que os trabalhadores têm dos fatores que influenciam a QVT.

Relativamente aos resultados foi possível apurar cinco Fatores que influenciam a QVT: (1) percepção sobre o bem-estar no trabalho; (2) percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação; (3) percepção sobre a relação com o departamento e com a função; (4) percepção sobre as condições físicas de trabalho; (5) percepção sobre o stress laboral e mobilização de competências. Na generalidade os trabalhadores têm uma percepção positiva relativamente aos fatores que influenciam a sua QVT.

Os resultados das percepções sobre a qualidade de vida no trabalho são influenciados por fatores sociográficos como a categoria profissional e o vínculo laboral. De realçar que o local de trabalho também tem influência (Apêndice n.º 19).

A percepção sobre o bem-estar no trabalho é influenciada pelo vínculo laboral e pelo local de trabalho. São os respondentes com contrato sem termo ou contrato de prestação de serviços os que apresentam médias mais elevadas, sendo que as médias mais baixas dizem respeito aos voluntários (equiparados a trabalhadores). Coloca-se como hipótese que os resultados são influenciados pela estabilidade de emprego conferida aos contratos sem termo e contratos de prestação de serviços. Note-se que nesta Organização, os contratos de prestação de serviços são considerados como “efectivos”, em termos de estabilidade laboral.

O Departamento Internacional apresenta a média mais baixa relativamente à percepção sobre o bem-estar no trabalho, enquanto que o Centro Porta Amiga de Almada é o que tem uma média mais elevada.

A percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação, tem a influência do vínculo laboral e do local de trabalho. Aqui são novamente os respondentes com contrato sem termo ou contrato de prestação de serviços quem tem uma média mais alta e são os voluntários (equiparados a trabalhadores) quem tem uma média mais baixa. Em todos os locais de trabalho a média é positiva relativamente à percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação, sendo que a média mais baixa é relativa ao Centro Porta Amiga do Funchal e a média mais alta ao Apoio Domiciliário e ao Departamento de Marketing. Há que referir que apesar da percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação ser positiva em todos os locais de trabalho, muitos trabalhadores deram como sugestão realizarem-se mais reuniões, como espaço para partilha de informação e participação, assim como sugeriram que as chefias deveriam apostar na motivação das suas equipas e realizarem-se mais atividades outdoor de modo a fomentar o espírito de equipa e melhoramento do relacionamento interpessoal.

São as Chefias quem percebe de forma mais negativa as condições físicas de trabalho, e são os Indiferenciados/Administrativos quem apresenta uma média mais elevada.

Os respondentes com contrato sem termo ou contrato de prestação de serviços avaliam as condições físicas de trabalho de forma mais positiva e os voluntários (equiparados a trabalhadores) de forma mais negativa.

Na percepção sobre as condições físicas de trabalho, existem dois locais de trabalho com médias negativas, nomeadamente, o Centro Porta Amiga de Chelas e o Departamento Internacional, sendo que o local que tem uma média mais alta e positiva é a Residência Social de S. Miguel.

A percepção sobre stress laboral e mobilização de competências é influenciada pela categoria profissional, as Chefias apresentam a média mais alta, provavelmente porque esta categoria profissional está sujeita a maiores níveis de stress.

A percepção sobre a relação com o departamento e com a função não tem influência dos dados sociográficos.

A satisfação com as relações com colegas é influenciada pela categoria profissional. A média mais alta corresponde aos Técnicos, de seguida aos Indiferenciados/ Administrativos e por fim as Chefias. No que diz respeito às relações com a chefia, ambiente de trabalho da Fundação AMI, salário e tarefas desempenhadas, a satisfação é influenciada pelos locais de trabalho. O local de trabalho com a média mais elevada na satisfação das relações com chefia e com ambiente de trabalho na Fundação AMI é o Apoio Domiciliário. O local de trabalho com a média mais baixa na satisfação com salário é o Departamento Internacional. O Apoio Domiciliário e a Delegação Norte são os locais que apresentam uma média mais alta no que diz respeito à satisfação com as tarefas desempenhadas.

A satisfação sobre trabalhar em prol dos que mais precisam e oportunidades de formação, não sofre influência dos dados sociográficos.

Apontam-se como limitações do presente estudo, não ter havido possibilidade de estudar as expectativas dos trabalhadores, fazer uma análise aprofundada de cada função e estudar a

percepção que os trabalhadores têm da cultura organizacional. Estas limitações poderão servir de sugestões para futuras investigações.

Considera-se também oportuno a realização de outro estudo sobre a QVT na Fundação AMI (a longo prazo), de modo a verificar se os resultados se mantêm ou alteram e de que forma.

Seria relevante realizar investigações sobre a QVT a várias Organizações do terceiro setor, uma vez que no contexto económico-social atual, o número de utentes a recorrer a este tipo de Instituições tem aumentado significativamente e prevê-se que continue a aumentar, o que ao nível da organização do trabalho e do bem-estar dos trabalhadores irá provocar alterações. Parece ser um cenário que merecerá a melhor das atenções ao nível da gestão estratégica de Recursos Humanos.

