

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DA SAÚDE

DO PORTO

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

Joana Marisela Teixeira e Sousa

MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DOS TÉCNICOS DE
FARMÁCIA E FARMACÊUTICOS DO NORTE DE PORTUGAL

Dissertação submetida à Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Aconselhamento e Informação em Farmácia, realizada sob a Orientação da Mestre Maria Helena Gonçalves Martins, ESTSP e Co-Orientação do Professor Doutor Agostinho Cruz, ESTSP.

Setembro, 2011

DEDICATÓRIA

Ao Duarte!

Ema, Joana e Tomás!

AGRADECIMENTOS

Gostaria de deixar um agradecimento a todos os que dedicaram um bocadinho do seu tempo a este trabalho.

Sou Grata a todas as Farmácias de Oficina e Hospitalares que participaram.

Mãe! Obrigado por não me deixares desistir!

Um AGRADecIMENTO enorme ao Professor Doutor Agostinho Cruz pela exigência, rigor e exemplo.

Há pessoas que jamais vamos esquecer. Mestre Helena Martins, pela orientação, acompanhamento, presença e amizade – MUITO OBRIGADA!

RESUMO

Vários trabalhos têm associado a Satisfação Profissional (SP) a variáveis como a produtividade, o absentismo e o *turnover* (McPherson, Davies, Bewick, & Bhudia, 1999, citado em Ferguson, Ashcroft, & Hassell, 2011; Mott, 2000; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001) indicando ser importante o estudo da problemática nos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos, uma vez que pode condicionar a prestação de cuidados de saúde. Pretendeu-se medir e comparar a SP entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos e entre Farmácia Hospitalar e de Oficina do Norte de Portugal. Verificou-se a relação entre a SP e: idade, género, grau de formação na área da Farmácia, experiência profissional (em anos) e experiência profissional no local de trabalho (em anos). Utilizou-se a escala Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985), tendo sido adaptada e validada para o contexto. A JSS e subescalas revelaram correlação de carácter forte com a escala e subescalas da Minnesota Satisfaction Questionnaire-*Short version* (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967). Contudo, apenas foi identificada validade convergente entre algumas das subescalas da JSS com a MSQ e respectivas subescalas, o que sugere que ambas (JSS e MSQ) medem construtos que estão intimamente associados mas não medem exactamente o mesmo. A amostra é constituída por 291 profissionais que responderam ao instrumento entre Março de 2010 e Abril de 2011. Foram encontrados níveis de SP positivos excepto para a Satisfação com o superior hierárquico directo (média inferior a 3) e Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização (valor ambivalente entre 3 e 4). Diferenças foram encontradas entre Farmácia de Oficina e Hospitalar e entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos, sendo revelados níveis de Satisfação mais elevados para os Técnicos de Farmácia. Também foram encontradas diferenças para o género (SP global e subescalas) e para o nível de formação em Farmácia (algumas subescalas). A idade, a experiência profissional e a experiência profissional no local de trabalho revelaram associação positiva com a SP global e com algumas das subescalas. A lacuna existente neste tipo de estudos para os profissionais de saúde e nomeadamente dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos em Portugal tornam este estudo relevante e inovador, lançando novas pistas e direccionando novas investigações.

Palavras-chave: Satisfação Profissional; JSS; Técnicos de Farmácia; Farmacêuticos; Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina.

ABSTRACT

Several studies have linked job satisfaction (JS) with variables such as productivity, absenteeism and *turnover* (McPherson, Davies, Bewick, & Bhudia, 1999, cit in Ferguson, Ashcroft, & Hassell, 2011; Mott, 2000; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001) indicating that is important to study the problematic among Pharmacy Technicians and Pharmacists, as it may affect the provision of health care. We sought measure and compare JS between Pharmacy Technicians and Pharmacists and between Hospital and Community Pharmacy in Northern Portugal. It was verified the relationship between the JS and: age, gender, level of training in Pharmacy, professional experience (in years) and professional experience in the workplace (in years). We used the scale Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985), that has been adapted and validated for the context. JSS and subscales revealed strong correlation with the scale and subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short version (MSQ) by Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967). However, only convergent validity was found between some subscales of JSS and MSQ and respective subscales, suggesting that both (MSQ and JSS) measure constructs closely associated but do not measure exactly the same. The sample consisted of 291 professionals who responded to the instrument between March 2010 and April 2011. JS levels were found positive except for Satisfaction with the immediate supervisor (average less than 3) and Satisfaction with working procedures and communication in the organization (value ambivalent between 3 and 4). Differences were found between Community and Hospital Pharmacies and between Pharmacists and Pharmacy Technicians, and revealed higher levels of satisfaction for Pharmacy Technicians. Differences were also found for gender (overall JS and subscales) and the level of training in pharmacy (some of the subscales). Age, experience and professional experience in the workplace showed a positive association with the overall JS and some of the subscales. The gap in this type of training for healthcare professionals and in particular the Pharmacy Technicians and Pharmacists in Portugal make this study relevant and innovative, introducing new tracks and directing further research.

Key-words: Job Satisfaction, JSS, Pharmacy Technicians, Pharmacists, Hospital and Community Pharmacy.

ÍNDICE

<i>DEDICATÓRIA</i> -----	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMENTOS</i> -----	<i>iii</i>
<i>RESUMO</i> -----	<i>iv</i>
<i>ABSTRACT</i> -----	<i>v</i>
<i>INTRODUÇÃO</i> -----	<i>I</i>
<i>CAPÍTULO I - Revisão bibliográfica</i> -----	<i>IV</i>
1. Satisfação Profissional: definição e teorias explicativas	<i>IV</i>
2. Factores Condicionantes da SP	<i>VII</i>
3. Efeitos potenciais da SP	<i>XII</i>
4. A SP nos Profissionais de Farmácia	<i>XV</i>
5. Objectivos	<i>XXII</i>
<i>CAPÍTULO II - Métodos</i> -----	<i>XXV</i>
1. Caracterização do estudo e análise de dados	<i>XXV</i>
2. Instrumentos	<i>XXVI</i>
3. Amostra	<i>XXX</i>
<i>CAPÍTULO III - Resultados</i> -----	<i>XXXVII</i>
1. Validação da escala JSS	<i>XXXVII</i>
2. Validação da escala MSQ – Short version	<i>XLI</i>
3. Validade Convergente da JSS com MSQ	<i>XLIII</i>
4. Testes de Hipóteses	<i>XLV</i>
<i>CAPÍTULO IV - Discussão</i> -----	<i>LIV</i>
<i>CONCLUSÃO</i> -----	<i>LXIV</i>
<i>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> -----	<i>LXVIII</i>
<i>ANEXOS</i> -----	<i>LXXII</i>

INTRODUÇÃO

Várias definições têm sido atribuídas à Satisfação Profissional (SP), mas essencialmente pode dizer-se que diz respeito a uma avaliação do emprego ou experiência profissional que o indivíduo faz e tem sido associada em vários estudos à performance, ao absentismo, às intenções de mudar de trabalho, à saúde física e mental dos trabalhadores e ao *burnout* (Shirom, 1989, Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001; Lawler & Porter, 2000, citado em Pereira, 2010; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001; Faragher, Cass, & Cooper, 2005). Segundo Yelboğa (2009), “os níveis de SP têm resultados sociais e económicos para os trabalhadores e para as organizações” (pp. 1066). Nos Estados Unidos, por exemplo, o *turnover*¹ Farmacêutico situou-se entre 7,5% e 17% no período de 1998 a 2005 (Gaither, Nadkarni, & Mott, 2007, citado em Liu & White, 2011) com custos para as unidades de saúde na ordem dos 5% do orçamento total anual da Farmácia (Waldman, Kelly, Arora, & Smith, 2004, citado em Liu & White, 2011). Adicionalmente, a diminuição do nível de SP pode dificultar a contratação e retenção de profissionais de Farmácia experientes (Collyer & Kyme, 2004, Gaither, Nadkarini & Mott, 2007, citados em Liu & White, 2011). Desta forma, o nível de satisfação experimentado pelos profissionais de Farmácia pode afectar a qualidade de prestação de cuidados aos doentes e estudos como o de Bond e Raehl (2001) indicam que a SP apareceu como forte preditor do risco de erros na dispensa de medicamentos.

