



**CIÊNCIAS
EMPRESARIAIS**

ESCOLA SUPERIOR
POLITÉCNICO SETÚBAL



**TECNOLOGIA
SETÚBAL**

ESCOLA SUPERIOR
POLITÉCNICO SETÚBAL

VANESSA FILIPA
DUARTE NETO
SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO E SATISFAÇÃO NO
EMPREGO DOS ASSISTENTES
OPERACIONAIS DE APOIO
EDUCATIVO**

Dissertação submetida como requisito para
obtenção do grau de Mestre em Segurança e
Higiene no Trabalho

ORIENTADORAS

Professora Doutora Sandrina Moreira

Professora Doutora Helena Martins

VANESSA FILIPA
DUARTE NETO
SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO E SATISFAÇÃO NO
EMPREGO DOS ASSISTENTES
OPERACIONAIS DE APOIO
EDUCATIVO**

JÚRI

Presidente: Prof. Adjunto Convidado João Paulo de Sousa
Areosa

Arguente: Prof.^a Adjunta Célia de Jesus Fialho Quintas

Orientador: Prof.^a Adjunta Sandrina Berthault Moreira

Dedicatória

À minha eternamente lembrada e amada Tia Odete.

Agradecimentos

Gratifico os meus pais, os meus filhos, o meu marido, a minha prima Tânia, à minha amiga Cris, ao meu colega e amigo Alexandrino e aos meus antigos colegas e amigos Sara Carrilho e Rogério Martinho.

Às minhas orientadoras Professora Doutora Helena Martins e Professora Doutora Sandrina Moreira, agradeço o acolhimento, a transmissão de conhecimentos e orientação durante o processo de elaboração desta dissertação.

A todos os assistentes operacionais de apoio educativo da Câmara Municipal de Setúbal que participaram ativamente na resposta aos inquéritos, agilizando a recolha de dados.

A Deus, pois, sem a força Dele e a Sua capacitação eu jamais chegaria onde cheguei. Tanto a nível pessoal como profissional.

Reconheço todos aqueles que de alguma forma me ajudaram e fizeram parte desta minha caminhada, e a todos eles o meu “muitíssimo obrigada”.

Resumo

As escolas públicas desempenham um papel crucial no desenvolvimento da sociedade, promovendo o conhecimento, as competências e o crescimento individual. Os Assistentes Operacionais (AO) desempenham um papel vital no funcionamento das instituições escolares, no entanto, a literatura científica dedicada a esta população é extremamente escassa, deixando uma lacuna significativa no reconhecimento e na compreensão das suas condições de trabalho e os respetivos impactos no ambiente educativo. Este estudo tem o seu foco nos AO das escolas do Município de Setúbal, e concentra-se numa análise da sua qualidade de vida no trabalho (QVT) e satisfação com o emprego (SE) e no trabalho, com ênfase na forma como estes fatores influenciam o absentismo. Através de metodologias quantitativas, foram recolhidos dados por questionário (N=119) com a intenção de avaliar as condições de trabalho destes profissionais e identificar os principais fatores que contribuem para o fenómeno do absentismo. Do ponto de vista qualitativo, recorremos a estratégias de observação não participante que corroboraram a estratégia quantitativa. Os resultados indicam que, apesar dos esforços do município, os AO enfrentam desafios quotidianos que impactam significativamente no seu bem-estar e desempenho laborais, o que justifica as elevadas taxas de absentismo. O estudo conclui que são necessárias intervenções direcionadas a estes profissionais que contribuam para uma melhoria da sua satisfação no trabalho, uma vez que as condições laborais e os riscos para a saúde são essenciais para reduzir o absentismo e melhorar o funcionamento geral das instituições de ensino público. Estes resultados são basilares para os decisores políticos e administradores escolares que visam criar ambientes de trabalho mais suportados e aumentar a eficácia do sistema educativo.

Palavras-chave: Assistentes Operacionais de Apoio Educativo, Satisfação no Emprego, Qualidade de Vida no Trabalho, Absentismo.

Abstract

Public schools play a crucial role in the development of the society, promoting knowledge, skills and individual growth. Operational Assistants (OA) play a vital role in the functioning of school institutions, but scientific literature dedicated to this population is extremely scarce, which leaves a significant gap in the recognition and understanding of their working conditions and impacts on the educational environment. This study is focused on the Municipality of Setúbal schools OAs, with emphasis in an analysis of their quality of life at work (QLW) and satisfaction with employment (SE) and work, as well as on how these factors may influence absenteeism. Using quantitative methodologies, data were collected by questionnaire (N=119) with the intention of evaluating the working conditions of these professionals and identifying the main factors that contribute to the phenomenon of absenteeism. From a qualitative point of view, we used non-participant observation strategies that corroborated the quantitative strategy. The results indicate that, despite the municipality's efforts, operational assistants face daily challenges that significantly impact in their well-being and work performance, which justifies the high rates of absenteeism. The study concludes that interventions aimed at these professionals are necessary to contribute to improving their job satisfaction, since working conditions and health risks are essential to reduce absenteeism and improve the general functioning of public educational institutions. These results are essential for policymakers and school administrators who aim to create more supportive work environments and increase the effectiveness of the educational system.

Keywords: Operational Education Assistants, Job Satisfaction, Quality of Work Life, Absenteeism.

Índice

Dedicatória.....	II
Agradecimentos.....	III
Resumo.....	IV
Abstract.....	V
Siglas e abreviaturas.....	VIII
Introdução.....	1
CAPÍTULO I – Revisão de Literatura.....	3
1.1. Da Saúde e do Trabalho.....	3
1.1.1. O fenómeno da saúde, a formação e a prevenção em contexto laboral.....	3
1.1.2. Implicações do trabalho na saúde.....	7
1.2. Absentismo: definições e implicações.....	9
1.2.1. Maleitas e consequências diversas do absentismo.....	10
1.3. Os Assistentes Operacionais em contexto escolar.....	12
1.4. Importância da Qualidade de Vida e Satisfação com o Emprego.....	16
CAPÍTULO II – Objetivos e Metodologias.....	26
2.1. Caracterização da Amostra.....	26
2.2. Caracterização do Contexto.....	27
2.3. Motivos e Características do Absentismo Local.....	29
2.4. Opções Metodológicas.....	31
2.5. Testes de Hipóteses.....	33
CAPÍTULO III – Apresentação e Discussão de Resultados.....	35
3.1. Caracterização demográfica.....	35
3.2. Análise de correlações relevantes.....	48
3.3. Análise dos Testes da Homogeneidade das Variâncias.....	56
3.3.1. Estudo Exploratório.....	56
3.4. Sumário de Resultados.....	57
Conclusão.....	60
Limitações e Propostas de Investigação Futura.....	62
Referências Bibliográficas.....	63
Anexos.....	72
Apêndices.....	78

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano por motivo e gênero	31
Gráfico 2 – Agrupamento de Escolas ou Escola não Agrupada.....	36
Gráfico 3 – Género.....	37
Gráfico 4 – Estado Civil.....	38
Gráfico 5 – Idade.....	39
Gráfico 6 – Habilitações Literárias	40
Gráfico 7 – Carreira/ Categoria Profissional	41
Gráfico 8 – Tipo de Horário.....	42
Gráfico 9 – Ausência por motivos de doença	43
Gráfico 10 – Agregado Familiar	44
Gráfico 11 – Número de Filhos.....	45
Gráfico 12 – Anos de Serviço	46
Gráfico 13 – Minutos de casa até ao trabalho.....	47

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Configuração macroestrutural de emergência e consolidação da SST nas sociedades ocidentais (desde a antiguidade até à contemporaneidade).....	5
Tabela 2 – Tabela legislativa relativa aos AO entre 1836 e 2009	13
Tabela 3 – Características distintas do Bem-Estar Subjetivo e do Bem-Estar Psicológico	22
Tabela 4 – Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano por Cargo/Carreira segundo o motivo e o género.....	30
Tabela 5 – Estatística descritiva – Agrupamento de Escolas ou Escola não Agrupada...	35
Tabela 6 – Estatística descritiva - Género.....	36
Tabela 7 – Estatística descritiva – Estado Civil	37
Tabela 8 – Estatística descritiva – Idade.....	39
Tabela 9 – Estatística descritiva – Habilitações Literárias	40
Tabela 10 – Estatística descritiva – Carreira/ Categoria Profissional.....	41
Tabela 11 – Estatística descritiva – Tipo de Horário.....	42
Tabela 12 – Estatística descritiva – Ausência por motivos de doença	43
<i>Tabela 13 – Estatística descritiva – Agregado Familiar.....</i>	<i>44</i>
Tabela 14 – Estatística descritiva – Número de Filhos.....	45
Tabela 15 – Estatística descritiva – Anos de Serviço	46
Tabela 16 – Estatística descritiva – Minutos de casa até ao trabalho	47
Tabela 17 – Correlação de Pearson – Idade e MSQ total.....	48
Tabela 18 – Correlação de Spearman – Idade e MSQ Total.....	48
Tabela 19 – Correlação de Spearman – Idade e Ausência por Motivos de Doença.....	49
Tabela 20 – Correlação de Spearman – Idade e Habilitações Literárias	49
<i>Tabela 21 – Correlação de Spearman – Número de Minutos de Casa ao Trabalho e MSQ Total</i>	<i>50</i>
<i>Tabela 22 – Correlação de Spearman – Número de Minutos de Casa ao Trabalho e WHOQOL Total</i>	<i>51</i>
Tabela 23 – Correlação de Spearman – MSQ Total e WHOQOL Total.....	51
Tabela 24 – Correlação de Spearman – Número de Filhos e Ausência por Motivos de Doença (no ano anterior).....	52
Tabela 25 – Correlação de Spearman – Ausência por Motivos de doença (no ano anterior) e WHOQOL Total	53
Tabela 26 – Correlação de Spearman – Ausência por Motivos de Doença (no ano anterior) e MSQ Total	54
Tabela 27 – ANOVA – Tipo de Contrato e MSQ Total.....	54
Tabela 28 – ANOVA – Tipo de Contrato e WHOQOL Total	55
Tabela 29 – Normalidade das variáveis escalares	55
Tabela 30 – Teste Levene – MSQ total e Tipo de Contrato.....	56
Tabela 31 – Teste Levene – WHOQOL Total e Tipo de Contrato	57
Tabela 32 - Súmula de resultados.....	57

Siglas e abreviaturas

AO – Assistentes Operacionais

AOAE – Assistentes Operacionais de Apoio Educativo

AOT – Administração e Organização do Trabalho

BEP – Bem-estar Psicológico

BES – Bem-Estar Subjetivo

EBET – Escala de Bem-Estar no Trabalho

EUA – Estados Unidos da América

FENPROF – Federação Nacional dos Professores

FESAP – Federação de Sindicatos da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos

GRH – Gestão de Recursos Humanos

LGBTQ – Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgéneros e Queer

NIOSH – Instituto Nacional para a Segurança e Saúde Ocupacional

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

OSHA – Administração de Segurança e Saúde Ocupacional

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

RH – Recursos Humanos

SE – Satisfação com o Emprego

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

VGT – Vigilância da Saúde do Trabalhador

Introdução

Os Assistentes Operacionais (AO) desempenham um papel crucial nas escolas, assegurando o bom funcionamento das atividades diárias e apoiando o ambiente escolar. Estes profissionais, embora essenciais para a infraestrutura educativa, são frequentemente subvalorizados tanto em termos sociais como académicos, resultando numa lacuna significativa no reconhecimento das suas condições de trabalho. Em tempos de crescente preocupação com o bem-estar dos trabalhadores e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), a subestimação deste grupo é ainda mais problemática, dado que o seu desempenho afeta diretamente o ambiente escolar e o sucesso educativo (Barroso, 1995; Almeida, Mota & Monteiro, 2001).

A investigação sobre gestão escolar tem privilegiado o papel de professores e administradores, ignorando em grande medida os AO, que são fundamentais para o quotidiano das escolas. Estudos sugerem que o absentismo elevado entre os AO pode comprometer o funcionamento eficiente das escolas, aumentando a carga de trabalho dos colegas e afetando a segurança e bem-estar dos alunos (Barroso, 1995; Simões, 2005). Não obstante, a literatura disponível sobre a QVT e a Satisfação com o Emprego (SE) deste grupo é extremamente limitada. Como resultado, persistem dúvidas acerca dos reais fatores que influenciam o absentismo dos AO e as suas consequências no ambiente escolar (Figueiredo, 1998).

Apesar de ser reconhecida a importância do papel dos AO, particularmente no que respeita ao apoio às atividades educativas e na gestão de comportamentos escolares, não foi ainda estudada em profundidade nesta população a relação entre a QVT, a SE e o absentismo. O Decreto-Lei n.º 15/2007 de 19 de janeiro já valoriza o papel educativo dos AO, realçando a sua capacidade de fornecer indicadores valiosos para melhorar o ambiente escolar. Contudo, faltam estudos que explorem de forma sistemática como as suas condições laborais afetam o absentismo, um fenómeno frequentemente associado à insatisfação no trabalho e à exposição a riscos psicossociais (Santana *et al.*, 2016). Este estudo pretende preencher esta lacuna, pelo que partimos da seguinte questão de investigação:

Que relação existe entre a qualidade de vida no trabalho (QVT), a satisfação no emprego (SE) e o absentismo dos Assistentes Operacionais de Apoio Educativo (AOAE) nas escolas do Município de Setúbal?

No sentido de responder a esta questão, foram definidos os seguintes objetivos:

- Analisar as condições de trabalho dos AO nas escolas do Município de Setúbal;
- Examinar o nível de SE e a QVT dos AO;
- Identificar os fatores que mais influenciam o absentismo entre os AO;
- E propor estratégias para a redução do absentismo e a melhoria das condições de trabalho e satisfação profissional.

A metodologia quantitativa utilizada neste estudo envolveu a aplicação de questionários anónimos aos AO, como via de recolha de dados sobre a sua perceção relativamente à QVT, à SE e ao absentismo. Este método permitiu a obtenção e junção de informação detalhada sobre as suas condições laborais, o que nos permitiu obter uma base sólida para a análise e interpretação dos resultados.

Os resultados obtidos através deste estudo são de particular interesse para gestores escolares, decisores políticos e investigadores da área da gestão de Recursos Humanos (RH). As conclusões daqui resultantes podem contribuir para o desenvolvimento de políticas e práticas mais eficazes na gestão dos AO, visando não somente a redução dos atuais níveis de absentismo, como também a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo nas escolas públicas.

CAPÍTULO I – Revisão de Literatura

1.1. Da Saúde e do Trabalho

O trabalho é considerado um basilar determinante social que afeta as desigualdades estruturais na área da saúde individual (Galvão *et al.*, 2021). Estes determinantes estruturais são também conhecidos como marcadores sociais e incluem raça, género, identidade de género, migração e classe social (*idem*).

1.1.1. O fenómeno da saúde, a formação e a prevenção em contexto laboral

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, não se restringindo apenas à ausência de doenças. Adicionalmente, a OMS afirma que a saúde é um direito fundamental de todos os seres humanos, independentemente da raça, religião, crença política ou condição socioeconómica. Esta perspetiva sublinha a importância de garantir o acesso equitativo aos serviços de saúde e de promover políticas que respeitem os direitos humanos (Carlos Neto, Dendasck & Oliveira, 2016).

A paz e a segurança são obtidas pela saúde da população e exige uma cooperação entre indivíduos e Estados, sendo que a obrigação dos últimos consiste na promoção da saúde e no controlo da doença, bem como na provisão de medidas sociais e de saúde. Por outro lado, “uma opinião informada e uma cooperação ativa da parte do público são de importância extrema na melhoria da saúde das populações” (OMS, s.d.; tradução livre). Na perspetiva de Dejours (1986), o conceito de saúde é mais abrangente, pois o autor define-a como papel essencial a cada indivíduo, defendê-la, ganhá-la e enfrentá-la pelo seu carácter volátil, que anula um estado de estabilidade e obriga a um compromisso com a realidade individual.

Parsons (1951) retrata sociologicamente a doença como uma forma de desvio e o “papel de doente” como uma condição não somente biológica, mas também carregada de normas e valores sociais que lhe estão afetadas. Já na linha de Souto (2003), saúde e doença são condições opostas e a não condição de doente não representa necessariamente uma condição de saúde; a saúde representa uma das principais preocupações dos indivíduos e

a doença, um constructo social cujo conceito tem sido alvo de sucessivas mudanças ao longo dos tempos, é representada por uma negatividade associada a sofrimento e angústia, como um prenúncio de morte, para além dos impactos financeiros negativos a ela associados. A saúde resulta de um estado de equilíbrio entre os meios físico e social, ambiente e condição biológica (*idem*).

A preocupação globalizada com a saúde dos indivíduos conduziu a um processo de consciencialização não somente individual, como também do ponto de vista organizacional. Neto (2011) fundamenta que a evolução das organizações e da gestão do trabalho são a base da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), que resulta de uma necessidade social emergente de combater os constrangimentos que ao longo da história do trabalho foram implicando no bem-estar dos trabalhadores. Esta é uma temática que remonta à Revolução Industrial, associada às preocupações com as condições de trabalho e com a SST. Estas resultam da invenção do trabalho enquanto atividade que permite a satisfação das necessidades dos indivíduos na sociedade e que, à época, representava o risco de acidentes, doenças e mortes pela utilização de materiais e equipamentos de difícil manobrabilidade (*idem*). A SST define-se hoje por este tipo de eventos do passado e resulta de uma associação entre acontecimentos sociais, pelo que o autor defende que o “seu desenvolvimento deve ser entendido numa lógica evolutiva”, dado que o início do percurso se ancorou na antiguidade, mas atualmente ainda tem continuidade, conforme podemos verificar na Tabela 1.

Tabela 1 – Configuração macroestrutural de emergência e consolidação da SST nas sociedades ocidentais (desde a antiguidade até à contemporaneidade).

Princípios Axiais		Era	Artesanal	Mecânica	Eletrónica
Horizonte temporal			≈ 8.000 a.C. até ≈ 1700 d.C.	≈ 1700 d.C. até ≈ 1950 d.C.	≈ 1950 d.C. até à atualidade
Primado técnico vigente			- Ferramenta	- Máquina	- Tecnologias de informação e comunicação
Estrutura económica-produtiva predominante			- Primário (agricultura, extração, caça, pesca, etc.)	- Secundário (indústria transformadora)	- Terciário (comércio, banca, educação, saúde, etc.)
Principais ofícios			- Camponeses - Artesãos - Mineiros - Soldados	- Operários/os fabris - Mineiros	- Especialistas e técnicos científicos - Pessoal dos serviços
Natureza do trabalho			- Artesanal - Manual	- Industrial	- Intelectual - Tecnológico - A distância
Conformação societal			- Sociedade rural - Sociedade agrária - Sociedade camponesa	- Sociedade industrial - Sociedade do trabalho	- Socied. da informação e do conhecimento - Sociedade global - Socied. pós-industrial - Socied. pós-moderna
Segmentos de intervenção em termos de SST	Âmbito produtivo principal		- Extração mineira - Construção	- Indústrias transformadoras - Extração mineira - Construção	- Generalizado
	Enfoque interventivo		- Paliativo - Reativo	- Paliativo - Reparação - Reativo	- Reparação - Promoção da saúde - Reativo e preventivo
	Governação	Principais elementos de carácter legislativo	- Código de Hamurábi - Tábuas de Aljustrel - Lei dos Pobres	- Lei das Fábricas - Código Industrial da Federação Alemã - Lei Federal Suíça - Regulamentação Francesa de SST	- Convenção OIT n.º 155 - Diretiva 89/391/CEE - Código do Trabalho - Regime Jurídico de SST
		Principais Estruturas de Supervisão		- OIT - OMS	- OIT ; OMS ; OSHA HSE ; EUROFOUND ; AESST ; ACT
	Plano profissional e científico	Principais áreas científicas	- Medicina - Filosofia - História	- Medicina - Engenharia - Política (estado e sindicatos)	- Medicina ; Biologia ; Engenharia ; Química ; Ergonomia ; Ciências Sociais ; Epidemiologia
		Principais elementos técnico-profissionais	- Médicos/os - Filósofos - Historiadores	- Médicas/os - Engenheira/o de segurança - Políticos - Sindicalistas	- Técnica/o de SST - Médica/o - Enfermeira/o - Ergonomista - Coord. de Segurança
		Mecanismos técnicos de gestão			- Serviços internos e comuns de SST - Empresas externas de serviços de SST - Sistemas de gestão de SST

Legenda:
 OSHA – Occupational Safety and Health Administration (EUA)
 HSE – Health & Safety Executive (Reino Unido).
 EUROFOUND – Fundação para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (União Europeia).
 AESST – Agência Europeia para a SST (União Europeia).
 ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho (Portugal).

Fonte: Neto (2011).

Neste contexto, o autor defende que a SST é anterior à Revolução Industrial, tendo já nascido na era artesanal (em que o trabalho era de natureza artesanal), passado pela era mecânica (com a introdução das tecnologias no sistema produtivo, promovida pela Revolução Industrial) e atingido a era eletrónica do final do século XX, muito marcada por uma profunda mudança de paradigma das lógicas económico produtivas (*idem*, pp. 75-82). A Organização Internacional do Trabalho (OIT) faz parte de organizações não governamentais responsáveis por um referencial de atuação em SST, bem como ao longo do tempo foram sendo criados organismos para monitorização e aconselhamento na

promoção da saúde e da segurança no trabalho, o que permite a consideração da SST enquanto um fenômeno social. A segurança no trabalho é “o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas” (Chiavenato, 1999, p. 62). Nesta perspectiva, e tendo em conta a prevenção como medida de segurança, a organização protege não somente o trabalhador, garantindo o seu bem-estar e capacidade de *performance*, como a sua produtividade e competitividade, razão pela qual a conjugação da cultura organizacional com a do trabalhador são determinantes para a segurança no trabalho (*idem*).

De acordo com Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional (NIOSH, 1999), nos Estados Unidos da América (EUA) foram criadas duas agências federais: o NIOSH e a Administração da Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA), tendo em vista o assegurar da saúde e da segurança no trabalho, a promoção de comportamentos de segurança e a diminuição dos acidentes através da supervisão de programas de educação, de investigação, de regulamentação e formação a empregadores e empregados.