BIBLIOGRAFIA

- ALVES-MAZZOTTI, A.J. (2006). Usos e Abusos dos Estudos de Caso. *Scielo*, 129: 637-651;
- CÂNCIO, F. (2012, 3 de Outubro). O Impacto da Crise, *Diário de Notícias*, p.7.
- CANDEIAS, A. et al (2010). Qualidade de Vida no Trabalho em Enfermagem : Implicações para a Prática de Cuidados. *Documentos apresentados no Encontro Nacional de Enfermagem*, Sintra.
- CARDOSO, W. (2007). Capítulo II - Qualidade de Vida e Trabalho: Uma Articulação Possível, *Série Saúde Mental e Trabalho*, Casa do Psicólogo, São Paulo.
- CORREIA, T. (2008). (Des)Gostos e contratos: Os impactes da contratação nas percepções individuais – explorações estatísticas. *VI Congresso Português de Sociologia. Mundos Sociais: Saberes e Práticas*. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.
- GUERREIRO, M.D. e RODRIGUES, E. (2008). Qualidade de Vida e Qualidade do Trabalho: Padrões e Articulações. *VIº Congresso Português de Sociologia*, Universidade Nova de Lisboa.
- GUERREIRO, M.D. (2009). Trabalho e Família – Na Senda dos Novos Equilíbrios. *Revista Dirigir*, 107:3;
- GHIGLIONE, R., MATALON, B. (2001). *Inquérito. Teoria e prática*, 4ª ed., Oeiras, Celta;
- HAVLOVIC, S. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations*, 30(3): 469-479.
- HILL, M. M. e HILL, Andrew (1998). *A Construção de um Questionário*, WP11, Lisboa, ISCTE, Dinâmica;
- HILL, M. M. e HILL, Andrew (2002). *Investigação por Questionário*, Lisboa: Edições Sílabo.
- LACAZ, F. (2000). Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde/Doença. *Revista Científica da América Latina y el Caribe – Ciência e Saúde Coletiva*, Vol.5:151-161.
- MARQUES, M. A. (2010). *Modelos Organizacionais e Práticas de Gestão de Recursos Humanos – Um Estudo Multicaso*. Tese de Doutoramento. Lisboa: ISEG.
- MARTINS, P. (2007). *Qualidade de Vida no Trabalho – Estudo da Relação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica com a Cultura Organizacional e Estilo de Liderança numa Organização de Saúde*. Tese de Mestrado: ISCTE.
- MINTZBERG, H. (1995). *Estrutura e Dinâmica das Organizações*. Lisboa: Publicações Dom Quixote;
- MOLINA, V. et al (2011). *Caderno de Pesquisa em Serviço Social (Volume I)* UNIVAP – Faculdade da Saúde – Serviço Social, Biblioteca 24 horas;
- NEVES, J. et al (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Amadora: McGraw-Hill;
- PINTO, P. (2009). *Bem-Estar no Trabalho – Um Estudo com Assistentes Sociais*. Tese de Mestrado. Lisboa: ISCTE;
- PINTO, N. (2009). Trabalho e Qualidade de Vida Preocupam os Europeus. *Revista Dirigir*, 107:21.
- QUINTÃO, C. (2004). Terceiro Sector – elementos para a referência teórica e conceptual. *V Congresso Português de Sociologia*, Universidade do Minho, Braga.

QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa: Gradiva.

RICO, J. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho e a Intenção de Turnover: um estudo exploratório sobre a influência das variáveis sexo e idade*. Tese de Mestrado, Lisboa – Faculdade de Psicologia.

RODRIGUES, E., BARROSO, M. & CAETANO, A. (2010). *Trabalho, família e bem-estar: factores e padrões de qualidade de vida na Europa*. Lisboa: ISCTE – Centro de Investigação e Estudos de Sociologia;

SUBTIL, M. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho: relação entre dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e o Empenhamento Organizacional Afectivo. Estudo exploratório numa amostra portuguesa*. Tese de Mestrado, Lisboa: Faculdade de Psicologia;

SILVA, A. et al (s.d). *Pontos e pespontos: a influência da gestão organizacional na qualidade de vida no trabalho feminino no setor de costura numa empresa de estofados*. Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre as Mulheres, Universidade Federal da Bahia.

VASCONCELOS, A. F. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas*. Caderno de Pesquisas em Administração, 8 (1), 24-35.

VELOSO, H. et al (s.d.). *A Concepção Gerencial dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Setor Elétrico Brasileiro*, Universidade de São Paulo.

Sites:

- <http://www.ami.org.pt> (30-04-2012)

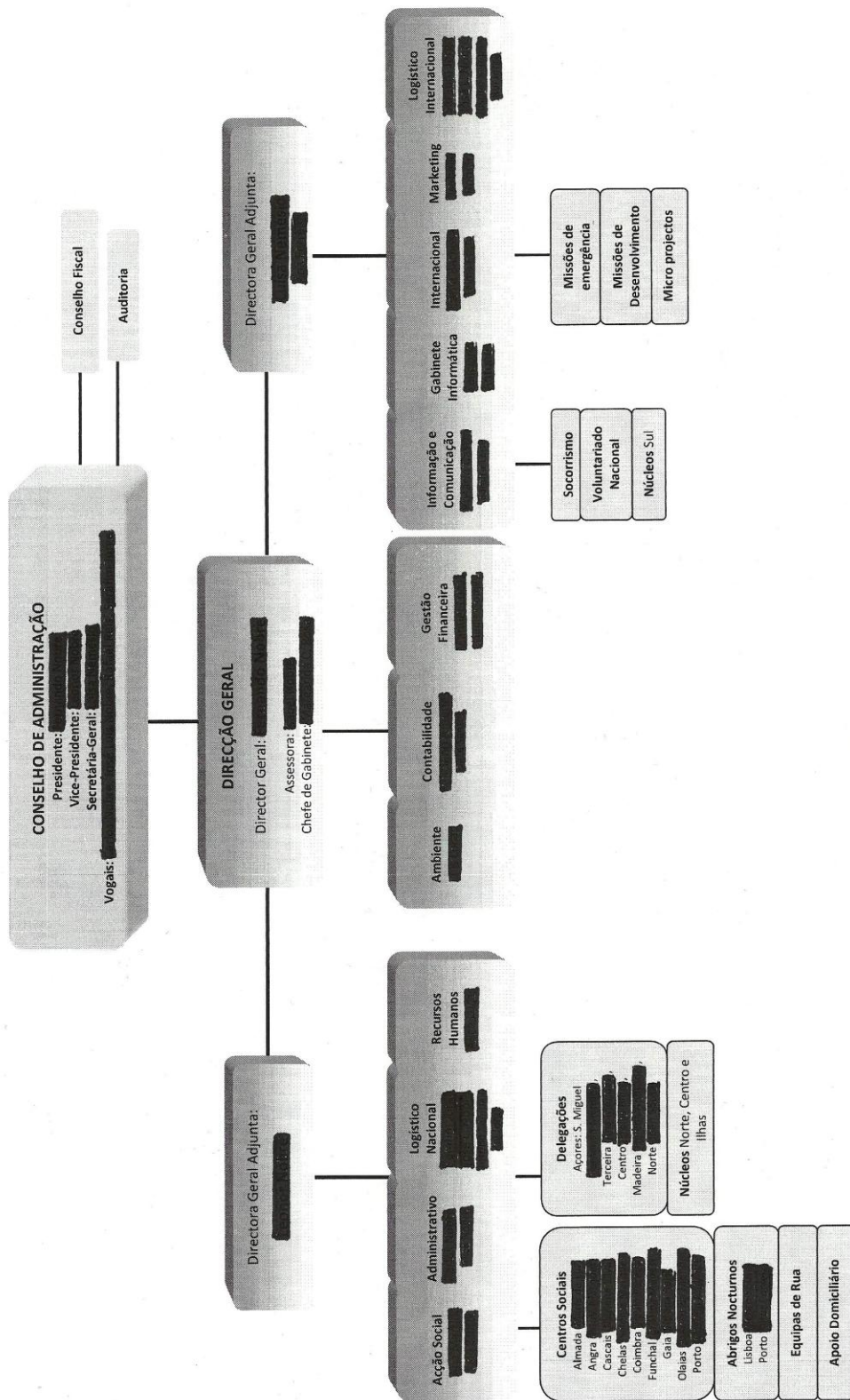
- <http://www.iscte-iul.pt> (10-02-2012)

- <http://osha.europa.eu/pt> (22-09-2012)

- <http://www.who.int/en/> (11/01/2012)

ANEXOS

Anexo n.º 1



APÊNDICES

Apêndice n.º 1

Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Escola Superior de Ciências Empresariais – Instituto Politécnico de Setúbal

Inquérito por Questionário

O presente questionário destina-se a recolher informação para um trabalho académico de investigação, cujo tema é a “Qualidade de Vida no Trabalho”, realizado no âmbito do Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, ministrado na Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal.