Em Portugal, apesar de a avaliação do nível de SP constituir um dos critérios de avaliação permanente do desempenho do Sistema Nacional de Saúde, tal como previsto na Lei 48/90 de 24 de Agosto - Lei de Bases da Saúde (Graça, 2010; INFARMED I.P., 2011), pouco tem sido divulgado acerca da satisfação dos profissionais de Farmácia. Desta forma, o estudo da SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos revela-se importante para a saúde pública uma vez que dela podem resultar mudanças importantes que visem melhorar a qualidade de prestação de cuidados, de atendimento e aconselhamento Farmacêutico. Apesar da falta de informação em Portugal, vários estudos têm sido traçados sobre a satisfação dos profissionais de Farmácia noutros países. Na tabela I apresentam-se alguns exemplos de estudos desenvolvidos nesta área e as suas principais conclusões.

¹ *Turnover*- rotatividade (Cunha, Rego, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007)

Tabela I – Exemplos de estudos sobre SP nos profissionais de Farmácia.

Autor/ ano	Título	População envolvida	Resultados/Conclusões
Boardman, Blenkinsopp, Jesson, & Wilson, 2001	A pharmacy Workforce survey in the West Midlands: (4) Morale and Motivation.	Farmacêuticos em West Midlands	11% Revelaram insatisfação com carreira profissional ou neutralidade de sentimento; 27% indicam não ter um papel profissional desafiador e 35% não escolheriam a mesma carreira.
Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004	Pharmacists' Job Satisfaction: Variation by Practice Setting.	Farmacêuticos dos Estados Unidos	Em geral, os Farmacêuticos estavam satisfeitos com o trabalho, sendo os que exerciam em Farmácias de Oficina (configuração cadeia) os menos satisfeitos.
Kawabata, et al., 1998	Importance of clinical activities to job satisfaction in Japanese pharmacists.	Farmacêuticos Hospitalares em Kansai Plain	O maior envolvimento dos Farmacêuticos Hospitalares japoneses em actividades clínicas relacionou-se positivamente com a SP.
Olson & Lawson, 1996	Relationship between hospital pharmacists' job satisfaction and involvement in clinical activities.	Farmacêuticos Hospitalares a full-time Owen healthcare	Relação positiva entre SP e o tempo dispensado na realização de actividades clínicas.
Sansgiry & Ngo, 2003	Factors Affecting Job Satisfaction Among Hospital Pharmacists	Farmacêuticos Hospitalares de Texas Medical Center	Em geral, os Farmacêuticos estavam satisfeitos com o seu trabalho

A literatura em geral parece indicar que são diversas as variáveis envolvidas na SP.

O presente estudo pretende uma abordagem geral à SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos do Norte de Portugal, comparando as duas classes profissionais e a Farmácia Hospitalar com a Farmácia de Oficina do ponto de vista da SP global e das diferentes facetas que a compõem. É também avaliada a relação da SP com diferentes variáveis apontadas por estudos como relacionadas com a SP, como sejam a idade, o género, a profissão, o tipo de trabalho (Farmácia de Oficina ou Hospitalar), experiência profissional e no local de trabalho e o grau de formação na área da Farmácia.

Esta dissertação de mestrado é composta por diferentes partes. Faz-se inicialmente o enquadramento teórico do estudo através de uma revisão do conceito SP, das teorias da satisfação e dos factores e consequências da SP. Num segundo momento caracteriza-se a amostra e descreve-se os aspectos metodológicos que orientaram e suportaram o estudo. Por fim são apresentados e discutidos os resultados, terminando em jeito de conclusão com as limitações do estudo e pistas de investigação para o estudo da SP nos profissionais de Farmácia em Portugal.

CAPÍTULO I - Revisão bibliográfica

1. Satisfação Profissional: definição e teorias explicativas

“A SP é definida como um estado emocional positivo, resultante da avaliação da própria situação de trabalho e ligada às características e exigências do mesmo” (Dressel, 1982, Butler, 1990, Arches, 1991, citados em Gursel, Sunbul, & Sari, 2002 pp. 36) o que quer dizer que a SP pode ser tratada como uma “coleção de sentimentos ou respostas afetivas associadas à situação do emprego” (Imparato, 1972 pp. 397). Martinez e Paraguay (2003) indicam que “Referem-se frequentemente à SP como um sinónimo de motivação, de atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenómenos opostos” (pp. 60) e Spector (1997) defende que pode simplesmente ser vista como a “medida em que se gosta (satisfação) ou desgosta (insatisfação) do emprego” (pp.2). Autores como Saari & Judge (2004, pp. 396) preconizam no entanto que a definição do construto mais utilizada na literatura é a de Locke (1976, pp. 1304) “...um estado emocional positivo ou agradável resultante da avaliação do próprio emprego ou de experiências de trabalho”.

A SP é influenciada por forças internas e externas ao meio laboral, sofre alterações ao longo do tempo e existe quando o trabalhador considera que os benefícios do trabalho superam os custos de forma adequada (Fraser, 1984, citado por Hespanhol, 2008) e pode condicionar o comportamento do indivíduo, mas também dos grupos, interferindo positiva ou negativamente nos comportamentos organizacionais (Andrade, 2001).

Não existe consenso em relação à definição de SP e existem várias teorias explicativas da mesma (algumas das quais referenciadas na tabela II), que abordam a SP de diferentes perspectivas, mas todas contribuem para uma melhor compreensão do conceito. Porém, como este fenómeno está situado no campo das subjectividades, seria muito difícil, se não impossível, encontrar padrões universais para explicar o mesmo (Silva, 1998 citado em Martinez e Paraguay, 2003).

Tabela II- Síntese de algumas teorias explicativas da SP.

Teoria	Descrição da teoria
Teoria da hierarquia das necessidades humanas	Segundo Ferreira (2011), Maslow (1954) apresentou a sua teoria da motivação, supondo a existência de uma hierarquia de necessidades, resultando a satisfação do indivíduo da resposta que o mesmo obtém em relação às suas necessidades. As necessidades humanas estão dispostas em cinco níveis de uma pirâmide (desde as mais básicas e importantes como as fisiológicas, seguindo-se por ordem crescente as de segurança, sociais, de auto-estima e de auto-realização) (Chiavenato, 1999 citado em Tadin, Rodrigues, Dalsoquio, Guabiraba, & Miranda, 2005; Neves, Ferreira & Caetano, 2001). Com base nesta teoria, a SP tem sido abordada por alguns investigadores (e.g. Kuhlen, 1963, Worf, 1970, Conrad, Conrad, & Parker, 1985, citados em Ferreira, 2011).
Teoria dos factores motivadores e higiénicos	A teoria de Herzberg (1966) pretendeu compreender o que procuram as pessoas na situação de trabalho (Neves, Ferreira e Caetano, 2001). Modelo que pressupõe a existência de dois grupos de factores: “factores de higiene” ou extrínsecos, responsáveis pela insatisfação no trabalho (e.g. remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, políticas da empresa, condições de trabalho e relações interpessoais) e “factores motivadores” ou intrínsecos, responsáveis pela SP (e.g. realização, reconhecimento, conteúdo do trabalho, responsabilidade e crescimento profissional) (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, citado em Dawis, 2004 e em Martins & Santos, 2006; Tadin, Rodrigues, Dalsoquio, Guabiraba, & Miranda, 2005). Segundo Tietjen & Myers (1998), a teoria recebeu críticas à inconsistência na divisão dos aspectos do trabalho como intrínsecos ou extrínsecos e por serem desconsideradas as diferenças individuais de percepção da SP (e.g. Locke 1976).
Teoria das Expectativas	Segundo Isaac, Zerbe, & Pitt (2001) a teoria das expectativas (Vroom, 1964; Porter & Lawer, 1968) sugere que os indivíduos agindo através de interesses próprios, adoptam acções que percebem como maximizadores da probabilidade de obter resultados que desejam. Nesta perspectiva, a SP associa acção e resultados, pressupondo avaliação prévia do esforço necessário para obter uma recompensa e do valor da própria recompensa (Lawer, 1973, citado em Ferreira, 2011). Vroom (1964) definiu satisfação como a reacção antecipada a um resultado ou expectativa que o empregado espera conseguir (Martins & Santos, 2006).
Teoria de Locke sobre Satisfação	Segundo Martinez & Paraguay (2003), Locke (1969, 1976) considera a SP como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que obtém. A SP seria, então, um estado emocional alegre, resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo, relacionados ao trabalho. O

no Trabalho	<p>autor difere valores de necessidades, em que necessidades se referem à sobrevivência e ao bem-estar do indivíduo, sendo inatas e comuns a todos, e os valores são diferentes de pessoa para pessoa, pois vão ao encontro do que o indivíduo deseja ou percebe como benéfico (Locke, 1969,1976 citados em Marqueze & Moreno, 2005).</p> <p>Embora existam diferenças individuais, também existem grandes semelhanças entre os fatores causais da SP (Locke, 1984 citado em Martinez & Paraguay, 2003). Estes fatores causais pertencem a dois grandes grupos: eventos e condições (trabalho em si, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho e ambiente de trabalho), e agentes (colegas e subordinados, supervisão e gestor, empresa/organização) (Locke, 1969, 1976 citados em Marqueze & Moreno, 2005).</p>
Teoria de ocorrências situacionais	<p>Segundo Martins & Santos (2006), a teoria surge com a afirmação de Quarstein, McAfee, e Glassman (1992) de que a SP é determinada por dois fatores: características situacionais e ocorrências situacionais. Características situacionais são coisas tais como o pagamento, supervisão, condições de trabalho, oportunidades de promoção, e políticas da empresa que normalmente são considerados pelo empregado antes de aceitar o trabalho. As ocorrências situacionais ocorrem depois da aceitação de um trabalho e consistem nos aspectos do trabalho que não podem ser pré-avaliados.</p>