A saúde ocupacional ocupa o seu lugar na associação entre a OMS e a OIT em 1995, tendo como fundamentos a prevenção de danos a trabalhadores, bem como a promoção do seu bem-estar, a sua proteção no local de trabalho e a promoção de uma cultura e divisão do trabalho favoráveis à sua saúde e segurança, o que, segundo Coelho (2013) e Hermosa & Perilla (2015) é alcançável por via da criação de um ambiente positivo, seguro e saudável, favoráveis à produtividade organizacional. Assim, e na ótica de Chiavenato (1999), o alicerce da saúde ocupacional é a medicina preventiva e o legalmente exigido, como sejam a realização de exames e programas de proteção no trabalho, palestras ou cursos de medicina preventiva. Na mesma linha, Gil Monte (2012) afirma que tanto a prevenção das doenças profissionais e de acidentes laborais como a promoção da saúde laboral são de grande relevância para a saúde pública, pelo que devem conferir uma preocupação para todos os Estados. Em suma, e na ótica de Hermosa & Perilla (2015), saúde ocupacional e saúde no trabalho são o mesmo e assentam na preservação e promoção da integridade dos indivíduos trabalhadores, no exercício das suas funções, o que o NIOSH definiu como sendo a aplicação da psicologia em função dos benefícios em termos de qualidade de vida do profissional.

1.1.2. Implicações do trabalho na saúde

O trabalho, enquanto conceito e na linha de Guérin (2001), compreende a interdependência entre as condições de trabalho, o resultado do trabalho e a atividade do trabalho e, de acordo com Souto (2003) é, para quem o realiza, um esforço no exercício das capacidades físicas e mentais dos indivíduos, imprescindível ao sucesso dos objetivos finais. Na distinção entre trabalho prescrito e trabalho real, Guérin (2001) alega que o trabalho prescrito consiste numa prescrição ao trabalhador por parte da entidade empregadora como um resultado antecipado do que é objetivado, que pode não corresponder ao resultado, enquanto o trabalho real corresponde a uma realidade visível que conduz a resultados efetivos, o que assinala um desequilíbrio entre o que é pedido e o que é realmente realizado para atingir o pretendido. Este pressuposto leva-nos a refletir sobre a importância do trabalho realizado e as suas consequências na saúde dos indivíduos trabalhadores. Para esta reflexão, incluímos Brito (2005) que analisa o trabalho prescrito como abstrato, ou seja, que não contém, em concreto, os fatores de risco associados ao trabalho realizado. Borsoi (2007), por seu turno, explica que o trabalho foi visto ao longo do tempo como causa de sofrimento ao trabalhador, percebido também como causa de insatisfação e desconforto, alterações físicas e psicológicas do trabalhador (Vásquez, Suazo & Klijn, 2014), contrariamente a Chiavenato (1999), que entende a importância que o trabalho constitui na vida dos indivíduos e o seu impacto no quotidiano, sendo causa de satisfação, estatuto e bem-estar, sucesso e crescimento profissional - o que o torna indissociável de outros aspetos da vida dos trabalhadores. Bezold *et al.* (1986) traduzem o valor do trabalho como algo mais intrínseco, como sejam a autonomia, a autoestima ou o brio e enriquecimento pessoal, que são o mote para relações mais profundas com as hierarquias, alicerçadas em confiança e que se repercute na produtividade do trabalhador. Gil-Monte (2012) acrescenta ainda que, para tal, as organizações devem ser espaços de prevenção e promoção de saúde mental dos indivíduos. Não obstante, o trabalho altera-se em função do desenvolvimento, da tecnologia, da concorrência e das naturais mudanças do mercado, o que condiciona relações sociais e familiares, opções de emprego, aceleração do ritmo do trabalho, e impactos na saúde dos trabalhadores, despoletando a necessidade de formação constante (*idem*). Na mesma linha, Fernandes *et al.* (2011) afirmam que a satisfação no trabalho está estreitamente relacionada com a satisfação geral na vida e pode influenciar tanto o sucesso individual como o organizacional. No sector

da educação, em específico, os fatores intrínsecos e extrínsecos afetam a satisfação profissional, sendo os fatores intrínsecos frequentemente mais benéficos (*idem*).

Nas últimas décadas assiste-se a um incremento de riscos psicossociais que se relacionam intimamente com a saúde e acidentes laborais, o que se traduz em absentismo (Gil-Monte, 2012; Forastieri, 2013), tema que exploraremos mais adiante. Santana, Sarquis, Brey, Miranda & Felli (2016) acrescentam que as alterações laborais têm consequências negativas na saúde dos trabalhadores e apresentam como fator causal uma relação entre condições de trabalho desfavoráveis e perfis de morbilidade dos indivíduos. Gonçalves e Rodrigues (2020) defendem que a saúde do trabalhador vai além da mera prevenção de doenças ocupacionais, envolvendo também a necessidade de reformular os processos de trabalho para eliminar riscos e promover um ambiente saudável. Esta abordagem requer a participação ativa dos trabalhadores na gestão da sua própria saúde. Em Portugal, a Vigilância de Saúde do Trabalhador enfrenta vários desafios na incorporação da saúde mental no sistema público de saúde (Leão & Brant, 2015). O modelo atual foca nas questões de saúde pública e problemas de saúde mental, o que pode fazer com que o descontentamento, e conseqüentemente o sofrimento, dos trabalhadores seja visto como uma doença (Leão & Brant, 2015). Dado este contexto, não é possível ignorar a qualidade de vida dos trabalhadores. Rodrigues (2002) refere que os primeiros estudos sobre a QVT advêm de Eric Trist que, em 1950, em conjunto com outros colegas, conduziu a sua investigação no *Tavistock Institute* de Londres, analisando tarefas e elaborando uma reestruturação na organização do trabalho e no *modus operandi*, de forma a obter uma melhoria na qualidade de vida do trabalhador. Três décadas mais tarde surgem os ciclos de controlo de qualidade nas organizações, cujo foco é um aperfeiçoamento ao modelo anterior para conseguir uma qualidade total. A QVT é, para Conte (2003), um programa que visa a simplificação e satisfação das necessidades dos indivíduos no trabalho, com vista ao seu desenvolvimento, envolvimento e a uma maior produtividade. O mesmo é reiterado por Feigenbaum (1994), que acrescenta que a QVT sublinha o comprometimento como base de uma maior qualidade nos ambientes em que os trabalhadores se veem envolvidos nas decisões que influenciam o seu trabalho. Apesar de Di Lascio (2003) partilhar da mesma visão, o autor realça que os indivíduos em contexto de trabalho procuram a sua autorrealização, tendo em conta objetivos e metas pessoais que nem sempre estão relacionados com os organizacionais.

Os programas de qualidade aportam a vantagem das métricas: é necessário medir para melhorar, pelo que importa apelar à monitorização da satisfação dos trabalhadores enquanto indicador-chave da sua perceção sobre os elementos que intervêm na organização do trabalho e na sua qualidade de vida (Campos, 1992). Pizzoli (2005) corrobora, sugerindo que os índices de QVT aportam informação dos fatores que interferem tanto na satisfação como na motivação pessoal e coletiva e refletem-se na melhoria da estrutura e do serviço, bem como permitem descobrir os sentimentos dos trabalhadores em relação à organização e, conseqüentemente, elaborar planos estratégicos que promovam o seu envolvimento.

1.2. Absentismo: definições e implicações

O absentismo, no contexto do Eurofound (1997), refere-se à ausência dos trabalhadores no local de trabalho devido a motivos como doença, acidentes, licença médica, assuntos familiares, entre outros, e divide-o em três tipos: incapacidade temporária (entre 1 e 7 dias), prolongada (de 8 a 42 dias) ou permanente (superior a 42 dias). O organismo Eurofound analisa o absentismo para entender melhor as causas e impactos dessa questão nos locais de trabalho e na economia em geral. A gestão do absentismo é importante para as organizações, uma vez que pode afetar a produtividade, a moral dos trabalhadores e os custos operacionais. Pode ser descrita como uma condição que afeta a capacidade de trabalhar, seja de forma temporária, prolongada ou permanente, frequentemente resultante de doença ou enfermidade. A incapacidade temporária refere-se ao primeiro período de ausência do trabalho, enquanto a incapacidade prolongada ou permanente se refere a acordos subsequentes após esse período inicial. O período de ausência temporária pode ser categorizado como de curta duração, variando, como dissemos, de 1 a 7 dias, de média duração, que pode durar de 8 a 42 dias, e de longa duração, que se estende por mais de 42 dias de ausência (Eurofound, 1997). Agapito & Sousa (2010) referem que o absentismo se caracteriza pela ausência imprevista do trabalhador no local de trabalho, o que Franco (2011) acrescenta ser também resultante de incumprimento das obrigações laborais do trabalhador, ou tempo perdido em tarefas alheias à sua função. As características organizacionais podem influenciar o incremento ou a diminuição das taxas de absentismo; um bom clima organizacional resulta em maiores níveis de integração, satisfação e motivação, enquanto um ambiente deteriorante,

resultante da ausência de progressão na carreira, baixo salário ou a falta de reconhecimento hierárquico, provoca um aumento dessas taxas (Agapito & Sousa, 2010). Geralmente o trabalhador pretende cumprir com as suas tarefas, mas é limitado pela doença, sendo que o *stress* é das mais elencadas em inquéritos sobre condições de trabalho (Borges, Fernandes & Pile, 2011).

Este fenómeno de grande complexidade, cujas causas abrangem uma multiplicidade de fatores, pode transformar-se num problema para a organização ou para o trabalhador quando as taxas de absentismo excedem os limites da normalidade (Pieró, Rodríguez-Molina & González-Morales, 2008). A inexistência de estatística relevante e a utilização de diferentes índices de quantificação dificultam a investigação nesta área (Rubio-Garlito, Guerrero-Barona & Moreno-Gómez, 2015). Grau, Vallejo, Tomás e Rodríguez (2005), identificaram, na sua pesquisa, 209 variáveis que contribuem para o absentismo e classificaram-nas em oito categorias: atitudes em relação ao trabalho; fatores económicos e de mercado; fatores organizacionais; condições de trabalho; satisfação no trabalho; fatores pessoais; fatores externos (como a meteorologia) e mudanças na organização.

1.2.1. Maleitas e consequências diversas do absentismo

Este fenómeno de grande complexidade, cujas causas abrangem uma multiplicidade de fatores, pode transformar-se num problema para a organização ou para o trabalhador quando as taxas de absentismo excedem os limites da normalidade (Peiró, Rodríguez-Molina & González-Morales, 2008). Não obstante, a inexistência de estatística relevante e a utilização de diferentes índices de quantificação dificultam a investigação nesta área (Rubio-Garlito, Guerrero-Barona & Moreno-Gómez, 2015). O desempenho do trabalhador pode ser prejudicado, muitas vezes resultando numa diminuição de sua produtividade, especialmente quando há ausências prolongadas, aumentando o risco de perda do emprego. Por outro lado, o absentismo involuntário representa um ónus para a organização, uma vez que o trabalhador continua a receber salário, passando assim a ser denominado de "absentismo remunerado". Tal abrange situações como doença, acidentes de trabalho, licenças legais, licença-maternidade, doenças profissionais, entre outras. Por outro lado, define-se o absentismo "voluntário", que se configura como uma perda de oportunidade para a organização, já que o

trabalhador não é remunerado nessa circunstância. Isto inclui situações como autorizações especiais, licenças sem remuneração, ausências não autorizadas e conflitos laborais (Grau, Vallejo, Tomás & Rodríguez, 2005). Por consequência, os empregadores sofrem os impactos da imprevisibilidade associada ao absentismo, o que pode comprometer a produtividade e a eficiência do ambiente de trabalho.

É fundamental compreender o perfil de saúde dos trabalhadores para promover ambientes de trabalho saudáveis. Só assim se torna possível identificar as relações entre os riscos psicossociais e as suas consequências, visando melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e, conseqüentemente, reduzir o índice de absentismo (Santana, Sarquis, Bret, Miranda & Felli, 2016). Bassi *et al.* (2016) salientam os custos adicionais que as ausências por doença representam, bem como a diminuição de produtividade resultante da desmoralização dos trabalhadores. Os custos da organização concentram-se nas necessidades adjacentes de ajustes de horários ou de substituições imprevistas, mas este fenómeno também gera conflitos psicossociais que deterioram as relações laborais (Garcia, 2011). As implicações primárias da exposição a condições psicossociais adversas concentram-se principalmente nos efeitos sobre a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, resultando em *stress*, insatisfação no trabalho, dificuldades interpessoais e desmotivação. Estas consequências são notáveis a dois níveis distintos: no âmbito organizacional - em que se verifica um aumento do absentismo, maior rotatividade de pessoal, declínio no desempenho e na produtividade, aumento de práticas laborais inseguras e, por conseguinte, uma elevação nas taxas de acidentes, aumento das queixas dos clientes, impactos negativos na contratação de pessoal, deterioração da imagem institucional, aumento de custos, deterioração da qualidade das relações de trabalho e aumento de conflitos e greves - e ao nível individual, cujos impactos podem manifestar-se aos níveis fisiológico, psicológico e mental (Coelho, 2010). Os sinais apresentados pelos trabalhadores expostos a riscos psicossociais podem variar e ser classificados em reações de diferentes naturezas: emocionais, cognitivas, comportamentais ou fisiológicas. Entre as reações emocionais mais comuns, os trabalhadores podem experimentar irritabilidade, conflitos, ansiedade, angústia, distúrbios do sono, depressão, isolamento, *stress*, esgotamento profissional e problemas familiares. Em termos de reações cognitivas, podem surgir dificuldades de concentração, memória, aprendizagem e de tomada de decisão. As reações comportamentais podem incluir um aumento no consumo de substâncias, como abuso de drogas, álcool, tabaco, ou um aumento na frequência e na

quantidade de uso, para os que já fazem uso dessas substâncias. Quanto às reações fisiológicas, manifestam-se em doenças cardíacas e digestivas, dores nas costas, lesões musculares e diminuição da imunidade. Estas reações por parte dos trabalhadores podem acarretar custos para a organização, tais como um aumento da probabilidade de acidentes de trabalho, menor produtividade, qualidade inferior dos serviços prestados, maior rotatividade de pessoal e aumento do absentismo (*idem*).

Na perspectiva de Chagas & Reis (2014), os gastos financeiros decorrentes das doenças de trabalho incrementam o interesse sobre os prejuízos provocados pelas condições de trabalho, ausência de prevenção de danos ou de promoção da saúde. Os prêmios de assiduidade são, na ótica de Borges, Fernandes & Pile (2011), soluções que algumas organizações apresentam para o fenómeno. No entanto, as causas não são extintas, pelo que sem as reconhecer, não é possível trabalhar na prevenção (Agapito & Sousa, 2010). É, portanto, de extrema importância reconhecer o perfil de saúde dos profissionais de modo a atingir os necessários ambientes saudáveis e estabelecer relações entre riscos psicossociais e as suas consequências, de modo a melhorar a qualidade de vida destes e reduzir as taxas de absentismo (Santana, *et al.*, 2016). Assim, reconhecendo os fatores de risco, as políticas de mudança são de vital importância quando a doença impacta direta e negativamente no contexto de trabalho (Bassi *et al.*, 2016).

1.3. Os Assistentes Operacionais em contexto escolar

De acordo com o art.º 4 do Decreto – Lei 184/2004 de 29 de julho, os AO em contexto escolar pertencem ao pessoal não docente e emergem como uma figura relevante, não somente para o edifício escola, mas principalmente para os seus utilizadores, os alunos, com os quais desempenham um papel preponderante na garantia de uma resposta às suas necessidades. Estes elementos são membros ativos na comunidade em que atuam, desde o século XX e funcionam como *pivot* na interação entre toda a comunidade escolar.

Gonzales (2002, p. 83) destaca que “os alunos intervêm no meio, interpelam a comunidade e integram na aula ‘atores’ da comunidade educativa, como fontes de conhecimentos”, realçando assim a importância dos AO na formação dos jovens, especialmente numa sociedade em que as famílias estão frequentemente ausentes devido às suas obrigações laborais. Para além dos professores, os AO assumem um papel de

modelo para as expectativas de vida dos alunos. No entanto, a literatura também apresenta críticas à participação destes profissionais no contexto educativo. Simões (2005) refere-se, principalmente, aos AO mais velhos como desmotivados em relação ao seu papel na escola, insatisfeitos com a remuneração e a progressão na carreira, e com pouca representatividade social. Apesar disso, a investigação de Simões (2005) revela que a estabilidade do vínculo público é um fator positivo para esses trabalhadores. Barroso (1995, p. 20) reforça esta visão ao classificar os AO como pertencentes a uma categoria socialmente desvalorizada, com raízes na imagem histórica dos "contínuos" – profissionais meramente responsáveis pela limpeza das instalações escolares. Essa desvalorização está refletida na própria legislação, que os descreve como "pessoal menor", como evidenciado pela Tabela 2, que apresenta a evolução do enquadramento legislativo ao longo do tempo.

Tabela 2 – Tabela legislativa relativa aos AO entre 1836 e 2009.

Ano	Legislação
1836	"Contínuo" (Art.º35º do capítulo 2 do Decreto de 25 de outubro de 1836)
1894	"Pessoal Menor" (Decreto-lei de 22 de dezembro de 1894)
1969	"Pessoal Auxiliar" (Art.º2º e 3º capítulo 22 do Decreto-Lei n.º 49410, de 24 de novembro de 1969)
1980	"Pessoal Auxiliar de Apoio" (Decreto-Lei 57/80 de 26 de março)
1987	"Auxiliar de ação educativa" (Art.º28º, Decreto-Lei 223/87 de 30 de maio)
1999	"Assistente de ação educativa" (Art.º68º, Decreto-Lei 515/99 de 24 de novembro)
2009	"Assistente Operacional" (Art.100º, Lei n.º 12-A/2008 de 27 de fevereiro, art.º 7º do Decreto-Lei 121/2008 de 11 de julho (em vigor a 1 de janeiro de 2009)

Fonte: Elaborado pela própria a partir de Rodrigues (2009)

O Decreto-Lei 184/2004 de 29 de julho, art.º 3.º e 4.º refere que os e as AO usufruem dos direitos previstos na lei geral da função pública, com direito específico de participação no processo educativo, que é exercido no apoio à educação e ao ensino, na vida da escola e na relação escola-meio. Resumidamente, auferem do direito a participação em discussões públicas relativas ao sistema educativo, com liberdade de

iniciativa e a participação em eleições, podendo eleger e ser eleito para órgãos colegiais dos estabelecimentos de educação ou de ensino. No capítulo III, art.º 4º deste mesmo decreto, podemos perceber as obrigações específicas destes profissionais:

- “1) Contribuir para a plena formação, realização, bem-estar e segurança das crianças e alunos;
- 2) Contribuir para a correta organização dos estabelecimentos de educação ou de ensino e assegurar a realização e o desenvolvimento regular das atividades neles prosseguidas;
- 3) Colaborar ativamente com todos os intervenientes no processo educativo;
- 4) Zelar pela preservação das instalações e equipamentos escolares e propor medidas de melhoramento dos mesmos, cooperando ativamente com o órgão executivo da escola ou do agrupamento de escolas na prossecução desses objetivos;
- 5) Participar em ações de formação, nos termos da lei, e empenhar-se no sucesso das mesmas;
- 6) Cooperar com os restantes intervenientes no processo educativo na deteção de situações que exijam correção ou intervenção urgente, identificadas no âmbito do exercício continuado das respetivas funções;
- 7) Respeitar, no âmbito do dever de sigilo profissional, a natureza confidencial da informação relativa às crianças, alunos e respetivos familiares e encarregados de educação;
- 8) Respeitar as diferenças culturais de todos os membros da comunidade escolar.”

É pela Lei Constitucional N. º1/2005, de 12 de agosto, art.º 58º, n. º 2, alínea c) que se determina que incumbe ao Estado promover a formação, a cultura e a técnica destes profissionais, bem como assumir a sua valorização pessoal. Em complemento, a Lei nº 59/2008 de 11 de setembro, art.º 87º na alínea d) determina que a formação profissional deve servir de alavanca à melhoria da produtividade do trabalhador, pelo que:

“A entidade empregadora pública deve proporcionar ao trabalhador ações de formação profissional adequadas à sua qualificação (...). Compete ao Estado, em particular, garantir o acesso dos cidadãos à formação profissional, permitindo a todos aquisição e a permanente atualização dos conhecimentos e competências, desde a entrada na vida ativa...”

A formação profissional é imprescindível à sustentabilidade de qualquer organização, pois reflete a aposta nos profissionais através da aquisição de novos

conhecimentos (Baptista, 1997). É o mesmo que acontece com a formação escolar: ambas são geradoras de conhecimento e promotoras de mudança (*idem*), pelo que qualquer organização deve incentivar a aprendizagem e o conhecimento. O estímulo para atender às necessidades humanas deve ser dado pelas organizações, até porque o conhecimento é gerado pelas pessoas (Morey, Maybury & Thuraisingham, 2000). A elevação do desempenho e as políticas de Recursos Humanos (RH) estão, de acordo com diversos estudos, positivamente associadas, pelo que uma gestão de RH deve considerar funções como programas de sugestões, trabalho em equipa, descentralização de decisões, rotação no trabalho e remuneração que são elementos cruciais à elevação do desempenho (Domingues & Neves, 2009). Torres & Palhares (2008) realçam que o método “*learning by doing*” é um método de desenvolvimento de aptências nos trabalhadores e que funciona como um método não académico, com exercício na prática laboral. Formação e desenvolvimento são práticas imprescindíveis para uma boa gestão de recursos humanos (Harrison, 2009). A formação é veículo de melhoria de desempenho dos trabalhadores e de preparar o trabalhador para o desempenho de novas funções. Amiúde, é a solução mais efetiva para a resolução de problemas organizacionais, mas não prescindindo de adequá-la ao objetivo da organização (Velada, 2007). Ela deve ser consistente com os objetivos organizacionais e contínua no tempo (Salazar, Torres & Reche, 2012).

Nem sempre, contudo, as organizações consultam o público-alvo para elaborar o plano de formação, o que pode não favorecer o sucesso da formação (Torres & Palhares, 2008). Não obstante, Almeida *et al.* (2001) alertam que, independentemente da obrigatoriedade de prestação de formação pela entidade empregadora, cabe ao profissional estar disposto a ser formado ante a ação do formador, pois a disponibilidade para a aprendizagem é o garante de aquisição de conhecimento e mudança de atitude. Acresce dizer que as relações entre os elementos intervenientes no processo formativo e um ambiente de envolvimento são cruciais no contexto da formação; um clima facilitador, diálogo e reflexão sobre as práticas são propícios à sua interiorização (Nunes, 1995), pelo a formação em contexto de trabalho (o contexto real do formando) facilita o alcance dos objetivos formativos. Na realidade, tanto o contexto como a experiência prática e a implicação dos formandos, no seu conjunto, fundamentam a mudança comportamental (Canario, 1999).