A resposta é voluntária, anónima e confidencial.

Os resultados dos inquéritos serão analisados após tratamento estatístico e divulgados de forma única e exclusivamente agregada. Não serão divulgados os resultados individuais a qualquer pessoa ou entidade.

Com a sua colaboração e honestidade, poderei ser o mais correta possível na elaboração do estudo a que me proponho.

Caso pretenda esclarecer alguma dúvida sobre o preenchimento, poderá enviar um e-mail para: carinapinhhal@gmail.com.

Agradeço desde já a sua disponibilidade.

Carina Pinhal

Instruções:

Para a maioria das questões pretende-se que responda utilizando uma escala que varia de 1 a 5, e que assinale o número que para si traduz melhor a sua opinião.

Se estiver em dúvida na escolha da opção, opte por aquela que, para si, é a mais *importante/adequada*.

As questões com asterisco (*) são de resposta obrigatória.

Relativamente ao meu trabalho considero que (*):

	Discordo Totalmente	Discordo em Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1.1) Tenho condições físicas adequadas (luz, temperatura, som, humidade, etc) para a realização das minhas tarefas	1	2	3	4	5
1.2) Tenho os equipamentos necessários para a realização das minhas tarefas	1	2	3	4	5
1.3) Posso executá-lo com segurança	1	2	3	4	5
1.4) Exige esforço físico	1	2	3	4	5
1.5) Exige esforço intelectual	1	2	3	4	5
1.6) Sinto stress, quando há maior pico de trabalho	1	2	3	4	5
1.7) Provoca-me sempre stress	1	2	3	4	5
1.8) Permite-me adquirir e mobilizar novas competências	1	2	3	4	5
1.9) Tenho autonomia na realização das tarefas	1	2	3	4	5
1.10) Sinto bem-estar	1	2	3	4	5
1.11) Considero que o meu salário é justo e adequado	1	2	3	4	5
1.12) Por um salário igual ou ligeiramente superior ao que recebo, sairia da Fundação AMI, para trabalhar noutra organização	1	2	3	4	5
1.13) Tenho oportunidade de ter formação adequada às necessidades do meu posto de trabalho	1	2	3	4	5
1.14) Tenho um emprego seguro	1	2	3	4	5
1.15) O meu horário permite-me articular bem a minha vida profissional com a minha vida pessoal	1	2	3	4	5
1.16) Tenho uma boa relação com os meus colegas de trabalho	1	2	3	4	5
1.17) Tenho uma boa relação com a minha chefia	1	2	3	4	5
1.18) Sinto-me à vontade para expressar livremente as minhas ideias	1	2	3	4	5
1.19) A minha chefia nunca tem em conta as minhas ideias	1	2	3	4	5
1.20) Tenho contribuído muito para o desenvolvimento da Fundação AMI	1	2	3	4	5
1.21) A minha chefia reconhece o meu valor	1	2	3	4	5
1.22) Os meus colegas reconhecem o meu valor	1	2	3	4	5
1.23) Orgulho-me em trabalhar na Fundação AMI	1	2	3	4	5
1.24) Tento estar sempre a par do que está a acontecer na organização (eventos, missões, cursos,...)	1	2	3	4	5
1.25) Em termos de oportunidades não fazem distinção entre homens e mulheres	1	2	3	4	5
1.26) Em termos de oportunidades não fazem distinção entre idades	1	2	3	4	5
1.27) A minha chefia dá-me feedback constantemente sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5

	Discordo Totalmente	Discordo em Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1.28) Sinto que a minha chefia confia em mim	1	2	3	4	5
1.29) Daqui a 10 anos vejo-me na mesma organização	1	2	3	4	5
1.30) Gostava de mudar de departamento	1	2	3	4	5
1.31) Gostava de ter outras funções no meu departamento	1	2	3	4	5
1.32) Eleva o meu status social	1	2	3	4	5
1.33) Sinto que sou apenas mais um trabalhador	1	2	3	4	5

Tendo em conta o meu trabalho e à organização em que o desenvolvo (*):

	Discordo Totalmente	Discordo em Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
2.1) Sinto-me satisfeito	1	2	3	4	5
2.2) Sinto-me motivado	1	2	3	4	5
2.3) Tenho qualidade de vida	1	2	3	4	5
2.4) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2.5) Realizo atividades que expressam as minhas capacidades	1	2	3	4	5
2.6) Sinto-me realizado	1	2	3	4	5

No que respeita ao seu trabalho, qual é o seu grau de satisfação relativamente a/ao (*):

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
3.1) Relações com colegas	1	2	3	4	5
3.2) Relações com chefia	1	2	3	4	5
3.3) Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	1	2	3	4	5
3.4) Ambiente de trabalho da Fundação AMI	1	2	3	4	5
3.5) Salário que recebo	1	2	3	4	5
3.6) Tarefas que executo	1	2	3	4	5
3.7) Oportunidades de formação	1	2	3	4	5

Se eu fosse Diretor do meu departamento, de forma a promover uma maior satisfação, o que eu mudaria/ implementava era:

Caracterização dos Inquiridos:

1) Sexo:

- 1Feminino
- 2Masculino

2) Idade:

- 1Menos de 25 anos
- 2De 26 a 45 anos
- 3Mais de 45 anos

3) Agregado Familiar

- 1 Tem filhos a viver consigo
- 2 Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo

3) Categoria Profissional:

- 1Chefia: Administrador/ Coordenador/ Delegado/ Delegado Adjunto/ Diretor/ Diretor Adjunto
- 2Técnico
- 3Indiferenciado/ Administrativo

4) Local de Trabalho (*):