A SP pode ser considerada como um sentimento global ou como um conjunto de atitudes relacionadas com diversos aspectos ou facetas do trabalho. O estudo da SP com uma “abordagem global é utilizada quando o conjunto ou a linha fundamental de atitude é de interesse, por exemplo, quando se deseja determinar os efeitos das pessoas gostarem ou não gostarem dos seus empregos” (Spector, 1997, pp. 2). A abordagem por facetas é utilizada quando se pretende identificar as componentes do trabalho que estão relacionadas com a satisfação ou insatisfação (Spector, 1997).

Locke (1976, citado em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001) identificou nove facetas / dimensões da SP:

- Satisfação com o Trabalho (interesse intrínseco, a variedade do trabalho, as oportunidades de aprendizagem, a dificuldade, a quantidade e as possibilidades de êxito e controlo sobre os métodos de trabalho);

- Satisfação com o Salário (quantidade e distribuição equitativa pelos empregados);
- Satisfação com as Promoções (oportunidades de formação e outros aspectos de base que dão suporte à promoção);
- Satisfação com o Reconhecimento (elogios e críticas ao trabalho realizado);
- Satisfação com os Benefícios (pensões, seguros, férias);
- Satisfação com a Chefia (estilo de liderança, capacidades técnicas e administrativas e qualidades ao nível de relacionamento interpessoal);
- Satisfação com os Colegas de Trabalho (competências, apoio e amizade dos colegas);
- Satisfação com as Condições de Trabalho (horário, períodos de descanso, local e aspectos ergonómicos);
- Satisfação com a Organização e Direcção (políticas de benefícios e salários).

Por vezes, as duas abordagens (global e facetadas) são utilizadas concomitantemente para se obter uma imagem mais completa da SP (Spector, 1997).

São inúmeras as escalas que permitem avaliar a SP, contudo, quando se pretende fazer a dupla abordagem (global e facetadas), a selecção já é mais restrita. Desta forma e aliando ainda outros critérios, a opção para esta investigação recaiu sobre a Job Satisfaction Survey de Spector (1985).

2. Factores Condicionantes da SP

Se por um lado, a SP pode condicionar o comportamento do indivíduo e das organizações, por outro pode sofrer influência de diferentes fatores. Como resultado de inúmeros estudos, encontraram-se um conjunto de variáveis determinantes da SP, entre as quais algumas variáveis demográficas. “A idade, a escolaridade e a carreira são variáveis paradigmáticas dessa relação” (Staines & Quinn, 1979, Weaver, 1980, Rhodes, 1983, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001 pp. 303). De seguida, apresentam-se alguns fatores que potencialmente condicionam a SP.

2.i Idade e Género

Segundo Spector (1997), estudos têm demonstrado que a idade se relaciona positivamente com a SP, podendo a relação estabelecida ser do tipo linear ou curvilínea. No entanto, segundo Bernal, Snyder, & McDaniel (1998) vários tipos de relações têm sido relatados entre os estudos: linear positiva, linear negativa, em forma de U, em forma de U ou de J invertidos e até sem relação significativa. No seu estudo, Kacmar & Ferris (1989, citado em Barnes-Farrell & Matthews, 2007) argumentaram que a relação entre as variáveis assume diferentes formas para aspectos intrínsecos e extrínsecos ao trabalho. Eles fundamentaram uma relação em forma de U entre a idade e SP extrínseca e usualmente uma relação linear positiva entre a idade e a SP intrínseca. Mais recentemente, o trabalho de Clark, Oswald, & Warr (1996, citado em Barnes-Farrell & Matthews, 2007) com uma amostra de 5000 indivíduos encontrara evidências robustas para uma relação entre idade e SP em forma de U. Em Portugal, o padrão em forma de U para a relação entre a SP e a idade também foi indicada por Vieira, Couto, & Tiago (2004).

Por outro lado, segundo Barnes-Farrell & Matthews, (2007) qualquer consideração sobre a relação entre idade e os sentimentos e comportamentos do trabalhador deve reconhecer várias fontes possíveis de covariação entre os dois, pois o número de variáveis que também estão associados à SP, tais como a experiência profissional e no local de trabalho, a posição no emprego e o salário, tendem a ser correlacionadas com a idade. Neste caso, se considerarmos o modelo clássico de progressão na carreira, trabalhadores mais velhos normalmente são mais antigos no seu local de trabalho, têm mais experiência de trabalho e têm posições mais elevadas no mesmo, proporcionando-lhes empregos que oferecem muitos dos resultados que podem contribuir para a SP. Não pode contudo, ser esquecida para estudos futuros que este modelo começa a ser ultrapassado e temos frequentemente, lado a lado, a ocupar a mesma posição, pessoas com idades muito divergentes, o que pode influenciar os resultados da relação entre a idade e a SP (Barnes-Farrell & Matthews, 2007).

Relativamente ao género, não existe unanimidade, sendo que enquanto alguns estudos, não encontram diferenças significativas na SP (Spector, 1997), outros, têm revelado não existir diferença na SP para o género, quando a mulher tem tendência para

cargos e salários mais baixos (Greenhaus, Parasuraman, & Wormley, 1990, citado em Spector, 1997) e segundo Kaiser (2004), o paradoxo género / SP sugere que a SP global é geralmente maior nas mulheres apesar da sua posição desvantajosa no mercado de trabalho em relação aos rendimentos e promoção. Segundo Clark (1997 citado em Kaiser 2004) um maior nível de SP nas mulheres pode não ser o reflexo de melhores empregos mas sim ao facto de no passado terem piores empregos e as suas expectativas serem menores; segundo o mesmo autor as diferenças encontradas para o género tenderão a diminuir com a igualdade de oportunidades entre eles. Curiosamente, Segundo Kaiser (2004), The European Community Household Panel (1994-98) indica que as mulheres Portuguesas tendem a demonstrar níveis de SP global inferiores aos homens e no estudo de Vieira, Couto, & Tiago (2004), ao contrário do que tem sido relatado em vários estudos, não foram encontradas evidências de que em Portugal, as mulheres são mais felizes no trabalho, em comparação com os homens, excepto para a felicidade com o pagamento.

2.ii Características do trabalho

As características do trabalho referem-se ao conteúdo e natureza das próprias tarefas. Numa recente meta-análise (Humphrey, Nahrgang, & Morgeson, 2007) de mais de 250 publicações, a maioria com amostras ocidentais, mais de 55% da variação na SP indicou ter uma relação significativa com as 14 características do trabalho investigadas: Características motivacionais tais como autonomia, variedade de habilidades, variedade de tarefas, significado da tarefa, identidade da tarefa, feedback do trabalho, processamento de informação e complexidade do trabalho; características sociais como a interdependência, feedback dos outros, apoio social, e interacção fora da organização; características de contexto de trabalho tais como exigências físicas e condições de trabalho.