Em Portugal, os relatórios de sindicatos como a Federação Nacional dos Professores (FENPROF) e a Federação de Sindicatos da Administração Pública e de

Entidades com Fins Públicos (FESAP), focados no início da década de 2020, destacam as dificuldades agravadas pela pandemia e a falta de respostas efetivas por parte do governo. Esses documentos revelam preocupações com a sobrecarga de trabalho e a insuficiência de formação para os AO. A FENPROF alerta para a escassez de profissionais nas escolas, o que sobrecarrega os atuais funcionários e compromete o bom funcionamento das instituições. A formação contínua, particularmente em regiões mais isoladas, é considerada inadequada, sendo necessárias medidas como a contratação de mais pessoal e a melhoria das condições de trabalho.

Por seu turno, a FESAP, no seu relatório de outubro de 2020, destaca a ausência de respostas governamentais quanto à valorização salarial e profissional dos AO, que continuam a enfrentar baixos salários e pouca valorização, apesar do papel fundamental que desempenham nas escolas.

1.4. Importância da Qualidade de Vida e Satisfação com o Emprego

O trabalho é uma categoria fundamental na formação do ser humano e na reprodução social, apresentando dimensões tanto ontológicas como históricas (Santos, 2015). Através do trabalho, o ser humano não apenas transforma a natureza, mas também a si próprio, distinguindo-se dos animais pela sua capacidade de planejar a sua própria existência (*idem*). A psicossociologia do trabalho realça a sua relevância na constituição do sujeito e das unidades sociais, sublinhando os processos de humanização e subjetivação (Lhuillier, 2014). Contudo, sob o capitalismo, o trabalho assume características específicas, incluindo a alienação e o estranhamento do ser social (Santos, 2015; Morita, 2005). A divisão internacional do trabalho introduziu novas formas de exploração e especialização, combinando elementos antigos e contemporâneos no panorama atual (Morita, 2005). Apesar das mudanças históricas, o trabalho continua a ser essencial para a manutenção e reprodução social (*idem*).

A investigação sobre a QVT e a SE revela tanto aspetos positivos como negativos, para os trabalhadores, em vários setores. Embora os índices gerais de QVT sejam, em geral, considerados satisfatórios, é frequente encontrar queixas relacionadas com a remuneração, as recompensas, a autonomia e a participação nas decisões, tanto em organizações públicas como privadas (Muir *et al.*, 2021). Por outro lado, fatores como as oportunidades para o desenvolvimento de competências, a qualidade das relações entre

superiores e colaboradores, e as condições físicas de trabalho revelam-se preditores significativos de satisfação laboral, exercendo um impacto positivo no ambiente de trabalho (Silva & Ferreira, 2013). Num estudo realizado numa empresa de controlo climático, os colaboradores relataram satisfação geral com as iniciativas de QVT, embora tenham identificado a necessidade de melhorias em áreas como a remuneração, os benefícios e as oportunidades de desenvolvimento profissional (Gonçalves, *et al.*, 2016). Estes resultados sublinham a importância de as organizações abordarem dimensões específicas da QVT para promover o bem-estar e a motivação dos seus colaboradores.

A quantidade de tempo dedicada ao trabalho é um fator importante no equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional. Jornadas de trabalho muito longas podem afetar negativamente a saúde e aumentar o *stress*. Em Portugal, cerca de 6% dos trabalhadores têm jornadas muito longas, em comparação com a média da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), de 10%. À medida que as pessoas trabalham mais, menos tempo têm para atividades de lazer e autocuidado, o que é crucial para o bem-estar físico e mental. Em Portugal, os assalariados em tempo integral dedicam uma quantidade semelhante de tempo ao autocuidado e ao lazer em comparação com a média da OCDE (2024), de 15 horas.

Cooper, Dewe & O’Driscoll (2001) exploram as origens e os impactos do *stress* no ambiente de trabalho, bem como os métodos utilizados para avaliar os níveis e os efeitos da pressão ocupacional. Além disso, discutem as estratégias que indivíduos e organizações podem adotar para lidar com o *stress* e mitigar as suas consequências. Segundo os autores, a manifestação mais grave do *stress* ocupacional é o esgotamento, que tem implicações significativas tanto para os trabalhadores quanto para as entidades empregadoras. No encerramento da sua análise, os autores consideram os possíveis cenários futuros para o emprego e o trabalho no novo milénio, identificando as potenciais fontes de tensão que poderão emergir nesses contextos (Cooper *et al.*, 2001).

Estudos recentes sobre satisfação no trabalho destacam a sua complexidade e importância nas organizações. Esta satisfação é definida como um estado interno que se reflete nas avaliações emocionais e cognitivas das experiências laborais (Santos *et al.*, 2009). O conceito abrange aspetos como recompensas, supervisão e a própria natureza do trabalho, evoluindo de uma abordagem focada em fatores externos, como salários, para uma maior ênfase na interação entre fatores psicossociais e na subjetividade individual (Martinez & Paraguay, 2003). A satisfação no trabalho está intimamente ligada à saúde

dos trabalhadores, especialmente à saúde mental, mas é necessário realizar mais estudos para confirmar relações causais (*idem*).

A noção de QVT relaciona-se com uma abordagem organizacional que prioriza o bem-estar dos colaboradores, a eficácia da organização e a inclusão dos trabalhadores nas decisões e na resolução de problemas (Oliveira & Medeiros, 2016; Oliveira & Sousa, 2019). A QVT exerce um impacto significativo no desempenho e nos resultados das organizações, ao fomentar o envolvimento dos colaboradores e ao estabelecer um ambiente de trabalho positivo (*idem*). Entender essas diferentes facetas permite uma análise mais precisa das relações com outras variáveis organizacionais, como a intenção de rotatividade e a qualidade do serviço (Santos *et al.*, 2009).

A QVT está frequentemente associada a uma gama de condições e práticas organizacionais objetivas que proporcionam aos trabalhadores de uma empresa a sensação de segurança, contentamento e oportunidades de progresso e desenvolvimento pessoal. Atualmente, a QVT está cada vez mais em enfoque numa escala global, considerando que, na sociedade contemporânea, as pessoas passam aproximadamente um terço de suas vidas no ambiente profissional. É importante examinar as definições de QVT, seguidas por diversos paradigmas que constituem a base em qualquer organização: saúde e segurança, estabilidade no emprego, satisfação no trabalho, *stress* ocupacional, ambiente de trabalho, equilíbrio entre vida profissional e pessoal e relacionamentos interpessoais. Como forma de aprimorar a QVT nas organizações, Ahmad (2013) propõe estratégias abordando diferentes aspetos das funções organizacionais, tais como a participação dos trabalhadores, *design* e organização do trabalho, consciencialização, autogestão e capacitação da equipa, relações entre grupos, papel dos gestores de recursos humanos, sistemas de recompensa, horários de trabalho flexíveis e cultura organizacional de apoio. Argumenta, do mesmo modo, que é essencial aprimorar todas essas áreas e encontrar um equilíbrio entre elas para promover efetivamente a QVT (*idem*).

Na linha de um estudo publicado pelo Departamento de Ciências Comportamentais e Cognitivas do Instituto de Saúde e Comportamento da Universidade do Luxemburgo em 2020, o conceito de QVT abrangente e intrincado de interesse académico e formulador de políticas introduz uma nova metodologia para avaliar a qualidade do emprego, comparando-a com o modelo do Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho e estruturando-a com base no modelo Procuras-Recursos de Emprego. Assim, foram desenvolvidos e validados dois novos parâmetros: o Índice de

Qualidade do Trabalho (QVT) e o Índice de Qualidade do Emprego (QVE), os quais foram produzidos em três idiomas diferentes (alemão, francês e luxemburguês). O QVT e o QVE representam ferramentas eficazes para avaliar a qualidade do trabalho, tanto à escala global quanto nas suas subcategorias, permitindo comparações entre organizações e países. Além disso, este estudo confirma as relações entre os diversos componentes do QVT e QVE e a saúde dos trabalhadores (Ahmad, 2013).

De acordo com um recente estudo da Remote (2023), na viragem para uma análise concentrada nos países europeus, existe ainda o Índice Europeu de Equilíbrio entre Vida Pessoal e Profissional, que avalia a qualidade do equilíbrio entre vida pessoal e trabalho em cada nação. Este índice leva em consideração uma variedade de fatores essenciais, como o acesso à assistência médica, o salário mínimo, a licença de maternidade, as férias anuais obrigatórias, os subsídios de doença, os níveis gerais de satisfação, o limite de horas de trabalho e a inclusão de Lésbicas, *Gays*, Bissexuais, Transgéneros e *Queer* (LGBTQ).

Segundo Mitchell & Daniels (2003), embora muitos fora do meio académico e científico possam acreditar que a pesquisa deve concentrar-se em descobrir a chave do sucesso no trabalho, é igualmente importante compreender como os trabalhadores se relacionam com as organizações e o trabalho, pois isso pode impactar diretamente no seu bem-estar, saúde, desempenho e motivação. A investigação sobre a motivação evoluiu de forma a abranger elementos que vão para além das necessidades biológicas, fisiológicas ou psicológicas dos indivíduos, incorporando também fatores cognitivos, valores e características contingenciais para oferecer uma explicação mais abrangente sobre o fenómeno motivacional (*idem*). Graças aos recentes avanços científicos com que nos deparamos, a motivação é concebida como uma força interna que ativa o comportamento humano, conferindo-lhe direção, intensidade e persistência para alcançar um ou mais objetivos (*ibidem*). De maneira mais simplificada, a teoria refere-se aos processos que impulsionam e mantêm atividades voltadas para metas específicas (Schunk & DiBenedetto, 2020). Portanto, urge compreender os estímulos e fatores motivacionais dos trabalhadores que são fundamentais para desenvolver intervenções que promovam melhores níveis de desempenho no ambiente de trabalho (Silva, 2015).

Estudos empíricos indicam que o ato de adotar uma abordagem flexível em relação à carreira está diretamente ligado a efeitos positivos tanto ao nível individual, como a resiliência e proatividade (Park *et al.*, 2022), empregabilidade (Baruch *et al.*,

2020), satisfação no trabalho (Redondo *et al.*, 2021) e qualidade de vida (Li, 2018), como a nível organizacional (Hall *et al.*, 2018). No entanto, os resultados para aqueles com uma abordagem de carreira sem fronteiras são variados: enquanto o investimento em diversas competências (*know-why*, *know-how* e *know-whom*) está correlacionado com a progressão hierárquica de carreira em contextos educacionais, como seja nos EUA, Canadá e Austrália (Sherif *et al.*, 2020), assim como com o fortalecimento da cultura, habilidades técnicas e conexões organizacionais, como é o caso da Nova Zelândia (Fleisher *et al.*, 2014), tendo em conta a diversidade de resultados observados.

Enquanto a motivação se refere ao impulso por detrás das ações individuais, o envolvimento e a integração no trabalho transcende o pressuposto, representando um estado afetivo e motivacional em que o trabalhador demonstra uma combinação de três elementos principais: a alta energia e/ou vigor, a alta dedicação e o alto foco e/ou envolvimento (Ferreira *et al.*, 2016; Schaufeli *et al.*, 2002). É crucial salientar que ter trabalhadores dedicados, envolvidos e motivados para alcançar resultados não é, por si só, garantia de um desempenho satisfatório. Um bom desempenho ainda depende, no mínimo, da capacitação do trabalhador para realizar as atividades e da disponibilidade dos recursos e condições adequadas para sua execução (*idem*). A relação entre competências e qualificações tem sido um tema central nas discussões sobre gestão de RH e desenvolvimento organizacional. Kuzma, Doliveira & Silva (2017) exploraram essa ligação, destacando a relevância das competências organizacionais. Para atingir objetivos estratégicos, e como já previamente mencionamos, é essencial mobilizar eficazmente os recursos humanos, entendendo essa mobilização como um processo dinâmico e contextual. Nesse sentido, as competências devem ser constantemente ajustadas às necessidades do ambiente organizacional, contrastando com a ideia de qualificações estáticas e evidenciando a necessidade de uma abordagem mais flexível no desenvolvimento profissional (*idem*).

Montezano *et al.* (2021) também contribuíram para este debate, salientando a evolução do conceito de competências no contexto laboral. Os autores defendem que as competências transcendem os atributos individuais, estando intimamente ligadas ao contexto organizacional e às suas exigências. Assim, a evolução das competências deve ser encarada como uma resposta às transformações nas procuras do mercado e às inovações tecnológicas. Neste contexto, Paiva (2019) reforça a importância das competências organizacionais e coletivas, sugerindo que estas habilidades coletivas são

fundamentais para o desempenho dos trabalhadores e, conseqüentemente, para o sucesso das organizações.

A satisfação no trabalho e a felicidade no ambiente laboral constituem outros aspectos críticos a serem considerados. Ribeiro *et al.* (2022) ampliaram as discussões sobre a felicidade no trabalho, argumentando que esta não só maximiza o desempenho, como elencamos no subcapítulo anterior, mas também auxilia os colaboradores a atingirem o seu potencial. Essa interligação entre felicidade e desempenho está em sintonia com as observações de Mendoza-Ocasal *et al.* (2021), que propuseram que a investigação empírica sobre a felicidade deve ter em conta a qualidade do ambiente de trabalho e as relações interpessoais, sublinhando a importância de um clima organizacional saudável.

Por fim, Dirani *et al.* (2020) destacaram o papel estratégico dos profissionais de RH em momentos de crise, como a pandemia de COVID-19. Eles argumentam que, em tempos difíceis, os profissionais de RH desempenham uma função fundamental na promoção da resiliência e do bem-estar dos colaboradores. Esta função é crucial para apoiar o equilíbrio emocional e a inovação no trabalho, enfatizando a necessidade de uma abordagem holística que considere o bem-estar dos colaboradores como um elemento essencial para a sustentabilidade organizacional (*idem*). Este tipo de discussão sugere que uma Gestão de Recursos Humanos (GRH) deve ser proativa, promovendo um ambiente de trabalho que valorize tanto as competências dinâmicas quanto a felicidade dos colaboradores. Ao integrar essas dimensões, as organizações podem desenvolver estratégias mais eficazes que não apenas respondam às exigências do mercado, mas também promovam um ambiente de trabalho positivo e produtivo. Assim, a pesquisa pode evoluir no entendimento de como essas relações se manifestam na prática, explorando as interconexões entre competências, qualificações, satisfação no trabalho e o papel estratégico dos profissionais de RH.

Yonjoo Cho encorajou os estudiosos da área de RH a submeterem artigos teóricos, conceituais e de revisão que sejam criteriosos, significativos, críticos e de alta qualidade, e que contribuam para a construção de teorias e tragam implicações para a pesquisa e o desenvolvimento de RH em períodos tumultuosos (Cho, 2020). Ao discutir implicações da teorização de RH para um contexto prático foi encontrada uma exceção num artigo de Hamilton & Torracco (2013) sobre estratégias no ambiente de trabalho para auxiliar adultos com níveis limitados de educação e habilidades. Este artigo destacou a

importância da educação de qualidade, do emprego digno, do bem-estar e da redução da desigualdade.

Em jeito de resumo, devemos atentar às características que diferem bem-estar físico e psicológico, conforme se descrevem na Tabela 3:

Tabela 3 – Características distintas do Bem-Estar Subjetivo e do Bem-Estar Psicológico

Tipos de Bem-estar	Perspetiva filosófica	Componentes principais	Proponentes principais
Bem-estar subjetivo (BES)	Hedónica	- Satisfação com a vida (felicidade); - Afeto positivo; - Afeto negativo (ausência).	Diener (1984)
Bem-estar psicológico (BEP)	Eudaimónica	- Significado; - Propósito; - Crescimento; - Auto realização.	Ryff (1989)

Fonte: Adaptado de Lent (2004).

Diener (1984, *apud* Danna & Griffin, 1999) introduz o conceito de Bem-Estar Subjetivo (BES), que encapsula a perceção geral do indivíduo, incluindo os sentimentos de felicidade, a satisfação, a qualidade de vida e uma visão positiva de si próprio. Diener & Diener (1995) descrevem o BES como a avaliação subjetiva que as pessoas fazem das suas próprias vidas, seja em termos de satisfação (avaliação cognitiva) ou da afetividade (avaliação emocional). Por outro lado, Ryff & Keyes (1995) desenvolvem o conceito de Bem-Estar Psicológico (BEP) tanto em termos teóricos quanto operacionais, concebendo-o como uma estrutura multidimensional composta por seis elementos: autonomia, autoaceitação, crescimento pessoal, propósito de vida, relacionamentos positivos com os outros e domínio do ambiente. A autonomia engloba indicadores como o núcleo interno de avaliação, o uso de critérios internos para autoavaliação, a resistência à pressão social e independência em relação à validação externa. A autoaceitação é considerada, por estes autores, como o cerne da saúde mental.

A saúde dos trabalhadores, dentro de um contexto social complexo, é abordada considerando tanto as dimensões individuais como as coletivas, com ênfase nos aspetos

institucionais do ambiente laboral. Existe uma abertura para a compreensão das resistências organizadas pelos trabalhadores na defesa dos seus direitos e na superação da exploração no sistema capitalista, conforme reiteram Dias, Siqueira & Ferreira (2023). A Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) está dividida em duas secções: uma focada no afeto e outra na expressão/realização no ambiente laboral. Os itens relacionados com o afeto, que abarcam emoções e estados de humor (tanto positivos como negativos, em contexto de trabalho) foram adaptados da Escala de Bem-Estar Subjetivo desenvolvida por Albuquerque & Tróccoli (2004) para avaliar o bem-estar geral.

Neste sentido, é pertinente explorar algumas das variáveis de bem-estar em contexto de trabalho que contribuem para uma mais profunda análise desta temática no que concerne ao nosso objeto de estudo. A resistência da classe trabalhadora ao desgaste da sua força de trabalho nos processos laborais e na reprodução do capital contribui para a ocorrência de acidentes, doenças e mortes entre os trabalhadores. Portanto, os movimentos de resistência e confronto da classe trabalhadora, quer sejam individuais ou coletivos, constituem um conjunto de práticas concretas que respondem aos processos de exploração, mitigando o desgaste e ampliando os limites da reprodução da classe trabalhadora dentro da estrutura vigente. Nesta ótica, a saúde é percebida como uma forma de luta constante, uma defesa contínua da vida humana e ambiental, em contraposição à sofreguidão da exploração da força de trabalho pela classe capitalista e pelos seus dispositivos de controlo, incluindo as ciências que reiteram a Administração e Organização do Trabalho (AOT). Este pensamento crítico da medicina social expõe as contradições presentes nos estudos e nos debates sobre a organização do trabalho e a Direção de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) pela Administração, enquanto convoca os profissionais a aliarem-se à classe trabalhadora na produção de conhecimento, designadamente na área da saúde, para lutar pela superação do sistema capitalista (Ferraz & Bechara-Maxta, 2022; Rocha & David, 2015; Laurell & Noriega, 1989).

A violência é, também ela, objeto de estudo em diversas disciplinas académicas e, por ser um fenómeno complexo, manifesta-se em diversas formas; possui causas diversas, afetando diferentes níveis de análise que estão interligados e impactam tanto indivíduos, como organizações e na sociedade como um todo. De acordo com Izumino & Neme (2002), a partir da década de 1980, a violência passou a ser um tema debatido e de interesse tanto para especialistas quanto para a população em geral, especialmente quando relacionada com os estudos sobre o trabalho. O aumento dos casos de violência no local

de trabalho é atualmente uma questão significativa, não apenas para a saúde dos trabalhadores, mas também para a saúde pública em geral. A abordagem deste tema pode requerer diferentes perspectivas epistemológicas, mantendo uma visão dialética entre o indivíduo e a sociedade, conforme enfatizado por Minayo & Souza (1998) e Zaluar (1999). Entre os diversos conceitos abordados na literatura, Heloani & Barreto (2018) proporcionam uma análise atualizada da complexidade do tema ao descrever o assédio moral como um procedimento abusivo, deliberado, recorrente e repetitivo, ocorrendo no ambiente profissional e associado às estruturas de trabalho e à cultura organizacional. Este visa humilhar e desmerecer o indivíduo ou grupo, prejudicando as suas condições de trabalho, afetando a sua dignidade e representando um risco para a sua integridade pessoal e profissional. De acordo com o diagnóstico elaborado pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) no Brasil e pela OIT em 2017, o assédio sexual no local de trabalho é caracterizado como um comportamento de teor sexual que se manifesta fisicamente, através de palavras, gestos ou por outros meios, sugerido ou imposto a pessoas sem o seu consentimento, que resulta em desconforto e que infringe a sua liberdade sexual (MPT & OIT, 2017). Entre os tipos de assédio sexual, destacam-se dois: o assédio por chantagem (busca do favorecimento sexual em troca de benefícios, como promoções na carreira, ou para evitar prejuízos/retaliações no emprego) e assédio por intimidação (provocações e solicitações sexuais persistentes, verbais ou físicas, com o propósito de prejudicar e interferir no trabalho e no desempenho de cada vítima). As consequências dos assédios são graves e altamente prejudiciais, abrangentes e duradouros podendo afetar tanto a vítima quanto os colegas que testemunham a violência de forma constante, refletindo-se em diversos aspetos, de acordo com Heloani & Barreto (2018, *apud* Hirigoyen, 2006), nomeadamente nos seguintes âmbitos:

- Na Saúde Psicológica: através de sentimentos de desânimo, ansiedade, ataques de pânico, insónia, dificuldade de concentração, depressão, paranoia, raiva/irritabilidade, stress, esgotamento e pensamentos suicidas;

- Na Saúde Física: através de manifestações como dores corporais, falta de apetite, aumento da pressão arterial, dor de cabeça, falta de ar, enjoos e possível abuso de álcool e outras substâncias;

- Nos Relacionamentos/Afetivos: podem ocorrer afastamentos de familiares e amigos, conflitos conjugais e até mesmo separações;

- Impacto Económico: pode resultar na perda de promoções ou benefícios, além de descontos salariais.