- 1Abrigo Noturno da Graça
- 2Abrigo Noturno do Porto
- 3Centro Porta Amiga de Almada
- 4Centro Porta Amiga de Angra
- 5Centro Porta Amiga de Cascais
- 6Centro Porta Amiga de Chelas
- 7Centro Porta Amiga de Coimbra
- 8Centro Porta Amiga do Funchal
- 9Centro Porta Amiga de Gaia
- 10Centro Porta Amiga das Olaias – Apoio Domiciliário
- 11Centro Porta Amiga das Olaias
- 12Centro Porta Amiga do Porto
- 13Conselho de Administração
- 14Delegação Centro
- 15Delegação da Madeira
- 16Delegação Norte
- 17Delegação Terceira
- 18Departamento de Ação Social (Sede)
- 19Departamento Administrativo e Recepção
- 20Departamento de Ambiente
- 21Departamento de Contabilidade e Gabinete de Informática
- 22Departamento de Gestão Financeira
- 23Departamento de Informação e Comunicação
- 24Departamento de Internacional
- 25Departamento de Logística
- 26Departamento de Marketing
- 27Residência Social de S. Miguel

5) Vínculo Laboral:

- 1 Contrato Sem Termo (Efetivo) ou Contrato Prestação Serviços
- 2 Contrato a Termo Certo (Inclui também Estágio Profissional e Contrato Emprego-Inserção (CEI))
- 3 Outro: _____

6) Está na organização há:

- 1 Menos de 1 ano
- 2 Entre 1 ano e 5 anos
- 3 Entre 6 anos e 15 anos
- 4 Mais de 15 anos

Muito Obrigada pela sua Colaboração!

Apêndice n.º 2

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Feminino	91	64,1	69,5	69,5
	Masculino	40	28,2	30,5	100,0
	Total	131	92,3	100,0	
Missing	0	11	7,7		
Total		142	100,0		

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 30 anos	28	19,7	20,9	20,9
	De 31 a 45 anos	63	44,4	47,0	67,9
	Mais de 45 anos	43	30,3	32,1	100,0
	Total	134	94,4	100,0	
Missing	0	8	5,6		
Total		142	100,0		

Categoria Profissional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Chefia: Administrador/ Coordenador/ Delegado/ Delegado Adjunto/ Diretor/ Diretor Adjunto	43	30,3	31,9	31,9
	Técnico	46	32,4	34,1	65,9
	Indiferenciado/ Administrativo	46	32,4	34,1	100,0
	Total	135	95,1	100,0	
Missing	0	7	4,9		
Total		142	100,0		

Vínculo Laboral

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Contrato Sem Termo (Efetivo) ou Contrato Prestação Serviços	105	73,9	81,4	81,4
	Contrato a Termo Certo (Inclui também Estágio Profissional e Contrato Emprego-Inserção (CEI))	22	15,5	17,1	98,4
	Outro	2	1,4	1,6	100,0
	Total	129	90,8	100,0	
Missing	0	13	9,2		
Total		142	100,0		

Antiguidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 2 anos	32	22,5	22,9	22,9
	De 2 e 6 anos	46	32,4	32,9	55,7
	De 7 a 15 anos	60	42,3	42,9	98,6
	Mais de 15 anos	2	1,4	1,4	100,0
	Total	140	98,6	100,0	
Missing	0	1	,7		
	System	1	,7		
	Total	2	1,4		
Total		142	100,0		

Ter filhos a viver consigo/ não ter filhos ou não ter filhos a viver consigo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tem filhos a viver consigo	57	40,1	44,9	44,9
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	49,3	55,1	100,0
	Total	127	89,4	100,0	
Missing	0	15	10,6		
Total		142	100,0		

Local de Trabalho		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Abrigo Noturno da Graça	10	7,0	7,1	7,1
	Abrigo Noturno do Porto	9	6,3	6,4	13,5
	Centro Porta Amiga de Almada	7	4,9	5,0	18,4
	Centro Porta Amiga de Angra	5	3,5	3,5	22,0
	Centro Porta Amiga de Cascais	7	4,9	5,0	27,0
	Centro Porta Amiga de Chelas	4	2,8	2,8	29,8
	Centro Porta Amiga de Coimbra	6	4,2	4,3	34,0
	Centro Porta Amiga do Funchal	7	4,9	5,0	39,0
	Centro Porta Amiga de Gaia	10	7,0	7,1	46,1
	Centro Porta Amiga das Olaias – Apoio Domiciliário	3	2,1	2,1	48,2
	Centro Porta Amiga das Olaias	9	6,3	6,4	54,6
	Centro Porta Amiga do Porto	7	4,9	5,0	59,6
	Conselho de Administração	2	1,4	1,4	61,0
	Delegação Centro	2	1,4	1,4	62,4
	Delegação da Madeira	2	1,4	1,4	63,8
	Delegação Norte	6	4,2	4,3	68,1
	Delegação Terceira	1	,7	,7	68,8
	Departamento de Ação Social (Sede)	6	4,2	4,3	73,0
	Departamento Administrativo	2	1,4	1,4	74,5
	Departamento de Ambiente	4	2,8	2,8	77,3
	Departamento de Contabilidade e Gabinete de Informática	6	4,2	4,3	81,6
	Departamento de Gestão Financeira	3	2,1	2,1	83,7
	Departamento de Informação e Comunicação	4	2,8	2,8	86,5
	Departamento de Internacional	6	4,2	4,3	90,8
	Departamento de Logística	4	2,8	2,8	93,6
	Departamento de Marketing	3	2,1	2,1	95,7
	Departamento de Recursos Humanos	3	2,1	2,1	97,9
	Residência Social de S. Miguel	3	2,1	2,1	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
	Missing	0	1	,7	

Apêndice n.º 3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,851
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2774,003
	Df	741
	Sig.	,000

Análise Fatorial:

	Component				
	1	2	3	4	5
2.6 - Sinto-me realizado/a	,799	,284	-,077	,078	,126
2.4 - Realizo o meu potencial	,773	,275	-,021	,107	,142
2.2 - Sinto-me motivado/a	,737	,343	-,069	,184	-,183
2.1 - Sinto-me satisfeito/a	,723	,293	-,093	,238	-,149
2.5 - Realizo atividades que expressam as minhas capacidades	,686	,246	-,102	,098	,262
1.29 - Daqui a 10 anos vejo-me na mesma organização	,678	,197	-,032	,152	-,044
2.3 - Tenho qualidade de vida	,636	,241	-,087	,136	-,029
1.12 - Por um salário igual ou ligeiramente superior ao que recebo, sairia da Fundação AMI, para trabalhar noutra organização	-,628	,017	,356	,103	,152
1.10 - Sinto bem-estar	,570	,370	-,209	,195	-,156
1.9 - Tenho autonomia na realização das tarefas	,540	,288	,047	,038	,102
1.23 - Orgulho-me em trabalhar na Fundação AMI	,517	,382	-,124	,245	-,244