O “Modelo das características da função” de Hackman e Oldham (1976, 1980) é uma das teorias mais conhecidas sobre este assunto (Neves, Ferreira, & Caetano, 2001). Segundo os autores do modelo, a SP resulta das características do trabalho que o indivíduo executa, podendo os trabalhadores, ser motivados por via da satisfação intrínseca, que resulta do desempenho das tarefas. A variedade de aptidões, a identidade da tarefa, o

significado da tarefa, a autonomia na função e o *feedback* são características centrais do trabalho que influenciam os estados psicológicos dos indivíduos, contribuindo assim para a performance profissional, SP, motivação e *turnover* (Neves, Ferreira, & Caetano, 2001). O modelo contempla uma variável intra-individual, definida pelas necessidades de progresso dos indivíduos, moderadora entre as características da função e a satisfação (Neves, Ferreira, & Caetano, 2001). Segundo Jurgensen (1978, citado em Judge & Church, 2000) quando os empregados são questionados a avaliar diferentes facetas do seu trabalho, a natureza do trabalho em si, emerge geralmente como a mais importante. Outros estudos como por exemplo Rentsch & Steel (1992, citado em Judge & Church, 2000) apresentam a satisfação com a natureza do trabalho em si como a faceta da satisfação mais correlacionada com a SP global (em relação a outras como salários, promoções, colegas de trabalho, etc).

2.iii Salário

O conceito de salário (rendimento auferido em troca do trabalho) sugere que o valor do mesmo tenha influência no sentimento de SP do trabalhador. Contudo, segundo Spector (1997), a correlação entre a SP global e o salário tende a ser surpreendentemente pequena. Os trabalhadores tendem a não se importar com salários mais elevados noutros empregos. Contudo, parece existir uma tendência para verificar a equidade, isso é se as pessoas do mesmo emprego ganham mais (Spector, 1997). Böckerman & Ilmakunnas (2006), concluíram que as condições adversas de trabalho têm efeitos sobre a percepção de justiça salarial podendo contribuir para a insatisfação profissional.

Segundo Pereira (2010, pp. 16), num estudo realizado com profissionais de reabilitação médica por Randolph & Johnson (2005), concluiu-se que “os factores intrínsecos como a progressão na carreira e o ambiente de trabalho adequados aos valores pessoais do trabalhador têm maior influência na SP do que os factores extrínsecos como o salário ou acções de formação continua”. Contudo, no “2002 Employment in Europe Survey” (citado em Sloane, 2005), sugere-se que em todos os Estados membros, a SP é forte e positivamente correlacionada com os salários e o *status* do trabalho. Também no

trabalho de Vieira, Couto, & Tiago (2004) se concluiu que em Portugal, os salários influenciam positivamente a SP em geral e para domínios específicos do trabalho, tais como salário, segurança, tipo de trabalho e número de horas de trabalho.

2.iv Horário de trabalho e Conflito família-trabalho

O trabalho noturno e por turnos rotativos parecem estar associados a alterações dos sentimentos dos trabalhadores em relação ao seu emprego (Spector, 1997). O maior problema do trabalho noturno está relacionado com a perturbação do ciclo normal de sono/vigília sendo o distúrbio do sono o problema de saúde mais frequente (Spector, 1997). Segundo Both, Barton & Folkard, (1991) e Jamal & Baba, (1992), ambos citados em Spector (1997), os efeitos adversos do trabalho noturno podem dever-se mais à rotação de horários do que ao trabalho noturno em si.

Num estudo de Scandura & Lankau (1997), os resultados revelaram que as mulheres bem como aqueles que tinham responsabilidades familiares e cujas organizações ofereceram horários de trabalho flexíveis apresentaram níveis mais elevados de SP.

Burke & Greenglass (1999, citado em Gomes, Cabanelas, Macedo, Pinto, & Pinheiro, 2008) referem que os conflitos família-trabalho reduzem a SP, uma vez que tendem a gerar maior nível de stress. O conflito família-trabalho ocorre quando os interesses familiares e profissionais interferem entre si (Spector, 1997). Uma meta-análise de Kossek e Ozeki (1998) conclui que independentemente do instrumento de medida utilizado, existe uma relação negativa consistente entre o conflito família-trabalho e a SP. Acrescentado a este ponto de vista, Spector (1997) referencia alguns trabalhos nos quais os Profissionais com níveis de conflito mais elevados tendem a evidenciar reduzidos níveis de SP (e.g. Holahan & Gilbert, 1979; Lewis & Cooper, 1987; Bedeian, Burke & Moffett, 1988; e Rice, Frone, & McFarlin, 1992).

3. Efeitos potenciais da SP

3.i Desempenho profissional / Produtividade

Revisões da literatura indicam a existência de associação positiva entre as variáveis SP e performance mas diferentes magnitudes de associação são apontadas (Iaffaldano & Muchinsky, 1985; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001). Judge, Thoresen, Bono, & Patton (2001) apontam que a relação entre as variáveis é mais elevada quando se trata de trabalhos complexos. Organ (1988, citado em Saari & Judge, 2004) sugere que a falha na demonstração de uma forte correlação entre as variáveis está na definição do conceito performance.

A investigação tem demonstrado que “os indivíduos que melhor desempenham as suas funções e que, em consequência, recebem recompensas adequadas, apresentam níveis de satisfação elevados” (Jacobs & Solomon, 1977, Caldwell & O’Reilly, 1990, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001, pp. 304). Também Podsakoff & Williams (1986, citado em Jex & Britt, 2008) na sua meta-análise constatam que a relação entre a performance e a SP era moderada pelo grau em que as recompensas e o desempenho estavam ligados.

Schleicher, Watt, & Greguras (2004) descobriram outro importante moderador da relação SP-performance, que designaram por Consistência Cognitiva-Afectiva da atitude SP, com os indivíduos que demonstraram maior Consistência Cognitiva-Afectiva a evidenciarem uma correlação significativamente maior entre a SP e o desempenho.

Judge, Thoresen, Bono, & Patton (2001), na sua revisão da literatura, propõem um modelo integrativo da relação SP - performance enfatizando a relação recíproca entre as variáveis.

3.ii Comportamento de cidadania organizacional (CCO)

Os CCO são comportamentos individuais voluntários dos trabalhadores que contribuem para o funcionamento eficaz da organização (Smith, Organ & Near, 1983, Organ, 1997, citados em Martins, 2008) sendo exemplos destes, ajudar os colegas de trabalho, proteger a organização de roubos e vandalismo e fazer sugestões construtivas (George & Jones, 2004, citado por Pereira, 2010). É um acto facultativo e segundo Organ (1997, citado em Martins, 2008) não é directamente ou explicitamente reconhecido pelo sistema formal de recompensa e a sua omissão não é geralmente entendida como punível.

Segundo Spector (1997), “Pessoas felizes com o seu trabalho podem estar dispostas a ir mais além do que lhes é exigido” (pp. 57) e a relação entre CCO e SP foi demonstrada por (Farth, Podsakoff & Organ, 1990, Becker & Billings, 1993, Schnaker, 1991, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001).

3.iii Comportamentos contraproducentes e de ausência

Segundo (Spector, 1997), um comportamento contraproducente é um acto cometido pelo trabalhador (com ou sem intenção) que prejudica a organização. Inclui comportamentos de: agressão contra-colegas, empregador, destruição e furto. A falta de SP está significativamente correlacionada com sentimentos de hostilidade em relação a outros, roubo e sabotagem (Chen & Spector, 1992, citado em Spector, 1997).

Relativamente aos comportamentos de ausência, teorias referem que as pessoas que não estão satisfeitas com o seu trabalho, tendem a evitá-lo a título temporário ou permanente (Spector, 1997). Segundo (Lawler & Porter, 2000, citados em Pereira, 2010) existe associação entre a SP e o absentismo e a intenção de abandonar o emprego, devendo, a SP ser um importante factor a ter em conta pelas organizações. Neves, Ferreira, & Caetano (2001) indicam que uma relação forte entre a SP e a vontade de abandonar a organização é apontada por Shore, Newton & Thornton (1990) e por Blau

(1993) e da SP com o *turnover* por Bluedorn (1982) e por Crampton & Wagner (1994). “A insatisfação impulsiona o trabalhador a pensar em abandonar o emprego” (Pereira, 2010, pp. 20). Segundo George & Jones (2004, citados em Pereira, 2010, pp. 20), nesse caso, “o trabalhador avalia os benefícios de encontrar um novo emprego e os custos inerentes à sua saída da organização”. Contudo, apesar de alguns estudos terem destacado a relação entre a falta de SP e o aumento do absentismo, algumas investigações também revelaram baixa correlação entre as variáveis (Hackett & Guion, 1985, Scott & Taylor, 1985, Furrel & Stamm, 1988, citados por Neves, Ferreira, & Caetano, 2001) indicando que a relação entre estas variáveis carece ainda de mais estudos.