- No Ambiente de Trabalho: através da redução da produtividade e qualidade do trabalho, imagem negativa da organização, absentismo, aumento de erros e acidentes, perda de habilidades e possíveis custos de litígios trabalhistas;

Importa destacar que estes efeitos traumáticos podem persistir ao longo da vida, ultrapassando o período de assédio sofrido (Heloani & Barreto, 2018; Nunes, 2016). A validação do compromisso da organização e dos gestores para combater a violência pode assegurar a efetividade das ações, já que muitas vezes se assiste a uma disparidade entre o discurso e a prática, e práticas hostis são por vezes vistas como garantias de lucro e produtividade desejados (*idem*). As principais medidas abrangentes para toda a organização incluem: o desenvolvimento de políticas para prevenir e enfrentar o assédio moral/sexual; a realização de avaliações para identificar esses problemas; a criação de sistemas para acolher e relatar os casos de assédio; a elaboração de materiais informativos e códigos de conduta que estabeleçam comportamentos aceitáveis ou inaceitáveis no ambiente de trabalho; a capacitação (formação) dos gestores, líderes e supervisores para promover uma liderança baseada em comunicação e comportamentos não agressivos, bem como a formação e a orientação para os funcionários, a todos os níveis. Quanto à integração das diferenças individuais, Shen *et al.* (2017) afirmam que a diversidade consiste na presença de indivíduos pertencentes a diferentes grupos sociais que coexistem num ambiente organizacional, sendo que, em muitos casos, as características mais visíveis acabam por servir como marcadores distintivos dessa diversidade. No contexto de equipas, essa diversidade manifesta-se na forma como as características individuais estão distribuídas entre os membros, concluem os autores. Por sua vez, Mor Barak (2017) alarga o conceito de diversidade, considerando-a como um conjunto coletivo que inclui não apenas indivíduos, mas também funções, sistemas e atividades, destacando as semelhanças e diferenças que surgem nesse contexto organizacional.

Findo este Capítulo I, passamos a detalhar as opções metodológicas aplicadas nesta investigação, tendo em conta os previamente elencados objetivos da pesquisa.

CAPÍTULO II – Objetivos e Metodologias

2.1. Caracterização da Amostra

Segundo Marôco (2010), a população ou universo estatístico de um estudo refere-se a grupos de objetos e/ou observações que podem ser agregados e sobre os quais se pretende generalizar. Neste estudo, e seguindo esta mesma premissa, a população-alvo são os Assistentes Operacionais de Apoio Educativo das escolas não agrupadas e agrupamentos de escolas do Município de Setúbal. Esta população-alvo, que representa atualmente 398 funcionários, encontra-se nesta função num dos sete agrupamentos ou num das três escolas não agrupadas do Município de Setúbal. A amostra final, após a realização do inquérito enviado a todos os AOAE cujos contatos se encontravam atualizados na base de dados do Município, resultou em 119 respostas validadas de 121 questionários preenchidos, obtendo assim uma taxa de resposta de 29,89%. Os respondentes aos quais foi enviado o inquérito, foram informados dos objetivos do estudo e do anonimato garantido.

As tarefas profissionais dos AOAE passam pelo auxílio na preparação de materiais didáticos e atividades pedagógicas, pela garantia da segurança dos alunos durante o período escolar, pela monitorização dos intervalos, pela confeção e controlo das refeições e pelo controlo das atividades fora da sala de aula. Para além destas funções, este grupo de profissionais tem como tarefa a promoção da inclusão e a supervisão do bem-estar dos alunos, nomeadamente dos que carecem de necessidades educativas especiais, adaptando a estes as atividades e os materiais de acordo com as suas necessidades individuais. Estes profissionais controlam e auxiliam na entrada e saída dos alunos, impedindo as saídas não autorizadas pelos tutores e as entradas de pessoas estranhas. Além disso, mantêm comunicação regular com os professores e outros profissionais do contexto educativo para garantir a coesão das atividades educativas, colaboram na preparação de eventos e atividades especiais definidas pelas escolas e promovem um ambiente acolhedor e positivo, colaborando no desenvolvimento social e emocional dos alunos.

As deslocações dos profissionais desde as suas casas às escolas variam, podendo ser feitas a pé, de carro ou via transporte público, dependendo da distância das suas residências. Os AOAE são alocados às escolas conforme as necessidades imediatas do

município, no entanto, *a posteriori*, este permite que sejam realizadas permutas que facilitem a vida pessoal dos trabalhadores; o mesmo não acontece com as mobilidades aleatórias, que habitualmente não são tão fáceis nem rápidas como as trocas (permutas). Relativamente aos seus horários, estes variam consoante os agrupamentos e as escolas não agrupadas, ajustando-se às necessidades do serviço de cada organização (escola). Exceções são feitas para os trabalhadores com horários adaptados devido a necessidades pessoais excepcionais, como, por exemplo, a jornada contínua ao abrigo da parentalidade.

2.2. Caracterização do Contexto

Conforme disponível no site da Câmara Municipal de Setúbal, na categoria de Educação, o Município de Setúbal conta com seis agrupamentos escolares e três escolas não agrupadas.

As escolas não agrupadas são:

- Escola Secundária Dom Manuel Martins
- Escola Secundária Dom João II
- Escola Secundária du Bocage

E os agrupamentos escolares são:

Agrupamento de Escolas Barbosa du Bocage:

- Jardim de Infância das Amoreiras
- Jardim de Infância dos Arcos
- Jardim de Infância de S. Gabriel
- Escola Básica dos Arcos
- Escola Básica de S. Gabriel
- Escola Básica n.º 2 de Santa Maria da Graça
- Escola Básica n.º 3 de Montalvão
- Escola Básica n.º 12 das Amoreiras
- Escola Básica Barbosa du Bocage

Agrupamento de Escolas de Azeitão:

- Escola Básica de Azeitão

- Jardim de Infância da Brejoeira
- Jardim de Infância de Vendas de Azeitão
- Jardim de Infância de Casal de Bolinhos
- Escola Básica de Vendas de Azeitão
- Escola Básica de Vila Fresca de Azeitão
- Escola Básica de Vila Nogueira de Azeitão
- Escola Básica da Brejoeira
- Escola Básica de Brejos de Clérigo

Agrupamento de Escolas Lima de Freitas:

- Jardim de Infância do Viso
- Escola Básica do Viso
- Escola Básica n.º 9 Casal das Figueiras
- Escola Básica e Secundária Lima de Freitas

Agrupamento de Escolas Luísa Todi:

- Jardim de Infância Luísa Todi
- Jardim de Infância do Bairro Afonso Costa
- Jardim de Infância da Gâmbia
- Escola Básica Luísa Todi (pré-escolar e 1.º, 2.º e 3.º Ciclos)
- Escola Básica n.º 4 dos Pinheirinhos
- Escola Básica n.º 6 – Monte Belo
- Escola Básica Bairro Afonso Costa
- Escola Básica n.º 11 – Humberto Delgado
- Escola Básica Alto da Guerra
- Escola Básica Gâmbia
- Escola Básica Montinho da Cotovia

Agrupamento de Escolas Ordem de Sant'Iago:

- Jardim de Infância do Faralhão
- Jardim de Infância de Setúbal (Bela Vista)
- Jardim de Infância Peixe Frito

- Jardim de Infância das Manteigadas
- Escola Básica e Secundária Ordem de Sant'Iago:
- Escola Básica de Setúbal (Bela Vista)
- Escola Básica do Faralhão
- Escola Básica n.º 1 do Faralhão
- Escola Básica n.º 2 do Faralhão
- Escola Básica das Manteigadas
- Escola Básica n.º 5 do Peixe Frito
- Escola Básica n.º 7 da Fonte do Lavra

Agrupamento de Escolas Sebastião da Gama:

- Jardim de Infância da Azeda
- Jardim de Infância de Montalvão – Laranjeiras
- Jardim de Infância do Bairro da Conceição
- Escola Básica da Azeda
- Escola Básica n.º 1 das Areias
- Escola Básica n.º 8 do Bairro da Conceição
- Escola Básica de Montalvão – Laranjeiras
- Escola Básica de Aranguez
- Escola Secundária Sebastião da Gama

2.3. Motivos e Características do Absentismo Local

No que ao nosso objeto de estudo respeita, e de acordo com o último Balanço Social de 2022 da Câmara Municipal de Setúbal, podemos constatar no Tabela 4, a média de absentismo dos assistentes operacionais nesta região que se revela superior a todas as restantes categorias listadas na função pública, resultando na contagem total de 31.557 dias de ausência.

Tabela 4 – Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano por Cargo/Carreira segundo o motivo e o género.

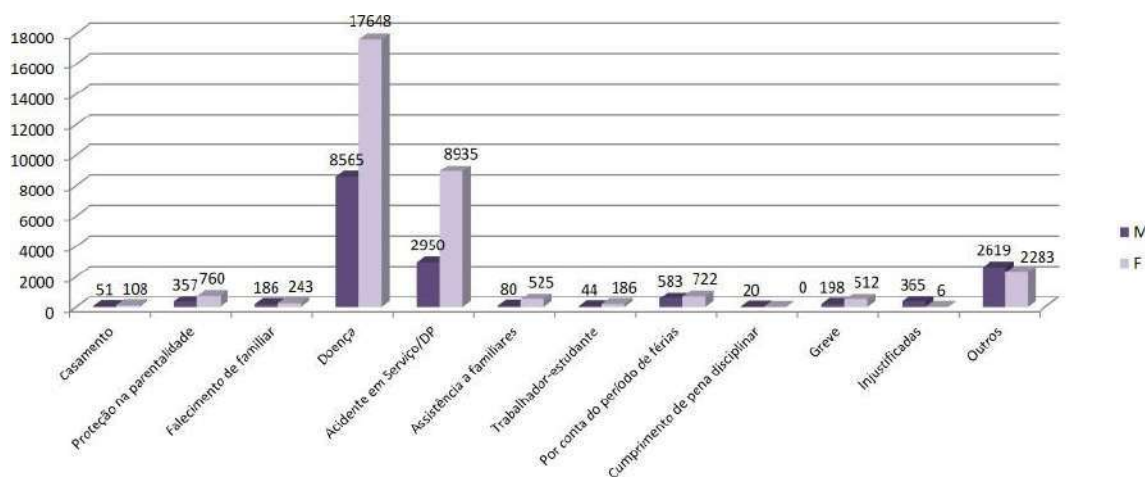
	Dirigente – Intermediária/s			Técnico/a Superior			Assistente Técnico/a			Assistente Operacional			Bombeiros/as			Informática			Outros/as			Total		
Casamento	H:	0		H:	10		H:	0		H:	0		H:	41		H:	0		H:	0		H:	51	
	M:	0		M:	9		M:	30		M:	59		M:	0		M:	0		M:	10		M:	108	
	T:	0		T:	19		T:	30		T:	59		T:	41		T:	0		T:	10		T:	159	
Proteção na parentalidade	H:	0		H:	122		H:			H:	74		H:	161		H:	0		H:	0		H:	357	
	M:	0		M:	311		M:	174		M:	253		M:	0		M:	0		M:	12		M:	750	
	T:	0		T:	433		T:	174		T:	327		T:	161		T:	0		T:	12		T:	1117	
Falecimento de familiar	H:	2		H:	27		H:	24		H:	111		H:	15		H:	7		H:	0		H:	186	
	M:	3		M:	18		M:	49		M:	153		M:	0		M:	0		M:	10		M:	243	
	T:	5		T:	35		T:	73		T:	264		T:	15		T:	7		T:	10		T:	429	
Doença	H:	21		H:	418		H:	830		H:	5952		H:	837		H:	39		H:	468		H:	8565	
	M:	148		M:	2079		M:	4046		M:	11040		M:	7		M:	117		M:	211		M:	17648	
	T:	169		T:	2497		T:	4876		T:	16992		T:	844		T:	156		T:	679		T:	26213	
Acidente em serviço / Doença Profissional	H:	0		H:	22		H:	67		H:	2481		H:	358		H:	0		H:	22		H:	2950	
	M:	0		M:	648		M:	1401		M:	6746		M:	0		M:	126		M:	14		M:	8935	
	T:	0		T:	670		T:	1468		T:	9227		T:	358		T:	126		T:	36		T:	11885	
Assistência a familiares	H:	0		H:	1		H:	15		H:	53		H:	8		H:	3		H:	0		H:	80	
	M:	3		M:	68		M:	391		M:	58		M:	0		M:	0		M:	5		M:	525	
	T:	3		T:	69		T:	406		T:	111		T:	8		T:	3		T:	5		T:	605	
Trabalhador-estudante	H:	0		H:	2		H:	22		H:	8		H:	0		H:	32		H:	0		H:	44	
	M:	0		M:	2		M:	140		M:	44		M:	0		M:	0		M:	0		M:	186	
	T:	0		T:	4		T:	162		T:	52		T:	0		T:	32		T:	0		T:	230	
Por conta do período de férias	H:	17		H:	93		H:	67		H:	362		H:	15		H:	12		H:	17		H:	583	
	M:	33		M:	190		M:	304		M:	183		M:	0		M:	30		M:	2		M:	722	
	T:	50		T:	283		T:	371		T:	545		T:	15		T:	22		T:	19		T:	1305	
Cumprimento de pena disciplinar	H:	0		H:	0		H:	0		H:	20		H:	0		H:	0		H:	0		H:	20	
	M:	0		M:	0		M:	0		M:	0		M:	0		M:	0		M:	0		M:	0	
	T:	0		T:	0		T:	0		T:	20		T:	0		T:	0		T:	0		T:	20	
Greve	H:	3		H:	13		H:	20		H:	162		H:	1		H:	0		H:	1		H:	198	
	M:	6		M:	30		M:	75		M:	401		M:	0		M:	0		M:	0		M:	512	
	T:	9		T:	43		T:	95		T:	563		T:	1		T:	0		T:	1		T:	710	
Injustificadas	H:	0		H:	0		H:	1		H:	340		H:	24		H:	0		H:	0		H:	365	
	M:	0		M:	0		M:	1		M:	5		M:	0		M:	0		M:	0		M:	6	
	T:	0		T:	0		T:	2		T:	345		T:	24		T:	0		T:	0		T:	371	
Outros	H:	5		H:	264		H:	232		H:	2058		H:	27		H:	2		H:	31		H:	2619	
	M:	7		M:	506		M:	754		M:	994		M:	0		M:	2		M:	10		M:	2283	
	T:	12		T:	770		T:	986		T:	3652		T:	27		T:	4		T:	51		T:	4902	
Total	H:	48		H:	970		H:	1278		H:	11621		H:	1487		H:	75		H:	539		H:	16018	
	M:	200		M:	3371		M:	7365		M:	19916		M:	7		M:	255		M:	294		M:	31928	
	T:	248		T:	4841		T:	8643		T:	31557		T:	1494		T:	330		T:	833		T:	47946	

Fonte: Câmara Municipal de Setúbal (Balanço Social 2022)

A razão para as ausências devidas a doença foi, no referido ano, a principal causa de absentismo, representando 54,7% do total de ausências. As faltas relacionadas com Acidentes de Trabalho/Doenças Profissionais emergem como a segunda razão mais comum para o absentismo, totalizando 24,8%. É importante destacar que a profissão de Assistente Operacional foi a mais representativa, correspondendo a 64,8% e 77,6% do total de ausências por esses motivos, respetivamente. Assim, uns elevados números de ausências de resposta ao inquérito por estes profissionais podem ser devidas a motivos médicos, doenças profissionais e licenças sem vencimento.

No gráfico seguinte, podemos verificar a contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano por motivo e por género:

Gráfico 1 – Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano por motivo e género.



Fonte: Câmara Municipal de Setúbal (Balanço Social 2022)

Podemos, assim, concluir que as mulheres lideram em número de ausências no trabalho. A maior diferença entre género nas ausências registadas ocorre devido às ausências relacionadas com doença, logo seguidas de acidente em serviço/doença profissional, mas, uma vez, predomina no feminino.

2.4. Opções Metodológicas

Optamos por uma estratégia metodológica mista que contempla o recurso a inquérito e à aplicação de observação não participante. Na ótica de Yin (2016), o recurso a metodologias mistas representa uma alternativa pragmática, pelo que a análise ideal deve exercer uma reflexão sobre ambos os componentes de modo a serem analisados e interpretados juntos, antes de se chegar às conclusões do estudo. Creswell (2014) complementa que o método requer recolher e misturar ou integrar dados quantitativos e qualitativos num mesmo estudo. Ainda sob o mesmo prisma, Mason (2002) releva a importância de usar múltiplos métodos e fontes de pesquisa; caso seja com o objetivo de se corroborarem entre si, denomina-se de método de triangulação, em que o conjunto dos dados deve tratar o mesmo fenómeno ou ter dados comparáveis, o que exige, de certo modo, uma integração dos distintos ângulos da explicação (*id.*).

Segundo Marôco (2010), a população ou universo estatístico de um estudo refere-se a grupos de objetos e/ou observações que podem ser agregados e sobre os quais se pretende generalizar. Neste estudo, e seguindo esta mesma premissa, como já aqui elencamos, foram os AOAÉ das escolas e agrupamentos de escolas do Município de Setúbal que definimos como a nossa população-alvo.

A observação participante enquanto técnica qualitativa reforça a interação com os agentes, objeto do estudo, o que proporciona um melhor entendimento do que eles pensam, como encaram a vida e o trabalho e o seu quotidiano, o que em tudo valoriza a recolha da informação. Cada momento de observação traz alguma informação que provoca uma reflexão e cada reflexão apresenta um condicionamento ou uma extensão à observação seguinte. A presença continuada da investigadora, nesse papel de observadora, não assumiu diferença substancial no comportamento destes atores, os quais mantiveram as suas rotinas nos espaços que lhes são familiares. Não foi notório qualquer desconforto na participação informal dos profissionais na sua presença ou sentida outra possível limitação provocada pelo decurso de um estudo que envolve os seus comportamentos e atitudes quando em funções de trabalho no quotidiano escolar.

Quanto à técnica de análise da informação, utilizamos a recolha de dados por meio de questionário, enquanto abordagem quantitativa. As questões colocadas abordaram diversos temas relacionados com o risco de vida, as condições de trabalho, a vida pessoal e profissional de cada um dos inquiridos e elementos sociodemográficos. No que toca à recolha de dados, esta deu-se entre os dias 15 de junho e 10 de julho de 2024. Foi previamente realizada observação direta por parte da investigadora, dada a sua ocupação profissional que lhe permitiu conhecer e observar a população a estudar. Assim, a investigadora dirigiu-se aos agrupamentos e escolas não agrupadas, todas as manhãs dos dias úteis, durante uma semana, e contactou com trabalhadores que conhecia ou que veio a contactar por indicação de colegas profissionais. Foi-lhes, a todas e a todos os assistentes, neste momento, então explicado o propósito do estudo e os objetivos a alcançar com os resultados obtidos.

O *GoogleForms* foi escolhido como a ferramenta digital para realizar a distribuição do inquérito, a recolha e a análise das respostas, pelo que o *link* foi distribuído pela população a estudar. O mesmo *link* foi partilhado via *e-mail* com os diretores de escolas não-agrupadas e agrupamentos escolares do Município de Setúbal e em grupos de estudo nas redes sociais *Facebook* e *Whatsapp*.

Foi, então, utilizado o questionário de autopreenchimento, de caráter anónimo e confidencial, para a recolha dos dados do objeto de estudo. Dois inquéritos validados para a população portuguesa foram utilizados: o *WHOQOL-Bref* - para avaliar a qualidade de vida no trabalho dos AO, e o *MSQ* - para avaliar a satisfação com o emprego. No que concerne aos instrumentos de recolha de dados, o *WHOQOL-Bref*, desenvolvido pela OMS, avalia a qualidade de vida em quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e ambiente. É constituído por 28 questões em escala de *Likert* de 5 pontos. O Alfa de *Cronbach* do *WHOQOL-Bref* é 0.924, indicando alta fiabilidade. Na versão original do questionário, cada faceta é avaliada por quatro questões, enquanto na versão abreviada, é representada por apenas uma. Contudo, a versão abreviada continua a abranger as 24 facetas do questionário original, preservando a essência subjetiva e multidimensional do conceito de qualidade de vida (Serra *et al.*, 2006, p.3).

O questionário foi dividido em três partes: caracterização sociodemográfica (11 questões), *MSQ* (20 questões) e *WHOQOL-Bref* (28 questões), conforme poderemos destacar no Anexo 1. No final, foram introduzidas duas perguntas de carácter não obrigatório, de modo a que os inquiridos pudessem, opcionalmente, disponibilizar o seu *e-mail* para lhes ser possibilitado o acesso ao relatório final do estudo e onde poderiam igualmente pronunciar-se através de sugestões ao estudo.

2.5. Testes de Hipóteses

Para a análise dos dados recolhidos, recorreremos ao *software IBM SPSS Statistics*, na sua versão 29. A Análise de Variância (ANOVA) e o teste de *t* para amostras independentes são utilizados para identificar diferenças entre grupos na análise exploratória dos dados. O teste de hipóteses fez uso do teste de correlação de *Pearson* e do seu equivalente não paramétrico, a correlação de *Spearman*.

A ANOVA é frequentemente utilizada quando se pretende comparar a média de uma variável quantitativa dependente entre mais de dois grupos populacionais, definidos por uma variável qualitativa independente. Quando os pressupostos de normalidade (avaliados pelo teste de *Kolmogorov-Smirnov*) e homogeneidade (verificados pelo teste de *Levene*) não são cumpridos, opta-se pelo equivalente não paramétrico. Quando se assume a igualdade de variâncias, recorre-se ao teste *post hoc* de *Scheffe*; caso contrário, utiliza-se o teste *post hoc* de *Games-Howell*. Valores de *F* com significância ≤ 0.05

indicam diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em análise (Laureano, 2011).

O teste *t* de *Student* para amostras independentes foi aplicado para comparar a média de uma variável quantitativa dependente entre dois grupos populacionais independentes, definidos por uma variável qualitativa. Este teste baseia-se no Teorema do Limite Central (TLC), que afirma que as médias amostrais convergem para a média da população, desde que o tamanho da amostra seja suficientemente grande ($n \geq 30$), de acordo com Rodrigues (2011). No presente estudo, com $n=119 \geq 30$, o pressuposto de normalidade é garantido pelo TLC (Laureano, 2011). Na análise dos resultados do teste *t*, consultamos o teste de *Levene* para verificar a igualdade das variâncias; se $p > 0.05$, utilizam-se os valores da linha "*Equal Variances Assumed*"; se $p < 0.05$, utilizam-se os valores da linha "*Equal Variances Not Assumed*". Consideramos o valor de *t* e a sua significância ($p \leq 0.05$) para identificar diferenças estatisticamente significativas entre os grupos (*idem*). Os testes de correlação de *Pearson* e de *Spearman* são utilizados para avaliar se existe uma relação entre duas variáveis quantitativas. O teste de *Spearman*, o equivalente não paramétrico, é aplicado quando uma das variáveis não cumpre o pressuposto de normalidade. O valor de R^2 varia entre -1 e 1, sendo que, quanto mais próximo destes extremos, maior a associação linear entre as variáveis. Um valor negativo indica uma relação inversamente proporcional, enquanto um valor positivo indica uma relação diretamente proporcional. Se $\text{Sig} > 0.05$, não existe, então, uma correlação estatisticamente significativa entre as variáveis (*ibidem*).