1.11 - Considero que o meu salário é justo e adequado	,513	,013	-,240	,293	-,136
1.21 - A minha chefia reconhece o meu valor	,274	,806	-,036	-,084	-,049
1.25 - Em termos de oportunidades não fazem distinção entre homens e mulheres	,149	,740	,000	,125	,045
1.28 - Sinto que a minha chefia confia em mim	,255	,678	-,111	-,056	-,109
1.18 - Sinto-me à vontade para expressar livremente as minhas ideias	,361	,666	-,275	,024	-,051
1.26 - Em termos de oportunidades não fazem distinção entre idades	,181	,655	,062	,167	,148
1.17 - Tenho uma boa relação com a minha chefia	,360	,639	-,323	-,065	-,112
1.27 - A minha chefia dá-me feedback constantemente sobre o meu trabalho	,259	,618	-,022	-,155	,078
1.16 - Tenho uma boa relação com os meus colegas de trabalho	,166	,586	-,164	,193	-,273
1.13 - Tenho oportunidade de ter formação adequada às necessidades do meu posto de trabalho	,264	,555	-,084	,187	,228
1.22 - Os meus colegas reconhecem o meu valor	,170	,519	,123	,085	-,125

1.15 - O meu horário permite-me articular bem a minha vida profissional com a minha vida pessoal	,427	,483	,070	-,025	-,084
1.14 - Tenho um emprego seguro	,364	,385	,151	-,009	-,193
1.24 - Tento estar sempre a par do que está a acontecer na organização (eventos, missões, cursos,...)	-,029	,363	-,173	,336	,195
1.31 - Gostava de ter outras funções no meu departamento	-,132	,113	,545	-,071	-,034
1.33 - Sinto que sou apenas mais um trabalhador	-,375	-,154	,526	-,036	,013
1.30 - Gostava de mudar de departamento	-,202	-,150	,516	-,075	,063
1.19 - A minha chefia nunca tem em conta as minhas ideias	-,168	-,291	,507	,191	-,138
1.20 - Tenho contribuído muito para o desenvolvimento da Fundação AMI	,253	,388	,479	-,106	,029
1.32 - Eleva o meu status social	,334	,373	,422	,100	,090
1.4 - Exige esforço físico	,187	-,300	,300	-,155	-,031
1.2 -Tenho os equipamentos necessários para a realização das minhas tarefas	,240	,093	-,026	,795	-,072
1.3 - Posso executá-lo com segurança	,150	,046	-,173	,739	-,169

1.1 - Tenho condições físicas adequadas (luz, temperatura, som, humidade, etc) para a realização das minhas tarefas	,331	-,071	,151	,610	,036
1.6 - Sinto stress, quando há maior pico de trabalho	-,111	-,115	,031	-,201	,624
1.5- Exige esforço intelectual	,005	,035	-,044	,018	,601
1.7 - Provoca-me sempre stress	-,056	-,245	,376	-,140	,575
1.8 - Permite-me adquirir e mobilizar novas competências	,175	,345	-,317	,239	,546

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

Apêndice n.º 4

		Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 142	,657** 142	-,348** 142	,443** 142	-,052 142
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,657** 142	1 142	-,337** 142	,221** 142	-,057 142
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,348** 142	-,337** 142	1 142	-,104 142	,051 142
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,443** 142	,221** 142	-,104 142	1 142	-,113 142
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,052 142	-,057 142	,051 142	-,113 142	1 142
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Apêndice n.º 5

Sexo		N	Mean	Std. Deviation
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Feminino	91	3,6685	,52447
	Masculino	40	3,5883	,72915
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Feminino	91	4,1736	,53683
	Masculino	40	3,9975	,79275
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Feminino	91	2,12088	,790009
	Masculino	40	2,28750	,743670
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Feminino	91	3,7802	,87520
	Masculino	40	3,9833	,61764
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Feminino	91	3,5037	,69042
	Masculino	40	3,2938	,57146

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Equal variances assumed	4,745	,031	,712	129	,478	,08024	,11266	-,14265	,30313
	Equal variances not assumed			,628	57,467	,532	,08024	,12773	-,17548	,33596
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Equal variances assumed	3,939	,049	1,485	129	,140	,17613	,11863	-,05859	,41084
	Equal variances not assumed			1,282	55,332	,205	,17613	,13740	-,09919	,45144
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Equal variances assumed	,197	,658	-1,131	129	,260	-,166621	,147268	-,457995	,124753
	Equal variances not assumed			-1,159	78,878	,250	-,166621	,143821	-,452897	,119655
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Equal variances assumed	4,782	,031	-1,328	129	,186	-,20311	,15292	-,50566	,09943
	Equal variances not assumed			-1,516	103,339	,133	-,20311	,13399	-,46885	,06262
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Equal variances assumed	2,337	,129	1,685	129	,094	,20991	,12459	-,03659	,45641
	Equal variances not assumed			1,813	89,191	,073	,20991	,11577	-,02011	,43994

*p<=0,05

Apêndice n.º 6

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Between Groups	,367	2	,183	,498	,609
	Within Groups	48,224	131	,368		
	Total	48,591	133			
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Between Groups	,212	2	,106	,259	,772
	Within Groups	53,655	131	,410		
	Total	53,867	133			
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Between Groups	2,159	2	1,080	1,635	,199
	Within Groups	86,490	131	,660		
	Total	88,649	133			
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Between Groups	,205	2	,102	,154	,857
	Within Groups	87,065	131	,665		
	Total	87,270	133			
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Between Groups	2,923	2	1,461	3,462	,034
	Within Groups	55,303	131	,422		
	Total	58,226	133			

*p<=0,05

Apêndice n.º 7

Agregado Familiar		N	Mean	Std. Deviation
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Tem filhos a viver consigo	57	3,6831	,56376
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	3,6436	,62488
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Tem filhos a viver consigo	57	4,1847	,56646
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	4,0657	,68480
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Tem filhos a viver consigo	57	2,23684	,903146
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	2,13571	,736824
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Tem filhos a viver consigo	57	3,8070	,86819
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	3,8762	,77641
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Tem filhos a viver consigo	57	3,4211	,65568
	Não tem filhos/ Não tem filhos a viver consigo	70	3,4429	,64714

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Equal variances assumed	,001	,980	,370	125	,712	,03953	,10674	-,17171	,25078
	Equal variances not assumed			,374	123,653	,709	,03953	,10561	-,16951	,24858
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Equal variances assumed	,201	,654	1,051	125	,295	,11900	,11320	-,10505	,34304
	Equal variances not assumed			1,072	124,963	,286	,11900	,11103	-,10075	,33875
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Equal variances assumed	3,391	,068	,695	125	,488	,101128	,145499	-,186833	,389089
	Equal variances not assumed			,681	107,519	,497	,101128	,148546	-,193331	,395586
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Equal variances assumed	,301	,584	-,474	125	,637	-,06917	,14608	-,35829	,21994
	Equal variances not assumed			-,468	113,589	,641	-,06917	,14777	-,36191	,22357

Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências0	Equal variances assumed	,013	,908	-,188	125	,851	-,02180	,11614	-,25166	,20805
	Equal variances not assumed			-,187	119,204	,852	-,02180	,11630	-,25208	,20847

*p<=0,05

Apêndice n.º 8

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Between Groups	16,973	27	,629	1,997	,006
	Within Groups	35,565	113	,315		
	Total	52,538	140			
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Between Groups	17,782	27	,659	1,968	,007
	Within Groups	37,815	113	,335		
	Total	55,597	140			
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Between Groups	16,304	27	,604	,901	,610
	Within Groups	75,769	113	,671		
	Total	92,073	140			
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Between Groups	31,072	27	1,151	1,910	,010
	Within Groups	68,069	113	,602		
	Total	99,141	140			
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Between Groups	15,567	27	,577	1,479	,081
	Within Groups	44,062	113	,390		
	Total	59,628	140			

*p<=0,05

Apêndice n.º 9

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Between Groups	,004	2	,002	,005	,995
	Within Groups	50,063	132	,379		
	Total	50,067	134			
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Between Groups	,048	2	,024	,059	,943
	Within Groups	54,521	132	,413		
	Total	54,569	134			
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Between Groups	,635	2	,318	,532	,589
	Within Groups	78,885	132	,598		
	Total	79,520	134			
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Between Groups	4,822	2	2,411	3,497	,033
	Within Groups	91,017	132	,690		
	Total	95,839	134			
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Between Groups	4,777	2	2,388	5,849	,004
	Within Groups	53,901	132	,408		
	Total	58,678	134			

*p<=0,05

Apêndice n.º 10

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Between Groups	2,444	2	1,222	3,491	,033
	Within Groups	44,112	126	,350		
	Total	46,556	128			
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Between Groups	2,784	2	1,392	3,633	,029
	Within Groups	48,272	126	,383		
	Total	51,055	128			
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Between Groups	1,055	2	,527	,878	,418
	Within Groups	75,652	126	,600		
	Total	76,706	128			
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Between Groups	4,166	2	2,083	3,234	,043
	Within Groups	81,169	126	,644		
	Total	85,335	128			
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Between Groups	,077	2	,038	,084	,919
	Within Groups	57,701	126	,458		
	Total	57,778	128			

*p<=0,05

Apêndice n.º 11

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fator 1 - Percepção sobre o bem-estar no trabalho	Between Groups	,461	3	,154	,401	,752
	Within Groups	52,000	136	,382		
	Total	52,461	139			
Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Between Groups	2,630	3	,877	2,253	,085
	Within Groups	52,925	136	,389		
	Total	55,556	139			
Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Between Groups	2,193	3	,731	1,107	,349
	Within Groups	89,834	136	,661		
	Total	92,026	139			
Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Between Groups	3,930	3	1,310	1,877	,136
	Within Groups	94,908	136	,698		
	Total	98,838	139			
Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências	Between Groups	,067	3	,022	,052	,984
	Within Groups	58,939	136	,433		
	Total	59,007	139			

*p<=0,05

Apêndice n.º 12

Reuniões

1. “Reuniões periódicas entre todos os membros do Departamento.
2. Reuniões regulares de partilha de informação e uniformização de objectivos.
3. Uma reunião mensal, ou bimestral, com todos os colaboradores para expor em forma de relatório um resumo das actividades realizadas no departamento e das possíveis actividades futuras. Aproveitar para tirar dúvidas e ouvir eventuais reclamações.
4. Promovia Reuniões semanais de forma a obter feedback de questões profissionais e inter relacionais.
5. Ser mais líder do que chefe e coordenar melhor a mensagem a passar com os adjuntos, para que o departamento fale a uma só voz e que não nos mande cada um para seu lado - o que se torna insuportável ao fim de algum tempo. Em pontos chave, pelo menos, deveriam falar a uma só voz, com sinceridade, e isso não acontece.
6. Reuniões periódicas informais, onde tod@s pudessem apresentar e discutir sugestões, expressar preocupações e emoções, de modo a que a equipa se possa constituir em receptáculo e apoio de cada elemento.
7. Promovia o diálogo, mais possibilidades de reuniões com periodicidade certa. Havendo definição de objectivos para um determinado periodo de tempo gostava de os conhecer.
8. Promovia mais reuniões, de forma a poder haver maior troca de ideias”.

Motivação

1. “Promovia a criatividade através do elogio das tarefas/ projectos bem feitas/ bem realizados”.
2. Mais diálogo, porém franco, confiança nos colaboradores e aceitação de que não temos todos as mesmas capacidades para determinadas tarefas.
3. MAIOR FEDEBACK COM A EQUIPA DE TRABALHO
4. Dava mais motivação a quem trabalhava comigo, tentava ser o mais justo com todos, evitava a indiferença com os outros, trabalhava mais em equipa, entre outras coisas.
5. Motivar ao máximo todos os participantes para um bom ambiente de trabalho.
6. Motivar e valorizar a minha equipa de trabalho.
7. É necessária união interna e espírito voluntário para responder às necessidades e problemas externos, que são imensos”.

Convívio

1. “Implementava um dia por mês para dar oportunidade aos funcionários/ voluntários de conviverem e trocarem experiências.
2. Promoveria encontros regulares com todos os elementos colaboradores (no âmbito das dinâmicas de grupo), por forma a desenvolver e a melhorar as relações profissionais, motivando e apostando na atitude positiva de todos os meus colaboradores, para que no decorrer do

desenvolvimento dos projetos em curso, o estímulo e a aposta no sucesso dos objetivos estivessem bem presentes.

3. Convívio - para reforçar os laços entre os colaboradores salvaguardando sempre o carácter profissional a manter nas relações entre os colaboradores da empresa independentemente das preferências pessoais em termos relacionais.

4. Não mudaria nada, mas implementava, anual ou semestralmente, um conjunto de actividades, fora do Centro Porta Amiga, que possibilitasse o convívio entre todos os colaboradores, onde fosse estimulado o espírito de entre-ajuda, fosse reforçado o valor e importância da união e trabalho em equipa. Refiro-me a actividades como por exemplo: peddy paper, caminhadas, actividades com militares...onde estivesse sempre presente que a equipa é um todo e que todos somos importantes, independentemente da função que desempenhamos, para a equipa ter sucesso, precisamos de todas as partes bem unidas e motivadas, "basta um cair, que toda a equipa cai !!!"