3.iv Satisfação global com a Vida, Saúde física e psicológica e Burnout

Uma vez que o trabalho é parte importante da vida da generalidade das pessoas, a relação entre SP e satisfação com a vida faz sentido (Saari & Judge, 2004). Alguns estudos confirmam essa relação (Weaver, 1978, Rain, Lane, & Streiner, 1991, Schaubroeck, Ganster, & Fox, 1992, Judge & Watanabe, 1993, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001). Uma revisão da literatura indica correlação entre as variáveis (Tait, Padgett, & Baldwin, 1989, citado em Saari & Judge, 2004). Contudo, segundo Judge & Watanabe (1994) apesar de relação ser positiva para a maioria das pessoas não o é para todas.

Os resultados de uma recente meta-análise apontam para uma relação forte entre a SP e a saúde mental e física. As relações foram particularmente impressionante para os aspectos da saúde mental, especificamente *burnout*, baixa auto-estima, ansiedade e depressão, indicando que a insatisfação no trabalho pode ser perigosa para a saúde mental e bem-estar do trabalhador (Faragher, Cass, & Cooper, 2005). Bluen, Barling & Burns (1990) também encontraram associação da SP com a depressão. Payne e Firth-Cozens, (1987, citado em Melo, Gomes, & Cruz, 1997) indicam que muitos profissionais de saúde evidenciam sinais e sintomas de stress que podem perturbar o seu rendimento profissional e o seu bem-estar pessoal, sendo um problema preocupante para eles e para as organizações que os empregam. Os sintomas organizacionais de stress incluem entre outros, a diminuição da motivação e satisfação (Melo, Gomes, & Cruz, 1997). Já o *burnout* é

definido, como um estado de exaustão emocional e psicológico experimentado no trabalho (Neves, Ferreira, & Caetano, 2001) que está significativamente correlacionado com a SP (Shirom, 1989, Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991, citados por Neves, Ferreira, & Caetano, 2001).

4. A SP nos Profissionais de Farmácia

Revemos de seguida o que tem sido estudado sobre a satisfação dos profissionais de Farmácia.

4.i Idade e Género

No respeitante à idade, na classe Farmacêutica, alguns trabalhos indicaram haver relação positiva da mesma com a SP, sendo exemplos os trabalhos de Hardigan & Carvajal (2007) e de Rajah et al. (2001, citado em Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009).

No respeitante à intenção de abandonar a carreira, um estudo verificou que os Farmacêuticos Hospitalares mais velhos tinham menor intenção de o fazer. Segundo os autores, tal facto poderá ser justificado por adaptação dos profissionais (Yeh, Lin, Lin, & Wan, 2010) e um estudo de Boardman, Blenkinsopp, Jesson, & Wilson (2001), indica maior satisfação com a carreira nos Farmacêuticos mais velhos. Por outro lado, nos profissionais de Farmácia mais jovens, maior probabilidade de desilusão porque as expectativas não são satisfeitas pela experiência do mundo real têm sido apontadas (Noel, Hammel, & Bootman, 1982, citado por Hardigan & Carvajal, 2007).

Relativamente ao género, nos Farmacêuticos, estudos têm concluído que a diferença de SP pode não ser influenciada pela variável género (Kawabata, et al., 1998; Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Liu & White, 2011) tendo, contudo, sido relatada maior SP na população Farmacêutica feminina Americana (McHugh, 1999 citado em Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004) e na Grã-Bretonha (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann,

2009). Segundo Rajah et al (2001, citado em Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009) as mulheres Farmacêuticas encontraram-se consistentemente mais satisfeitas do que os homens.

Outro estudo, realizado em Taiwan conclui que os Farmacêuticos do sexo masculino tinham maior intenção de pedir demissão do que as mulheres, mas apontou como possível causa, o facto de os homens terem maior disponibilidade para desafiar novos postos de trabalho como por exemplo representante de vendas (Lin, Yeh, & Lin, 2007). Contudo, autores indicam que a intenção de abandono do emprego é afectada pela SP (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009) e um estudo com Farmacêuticos de *West Midlands* encontrou nos homens maior probabilidade de insatisfação com a carreira (Boardman, Blenkinsopp, Jesson, & Wilson, 2001).

Quando analisado do ponto de vista das facetas que compõem a SP, um estudo com Farmacêuticos concluiu que para ambos os géneros, a área de maior satisfação eram os colegas. Quando encontradas diferenças para o género, eram sempre as mulheres que estavam mais satisfeitas (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009). Analisando a relação entre a actividade profissional e o género concluíram que existiam algumas diferenças pelo que parece importante cruzar o efeito das variáveis. Nos Farmacêuticos Hospitalares, os homens estavam mais satisfeitos com as responsabilidades profissionais e as condições físicas de trabalho sendo que as mulheres estavam estatisticamente mais satisfeitas com o horário de trabalho e o contacto com os doentes; no respeitante a Farmacêuticos de Oficina, eles estavam mais satisfeitos com as condições de trabalho do que elas e não existiam diferenças significativamente estatísticas entre os géneros para a satisfação com a liberdade para seleccionar os métodos de trabalho e as responsabilidades (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009).

Por outro lado, um estudo com Farmacêuticos a exercer no estado da Florida aponta a autonomia no emprego como uma determinante de SP mais importante para as mulheres do que para os homens, sendo para eles mais importante do que para elas, a atmosfera de trabalho e a percepção da importância do mesmo (Carvajal & Hardigan, 2000).

4.ii Características do trabalho

Para Ghazzawi (2008, citado em Pereira, 2010), a SP ocorre quando o emprego contribui para atingir um conjunto de valores, expectativas e padrões. No setor Farmacêutico, a força de vontade para praticar a profissão parece ser um preditor de SP (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009) e estudos encontraram relação positiva entre a SP dos Farmacêuticos e a percepção de utilização de competências e envolvimento em actividades clínicas diversas quer em termos de tempo dispensado quer na diversidade de actividades (Olson & Lawson, 1996; Kawabata, et al., 1998; Cox & Fitzpatrick, 1999).

Aliás, Lin, Yeh, & Lin (2007), concluíram no seu estudo que os Farmacêuticos estavam mais satisfeitos com empregos enriquecidos e citou (Quandt, McKercher, & Miller, 1982) segundo os quais os Farmacêuticos estão mais satisfeitos com a percepção de maior variedade de tarefas, identidade, significância, autonomia e feedback. Também no trabalho de Sansgiry & Ngo (2003), o desafio, o desempenho e a autonomia foram preditores da SP dos Farmacêuticos Hospitalares de Texas Medical Center.

Perante estes resultados e tendo em consideração o “Modelo das características da função” de Hackman e Oldham (1976, 1980, citado em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001), a SP parece estar dependente da função e do ambiente em que a mesma é realizada, inculcando a ideia de que as diferenças na actividade profissional poderão levar a níveis de SP diferentes. Parece então importante agora proceder à caracterização das Farmácias Portuguesas (Hospitalar e de Oficina).

Segundo o Decreto-Lei n.º 44 204, de 2 de Fevereiro de 1962, os serviços Farmacêuticos Hospitalares constituem departamentos com autonomia técnica, mas sujeitos à orientação geral dos órgãos da administração, e aos quais compete: preparar, analisar, armazenar e distribuir drogas e medicamentos; dar apoio técnico a serviços (e.g. de análises, de esterilização, de sangue); abastecer de produtos químicos e reagentes os laboratórios de análises clínicas ou outros; cooperar na acção médica e social; promover ou apoiar a investigação no campo das ciências e da técnica farmacêutica; colaborar na preparação e aperfeiçoamento de pessoal destinado a estes serviços e na educação farmacêutica de outros serviços (INFARMED I.P., 2011).

O Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto estabelece o Regime jurídico das Farmácias de Oficina: a Farmácia de Oficina prossegue uma actividade de saúde e de interesse público e assegura a continuidade dos serviços que presta aos utentes. As Farmácias promovem o uso racional do medicamento e a sua dispensa deve ser de acordo com as disposições legais vigentes. Desta forma, os profissionais de Farmácia de Oficina devem prestar todos os esclarecimentos e aconselhamento, desde as interacções medicamentosas, contra-indicações e reacções adversas à selecção do fármaco mais adequado, sensibilizar para a importância da adopção de estilos de vida saudáveis, despistar de forma precoce e identificar sinais de alerta (INFARMED I.P., 2011).

Alguns estudos têm sido realizados tentando estabelecer ligação entre SP e o âmbito de trabalho dos profissionais de Farmácia. Apesar das possíveis diferenças na legislação que regulamenta a actividade dos diferentes setores da Farmácia em cada País, parece interessante referir alguns resultados.