CAPÍTULO III – Apresentação e Discussão de Resultados

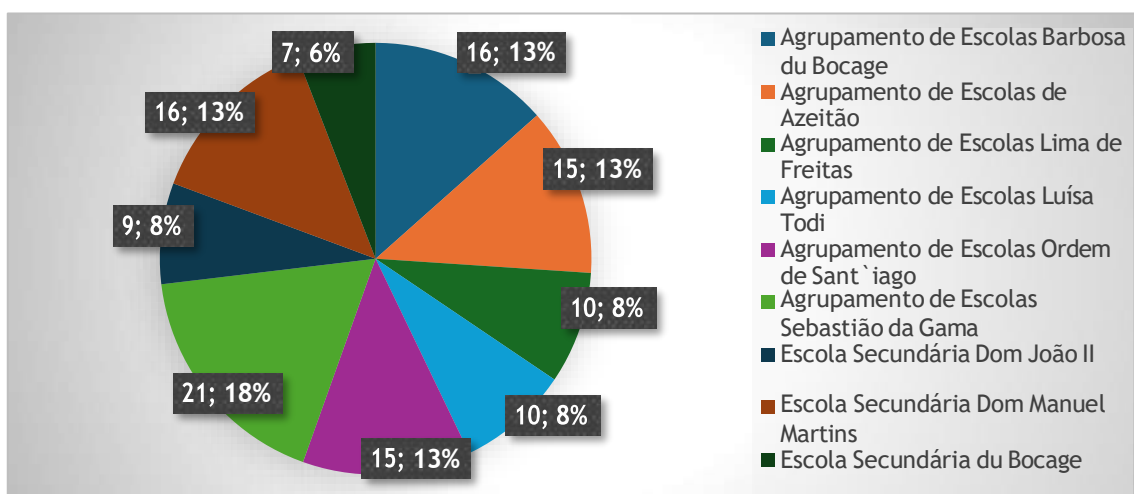
3.1. Caracterização demográfica

O total de respondentes validado foi de 119 AOA (100%). Como é verificável na tabela abaixo e Gráfico 2, foi-nos permitido perceber que quase metade da amostra trabalha nos Agrupamentos das escolas Sebastião da Gama e Barbosa do Bocage e na não-agrupada Escola Secundária D. Manuel Martins. Cerca de 25% dos respondentes exercem atividade nos agrupamentos de escolas de Azeitão e Ordem de Sant`iago. Apenas 7 (6%) AOA da Escola Secundária *du* Bocage responderam ao questionário.

Tabela 5 – Estatística descritiva – Agrupamento de Escolas ou Escola não Agrupada

		Freq	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	Agrupamento de Escolas Barbosa du Bocage	16	13,4	13,4	13,4
	Agrupamento de Escolas de Azeitão	15	12,6	12,6	26,1
	Agrupamento de Escolas Lima de Freitas	10	8,4	8,4	34,5
	Agrupamento de Escolas Luísa Todí	10	8,4	8,4	42,9
	Agrupamento de Escolas Ordem de Sant`iago	15	12,6	12,6	55,5
	Agrupamento de Escolas Sebastião da Gama	21	17,6	17,6	73,1
	Escola Secundária Dom João II	9	7,6	7,6	80,7
	Escola Secundária Dom Manuel Martins	16	13,4	13,4	94,1
	Escola Secundária du Bocage	7	5,9	5,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 2 – Agrupamento de Escolas ou Escola não Agrupada

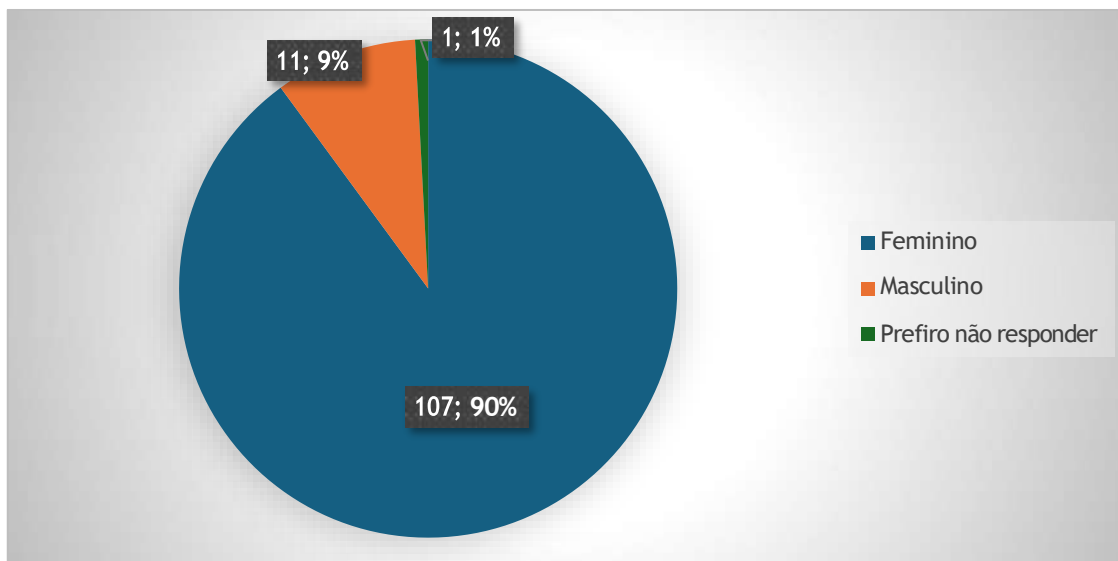


A Tabela 6 permite-nos validar que a maioria dos respondentes é do género feminino, o que confirma a realidade vivida ao longo da investigação e descrita na literatura. Dos inquiridos 0,8% optou por não responder à questão do género, o que em nada compromete o estudo ou as conclusões apresentadas. O Gráfico 3 indica, portanto, que somente um indivíduo (1%) preferiu não responder, 11 (9%) dos inquiridos eram do sexo masculino e 107 (90%) eram do sexo feminino.

Tabela 6 – Estatística descritiva - Género

		Freq.	Perc.	Perc. Válida	Perc. Cumul.
Válido	Feminino	107	89,9	89,9	89,9
	Masculino	11	9,2	9,2	99,2
	Prefiro não responder	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 3 – Género

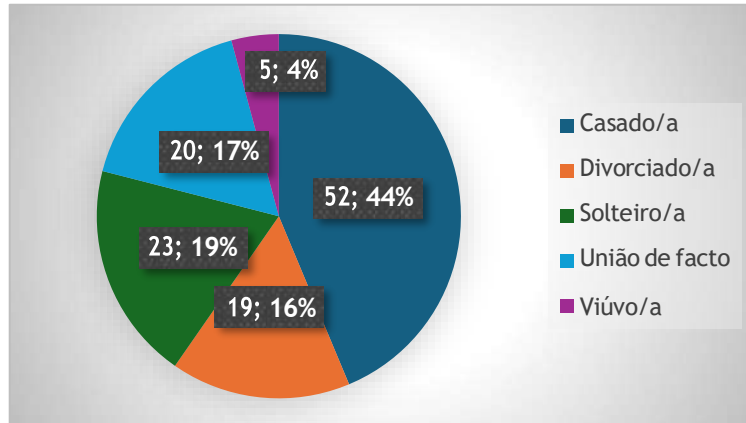


Relativamente ao estado civil, verificamos que 52 dos inquiridos (44%) são casados, 23 são solteiros (19%) e 20 vivem em união de facto (17%); o estado civil dos restantes (divorciado/a ou viúvo/a) encontra-se apresentado na Tabela 7 e no Gráfico 4.

Tabela 7 – Estatística descritiva – Estado Civil

		Freq.	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	Casado/a	52	43,7	43,7	43,7
	Divorciado/a	19	16,0	16,0	59,7
	Solteiro/a	23	19,3	19,3	79,0
	União de facto	20	16,8	16,8	95,8
	Viúvo/a	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 4 – Estado Civil



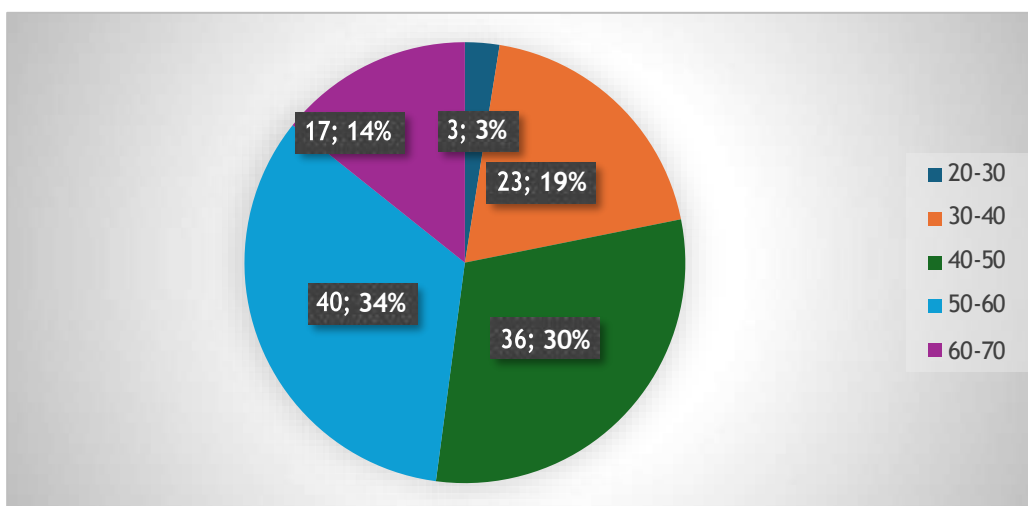
De acordo com a Tabela 8, os inquiridos têm idades compreendidas entre os 26 e os 66 anos, com uma média de 48 anos. O Gráfico 5 mostra a distribuição etária deste grupo, dividido em seis faixas etárias. A maioria dos inquiridos (40 indivíduos), correspondendo a 34% do total, está na faixa etária dos 50 aos 60 anos (a verde). Entre os 40 e os 50 anos (a amarelo), encontram-se 36 inquiridos, representando 30% do total. Na faixa dos 30 aos 40 anos (a vermelho), estão 23 indivíduos, o que corresponde a 19% dos inquiridos. No intervalo dos 60 aos 70 anos (a laranja), obtivemos 17 respostas, que representam 14% do total. Somente 3 dos inquiridos, ou seja, 3% do total, representam a faixa etária entre 20 e 30 anos (a azul).

O Gráfico 5 revela que a maioria dos inquiridos se situa nas duas faixas etárias entre os 40 e os 60 anos ($M=48,25$, $DP=9,41$, $Min=26$, $Max=66$), podendo, assim, concluir, uma participação bastante reduzida de indivíduos entre os 20 e os 30 anos.

Tabela 8 – Estatística descritiva – Idade

N	Válido	119
	N/R	0
Média		48,25
Mediana		48,00
Erro Desvio		9,409
Intervalo		40
Mínimo		26
Máximo		66

Gráfico 5 – Idade

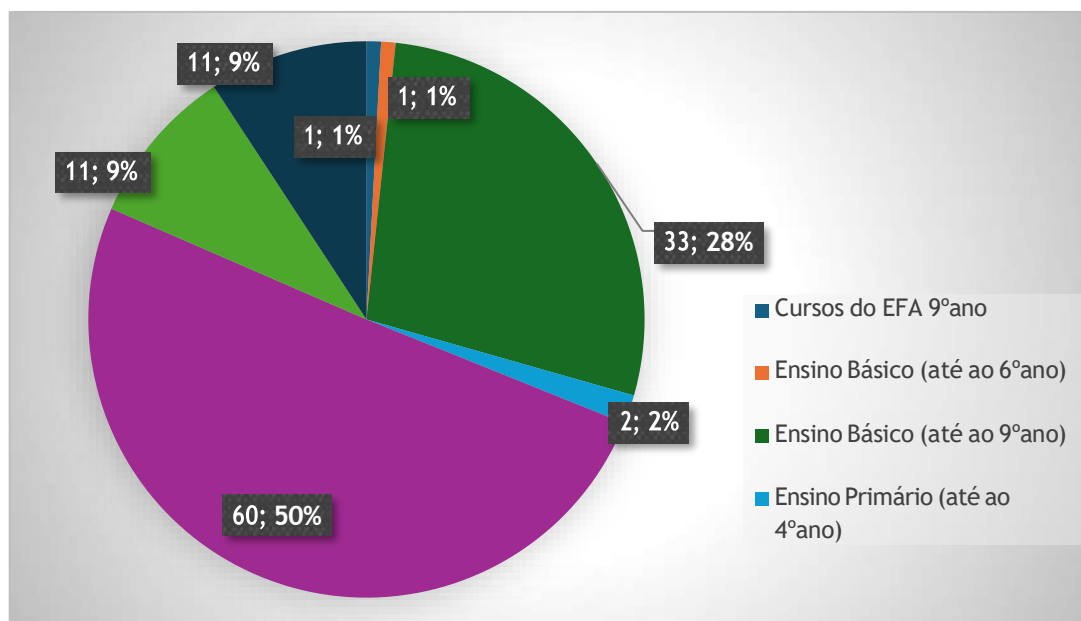


Quanto às habilitações literárias, verifica-se na Tabela 9 que a maioria dos inquiridos (50,4%) possui habilitações literárias ao nível do ensino secundário. Os restantes, apresentam habilitações académicas entre o ensino básico (27,7% até ao 9º ano) e o ensino superior, sendo que apenas 9,2% frequentou o ensino superior.

Tabela 9 – Estatística descritiva – Habilitações Literárias

		Freq	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	Cursos do EFA 9ºano	1	,8	,8	,8
	Ensino Básico (até ao 6ºano)	1	,8	,8	1,7
	Ensino Básico (até ao 9ºano)	33	27,7	27,7	29,4
	Ensino Primário (até ao 4ºano)	2	1,7	1,7	31,1
	Ensino Secundário (até ao 12ºano)	60	50,4	50,4	81,5
	Licenciatura ou acima	11	9,2	9,2	90,8
	Opção Ensino Técnico/Profissional	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 6 – Habilitações Literárias



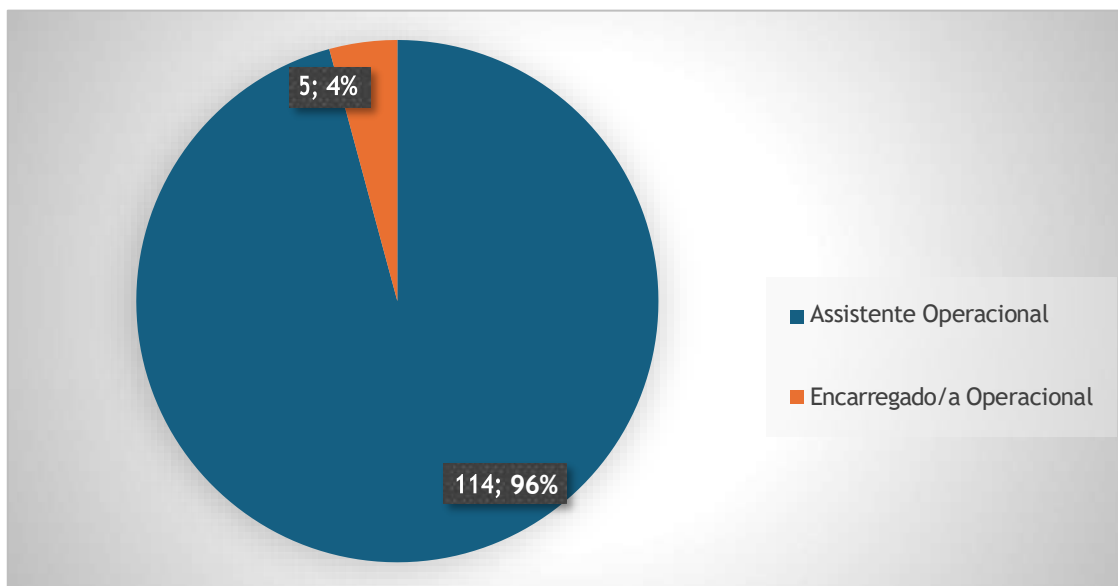
No que respeita à indicação de carreira/ categoria profissional, 95,8% dos inquiridos possui a categoria de assistente operacional, sendo que uma minoria (4,2%) exerce a profissão de encarregado operacional, conforme se verifica na Tabela 10.

Analisando o Gráfico 7, em formato de “pizza” onde são arredondados os valores percentuais, diremos que dos 119 (100%) AO que responderam, 5 (4%) têm a categoria de Encarregado Operacional e 114 (96%) têm a categoria de Assistente Operacional.

Tabela 10 – Estatística descritiva – Carreira/ Categoria Profissional

		Freq	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	Assistente Operacional	114	95,8	95,8	95,8
	Encarregado/a Operacional	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 7 – Carreira/ Categoria Profissional



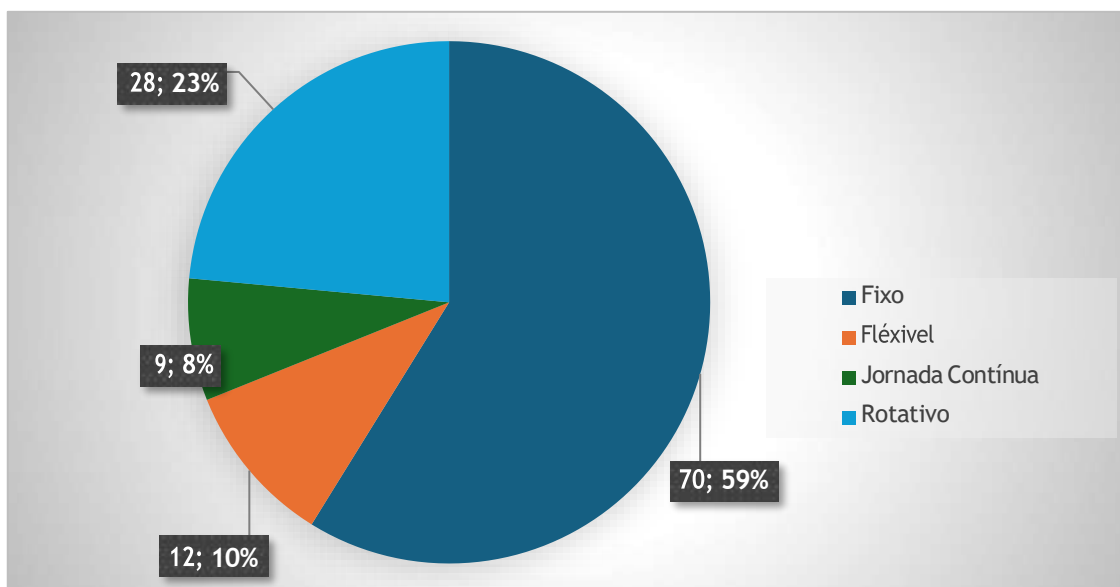
Quanto ao regime de horário praticado por cada um dos respondentes, a grande maioria trabalha em horário fixo: são 70 indivíduos, seguidos de 28 outros que trabalham num regime de horário rotativo. Os restantes têm outros modelos de horário conforme exposto na tabela que se segue (Tabela 11), a saber: 12 AOAE inquiridos têm um horário flexível e 9 fazem jornada contínua. Segundo o Gráfico 8, 70 indivíduos (60%) trabalham em horário fixo, enquanto 28 (23%) estão em regime de horário rotativo. Os restantes

seguem diferentes modelos de horário, 12 (10%) dos AOAÉ inquiridos têm um horário flexível e 9 (8%) trabalham em jornada contínua.

Tabela 11 – Estatística descritiva – Tipo de Horário

		Freq	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	Fixo	70	58,8	58,8	58,8
	Flexível	12	10,1	10,1	68,9
	Jornada Contínua	9	7,6	7,6	76,5
	Rotativo	28	23,5	23,5	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 8 – Tipo de Horário

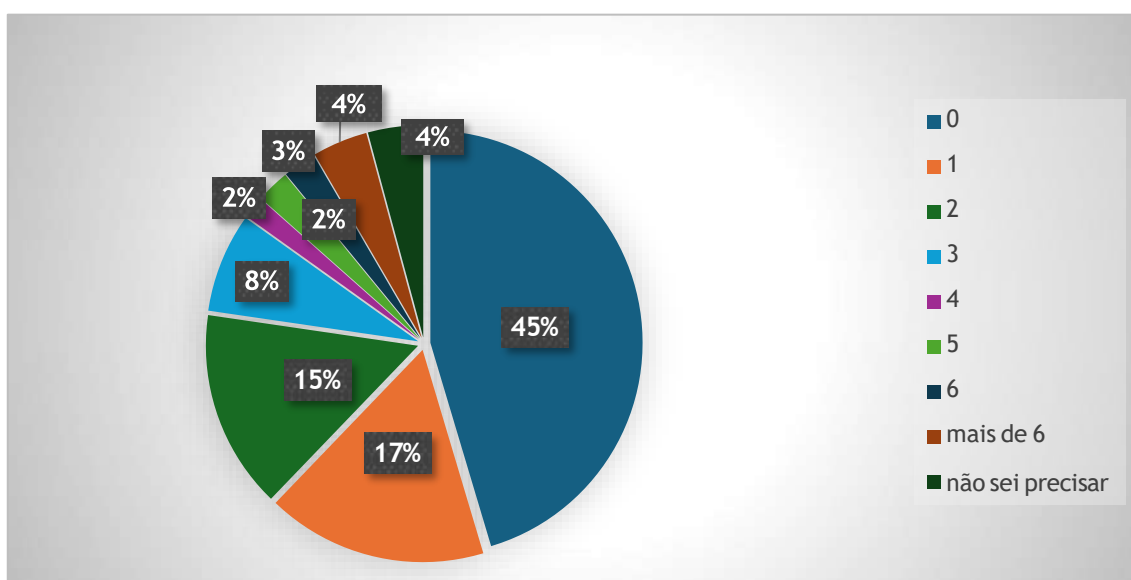


Relativamente ao número de dias de ausência por motivos de doença, verificamos que 56 dos inquiridos (45%, conforme Gráfico 9) não apresentaram qualquer dia de baixa médica. A média de dias de ausência por doença no último ano foi de 4,85, conforme Tabela 12. Não obstante, apenas 12 inquiridos (11%, conforme Gráfico 9) apresentaram 4 ou mais dias de ausência, sendo que um dos inquiridos referiu ter estado de baixa médica durante todo o ano transato, influenciando negativamente os resultados globais.