Características do trabalho:

1. "Dotar as pessoas de maior autonomia em prol da promoção da qualidade dos serviços e do bem-estar da equipa.

2. Definição e estipulação clara das funções de cada colaborador, reorganização e retribuição geográfica das responsabilidades de cada colaborador.

3. Face ao contexto global e às possibilidades da instituição, desburocratizava, simplificava".

Apêndice n.º 13

	Sexo	N	Mean	Std. Deviation
Relações com colegas	Feminino	91	3,92	,922
	Masculino	40	3,88	,911
Relações com chefia	Feminino	91	4,03	,888
	Masculino	40	3,95	1,011
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Feminino	90	4,42	,703
	Masculino	40	4,33	,829
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Feminino	91	3,90	,804
	Masculino	40	3,83	1,152
Salário que recebo	Feminino	91	2,68	1,010
	Masculino	39	2,74	1,069
Tarefas que executo	Feminino	91	3,67	,790
	Masculino	40	3,60	,841
Oportunidades de formação	Feminino	91	3,87	,933
	Masculino	40	3,65	1,051

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Relações com colegas	Equal variances assumed	,634	,428	,276	129	,783	,048	,174	-,297	,393
	Equal variances not assumed			,277	75,372	,782	,048	,173	-,297	,394
Relações com chefia	Equal variances assumed	1,173	,281	,472	129	,638	,083	,176	-,265	,431
	Equal variances not assumed			,448	66,564	,655	,083	,185	-,286	,452
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Equal variances assumed	1,496	,223	,688	128	,493	,097	,141	-,182	,377
	Equal variances not assumed			,646	65,013	,521	,097	,151	-,203	,398
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Equal variances assumed	14,956	,000	,435	129	,665	,076	,175	-,270	,423
	Equal variances not assumed			,379	56,342	,706	,076	,201	-,326	,478
Salário que recebo	Equal variances assumed	,184	,668	-,317	128	,752	-,062	,197	-,451	,327
	Equal variances not assumed			-,309	68,385	,758	-,062	,201	-,464	,339
Tarefas que executo	Equal variances assumed	,005	,946	,460	129	,646	,070	,153	-,232	,373

	Equal variances not assumed			,449	70,473	,655	,070	,157	-,242	,383
Oportunidades de formação	Equal variances assumed	1,709	,193	1,185	129	,238	,218	,184	-,146	,582
	Equal variances not assumed			1,131	67,217	,262	,218	,193	-,167	,603

*p<=0,05

Apêndice n.º 14

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Relações com colegas	Between Groups	30,542	27	1,131	1,479	,081
	Within Groups	86,408	113	,765		
	Total	116,950	140			
Relações com chefia	Between Groups	46,762	27	1,732	2,507	,000
	Within Groups	78,061	113	,691		
	Total	124,823	140			
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Between Groups	21,725	27	,805	1,332	,152
	Within Groups	67,675	112	,604		
	Total	89,400	139			
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Between Groups	42,779	27	1,584	1,997	,006
	Within Groups	89,660	113	,793		
	Total	132,440	140			
Salário que recebo	Between Groups	81,340	27	3,013	4,716	,000
	Within Groups	71,546	112	,639		
	Total	152,886	139			
Tarefas que executo	Between Groups	26,979	27	,999	1,859	,013
	Within Groups	60,192	112	,537		
	Total	87,171	139			

*p<=0,05

Apêndice n.º 15

Local de Trabalho		Relações com colegas	Relações com chefia	Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Salário que recebo	Tarefas que executo	Oportunidades de formação
Abrigo Noturno da Graça	Mean	3,80	3,50	3,60	3,20	2,20	3,60	3,80
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Std. Deviation	,789	,972	,843	1,033	,789	,699	,919
Abrigo Noturno do Porto	Mean	3,33	3,56	4,22	3,78	2,75	3,44	3,67
	N	9	9	9	9	8	9	9
	Std. Deviation	1,118	1,424	,972	1,394	1,165	1,130	1,323
Centro Porta Amiga de Almada	Mean	4,14	4,71	4,29	4,43	3,43	4,17	4,00
	N	7	7	7	7	7	6	6
	Std. Deviation	,690	,488	,756	,787	,976	,983	,894
Centro Porta Amiga de Angra	Mean	4,40	4,80	4,80	4,40	3,40	4,20	4,00
	N	5	5	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	,548	,447	,447	,548	,548	,447	1,000
Centro Porta Amiga de Cascais	Mean	4,00	3,43	4,29	4,00	2,57	3,00	3,00
	N	7	7	7	7	7	7	7
	Std. Deviation	1,000	,787	,756	1,000	,535	,000	,816

Centro Porta Amiga de Chelas	Mean	3,75	3,75	4,50	3,75	1,75	3,25	3,50
	N	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	,957	,957	,577	,957	,957	,500	,577
Centro Porta Amiga de Coimbra	Mean	4,33	4,33	4,60	4,33	3,17	3,67	3,67
	N	6	6	5	6	6	6	6
	Std. Deviation	,516	,516	,548	,516	,408	,516	,516
Centro Porta Amiga do Funchal	Mean	3,29	3,00	4,43	3,29	3,00	3,43	3,57
	N	7	7	7	7	7	7	7
	Std. Deviation	1,496	1,000	,787	,951	,577	,535	,976
Centro Porta Amiga de Gaia	Mean	4,30	4,60	4,70	3,90	2,50	4,00	3,90
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Std. Deviation	1,059	,699	,483	1,101	,850	,816	1,101
Centro Porta Amiga das Olaias – Apoio Domiciliário	Mean	5,00	5,00	5,00	5,00	1,33	4,33	5,00
	N	3	3	3	3	3	3	3
	Std. Deviation	,000	,000	,000	,000	,577	1,155	,000
Centro Porta Amiga das Olaias	Mean	3,89	4,44	4,33	4,00	1,78	3,78	4,22
	N	9	9	9	9	9	9	9
	Std. Deviation	,782	,726	,866	,866	,667	,667	,833
Centro Porta Amiga do	Mean	4,00	4,14	4,57	3,71	2,71	4,00	4,43

Porto	N	7	7	7	7	7	7	7
	Std.	,816	,690	,535	,756	,951	1,155	,787
	Deviation							
Conselho de Administração	Mean	4,00	4,00	3,50	4,00	2,50	2,50	2,50
	N	2	2	2	2	2	2	2
	Std.	1,414	1,414	,707	,000	,707	,707	,707
Delegação Centro	Mean	4,00	4,00	4,00	3,50	2,00	3,00	3,00
	N	2	2	2	2	2	2	2
	Std.	1,414	1,414	1,414	,707	,000	,000	1,414
Delegação da Madeira	Mean	3,00	3,50	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00
	N	2	2	2	2	2	2	2
	Std.	,000	,707	1,414	,000	,000	,000	,000
Delegação Norte	Mean	4,17	4,50	4,50	4,67	4,00	4,33	4,33
	N	6	6	6	6	6	6	6
	Std.	,408	,548	,837	,516	,894	,516	,516
Delegação Terceira	Mean	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
	N	1	1	1	1	1	1	1
	Std.							
Departamento de Ação Social (Sede)	Mean	4,50	3,83	4,33	3,67	2,67	3,33	4,33
	N	6	6	6	6	6	6	6
	Std.							