Alguns estudos têm indicado serem os Farmacêuticos de Farmácia de Oficina (Farmácias independentes) e Hospitalares os que apresentam níveis mais elevados de SP em comparação com outras configurações de trabalho (Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004), outros estudos encontram níveis de SP mais baixos nos Farmacêuticos de Oficina (Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009), e de Satisfação com o papel profissional do momento (Boardman, Blenkinsopp, Jesson, & Wilson, 2001). Na configuração de Cadeia de Farmácias a SP parece ser ainda mais afectada (Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Hardigan & Carvajal, 2007). Existem contudo alguns estudos que contradizem os anteriormente referidos, apresentando os Farmacêuticos Hospitalares como os menos satisfeitos (McHugh, 1999, citado por Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Lin, Yeh, & Lin, 2007). Relativamente as causas que podem justificar as diferenças na SP dos Farmacêuticos tem sido apontados por e.g. a percepção da utilização das habilidades e o “enriquecimento” do trabalho (Cox & Fitzpatrick, 1999; Lin, Yeh, & Lin, 2007)

Um outro dado interessante que surgiu no estudo recente de Lin, Yeh, & Lin (2007) foi que em Taiwan, os Farmacêuticos Hospitalares tinham nível de formação mais elevado e ao mesmo tempo consideravam o seu emprego menos enriquecido do que os Farmacêuticos de Oficina. Os profissionais formados em escolas técnicas também

relataram maior SP. Segundo Eskildsen et al (2004, citado em Pereira, 2010) os trabalhadores com mais habilitações académicas têm menor SP. Franek & Vecera, (2008, citado em Pereira, 2010) justificam o facto, indicando que estes indivíduos tendem a criar elevadas expectativas e aspirações, não vendo satisfeitos valores extrínsecos como o salário, o prestígio ou autonomia. No entanto, no estudo de Vieira, Couto, & Tiago (2004) intitulado “ Wages and Job Satisfaction in Portugal” não foi encontrada evidência de que a educação influencia a satisfação global, apesar da constatação de que “aqueles com ensino secundário ou superior” são infelizes com o pagamento e com horas de trabalho.

Em Portugal, apesar de os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos trabalharem em colaboração e frequentemente algumas das suas funções e responsabilidades serem cruzadas, têm formação base, remuneração tabelada e algumas tarefas profissionais diferentes que podem interferir no grau de SP dos mesmos, diferenciando-os. Essencialmente, os Farmacêuticos têm formação universitária e os Técnicos dividem-se entre os que têm formação superior e os que não têm, sugerindo que algumas diferenças podem ser encontradas entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos. Os Técnicos de Farmácia e os Farmacêuticos encontram-se habilitados a intervir nas diferentes etapas do circuito do medicamento, tais como: análises e ensaios farmacológicos, interpretação da prescrição e fórmulas farmacêuticas, preparação, identificação e distribuição de fármacos, controlo da conservação, distribuição e stocks de medicamentos e outros produtos. Fornecem informação e aconselhamento sobre o uso do medicamento e produtos de saúde, bem como a prestação de Cuidados em Farmácia (ESTSP, 2011). A direcção dos Serviços Farmacêuticos é contudo, confiada ao Farmacêutico, ao qual cabe a coordenação e representação do serviço (INFARMED I.P., 2011).

4.iii Salários, Recompensas e Reconhecimento

Num recente estudo de Liu & White (2011) vários factores extrínsecos (gestão, carga de trabalho e salário) não demonstraram ser fortes preditores da SP dos profissionais de Farmácia. Já Mott (2000), no seu estudo com Farmacêuticos dos estados de Ohio,

Massachusetts, Oregon e Alabama referente ao período de 1983-1997 havia concluído que o ranking do salário, como razão para o abandono do emprego havia baixado.

Por outro lado, há estudos que apontam o salário, as recompensas e os benefícios como importantes para predizer a SP nos Farmacêuticos (Sansgiry & Ngo, 2003; Hardigan & Carvajal, 2007) e no estudo de Seston, Hassell, Ferguson, & Hann (2009), independentemente da idade, género ou sector de prática, o salário foi o fator com que os Farmacêuticos estavam menos satisfeitos.

Relativamente às recompensas, Eskildsen, Kristensen e Westlund, (2004, citado em Pereira, 2010, pp.17) “concluíram que os trabalhadores que progrediram na carreira apresentavam maior índice de SP”. Analisando as expectativas dos estudantes Farmacêuticos, um estudo revelou que um aumento de 10% do salário esperado leva a um aumento da SP expectável em cerca de 3% para os homens e 3,7% para as mulheres (Carvajal & Hardigan, 1999). McHugh, (1999, citado em Hardigan & Carvajal, 2007), também encontrou menor QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) para Farmacêuticos de cadeias de Farmácias quando os profissionais demonstravam baixa percepção de recompensa pelo seu esforço.

4.iv Consequências da SP

Nos Estados Unidos, o *turnover* farmacêutico situou-se entre 7,5% e 17% no período de 1998 a 2005 (Gaither, Nadkarni, & Mott, 2007, citado em Liu & White, 2011) com custos para as unidades de saúde na ordem dos 5% do orçamento total anual da Farmácia (Waldman, Kelly, Arora, & Smith, 2004, citado em Liu & White, 2011). Adicionalmente, a diminuição do nível de SP pode dificultar a contratação e retenção de profissionais de Farmácia experientes (Collyer & Kyme, 2004, Gaither, Nadkarini & Mott, 2007, citados em Liu & White, 2011). Desta forma, o nível de satisfação experimentado pelos profissionais a Farmácia pode afectar a qualidade de prestação de cuidados aos doentes para além de que no estudo de (Bond & Raehl, 2001), a SP apareceu como forte predictor do risco de erros na dispensa de medicamentos.

A Insatisfação com o gestor/director foi relatada como o aspecto dominante de insatisfação profissional em Farmacêuticos (Ferguson, Ashcroft, & Hassell, 2011). Num estudo de North & Kirk (1990) os Farmacêuticos que tiveram menor número de conflitos e desentendimentos com os seus supervisores estavam mais satisfeitos com sua opção de carreira profissional, os seus empregadores, os seus supervisores e com os seus empregos.

Na classe Farmacêutica, níveis moderados de *burnout* têm sido sugeridos para a população Americana (Barnett, Hopkins, & Jackson, 1986; Gupchup, Singhal, Dole, & Lively, 1998) e baixos níveis na Sul-africana (Rothmann, Malan, & Rothmann, 2001 citado em Calgan, Aslan, & Yegenoglu, 2011). No estudo de Calgan, Aslan, & Yegenoglu (2011), níveis maiores de *burnout* nos Farmacêuticos estiveram associadas a menor SP. No estudo de Yeh, Lin, Lin, & Wan (2010), o stress apareceu relacionado sobretudo com a distribuição, gestão Farmacêutica e regras Hospitalares mas não ficou confirmada a relação entre stress e SP, o que segundo os autores se pode dever ao facto das fontes stressoras analisadas não serem determinantes na mesma.

De uma forma geral, a literatura revela que o estudo da satisfação dos profissionais de Farmácia vai de encontro ao que tem sido explorado noutros profissionais, sendo exemplos o estudo da relação da SP com a idade, o género e o *burnout*. Contudo, a especificidade da sua actividade profissional, também tem originado estudos de interesse mais particular como sendo a relação entre a SP e o envolvimento em determinadas actividades clínicas ou por e.g. a comparação da SP nas diferentes configurações de trabalho (Hospitalar e de Oficina), ou ainda mais especificamente a configuração de Cadeia de Farmácias, onde a SP parece ser mais afectada (Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Hardigan & Carvajal, 2007).

Em Portugal, a informação é muito reduzida, pelo que, a ideia deste trabalho consiste em caracterizar a SP de uma amostra constituída por profissionais de Farmácia e verificar da sua relação com algumas das variáveis mais frequentemente estudadas, de forma a criar uma ideia geral da SP destes profissionais.

5. Objectivos

De uma forma geral, o presente estudo, pretende medir a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos do Norte de Portugal. Pretende-se comparar a SP de profissionais Farmácia Hospitalar e de Oficina e entre duas classes profissionais, os Técnicos de Farmácia e os Farmacêuticos. Pretende-se também verificar quais as facetas da SP em que se verifica maior ou menor satisfação e se existem diferenças para os grupos estudados.

Questão de Investigação 1 – Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?

H0: Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos demonstram insatisfação profissional.

H1: Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos demonstram satisfação profissional.