Tabela 12 – Estatística descritiva – Ausência por motivos de doença

N	Válido	119
	Omisso	0
Mediana		0
Média		4,85
Desvio padrão		33
Intervalo		365
Mínimo		0
Máximo		365

Gráfico 9 – Ausência por motivos de doença

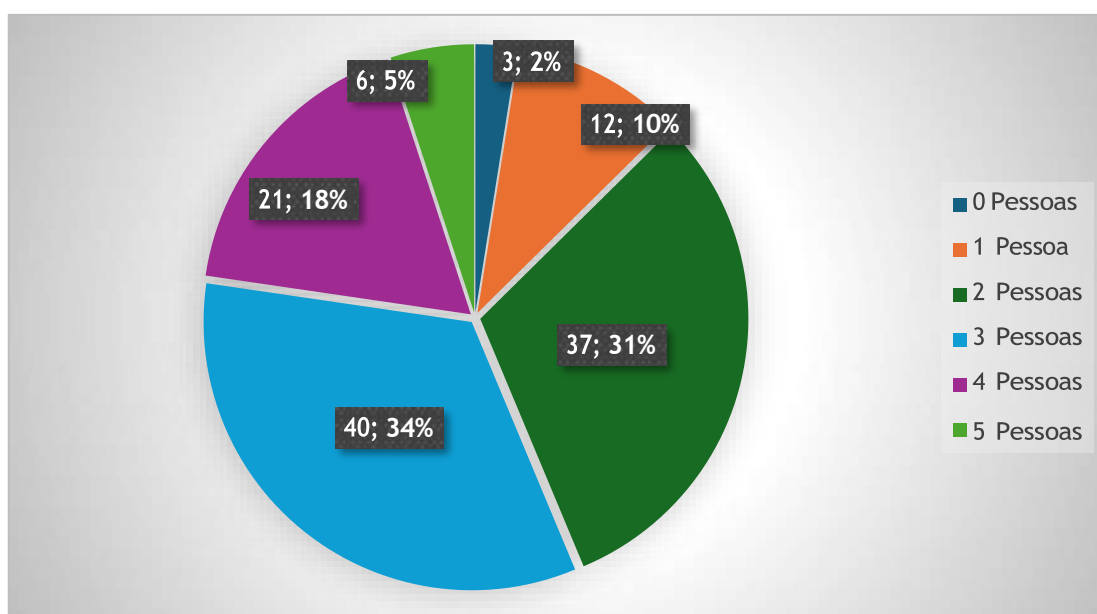


Quanto ao número de indivíduos que constituem o agregado familiar de cada respondente, o número de respostas válidas é de 116 uma vez que 3 dos inquiridos colocaram 0 como resposta, conforme Tabela 13. De acordo com o analisado no Gráfico 10, os 3 AO que responderam 0 no número de pessoas do agregado familiar correspondem a 2% dos 119 inquéritos (100%); 65% dos agregados familiares são compostos por 2 a 3 pessoas; apenas 12% têm agregados familiares compostos por apenas um indivíduo.

Tabela 13 – Estatística descritiva – Agregado Familiar

Nº de Pessoas que constituem o Agregado Familiar:					
		Freq.	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	1	12	10,3	10,3	10,3
	2	37	31,9	31,9	42,2
	3	40	34,5	34,5	76,7
	4	21	18,1	18,1	94,8
	5	6	5,2	5,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Gráfico 10 – Agregado Familiar

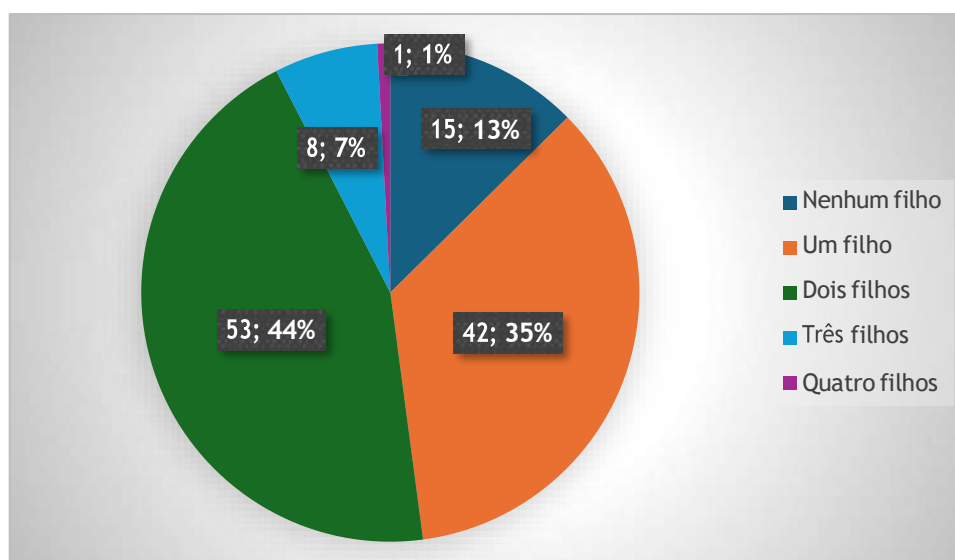


O total de respostas válidas apresentado na Tabela 14 e no Gráfico 11 é de 119. A maioria das famílias tem 2 filhos, o que corresponde a 44,5% das respostas. As categorias com 1 filho (35%) e 2 filhos (44%) totalizam 79% das respostas. Apenas 13% das famílias não têm filhos, e 1% têm 4 filhos. A percentagem cumulativa atinge os 100% após a última categoria, indicando que todas as respostas foram consideradas. Esta distribuição sugere que a maioria das famílias tem 1 ou 2 filhos, enquanto famílias com 3 ou mais filhos são bastante raras.

Tabela 14 – Estatística descritiva – Número de Filhos

		Freq.	Perc.	Perc. válida	Perc. Cumul.
Válido	0	15	12,6	12,6	12,6
	1	42	35,3	35,3	47,9
	2	53	44,5	44,5	92,4
	3	8	6,7	6,7	99,2
	4	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Gráfico 11 – Número de Filhos



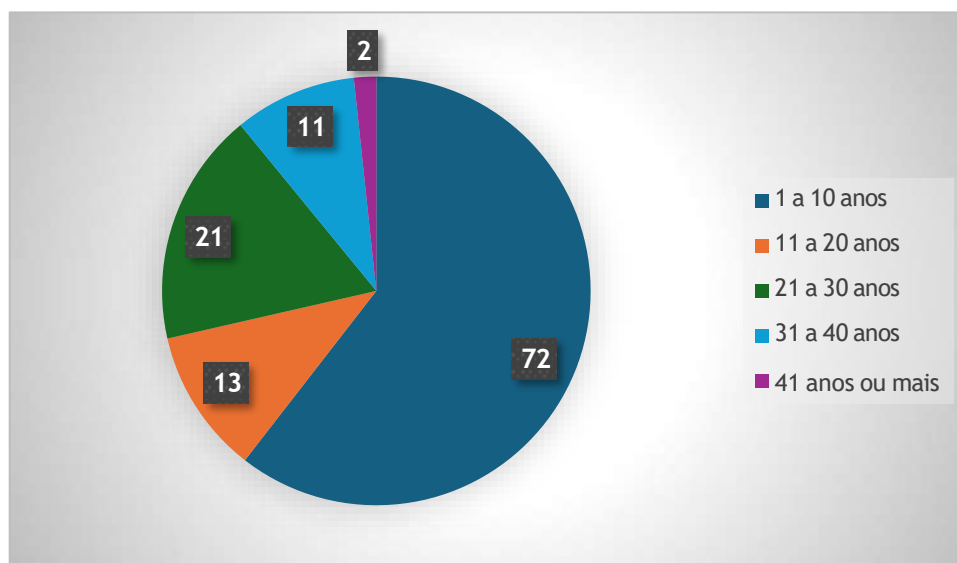
Na Tabela 15 foram analisados 119 indivíduos, sem quaisquer valores omissos. O tempo médio de serviço observado foi de 13 anos, o que indica uma média significativa entre os participantes. Metade dos indivíduos tem até 8 anos de serviço.

O intervalo de 44 anos, que reflete a diferença entre o valor mínimo (1 ano) e o máximo (45 anos), sugere um grupo de indivíduos com experiências profissionais bastante variadas em termos de tempo de serviço. Em conformidade com o Gráfico 12, 60% dos AOA E têm entre 1 e 10 anos de serviço (contratações feitas durante a última década), enquanto apenas 2% tem mais de 40 anos, sendo estas as mais antigas contratações (ainda em serviço).

Tabela 15 – Estatística descritiva – Anos de Serviço

Estatísticas		
Anos de Serviço		
N	Válido	119
	Omisso	0
Média		13,17
Mediana		8,00
Desvio Padrão		11,499
Intervalo		44
Mínimo		1
Máximo		45

Gráfico 12 – Anos de Serviço



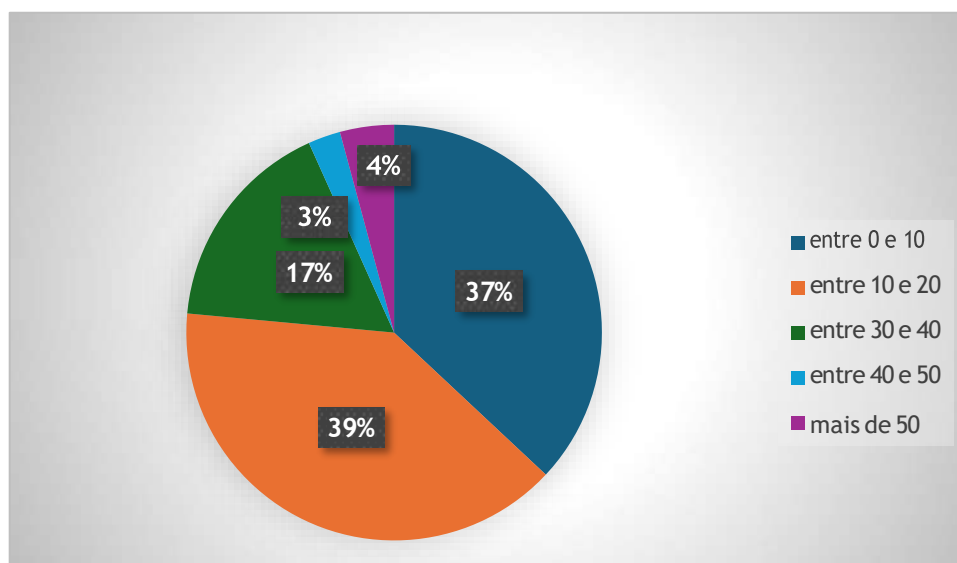
Na Tabela 16 foram analisados os dados de 119 AOA, sem valores em falta. O tempo médio de deslocamento foi de 18,82 minutos, com uma mediana de 10 minutos, o que significa que metade dos indivíduos demora até 10 minutos a chegar ao trabalho. Os tempos de deslocamento variam entre um mínimo de 3 minutos e um máximo de 60 minutos, refletindo tanto trajetos curtos como longos, e evidencia uma diversidade nas distâncias percorridas ou no tipo de transporte. O Gráfico 13 indica que 39% dos inquiridos percorre

uma distância de casa até ao trabalho de 10 a 20 minutos, e 37% percorre uma distância de 0 a 10 minutos. Apenas 4% demora 50 ou mais minutos a percorrer a distância de casa à escola onde está alocado

Tabela 16 – Estatística descritiva – Minutos de casa até ao trabalho

Estatísticas		
Nº de minutos de casa até ao trabalho:		
N	Válido	119
	Omisso	0
Média		18,82
Mediana		10 ^a
Desvio Padrão		12,902
Intervalo		57
Mínimo		3
Máximo		60
a. Ha várias medianas. O menor valor é mostrado		

Gráfico 13 – Minutos de casa até ao trabalho



3.2. Análise de correlações relevantes

Conforme observado nas Tabelas 17 e 18, não nos foi possível estabelecer uma correlação (ρ) estatisticamente significativa entre a idade dos inquiridos e a satisfação com o emprego ($\rho = -0,064$, $p = 0,492$), nem entre esta e a qualidade de vida no trabalho ($\rho = -0,068$, $p = 0,461$). Como pudemos aferir no capítulo I, investigação não é ainda muito clara sobre a natureza da relação entre a idade e a satisfação no emprego (Saner & Eyüpoglu, 2012), apesar de vários estudos demonstrarem uma relação positiva entre ambos, sem, no entanto, estarem avaliadas as causas da correlação e algumas das teorias não classificarem idade com uma variável determinante na satisfação com o trabalho (O'Brien & Dowling, 1981).

Tabela 17 – Correlação de Pearson – Idade e MSQ total

		Idade:	MSQ_T:
Idade:	Correlação de Pearson	1	-,064
	Sig. (2 extremidades)	.	,492
	N	119	119
MSQ_T	Correlação de Pearson	-,064	1
	Sig. (2 extremidades)	,492	.
	N	119	119

Tabela 18 – Correlação de Spearman – Idade e MSQ Total

		Idade:	MSQ_T	
Rho de Spearman	Idade:	Coefficiente de Correlação	1,000	-,057
		Sig. (2 extremidades)	.	,537
		N	119	119
	MSQ_T	Coefficiente de Correlação	-,057	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,537	.
		N	119	119

Do mesmo modo, e relativamente ao número dos dias de baixa médica e a idade dos inquiridos, não nos foi possível estabelecer qualquer correlação estatisticamente significativa ($\rho = -0,121$, $p = 0,189$), como mostra a Tabela 19. Seria expectável, com o

avançar da idade e com surgimento de doenças crónicas e necessidade crescente de recurso a cuidados de saúde, ou que houvesse um aumento da necessidade de dias de ausência por motivo de doença. Porém, tal não foi confirmado, tendo a maioria dos inquiridos (81,5%) tido somente 2 ou menos dias de baixa médica no último ano.

Tabela 19 – Correlação de Spearman – Idade e Ausência por Motivos de Doença

			Idade:	Ausência por motivos de doença (no último ano):
Rho de Spearman	Idade:	Coefficiente de Correlação	1,000	-,121
		Sig. (2 extremidades)	.	,189
		N	119	119
	Ausência por motivos de doença (no último ano):	Coefficiente de Correlação	-,121	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,189	.
		N	119	119

Pela observação da Tabela 20, é observável uma correlação estatisticamente significativa entre a idade dos indivíduos e as habilitações literárias ($\rho = -0.281$, $p = 0.002$). Assim, podemos concluir que a idade e as habilitações académicas são inversamente proporcionais: quanto mais novos são os inquiridos, mais elevados os níveis de escolaridade. Isto pode ser justificado pelo facto de que, atualmente, uma maior parte da população portuguesa é motivada a prosseguir os seus estudos comparativamente com as duas gerações anteriores.

Tabela 20 – Correlação de Spearman – Idade e Habilitações Literárias

			Idade:	Habilitações Literárias:
Rho de Spearman	Idade:	Coefficiente de Correlação	1,000	-,281**
		Sig. (2 extremidades)	.	,002

			Idade:	Habilitações Literárias:
		N	119	119
	Habilitações Literárias:	Coeficiente de Correlação	-,281**	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,002	.
		N	119	119
**. A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).				

Segundo as Tabelas 21 e 22, não foi possível, tampouco, estabelecer uma correlação estatisticamente significativa entre o tempo (em minutos) do percurso casa-trabalho e a satisfação no emprego ($\rho=-0,160$, $p = 0,083$) e entre este e a qualidade de vida no trabalho ($\rho=-0,115$, $p = 0,211$). Assim, podemos concluir que, nesta amostra, o desgaste da distância e da deslocação não parece influenciar na satisfação com o emprego e com a qualidade de vida no trabalho. De acordo com a informação fornecida pelo município, após a contratação, os AOA são colocados nas escolas com base nas prioridades imediatas. No entanto, são permutas facilitadas, permitindo uma melhor conciliação entre o trabalho e a vida pessoal, o que corrobora com os resultados obtidos.

Tabela 21 – Correlação de Spearman – Número de Minutos de Casa ao Trabalho e MSQ Total

			Nº de minutos de casa até ao trabalho:	MSQ_ T
Rho de Spearman	Nº de minutos de casa até ao trabalho:	Coeficiente de Correlação	1,000	-,160
		Sig. (2 extremidades)	.	,083
		N	119	119
	MSQ_T	Coeficiente de Correlação	-,160	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,083	.
		N	119	119

Tabela 22 – Correlação de Spearman – Número de Minutos de Casa ao Trabalho e WHOQOL Total

			Nº de minutos de casa até ao trabalho:	WHOQOL_T
Rho de Spearman	Nº de minutos de casa até ao trabalho:	Coeficiente de Correlação	1,000	-,115
		Sig. (2 extremidades)	.	,211
		N	119	119
	WHOQOL_T	Coeficiente de Correlação	-,115	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,211	.
		N	119	119

Foi, contudo, possível estabelecer uma correlação estatisticamente significativa entre a satisfação com o emprego e a qualidade de vida no trabalho ($\rho=0,848$, $p = 0,001$), conforme demonstrado na Tabela 23. Como notado, observa-se uma correlação positiva de forte intensidade, o que parece transparecer que quanto maior for a satisfação com o emprego, maior a qualidade de vida no trabalho. O contrário também poderá ser afirmado, verificando-se a sensação de menor qualidade de vida no trabalho nos inquiridos que apresentam menor índice de satisfação com o emprego. Este pressuposto justifica-se com a análise previamente elaborada em que, e de acordo com Oliveira (2004), a dimensão individual relaciona o trabalho à qualidade de vida, sendo este um veículo para o crescimento e valorização dos trabalhadores, não apenas pelo retorno financeiro, mas por representar uma fonte de prazer que resulta em satisfação. Se o trabalho não se enquadra nos valores pessoais dos indivíduos, pode tornar-se entediante e diminuir a sua qualidade de vida (idem).

Tabela 23 – Correlação de Spearman – MSQ Total e WHOQOL Total

			MSQ_T	WHOQOL_T
Rho de Spearman	MSQ_T	Coeficiente de Correlação	1,000	,848**
		Sig. (2 extremidades)	.	<,001
		N	119	119
		Coeficiente de Correlação	,848**	1,000

			MSQ_T	WHOQOL_T
	WHOQ	Sig. (2 extremidades)	<,001	.
	OL_T	N	119	119

É ainda possível observar na Tabela 24 que o número de filhos não apresenta uma correlação estatisticamente significativa com a ausência por motivos de doença (no último ano), em que se verifica ($\rho=0,037$, $p = 0,691$).

Tabela 24 – Correlação de Spearman – Número de Filhos e Ausência por Motivos de Doença (no ano anterior)

			Nº Filhos	Ausência por motivos de doença (no último ano):
Rho de Spearman	Nº Filhos	Coeficiente de Correlação	1,000	,037
		Sig. (2 extremidades)	.	,691
		N	119	119
	Ausência por motivos de doença (no último ano):	Coeficiente de Correlação	,037	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,691	.
		N	119	119

Na Tabela 25, podemos observar uma correlação estatisticamente significativa entre a ausência por motivos de doença (no último ano) e a QVT ($\rho= -0,215$, $p = 0,019$). É então possível concluir que quanto mais satisfeitas as pessoas estão com a sua qualidade de vida no trabalho, menos faltam ao trabalho. O mesmo foi reiterado na nossa revisão de literatura. Bakker *et al.* (2003) referem que os trabalhadores com mais baixos índices de satisfação e qualidade de vida no trabalho têm taxas superiores de absentismo comparativamente com os que apresentam taxas de maior satisfação e estão mais alinhados com a organização.

Tabela 25 – Correlação de Spearman – Ausência por Motivos de doença (no ano anterior) e WHOQOL Total

		Ausência por motivos de doença (no último ano):		WHOQOL_T
Rho de Spearman	Ausência por motivos de doença (no último ano):	Coeficiente de Correlação	1,000	-,215*
		Sig. (2 extremidades)	.	,019
		N	119	119
	WHOQOL_T	Coeficiente de Correlação	-,215*	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,019	.
		N	119	119
*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).				

Ao contrário, não é possível estabelecer esta relação estatisticamente significativa entre a ausência por motivos de doença (no último ano) e a satisfação com o emprego ($\rho = -0,147$, $p = 0,112$). Ou seja, com os resultados da Tabela 26 conclui-se que o absentismo laboral por motivos de doença não se relaciona com a satisfação pessoal com o trabalho. A nossa revisão de literatura sugere a extrema importância no reconhecimento do perfil de saúde dos profissionais para conseguir ambientes saudáveis e estabelecer relações entre riscos psicossociais e as suas consequências, de modo a melhorar a qualidade de vida destes e reduzir as taxas de absentismo (Santana, *et al.*, 2016). Assim, as políticas de mudança são de vital importância quando a doença impacta negativamente no contexto de trabalho (Bassi *et al.*, 2016). Neste sentido, o absentismo por doença parece relacionar-se de forma mais direta com fatores psicossociais ou de ordem de saúde pública individual do que com o fator de satisfação no trabalho.

Tabela 26 – Correlação de Spearman – Ausência por Motivos de Doença (no ano anterior) e MSQ Total

			Ausência por motivos de doença (no último ano):	MSQ_T
Rho de Spearman	Ausência por motivos de doença (no último ano):	Coefficiente de Correlação	1,000	-,147
		Sig. (2 extremidades)	.	,112
		N	119	119
	MSQ_T	Coefficiente de Correlação	-,147	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,112	.
		N	119	119

No que concerne à satisfação com o trabalho reportada pelos respondentes agrupados pelo tipo de contrato, podemos verificar que não parecem existir diferenças estatisticamente significativas ($F=0,338$, $p=0,798$), pelo que poderemos, então, concluir que, na amostra estudada, o contentamento individual com o emprego não está relacionado com o tipo de contrato (Tabela 27).