	Std. Deviation	,548	,753	,816	,516	,816	,816	,816
Departamento Administrativo	Mean N Std. Deviation	3,00 2 ,000	3,50 2 ,707	3,50 2 ,707	3,00 2 1,414	3,50 2 ,707	3,00 2 ,000	3,50 2 ,707
Departamento de Ambiente	Mean N Std. Deviation	4,00 4 1,414	4,50 4 1,000	4,50 4 1,000	4,00 4 1,414	3,50 4 1,291	3,75 4 ,957	4,25 4 ,957
Departamento de Contabilidade e Gabinete de Informática	Mean N Std. Deviation	3,83 6 ,753	4,00 6 ,632	4,00 6 ,632	3,83 6 ,408	2,33 6 ,816	3,50 6 ,548	3,00 6 ,632
Departamento de Gestão Financeira	Mean N Std. Deviation	3,33 3 ,577	3,67 3 ,577	4,00 3 1,000	3,33 3 ,577	3,00 3 ,000	2,67 3 ,577	2,67 3 ,577
Departamento de Informação e Comunicação	Mean N Std. Deviation	3,50 4 ,577	3,50 4 ,577	5,00 4 ,000	3,25 4 ,500	3,00 4 ,000	3,00 4 ,000	3,50 4 ,577
Departamento de Internacional	Mean N	3,00 6	2,83 6	3,50 6	2,33 6	1,00 6	3,17 6	3,83 6

	Std. Deviation	,632	,753	1,225	1,033	,000	,408	,753
Departamento de Logística	Mean	3,25	3,50	4,00	3,50	2,75	3,50	2,25
	N	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	,500	1,000	,816	1,000	,957	,577	,500
Departamento de Marketing	Mean	4,00	3,67	4,67	4,33	1,67	4,00	4,00
	N	3	3	3	3	3	3	3
	Std. Deviation	1,000	,577	,577	,577	1,155	1,000	1,000
Departamento de Recursos Humanos	Mean	4,00	4,33	4,67	4,33	4,00	4,00	4,67
	N	3	3	3	3	3	3	3
	Std. Deviation	1,000	1,155	,577	,577	1,000	1,000	,577
Residência Social de S. Miguel	Mean	4,67	4,67	4,33	4,33	4,00	4,00	4,33
	N	3	3	3	3	3	3	3
	Std. Deviation	,577	,577	,577	,577	1,000	,000	,577
Total	Mean	3,88	3,96	4,30	3,80	2,67	3,61	3,77
	N	141	141	140	141	140	140	140
	Std. Deviation	,914	,944	,802	,973	1,049	,792	,962

Apêndice n.º 16

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Relações com colegas	Between Groups	5,276	2	2,638	3,298	,040
	Within Groups	105,583	132	,800		
	Total	110,859	134			
Relações com chefia	Between Groups	1,894	2	,947	1,135	,324
	Within Groups	110,077	132	,834		
	Total	111,970	134			
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Between Groups	,268	2	,134	,201	,818
	Within Groups	87,381	131	,667		
	Total	87,649	133			
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Between Groups	2,631	2	1,316	1,399	,250
	Within Groups	124,139	132	,940		
	Total	126,770	134			
Salário que recebo	Between Groups	,415	2	,208	,186	,831
	Within Groups	146,391	131	1,117		
	Total	146,806	133			
Tarefas que executo	Between Groups	,391	2	,196	,304	,739
	Within Groups	85,090	132	,645		
	Total	85,481	134			

*p<=0,05

Apêndice n.º 17

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Relações com colegas	Between Groups	4,113	2	2,057	2,614	,077
	Within Groups	99,112	126	,787		
	Total	103,225	128			
Relações com chefia	Between Groups	2,198	2	1,099	1,348	,264
	Within Groups	102,732	126	,815		
	Total	104,930	128			
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Between Groups	2,806	2	1,403	2,481	,088
	Within Groups	70,663	125	,565		
	Total	73,469	127			
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Between Groups	4,359	2	2,179	2,522	,084
	Within Groups	108,897	126	,864		
	Total	113,256	128			
Salário que recebo	Between Groups	1,990	2	,995	,955	,388
	Within Groups	130,229	125	1,042		
	Total	132,219	127			
Tarefas que executo	Between Groups	3,556	2	1,778	2,780	,066
	Within Groups	80,583	126	,640		
	Total	84,140	128			

*p<=0,05

Apêndice n.º 18

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Relações com colegas	Between Groups	2,650	3	,883	1,058	,369
	Within Groups	113,521	136	,835		
	Total	116,171	139			
Relações com chefia	Between Groups	5,609	3	1,870	2,150	,097
	Within Groups	118,277	136	,870		
	Total	123,886	139			
Oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam	Between Groups	1,537	3	,512	,792	,501
	Within Groups	87,369	135	,647		
	Total	88,906	138			
Ambiente de trabalho da Fundação AMI	Between Groups	,258	3	,086	,089	,966
	Within Groups	131,535	136	,967		
	Total	131,793	139			
Salário que recebo	Between Groups	1,895	3	,632	,565	,639
	Within Groups	150,882	135	1,118		
	Total	152,777	138			
Tarefas que executo	Between Groups	,223	3	,074	,116	,951
	Within Groups	86,569	135	,641		
	Total	86,791	138			

*p<=0,05

Apêndice n.º 19

	Fator 1 - Percepção sobre o bem- estar no trabalho	Fator 2 – Percepção sobre o relacionamento no trabalho e oportunidades de participação	Fator 3 - Percepção sobre a relação com o departamento e com a função	Fator 4 - Percepção sobre as condições físicas de trabalho	Fator 5 - Percepção sobre stress laboral e mobilização de competências
Local de trabalho	X	X		X	
Categoria Profissional				X	X
Vínculo Laboral	X	X		X	

	3.1 - Relações com colegas	3.2 Relações com a chefia	3.3	3.4 Ambiente de trabalho da Fundação AMI	3.5 Salário que recebo	3.6 Tarefas que executo
Local de trabalho		X		X	X	X
Categoria Profissional	X					