Questão de Investigação 2 - Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de Farmácia Hospitalar e de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões que a compõem, entre profissionais de Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões que a compõem, entre profissionais de Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

Questão de investigação 3 – Existem diferenças nos níveis de SP entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

Verificou-se o interesse de estudar a relação de determinadas variáveis com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos. Assim e de acordo com o que vem sendo exposto no capítulo I, surgiram as seguintes questões de investigação:

Questão de Investigação 4 – Existem diferenças nos níveis de SP entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

Questão de Investigação 5 – A Idade está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a Idade e a SP é zero.

H1: A correlação entre a Idade e a SP é diferente de zero.

Questão de Investigação 6 – A experiência profissional está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a experiência profissional (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre a experiência profissional (em anos) e a SP é diferente de zero.

Questão de Investigação 7 – A experiência profissional no local de trabalho está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a experiência no local de trabalho (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre a experiência no local de trabalho (em anos) e a SP é diferente de zero.

Questão de Investigação 8 – Existe diferenças na SP entre diferentes graus de formação em Farmácia (dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: A SP é igual para profissionais (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos) com diferentes níveis de formação académica na área da Farmácia.

H1: A SP é diferente para profissionais (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos) com diferentes níveis de formação académica na área da Farmácia.

CAPÍTULO II - Métodos

1. Caracterização do estudo e análise de dados

O presente estudo é transversal, não aleatorizado, não controlado e aberto (não cego) relativamente aos investigadores e aos participantes (Susin & Rösing, 1999; Hair, Babin, Money, & Samouel, 2003 / 2007; Marôco, 2010).

Os dados foram introduzidos no PASW statistics 18 com o auxílio de tecnologia de leitura óptica (software Teleform®).

Levou-se a cabo procedimentos de análise factorial exploratória (AFE) e análises de confiabilidade a fim de validar a Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985) para a população em causa com o auxílio do PASW statistics 18. A validade do instrumento de medida pressupõe a capacidade do mesmo para medir o constructo de interesse que lhe está subjacente (Ellenbecker & Byleckie, 2005). Procedeu-se a validação convergente da Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985) com a Minnesota Satisfaction Questionnaire - *Short version* de Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) e adaptado por Martins (2008) para a população Portuguesa.

Para testar as Questões de investigação, foram utilizados a média e a mediana (questão de investigação 1) e testes t de Student para amostras independentes quando se pretendia comparar os grupos (questões de investigação 2, 3 e 4).

Para verificar a associação entre a SP e determinadas variáveis (questão de investigação 5, 6 e 7), utilizou-se o coeficiente de correlação de Pearson. Recorreu-se à análise de variância (ANOVA) (questão de investigação 8) para verificar se existiam diferenças na SP entre grupos com diferente grau de formação em farmácia (Marôco, 2010).

2. Instrumentos

De acordo com um levantamento prévio das variáveis que costumam interferir na SP, foi elaborada a ferramenta de caracterização da amostra contendo questões fechadas sobre: profissão, idade, género, número de dependentes, formação académica na área da Farmácia, acumulação de funções, local de trabalho (Oficina ou Hospitalar), vínculo profissional, tempo de experiência profissional (em anos) e tempo de experiência profissional no local de trabalho (em anos), distrito e ambiente do local de trabalho, horário e nº horas médio de trabalho semanal (ver anexo n.º IV).

No respeitante à SP, optou-se pela utilização de uma escala (método directo), tendo sido escolhidas a Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector (1985) para a medição da SP e a versão curta da Minnesota Satisfaction Questionnaire - *Short version* (MSQ) de Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) para testar a validade convergente da anterior. A partir deste momento, como forma de simplificar, as referências às escalas serão da seguinte forma: a Job Satisfaction Survey será designada por JSS e a Minnesota Satisfaction Questionnaire - *Short version* por MSQ.

A opção pelo uso de escalas psicométricas previamente criadas tem algumas vantagens, tais como (Spector, 1997):

- A maioria das escalas, incluem as diferentes facetas da SP;
- Possibilidade de existência de normas de comparação;
- É possível saber de antemão o resultado de confiabilidade das escalas em estudos prévios;
- Existem estudos prévios com os instrumentos, permitindo fazer comparações com outros estudos;
- Poupa tempo e investimento com a produção de novas escalas.

Na seleção da escala, foram consideradas as recomendações de Meyer e Allen (1997, citado em Fields, 2002) para avaliações psicométricas de medidas utilizadas em pesquisas de comportamento organizacional: 1) consistência interna aceitável (coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,70 é sugerido como mínimo aceitável); 2) os scores da escala

devem ser relativamente estáveis no tempo; 3) deve ser considerada a validade divergente e convergente da escala.

A opção recaiu sobre a JSS especialmente porque é uma escala que assenta teoricamente em nove subescalas que procuram medir a SP com cada uma de nove dimensões, e ainda a satisfação global (Spector, 1985), o que não é possível com grande parte das escalas existentes.

No que se refere às propriedades psicométricas da escala documentadas na literatura, a consistência interna, obtida com base numa amostra de 3067 sujeitos que responderam ao JSS, é globalmente adequada e a validade do instrumento também é satisfatória (Spector, 1997^a citado em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001). No estudo de desenvolvimento da escala, a consistência interna foi computada numa amostra de 2870 indivíduos tendo-se obtido alfa de Cronbach igual a 0,91 para a escala Global. Apenas, duas das subescalas apresentaram alfa inferior a 0,7 (Spector, 1985).

Spector, (1997, citado em Fields, 2002 pp. 14), estabelece que “as nove facetas estão todas positivamente intercorrelacionadas”. Entre outros trabalhos, Spector correlacionou cinco das suas subescalas (salário, promoção, superior hierárquico, colegas de trabalho e trabalho propriamente dito) com o “Job Descriptive Index”, obtendo bons resultados (Neves, Ferreira, & Caetano, 2001).

Um outro ponto importante, é o número de itens da escala pois apesar de não ser tão extensa como outros instrumentos (como o “Job Descriptive Index” com 72 itens), a JSS é uma escala multi-itens (36 itens); existem duas grandes razões para utilizar escalas multi-itens: serem mais confiáveis (um maior número de itens numa subescala reduz os efeitos de uma inconsistência na resposta ao longo do tempo, pois o contributo de cada item para a pontuação total é menor, traduzindo-se numa maior estabilidade das pontuações ao longo do tempo e conseqüentemente maior confiabilidade); um maior número de itens pode abordar vários aspectos de uma mesma faceta conferindo uma avaliação mais completa da mesma (Spector, 1997).

Os itens da JSS estão escritos em dois sentidos: positivo e negativo. Para os itens em sentido negativo, antes do somatório deve ser revertida a sua pontuação para o tratamento de dados. A resposta é dada numa escala de Likert de 6 pontos que vai do discordo muito ao concordo muito (Spector 2011).

Tabela III – Correspondência entre os itens e as subescalas da JSS (Spector, 2011).

Subescala	Item
Salário	1, 10*, 19*, 28
Promoção	2*, 11, 20, 33
Superior hierárquico	3, 12*, 21*, 30
Benefícios	4*, 13, 22, 29*
Recompensas	5, 14*, 23*, 32*
Procedimento operacional	6*, 15, 24*, 31*
Colegas de trabalho	7, 16*, 25, 34*
Trabalho propriamente dito	8*, 17, 27, 35
Comunicação	9, 18*, 26*, 36*
Total Satisfação	1-36

Os itens marcados com * são invertidos

De acordo com o autor da escala (Spector, 2011) uma pontuação média de resposta ao item igual ou superior a 4 representa satisfação, enquanto a média de respostas igual ou inferior a 3 representa insatisfação. A média de pontuação entre 3 e 4 é ambivalente.

A MSQ – *short version* (20 itens) já foi utilizada em Portugal por Martins (2008) não sendo necessária a sua tradução e adaptação cultural. A MSQ baseia-se na teoria da adaptação ao trabalho (Dawis et al., 1964, citado em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001), e é uma escala relativamente curta; na literatura são reportados valores de α entre 0,85 e 0,91 (e.g. Huber, Seibolt, & Venernon, 1992, Hart, 1999, citados em Fields, 2002). A escala é do tipo Likert de 5 pontos, variando de "muito insatisfeito com esse aspecto do meu trabalho" (1) a "muito satisfeito com esse aspecto do meu trabalho" (5) (Martins, 2008). Segundo Fields (2002), ao longo dos anos, em que a MSQ foi utilizada, foram encontrados factores de soluções diferentes: trabalho de Mathieu (1991), onde surgiram quatro factores

(Satisfação com as condições de trabalho, Satisfação com liderança, a Satisfação com responsabilidade e Satisfação com as recompensas extrínsecas) e trabalho de Moorman (1993), onde se produziram 2 factores (Satisfação com aspectos intrínsecos ao trabalho e Satisfação com aspectos extrínsecos ao trabalho). Spector (1997), porém, apenas menciona dois factores de soluções a partir de estudos anteriores para a versão curta da MSQ, reportando a tendência principal da escala.