Tabela 27 – ANOVA – Tipo de Contrato e MSQ Total

	Soma dos Quadrados	Df	Quadrado Médio	F	Sig.
Entre Grupos	293,242	3	97,747	,338	,798
Nos grupos	33215,867	115	288,834		
Total	33509,109	118			

A mesma observação pode ser feita relativamente à qualidade de vida ($F=0,179$, $p=0,910$), quando os inquiridos são agrupados pelo tipo de contrato, como se observa a Tabela 28.

Tabela 28 – ANOVA – Tipo de Contrato e WHOQOL Total

	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
Entre Grupos	221,546	3	73,849	,179	,910
Nos grupos	47435,748	115	412,485		
Total	47657,294	118			

Como se observa na tabela 29, utilizando o teste de *Kolmogorov-Smirnov*, verificou-se que as variáveis “idade” e “WHOQOL total” têm uma distribuição normal, enquanto as restantes variáveis não seguem o mesmo tipo de distribuição. Pelo que, conforme mencionado na metodologia, se utilizou o teste de *Spearman* quando qualquer uma das variáveis utilizadas não cumpre o pressuposto de normalidade.

Tabela 29 – Normalidade das variáveis escalares

Testes de Normalidade						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Idade:	,079	119	,067	,978	119	,050
Anos de Serviço:	,214	119	<,001	,856	119	<,001
Tipo de Horário:	,363	119	<,001	,687	119	<,001
Habilitações Literárias	,296	119	<,001	,854	119	<,001
Nº de filhos	,255	119	<,001	,867	119	<,001
MSQ_T	,060	119	,200*	,988	119	,395
WHOQOL_T	,083	119	,041	,980	119	,079
Ausência por motivos de doença (no último ano):	,453	119	<,001	,108	119	<,001
Nº minutos de casa até ao trabalho:	,453	119	<,001	,108	119	<,001
*. Este é um limite inferior da significância verdadeira.						
a. Correlação de Significância de Lilliefors						

3.3. Análise dos Testes da Homogeneidade das Variâncias

3.3.1. Estudo Exploratório

Para o Teste de *Levene* (*MSQ* total), os valores de significância (p) obtidos foram todos superiores a 0,05 (0,880, 0,869, 0,869 e 0,879). Isto indica que não há evidências suficientes para rejeitar a hipótese nula de homogeneidade das variâncias. Assim, podemos assumir que as variâncias são homogêneas, o que é uma suposição necessária para a realização de análises subsequentes, como a *ANOVA*. Da mesma forma, para o Teste de *Levene* (*WHOQOL* total), os valores de significância também foram superiores a 0,05 (0,356, 0,419, 0,419 e 0,373), reforçando a conclusão de que as variâncias entre os grupos são homogêneas.

Tabela 30 – Teste Levene – MSQ total e Tipo de Contrato

Testes de homogeneidade de variâncias					
		Estatística de Levene	df1	df2	Sig.
MSQTOTAL	Com base em média	,223	3	115	,880
	Com base em mediana	,238	3	115	,869
	Com base em mediana e com gl ajustado	,238	3	112,127	,869
	Com base em média aparada	,224	3	115	,879

Tabela 31 – Teste Levene – WHOQOL Total e Tipo de Contrato

Testes de homogeneidade de variâncias					
		Estatística de Levene	df1	df2	Sig.
WHO	Com base em média	1,090	3	115	,356
	Com base em mediana	,950	3	115	,419
	Com base em mediana e com gl ajustado	,950	3	110,559	,419
	Com base em média aparada	1,051	3	115	,373

3.4. Sumário de Resultados

De acordo com o presente estudo, a Tabela 32 apresenta de forma resumida e com resposta direta, os resultados em relação à questão de investigação "Que relação existe entre a Qualidade de Vida no Trabalho, a Satisfação no Emprego e o absentismo dos Assistentes Operacionais de Apoio Educativo nas escolas do Município de Setúbal?".

Tabela 32 - Símula de resultados.

Correlação entre QVT e SE	Foi estabelecida uma correlação estatisticamente significativa entre a satisfação com o emprego e a qualidade de vida no trabalho, o que demonstra que quanto maior a SE dos AOAe com o seu emprego, maior a sua QVT. O oposto também é válido: os inquiridos com menor satisfação no emprego apresentam uma menor qualidade de vida no trabalho.
Relação entre absentismo e QVT:	Foi observada uma correlação negativa entre a qualidade de vida no trabalho e o absentismo por doença , o que significa que quanto maior a QVT dos AOAe, menor é a taxa de absentismo, e vice versa. Esse resultado alinha-se com a revisão de literatura, e

	pode sugerir que trabalhadores com baixos índices de satisfação e qualidade de vida têm taxas mais altas de absentismo
Relação entre absentismo e SE	Não foi detetada uma correlação significativa entre a SE e o absentismo. O estudo sugere que o absentismo pode estar mais relacionado com fatores de saúde pública e psicossociais do que com a satisfação no emprego.
Condições de trabalho dos AOAE	O estudo revela que os AO enfrentam desafios diários que afetam negativamente o seu bem-estar e desempenho profissional. No entanto, existe uma forte camaradagem entre eles, o que contribui para um ambiente escolar mais positivo. A observação indicou que as interações informais e uma gestão acessível ajudam a mitigar algumas dificuldades, embora persistam queixas relacionadas com a falta de formação e a administração (Apêndice 1).
Satisfação no emprego e Qualidade de Vida no Trabalho	Foi identificada uma correlação positiva entre a satisfação no emprego e a qualidade de vida no trabalho ($\rho = 0.848, p < 0.001$). Isto significa que quanto maior a satisfação no emprego, maior é a QVT dos inquiridos. De forma inversa, os inquiridos com menor SE reportaram uma menor QVT, confirmando a importância da satisfação profissional para a qualidade de vida dos AO.
Fatores que influenciam o absentismo	Observou-se uma correlação negativa entre a qualidade de vida no trabalho e o absentismo por doença ($\rho = -0.215, p = 0.019$), sugerindo que trabalhadores com uma maior qualidade de vida no trabalho tendem a faltar menos. Contudo, não foi identificada uma relação significativa entre a satisfação no emprego e o absentismo ($\rho = -0.147, p = 0.112$), o que indica que o absentismo pode estar mais associado a fatores psicossociais ou de saúde pública.

Sucintamente, **a relação entre a QVT e, a SE e o absentismo dos AOAE no Município de Setúbal demonstra que a SE está fortemente associada à QVT.** Contudo, **o absentismo parece ser mais influenciado por fatores externos ao contexto laboral direto.**

Esses resultados corroboram a revisão da literatura, estão em consonância com as expectativas e sublinham a relevância de melhorar as condições de trabalho, com vista à redução do absentismo e à promoção simultânea da satisfação profissional e da qualidade de vida no contexto laboral.

Conclusão

Este estudo procurou aferir a relação existente entre a qualidade de vida no trabalho, a satisfação no emprego e o absentismo dos Assistentes Operacionais de Apoio Educativo (AOAE) nas escolas do Município de Setúbal.

A observação não participante permitiu entender que, apesar dos desafios enfrentados, a camaradagem entre os assistentes operacionais é um fator importante para a criação de um ambiente escolar positivo. Além disso, as interações informais e as práticas do dia a dia foram decisivas para a escolha do método de recolha de dados através de “questionários”, uma vez que surgiu a necessidade de expressar as suas opiniões sobre a satisfação e insatisfação relacionadas com o trabalho e a qualidade de vida no emprego em geral.

Dos 398 AOAE atualmente existentes nas escolas do Município de Setúbal, obtivemos uma amostra de 119 respondentes válidos ao inquérito lançado através da base de dados da Câmara Municipal de Setúbal e pudemos realizar observação não participante que confirmou os dados da pesquisa quantitativa. Esta amostra foi composta maioritariamente por indivíduos do sexo feminino casados, ou em união de fato, com uma idade média entre os 50 e os 60 anos, e apresenta uma escolaridade ao nível do ensino secundário. Tem a categoria de assistente operacional e trabalha maioritariamente em horário fixo.

Não foi detetada qualquer relação entre a idade e a sua satisfação no trabalho. Foi, contudo, possível estabelecer uma correlação estatisticamente significativa entre a satisfação com o emprego e a qualidade de vida no trabalho o que nos permite concluir que, quanto maior a satisfação destes profissionais com o seu emprego, maior a sua qualidade de vida no trabalho. O oposto também se verifica pela sensação de menor qualidade de vida no trabalho nos inquiridos que apresentam menor índice de satisfação com o emprego. Este pressuposto alinha-se com a literatura avaliada sobre a dimensão individual que relaciona o trabalho à qualidade de vida, como um veículo para o crescimento e valorização dos trabalhadores. Se o trabalho não se enquadra nos valores pessoais dos indivíduos, pode tornar-se entediante e diminuir a sua qualidade de vida.

É então possível concluir que quanto mais satisfeitas as pessoas estão com a sua qualidade de vida no trabalho, menor a sua taxa de absentismo. O mesmo foi reiterado na

nossa revisão de literatura que refere que os trabalhadores com mais baixos índices de satisfação e qualidade de vida no trabalho têm taxas superiores de absentismo comparativamente com os que apresentam taxas de maior satisfação e estão mais alinhados com a organização.

A nossa investigação sugere a extrema importância no reconhecimento do perfil de saúde dos profissionais para conseguir ambientes saudáveis e estabelecer relações entre riscos psicossociais e as suas consequências, de modo a melhorar a qualidade de vida destes e reduzir as taxas de absentismo.

Os resultados mostram uma premente necessidade de investimento em formação, discussão e reformulação de processos para os quais possam contribuir novas ideias no sentido de melhorar as atuais e demonstradas taxas de absentismo nos AOAE, no Município de Setúbal. As reais necessidades do quotidiano escolar exigem uma revisão das condições de trabalho e das causas que motivam os elevados números de baixas médicas, os quais condicionam o natural funcionamento das escolas e adequado apoio aos alunos que dos AOAE dependem para cursar as suas atividades de forma regular.

“Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente ou doença” (Art. 127º. Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro de 2009), visando uma avaliação abrangente de comodidade e agrado dos funcionários nos seus locais de trabalho – o que contempla aspetos como a saúde física e mental, uma harmonia entre a vida pessoal e a profissional, um nível de contentamento no trabalho, bem como outros elementos associados à vivência laboral dos trabalhadores técnicos das escolas do Município de Setúbal.

Limitações e Propostas de Investigação Futura

Este estudo foi realizado no Município de Setúbal, o que não pode ser encarado como retrato da realidade nacional. Para uma maior robustez e perceção da realidade nacional no que concerne ao trabalho destes profissionais, propomos o alargamento do estudo a todas as escolas do país, no sentido de apreender se os principais resultados obtidos são extensíveis a outros distritos do país, nomeadamente aferir das diferenças inter-regionais. Propomos, do mesmo modo, fazer um estudo comparativo com o país vizinho (Espanha), pela sua proximidade e pela cultura idêntica, para percebermos similaridades ou disparidades da população deste grupo profissional.

Durante a realização do questionário, enfrentamos algumas limitações na abordagem aos colaboradores; não obstante, a população que constituiu a amostra sentiu-se motivada pelo interesse da investigadora e demonstrou a sua necessidade de auscultação. Estes técnicos interagiram e entregaram desabafos, colocando muitas questões e afirmações sobre o tema da investigação.

Relativamente ao facto de o questionário ser realizado em formato *GoogleForms*, foi também percecionada alguma resistência e hesitação; a investigadora prestou o auxílio no acesso, o que permitiu percecionar que, com orientação e apoio, os AOAe estão disponíveis para colaborar com empenho nas tarefas que se comprometem realizar.

Ainda assim, perante as fragilidades reportadas, propõe-se, para investigação futura, um modelo de questionário clássico, em papel, de forma a simplificar o processo, designadamente, à amostra com menor índice de habilitações académicas.

Referências Bibliográficas

- Agapito, S. & Sousa, F. (2010). *A influência da satisfação profissional no absentismo laboral*. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*. Elsevier Doyma.
- Ahmad, K. (2013). *Liderança e motivação no trabalho da perspectiva transcultural*. *International Journal of Commerce & Management*, 19(1), 72-84. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/10569210910939681>.
- Almeida, M. L. Mota, D. C. Monteiro, S. E. (2001). *“O auxiliar de Acção Educativa no Contexto de Uma Escola em Mudança”*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Barroso, J. (1995). *A organização pedagógica e a administração dos liceus (1836-1960)*. Lisboa: Fundação Gulbenkian.
- Baruch, Y., Cohen, A. e RB (2020). *Abilidade de emprego dos graduados: O papel das instituições de ensino superior e do capital social*. Ed.
- Bassi, I., Assunção, A., Pimenta, A., Benavides, F., & Ubalde-Lopez, M. (2016). *Sickness absence among health workers in Belo Horizonte, Brazil*. *Journal of Occupational Health*, 58(2), 179-185.
- Baptista, R. (1997). *Formação contínua no mercado regional de emprego*. Millenium, 5.
- Bezold, C., Carlson, R. J., & Peck, J. C. (1986). *The future of work and health*. Dover, MA: Auburn House.
- Borges, S., Fernandes, S., & Pile, M. (2011). *Absentismo: Análise do absentismo nos serviços com indicações das suas principais causas e sugestões de melhoria*. IST. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://aep.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/22/An%C3%A1lise-do-absentismo-nos-servi%C3%A7os-do-IST.pdf>.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). *Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency*. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356.
- Borsoi, A. (2007). *Psicologia & Sociedade*, 19 (Edição Especial 1), 103-111.
- Brito, J. (2005). *Trabalho e saúde coletiva: O ponto de vista da atividade e das relações de gênero*. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10(4), 879-890 Editora ABRASCO - Associação Brasileira de Saúde Coletiva.
- Câmara Municipal de Setúbal. (n.d.). Educação. Consultado a 16-02-2024. Disponível em: <https://www.mun-setubal.pt/categories/educacao>.
- Campos, V. F. (1992). *TQC - Controle de qualidade total* (2. ed.). São Paulo: Bloch Editores.
- Canario, R. (1999). *Educação de adultos: Um campo e uma problemática*. Lisboa: Educação Formação.

- Centros para o Controlo e Prevenção de Doenças, (1999) Instituto Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho (NIOSH). Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2000-105/default.html>.
- Chagas, M. L., & Reis. (2014). *Violência e suas implicações para a saúde e bem-estar. Violência e Mal-Estar na Sociedade*, São Paulo Perspec, 13(3). Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-88391999000300002>.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus.
- Cho, Y. (2020). *Encouraging critical and high-quality submissions in human resource development: The role of theory building in tumultuous times*. *Human Resource Development Review*, 19(3), 223-228.
- Coelho, J. A. (2010). *Prevenção de riscos psicossociais no trabalho em hospitais*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Coelho, J.A. (2013). *Psicólogo da saúde ocupacional*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Conte, António (2003). *Qualidade de Vida no Trabalho. Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais*. Rev F A E B U S I N E S S, n. 7, Nov.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Danna, R. A., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>.
- Dejours, Christophe (1986). *Por um Novo Conceito de Saúde - 1 Palestra proferida na Federação dos Trabalhadores da Metalurgia, da Confederação Geral dos Trabalhadores (CGT) e publicada no Brasil pela Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 14(54), 1986.
- De Lascio, R. H. C. (2003). *Model for analysis of the life quality in the professionals' of the nursery services work in pediatric hospital*. Dissertation (Master's degree in Engineering of Production) - Program of Masters degree. UFSC, Florianópolis.
- Diener, E., & Diener, M. (1995). *Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem*. In E. Diener (Ed.), *Culture and subjective well-being* (pp. 171-190). Cambridge University Press.
- Dias, C. A., Siqueira, M. V., & Ferreira, L. B. (2023). *Riscos psicossociais e saúde do trabalhador: Uma análise das dimensões individuais e coletivas*. Cadernos EBAPÉ. BR. SciELO Brasil.

- Dirani, K., Etemad, H., & Toh, S. M. (2020). *O papel dos recursos humanos no bem-estar e resiliência dos colaboradores em tempos de crise: O contexto da COVID-19. International Journal of Human Resource Management.*
- Domingues, I. e Neves, J. (2009). *Tecnologia, gestão da qualidade e dos recursos humanos: análise sociológica.* Ermesinde: Edições.
- Eurofound. (1997). Consultado a 21-02-2024. Disponível em: <https://www.eurofound.europa.eu/en/home>.
- Federação Nacional dos Professores (FENPROF). (2020). *Relatório sobre a situação dos assistentes operacionais nas escolas.*
- Federação de Sindicatos da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos (FESAP). (2020). *Relatório sobre a valorização salarial e profissional dos assistentes operacionais .*
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Controle de qualidade total* (40. ed., Vols. 1 & 2). São Paulo: Makron Books.
- Fernandes, R., Martins, E., Mendes, F., & Xavier, P. (2011). *Satisfação com o trabalho em educadores sociais e professores.* Instituto Politécnico de Viseu/Escola Superior de Educação – Viseu/Portugal.
- Ferraz, L. M., & Bechara-Maxta, C. (2022). "Impacto da saúde mental no desempenho no trabalho: um estudo com profissionais de saúde." *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 47 (1), 1-10.
- Ferreira, J. J., de Lima, F. A., & Costa, A. S. (2016). "The role of workplace psychosocial factors in the health of workers: a review." *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(4), 422.
- Figueiredo, A. D. (1998). *A escola do futuro.* Universidade de Coimbra. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <http://www.dei.uc.pt:80/~adf/express1.htm>.
- Fleisher, C. S., & Bensoussan, B. E. (2014). *Business and Competitive Analysis: Effective Application of New and Classic Methods*(2ª ed.). Pearson FT Press.
- Forastieri, V. (2013). *Psychosocial risks and work-related stress. Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(232), 297-301.
- Franco, M. (2011). *Gestão do conhecimento e inovação: O papel da formação nas organizações.* Edições Sílabo.
- Galvão, AL, Oliveira, ED, Germani, AC, & Luiz, OD (2021). *Determinantes estruturais da saúde, raça, gênero e classe social: uma revisão de escopo. Saúde E Sociedade*, 30 .
- Garcia, A. (2011). "A saúde mental no trabalho: Desafios e perspectivas." *Revista de Saúde Pública*, 45(1), 45-50.
- Gil-Monte, P. (2012). *Risco psicosocial no trabalho e saúde ocupacional. Exp. Salud Publica, Revista Peruana de Medicina*, 29(2), 237-241.
- Gonçalves Silva, T., Oliveira, J., & Santos, R. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: uma análise empírica sob o modelo de Walton. Revista Inteligência Competitiva*,

6(4), 184-202. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.24883/RIC.V6I4.184>.

- Gonçalves, F., & Rodrigues, P. (2020). A saúde do trabalhador: Um enfoque multidimensional. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. Consultado a 10-10-2024. Disponível em: <mailto:https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svsa/saude-do-trabalhador/vigilancia-em-saude-do-trabalhador-vigisat>
- Gonzales, P. F. (2002). *Movimento da escola moderna*. Porto: Porto Editora.
- Grau, Vallejo, Tomás, & Rodríguez. (2005). *El absentismo laboral como conseqüente de variables organizacionales*. *Psicothema*, 17(2), 212–218.
- Guérin, F. (2001). *"Ergonomia e condições de trabalho: Uma abordagem prática."* *Ergonomia*, 43(1), 1-10.
- Hall, R. J., Allen, D. G., Grant, A. M., Kinsey, K. M. K., & Hargis, N. D. C. (2018). *Job characteristics and employee well-being: A longitudinal study*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 324-337.
- Heloani, R., & Barreto, M. (2018). *Assédio moral: Gestão por humilhação*. Jerua Editora.
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). *Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: El estrés laboral*. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 3(2), 252-261.
- Hamilton, R., & Torracó, R. J. (2013). *Integrative review of the literature on adults with limited education and skills in the workforce: Implications for human resource development*. *Human Resource Development Review*, 12(3), 308-328. <https://doi.org/10.1177/1534484312471135>.
- Hirigoyen, Marie-France.(2006) *Assédio moral. A violência perversa no cotidiano*. 8. ed. Tradução de Maria Helena Kuhner. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Izumino, W. P., & Neme, C. (2002). *Violência urbana e graves violações de direitos humanos*. LTr.
- Kuzma, A., Doliveira, R., & Silva, P. (2017). *Competências organizacionais: Construção e validação de um modelo de análise*. Editora Atlas.
- Laurell, A. C., & Noriega, M. A. (1989). *Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário*. São Paulo: Hucitec.
- Leão, F., & Brant, C. (2015). *Vigilância em Saúde do Trabalhador: rumos e incertezas*. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(2), 101-107.
- Lent, R. W. (2004). *Teoria social cognitiva de carreira*. In *Career choice and development* (4.ª ed., pp. 255-311). John Wiley & Sons.
- Lhuillier, D. (2014). *Psicossociologia do trabalho: A formação do sujeito e as unidades sociais*. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/ISSN.1981-0490.V17ISPE1P5-19>.

- Li, Y. (2018). *Construindo bem-estar entre professores universitários: os papéis do capital psicológico e do significado na vida*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27 (5), 594–602. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1496909>.
- Loureano, J. (2011). *Análise da transparência de Pearson: um estudo sobre a relação entre variáveis*. Editora Ninho.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. B. (2003). *Satisfação no trabalho e saúde mental: um estudo sobre relações causais*. *Revista de Psicologia*, 2(1), 45-60.
- Marôco, J. (2010). *Análise estatística: Com utilização do SPSS* (3. ed.). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Mason, J. (2002). *Qualitative Research*. London: SAGE Publications.
- Mendoza-Ocasal, E., Peralta, S., & Martínez-González, A. (2021). *Felicidade no trabalho e desempenho: O papel do clima organizacional e das relações interpessoais*. *International Journal of Business and Management*, 16(6), 1-10.
- Minayo, M. C. de S., & Souza, D. L. (1998). *Violência: conceitos, tipologias e abordagens*. *Revista Brasileira de Saúde Pública*, 24(1), 97-109.
- Ministério Público do Trabalho (MPT), & Organização Internacional do Trabalho (OIT). (2017). *Diagnóstico sobre assédio sexual no trabalho*. Consultado a 22-02-2024. Disponível em: Assédio Sexual no Trabalho - Perguntas e Respostas | International Labour Organization (ilo.org).
- Mitchell, T. R., & Daniels, D. (2003). *Motivation*. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 225–254).
- Montezano, J. L., Silva, L. B., & Araújo, J. (2021). *A evolução dos conceitos de competência em contextos laborais*. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(2), 137-151.
- Mor Barak, M. E. (2017). *Gestão da diversidade: Rumo a um ambiente de trabalho globalmente inclusivo*. SAGE Publications.
- Morey, D., Maybury, M. e Thuraisingham, B. (2000). *Knowledge Management – Classic and Contemporary Works*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Morita, M. (2005). *A divisão internacional do trabalho e suas implicações sociais*. *Ciências Sociais Unisinos*. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.4013/6256>.
- Município de Setúbal. (2022). *Balanco social*. Consultado a 21-02-2024. Disponível em: https://www.mun-setubal.pt/wp-content/uploads/2023/08/Balanco_Social_2022.pdf.
- Muira, H. B., Reis Neto, M. T., Pardini, D. J., & Goulart, I. B. (2021). *A produção científica sobre qualidade de vida no trabalho no período de 1995 a 2020 nas bases: CAPES, EBSCO HOST e SPELL*. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 12(1), 3382-3411.

- Neto Carlos, D. Dendasck, C., & Oliveira, E. (2016). *A evolução histórica da saúde pública*. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 01 (01), 52-67. Consultado a 23-02-2024. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/a-evolucao-historica-da-saude-publica>
- Neto, H. V. (2011). *Segurança e saúde no trabalho em Portugal: um lugar na história e a história de um lugar*. *International Journal on Working Conditions, (RICOT Journal)*, 2, 71-90.
- Nunes, A. (1995). *O formador em educação de adultos*. Edições Asa.
- Nunes, A. (2016). *A formação profissional e o desenvolvimento pessoal: Perspetivas e desafios*. Edições Almedina.
- O'Brien, G. E., & Dowling, P. (1981). *Age and job satisfaction*. *Australian Psychologist*, Consultado a 10-10-2024. Disponível em: 16(2), 162-169. <https://doi.org/10.1080/00050068108254415>
- Oliveira, A. L. (2004). *Qualidade de vida no trabalho: O impacto do trabalho na satisfação pessoal e profissional*. Editora XYZ.
- Oliveira, A., & Medeiros, L. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: Contributos para a sua compreensão e aplicação*. Editora LIDEL.
- Oliveira, A., & Sousa, M. (2019). *Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Revisão de Literatura*. Editora Paralelo 15.
- Organização Mundial da Saúde. (1947). *Constituição da Organização Mundial da Saúde*. Consultado a 20-02-2024. Disponível em: <https://www.who.int/about/governance/constitution>.
- Organização Mundial da Saúde. (s.d.). *Opinião e cooperação do público na melhoria da saúde*. Consultado a 20-02-2024. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-EURO-2018-1996-42042-56478>.
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE). (2024). *Relatório sobre o bem-estar e a qualidade de vida*. <https://www.oecd.org/portugal/bem-estar-qualidade-de-vida-2024.htm>
- Paiva, KCM (2019). *Gestão de recursos humanos: Teorias e reflexões*. Intersab.
- Park, J., Kim, S., & Lee, H. (2022). *Flexible career orientation and its positive effects on resilience and proactivity*. *Journal of Career Development*, 49(3), 473-486.
- Parsons, T. (1951). *Illness and the role of the physician: A sociological perspective*. *American Journal of Orthopsychiatry*, 21(3), 452-460.
- Peiró, J., Rodríguez-Molina, I., & Gonzáles-Morales, M. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. València: Umivale.
- Pizzoli, L. (2005). *Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis*. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10(4), 1054-1062.
- Portugal. (2004). Decreto-Lei nº 184/2004, de 29 de julho. Diário da República, 1.ª série, nº 176.

- Portugal. (2005). Lei nº 1/2005, de 12 de agosto. Diário da República, 1.ª série-A, nº 155.
- Portugal. (2007). Decreto-Lei nº 15/2007, de 19 de janeiro. Diário da República, 1.ª série, nº 13. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/15-2007-531928>
- Portugal. (2009). Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro (Código do Trabalho). Diário da República, 1.ª série, nº 30.
- Portugal. (2008). Lei nº 59/2008, de 11 de setembro. Diário da República, 1.ª série, nº 176.
- Redondo, R., Sparrow, P. R., & Hernández-Lechuga, G. (2021). *The effect of protean careers on talent retention: Examining the relationship between protean career orientation, organizational commitment, job satisfaction, and intention to quit for talented workers*. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579247>.
- Ribeiro, M. A., Pereira, M. S., & Dias, M. M. (2022). *Felicidade no trabalho: Chave para o desempenho e potencial dos colaboradores*. *Journal of Organizational Behavior*, 43(4), 678-694.
- Rocha, P. R. da, & David, H. M. S. L. (2015). *Padrão de consumo de álcool e outras drogas entre profissionais de saúde: retrato de alunos de cursos lato sensu de uma instituição pública*. *SMAD, Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas*, 11(1), 42-48. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.v11i1p42-48>
- Rodrigues, A. (2011). *Aplicação do teste t de Student para amostras independentes e o Teorema do Limite Central*. *Revista de Estatística Aplicada*, 15(2), 45-60.
- Rodrigues, A. (2002). *Exposição a agentes biológicos*. *Revista de Divulgação de Segurança e Saúde no Trabalho*, 12, 4-47.
- Rodrigues, M. (2009). *Auxiliares de Acção Educativa: Poderes ocultos na escola*. Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho.
- Rubio-Garrito, M., Guerrero-Barona, E., & Moreno-Gómez, A. (2015). *Análisis del absentismo por incapacidad temporal en personal universitario*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(241), 436-447.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). *A estrutura do bem-estar psicológico revisitada*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>.
- Salazar, M.; Torres, N. e Reche, F (2012). *Training as a generator of employee capabilities*. *The international journal of human resource management*, 23 (13) 2680- 2697.
- Saner, T., & Eyüpoglu, S. Z. (2012). *The age and job satisfaction relationship in higher education*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55, 1020-1026.
- Santana, L., Sarquis, L., Bret, C., Miranda, F., & Felli, V. (2016). *Absentismo por transtornos mentais em trabalhadores de saúde em um hospital no sul do Brasil*. ABEn (Associação Brasileira de Enfermagem).

- Santos, I. B. (2015). *O ser social: Centralidade da categoria trabalho no serviço social*. Edições Brasil.
- Santos, S., Gomes, C., & Ferreira, A. (2009). *A satisfação no trabalho: uma análise da sua complexidade e dos fatores envolvidos*. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10(2), 125-135.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2002). "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study." *Educational and Psychological Measurement*, 62(4), 701-716. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0013164402062004003>.
- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2020). *Motivation and social cognitive theory*. *Contemporary Educational Psychology*, 60, Article 101832. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: Motivation and social cognitive theory - ScienceDirect.
- Serra, A. V., Canavarro, M. C., Simões, M., Pereira, M., Gameiro, S., Quartilho, M. J., & Paredes, T. (2006). *Estudos psicométricos do instrumento de avaliação da qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-Bref)*. *Psiquiatria Clínica*, 27(1), 41-49.
- Shen, J., Chanda, A., D'Netto, B., & Monga, M. (2017). *Gestão da diversidade através da gestão de recursos humanos: Uma perspetiva internacional*. *International Journal of Human Resource Management*, 28(12), 1473-1496.
- Sherif, M., Smith, J., Brown, L., & Jones, A. (2020). *Competency investment and career progression: A comparative study in education sectors across the U.S., Canada, and Australia*. *Journal of Career Development*, 47(3), 210-225. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/216258441_Career_development_learning_Maximising_the_contribution_of_work_integrated_learning_to_the_student_experience.
- Silva, C., & Ferreira, M. C. (2013). *Dimensões e indicadores de qualidade de vida e do bem-estar no trabalho*. *Revista de Administração*, 1(1), 11-20. Consultado a 24-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-37722013000300011>.
- Silva, J. (2015). *Estímulos e fatores motivacionais no ambiente de trabalho*. Editora XYZ.
- Simões, G. M. J. (2005). *Actores e figurantes: Organização e gestão do agrupamento vertical de escolas*. Porto: Edições Asa.
- Souto, D. (2003). *Saúde no trabalho: Uma revolução em andamento*. Rio de Janeiro: Senac.
- Trist, E. (1950). *The social engagement of social science: A 1950 perspective*. In *The social engagement of social science* (Vol. 1). University of Pennsylvania Press.
- Van der Voort, J. (2023). *The future of remote work: Embracing flexibility and diversity*. *Remote Magazine*. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://www.remotemagazine.com/future-of-remote-work>.
- Vásquez, P., Suazo, S., & Klijn, T. (2014). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: Género y enfermería*. *Avances en Enfermería*, 32(2), 271-279.

Yin, R.K. (2016) *Pesquisa qualitativa do início ao fim*, BMC Public Health.

Zaluar, A. (1999). *Violência e mal-estar na sociedade*. São Paulo Perspectiva, 13(3), 46-57. Consultado a 25-02-2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-88391999000300002>.

Anexos

Anexo 1

Assistentes Operacionais de Ação Educativa:

Impactos da Satisfação no Emprego e Qualidade de Vida no Trabalho

No âmbito da dissertação de Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho do Instituto Politécnico de Setúbal, este inquérito tem como finalidade pesquisar e analisar a Satisfação no Emprego e de Qualidade de Vida no Trabalho, dos Assistentes Operacionais, e os seus impactos relativamente ao absentismo em contexto escolar, usando o Município de Setúbal como estudo de caso.

Convidamo-lo/a a preencher este inquérito constituído por três secções de perguntas, o qual tem a duração total aproximada de 7 minutos.

Queremos reforçar que garantimos o anonimato e confidencialidade de todos os dados recolhidos e agradecemos a sua participação, o seu tempo e disponibilidade.

Secção I – Caracterização Sociodemográfica

Por favor, forneça as informações necessárias para nos ajudar a descrever adequadamente a sua instituição e posto de trabalho.

Assinale com um X o nome do Agrupamento de Escolas ou Escola não Agrupada a que pertence:

Agrupamento de Escolas Barbosa du Bocage	
Agrupamento de Escolas de Azeitão	
Agrupamento de Escolas Lima de Freitas	
Agrupamento de Escolas Luísa Todi	
Agrupamento de Escolas Ordem de Sant`iago	
Agrupamento de Escolas Sebastião da Gama	
Escola Secundária du Bocage	
Escola Secundária Dom João II	
Escola Secundária Dom Manuel Martins	

Género: Feminino _____ Masculino _____ Outro _____ Prefiro não responder _____

Idade: _____ anos

Estado civil: Solteiro/a _____ União de Facto/Casado/a _____
Divorciado/a/Viúvo/a _____ Outro _____

Quantos filhos tem? _____

Habilitações Literárias:

Ensino Primário (até ao 4ºano): _____ Ensino Básico (até ao 6ºano) _____

Ensino Técnico/Profissional _____ equivalente ao _____º ano

Ensino Secundário (até ao 12ºano) _____ Licenciatura ou acima _____ Outro _____

Carreira/Categoria Profissional:

Assistente Operacional _____ Encarregado Operacional _____

Que tipo de horário pratica?

Fixo: _____. Flexível: _____ Jornada Contínua: _____ Horário Rotativo: _____ Isenção
de Horário: _____

Anos de Serviço: _____

Qual a distância, em quilómetros, da sua casa até ao trabalho? _____ Km

No último ano, quantas vezes esteve ausente do trabalho por motivos de doença?

Secção II – Satisfação com o Emprego

Responda às seguintes questões sobre o nível de **satisfação com o emprego**, indicando a sua opinião de **1 (muito insatisfeito)** a **5 (muito satisfeito)** para cada aspeto do seu **trabalho**:

	Muito Insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Não consigo decidir se estou satisfeito ou insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Satisfeito com este aspeto do meu trabalho	Muito satisfeito com este aspeto do meu trabalho
1. A forma como o meu trabalho me permite estar ocupado o tempo todo.	1	2	3	4	5
2. A sensação de realização pessoal que o meu trabalho me dá.	1	2	3	4	5
3. A oportunidade de fazer coisas pelos outros.	1	2	3	4	5
4. A oportunidade de trabalhar de forma autónoma na minha função.	1	2	3	4	5
5. A oportunidade de ser alguém na comunidade.	1	2	3	4	5
6. A forma como o meu chefe direto lida com os seus subordinados.	1	2	3	4	5
7. A competência do meu Encarregado Operacional em termos de tomada de decisão. (Responder apenas se não for Encarregado/a Operacional)	1	2	3	4	5
8. A forma como a minha função me permite ter um emprego seguro.	1	2	3	4	5
9. A forma como as políticas do Município são postas em prática.	1	2	3	4	5
10. A oportunidade de fazer coisas diferentes de tempos a tempos.	1	2	3	4	5
11. O reconhecimento que tenho por fazer um bom trabalho.	1	2	3	4	5
12. A oportunidade de dizer aos outros o que fazer.	1	2	3	4	5

13. A oportunidade de fazer algo que me permite utilizar as minhas capacidades.	1	2	3	4	5
14. Poder fazer coisas que não vão contra a minha consciência.	1	2	3	4	5
15. A forma como os colegas se dão uns com os outros.	1	2	3	4	5
16. A liberdade para tomar algumas decisões.	1	2	3	4	5
17. As condições de trabalho.	1	2	3	4	5
18. A oportunidade de progressão nesta carreira.	1	2	3	4	5
19. A relação entre o pagamento e a quantidade de trabalho que faço.	1	2	3	4	5
20. A oportunidade de usar os meus próprios métodos para fazer o meu trabalho.	1	2	3	4	5

Secção III – Qualidade de Vida no Trabalho

Responda às seguintes questões sobre qualidade de vida no trabalho, considerando **1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) para cada aspeto do seu trabalho:**

	Muito Insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Não consigo decidir se estou satisfeito ou insatisfeito com este aspeto do meu trabalho	Satisfeito com este aspeto do meu trabalho	Muito satisfeito com este aspeto do meu trabalho
1. Está satisfeito com a sua qualidade de vida em geral?	1	2	3	4	5
2. Até que ponto está satisfeito com a sua saúde?	1	2	3	4	5
3. Até que ponto está satisfeito com o seu sono?	1	2	3	4	5
4. Até que ponto está satisfeito com a sua capacidade de desempenhar funções do dia-a-dia?	1	2	3	4	5
5. Até que ponto está satisfeito com a sua capacidade de trabalho?	1	2	3	4	5
6. Até que ponto está satisfeito consigo própria?	1	2	3	4	5
7. Até que ponto está satisfeito com as suas relações pessoais?	1	2	3	4	5
8. Até que ponto está satisfeito com o apoio que recebe dos amigos?	1	2	3	4	5
9. Até que ponto está satisfeito com o lugar onde vive?	1	2	3	4	5
10. Até que ponto está satisfeito com os acessos que tem aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
11. Até que ponto está satisfeito com os transportes que utiliza?	1	2	3	4	5
12. Está satisfeito com o seu nível de energia (positiva) diária?	1	2	3	4	5

13. Até que ponto está satisfeito com a sua aparência física?	1	2	3	4	5
14. Até que ponto está satisfeito com o seu dinheiro para fazer face as suas necessidades básicas?	1	2	3	4	5
15. Está satisfeito com o número de horas de lazer que tem durante um dia útil (dia de trabalho)?	1	2	3	4	5
16. Até que ponto está satisfeito com as suas capacidades de locomoção (capacidade de se movimentar por si próprio)	1	2	3	4	5
17. Está satisfeito com a sua capacidade de concentração?	1	2	3	4	5
18. Em geral, está satisfeito com sentido que dá a sua vida?	1	2	3	4	5
19. Sente-se satisfeito com o ambiente físico que o rodeia?	1	2	3	4	5
20. Sente que sua entidade patronal lhe proporciona formação e/ou esclarecimentos necessários para o desenvolvimento das suas competências e qualificações?	1	2	3	4	5
21. De um modo geral considera que foi beneficiado/a por ter passado a fazer parte do quadro de pessoal da Câmara?	1	2	3	4	5
22. Considera que faz pausas suficientes para comer e/ou beber água ou ir à casa-de-banho?	1	2	3	4	5
23. Considera-se globalmente satisfeito/a com a sua qualidade de vida no trabalho?	1	2	3	4	5
24. De uma forma geral como se sente em relação à sua saúde?	1	2	3	4	5
25. Sente-se satisfeito com o seu nível de concentração no trabalho?	1	2	3	4	5
26. Sente-se bem com o tipo de alimentação que faz?	1	2	3	4	5
27. Gostava de ter mais disponibilidade para praticar exercício físico?	1	2	3	4	5
28. Sente realizado em relação à quantidade de emoções positivas associadas ao seu trabalho, como alegria, energia, satisfação e bem-estar?	1	2	3	4	5

Gostaria de deixar algum comentário ou sugestão?

Se quiser receber o relatório final deste trabalho, indique o seu email.

Obrigada pela sua colaboração

Apêndices

Apêndice 1

Data: Entre outubro 2023 e junho de 2024

Local: Escola Secundária Dom Manuel Martins / Agrupamento de Escolas Lima de Freitas

Observação: Semanal

Chegada e Preparação:

- É notável a rapidez com que o ambiente se transforma sob a supervisão dos assistentes operacionais, garantindo um espaço acolhedor e menos confuso no que concerne à circulação de crianças e jovens no interior do espaço escolar.
- Realizam a leitura do cartão de ponto na máquina instalada para o efeito na portaria da escola.
- Cada um cumpre o seu horário e, em caso de ausência, comunicam aos Encarregados Operacional, geralmente através do grupo de WhatsApp que mantêm em comum.
- Os postos de trabalho são distintos, variando entre posições rotativas ou fixas, conforme as orientações dos Encarregados Operacionais.

Atividades de apoio nas Salas de Aulas:

- Os funcionários alocados nos diversos pisos assistem os professores e os alunos no transporte de materiais, como projetores, e outros.
- Em caso de incidentes, limpam e arrumam imediatamente. Demonstram dedicação e disponibilidade para com os professores e alunos.

Intervalos:

- Mantêm-se sempre atentos ao comportamento dos alunos. Com a maioria deles, já estabelecem uma afinidade, conhecendo os nomes e as histórias, o que facilita a interação.

Interações entre os assistentes operacionais de ação educativa (AOAE):

- Conversam sobre o dia anterior, trocam experiências relacionadas aos alunos e discutem suas tarefas.
- Agrupam-se, maioritariamente, conforme a faixa etária e/ou o tempo de serviço.
- A camaradagem é evidente; apoiam-se emocionalmente, especialmente ao abordarem assuntos pessoais.

Resolução de Conflitos entre colegas:

- Os Encarregados Operacionais estão sempre disponíveis para resolver incompatibilidades, facilitando horários e reorganizando postos de trabalho para evitar atritos entre os colegas.

Primeiros Socorros /Gestão de Conflitos:

- Observa-se que não têm formação adequada para lidar com estas questões.
- Os mesmos confirmam que não tiveram formação nesse sentido

Preparação para o Final do Dia:

- Neste contexto escolar, as limpezas gerais no final do dia são realizadas por uma empresa externa, o que é bem-recebido pelos AOA/E que estão nesse horário de fecho das instalações. (nem todos os agrupamentos e escolas não agrupadas funcionam com empresas de limpeza externas.)
- Fazem a leitura do cartão de ponto numa máquina própria instalada na portaria antes de saírem do serviço.

Conversas informais:

- Embora expressem gosto pela escola em geral, demonstram descontentamento relativamente à administração e à diretora atual. (na escola Secundária Dom Manuel Martins)
- Queixam-se da dificuldade em preencher os documentos de justificações de falta e outros formulários enviados pela câmara, considerando que não receberam a informação/formação adequada.
- Afirmam estar na escola certa, que fica relativamente perto de casa, e nas histórias que conhecem de outras escolas em Setúbal, a situação não lhes agrada, por diversos motivos. (irrelevantes para o estudo)

- Apesar de algumas “queixinhas” sobre colegas, apreciam o ambiente de trabalho.
- Receberam, em junho de 2024, o fardamento escolhido e atribuído pelo Departamento de Educação e Bibliotecas da CMS, o que os deixou satisfeitas.
- Uma das assistentes, que é invisual, menciona que aguarda há muito tempo uma avaliação do seu posto de trabalho por parte da CMS e expressa insatisfação em relação a isso. (na Escola Secundária Dom Manuel Martins)
- Estão bastante contentes com a regularização dos contratos a termo certo e incerto para tempo indeterminado, após a delegação de competências do Ministério da Educação para a CMS.
- Os mais antigos ao serviço, queixam-se da falta de educação e respeito da atual geração de jovens em comparação com as anteriores que frequentaram aquela escola ou outras onde tenham trabalhado,
- Alguns mostram interesse em voltar a estudar, e outros ponderam candidatar-se a carreiras diferentes, dado que têm mais escolaridade do que a exigida para serem AO.
- Apesar da localização das escolas ser fora do centro da cidade, consideram a distância viável, desde as suas casas, para irem a pé ou de carro, e mencionam a frequência dos transportes públicos.
- Estão preocupadas com as ausências prolongadas por motivo de doença, de alguns colegas e pela quantidade de reformados recentemente, que ainda não foram substituídas,

Análise Preliminar:

A observação indica que as assistentes operacionais têm um papel fundamental no funcionamento da escola. Para além de prestarem apoio aos professores, elas atuam também como mediadoras nas interações entre os alunos. A camaradagem existente entre elas parece funcionar como uma fonte de apoio emocional, essencial para enfrentar os desafios diários. Os Encarregados Operacionais são acessíveis na resolução de conflitos e na reorganização dos postos de trabalho, evidenciando uma gestão preocupada com o bem-estar da equipa.

O comportamento das assistentes operacionais reflete uma forte ligação ao ambiente escolar e uma preocupação genuína com o conforto dos alunos, contribuindo, dessa forma, para um ambiente educativo positivo.

Apesar de algumas queixas em relação à administração, em uma das escolas e à falta de formação, a satisfação com o ambiente de trabalho e a recente entrega de fardamento refletem um compromisso com a instituição.

A observação não participante permitiu entender que, apesar dos desafios enfrentados, o companheirismo entre os assistentes operacionais é um fator importante para a criação de um ambiente escolar positivo. Além disso, as interações informais e as práticas do dia a dia foram decisivas para a escolha do método de recolha de dados através de “questionários”, uma vez que surgiu a necessidade de expressar as suas opiniões sobre a satisfação e insatisfação relacionadas com o trabalho e a qualidade de vida no emprego.