Uma vez que no início do estudo não fora encontrada literatura referente à validação da JSS para a população Portuguesa, verificou-se pertinente a realização da mesma, para garantir a qualidade do estudo em causa. Foram desenvolvidos os procedimentos para adaptação e validação da escala para o contexto referido, nomeadamente: tradução para Português (por dois indivíduos de Língua materna Portuguesa e com domínio do idioma Inglês); confronto das versões e elaboração de uma versão final em Português (ver anexo II); retroversão para Inglês (ver anexo III), por um nativo da Língua Inglesa com bons conhecimentos da Língua Portuguesa (sem conhecer a versão original da JSS); confronto e comparação da retroversão com a versão original da escala; discussão falada e, finalmente AFE e análise da confiabilidade da escala.

No respeitante à tradução da escala, apesar de algumas diferenças em terminologia, o sentido dos itens da retroversão e da escala original eram coincidentes, pelo que foi aceite a versão Portuguesa da Escala (ver anexo II), sendo estruturado com a mesma, um protótipo do instrumento de colheita de dados. O instrumento de colheita de dados (constituído por três partes: caracterização da amostra, JSS e MSQ) foi sujeito a reflexão falada por um pequeno grupo de profissionais de Farmácia resultando deste procedimento as adaptações finais. As mudanças sugeridas foram mínimas, como por exemplo, alterações dos conceitos: superior hierárquico, organização e benefícios, que passaram a figurar como: superior hierárquico directo, Organização (Hospital/Farmácia) e Benefícios (extra-salário), respectivamente.

Em alguns itens da JSS foram também sugeridas alterações:

- 1) No item nº 20, “As pessoas sobem tão rapidamente aqui como nos outros lugares” foi substituído por “As pessoas são promovidas tão rapidamente aqui como nos outros lugares”;
- 2) No item nº 23, “Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui” foi substituído por “ O serviço é pouco gratificante para aqueles que trabalham aqui”;
- 3) No item nº 25, “Gosto dos meus colegas de trabalho “ foi substituído por “Aprecio os meus colegas de trabalho”;
- 4) No item nº 31, “Tenho que lidar com muita papelada” foi substituído por “Tenho que lidar com muita burocracia”.

O tempo médio de resposta ao questionário foi de 15 minutos e a versão final resultante encontra-se no Anexo IV.

3. Amostra

3.i Recolha da amostra

Como já havia sido mencionado, a população estudada é constituída por Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos a exercerem Farmácia de Oficina e Hospitalar no Norte de Portugal. A amostra pretendia incluir, precisamente, os distritos a norte do Rio Douro (Braga, Bragança, Porto, Vila Real e Viana do Castelo). Uma vez que as estatísticas do INE (Instituto Nacional de Estatística) não referiam ou diferenciavam os Técnicos de Farmácia dos demais praticantes em Farmácia, pareceu mais adequado executar uma estratégia de amostragem relacionada com a distribuição de Farmácias por distrito.

Assim, a partir do Site oficial do INFARMED I.P., procurou-se a distribuição de Farmácias nos distritos de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real (tabela IV) tendo sido identificadas 814 Farmácias de Oficina. Formou-se uma amostra estratificada com distribuição idêntica à existente na realidade. A estratégia consistiu em contactar pessoalmente cerca de 101 Farmácias de Oficina que aceitaram receber o estudo (inicialmente).

As Farmácias foram seleccionadas por conveniência, analisando a proximidade entre as mesmas (localizada por GPS), ainda que houvesse o cuidado de envolver em todos os distritos Farmácias em ambiente rural e ambiente urbano.

Tabela IV – Distribuição em número de Farmácias de Oficina nos distritos a norte do Rio Douro, Portugal. Fonte: INFARMED I.P. (2010).

Distrito	Nº Farmácias / distrito	% de Farmácias a Norte do rio Douro	nº Farmácias contactadas para participar e que aceitaram (inicialmente)
Braga	220	27,03	33
Bragança	40	4,91	0
Porto	424	52,09	48
Viana Castelo	63	7,74	10
Vila Real	67	8,23	10
Total	814	100%	101

No respeitante a Farmácias Hospitalares, todas as unidades Hospitalares públicas dos 5 distritos supra-citados referenciadas pelo Portal da Saúde (categoria Hospital) foram contactadas por ofício via CTT no sentido de participarem também no estudo (total de 17 unidades) (Portal da Saúde, 2010). Os centros Hospitalares, apesar de constituídos por mais do que uma unidade de saúde, foram tratados como um único elemento, considerando-se a autorização para colheita de dados como sendo transversal a todas as unidades do mesmo.

Mais tarde e uma vez que não se obteve resposta por parte do Centro Hospitalar do Nordeste, EPE (após várias tentativas de contacto), aliado à dificuldade de acesso, tempo e nº de Farmácias de Oficina no distrito de Bragança, optou-se por eliminar do estudo, o mesmo distrito.

Para Farmácia de Oficina, foi sempre solicitado o contacto com o responsável ou seu substituto no momento, ao qual:

- 1) Foi requerida a autorização de participação dos seus colaboradores no estudo;

- 2) Fornecidas as instruções principais de participação e preenchimento;
- 3) Entregue os inquéritos solicitados (que seriam posteriormente distribuídos e recolhidos por esse elemento);
- 4) Entregue um envelope branco para posterior selagem das respostas.

Em Farmácia Hospitalar foi solicitada a autorização ao Conselho de Administração e posterior seguimento de acordo com instruções particulares de cada instituição. Sempre que cedida a autorização, foi contactado um elemento da Farmácia (idêntico a Farmácia de Oficina) o qual ficou responsável pela distribuição e recolha dos inquéritos dos colegas de trabalho para envelope branco, conforme as instruções.

A recolha dos inquéritos foi realizada no local ou recepcionada por correio ente Março de 2010 e Abril de 2011. No total, foram recolhidos 304 inquéritos provenientes de 13 (76,5%) Farmácias Hospitalares (das 17 contactadas) e 76 (75,2%) Farmácias de Oficina (das 101 que aceitaram receber os inquéritos).

Uma vez que a distribuição dos inquéritos estava condicionada: pela aceitação do proprietário e/ ou responsável que por vezes só permitia que alguns dos seus colaboradores participassem, pela distribuição interna dos questionários (uma vez que eram entregues apenas a uma pessoa por local) e o facto dos colaboradores frequentemente desconhecerem o número total de profissionais que poderiam participar no estudo (o que obrigava a deixar um número ajustado de inquéritos), tornou-se impossível, o controle da taxa de participação individual.

3.ii Descrição da amostra

A amostra é constituída por 291 indivíduos, 194 (66,7%) do sexo feminino e 94 (32,3%) do sexo masculino. Não responderam para o género 3 indivíduos (1%).

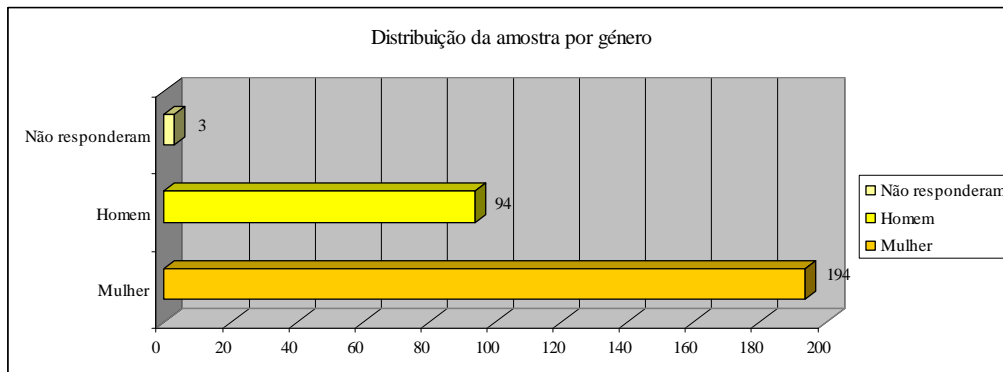


Fig. I – Distribuição da amostra relativamente ao género.

A idade dos sujeitos varia entre os 21 e os 60 anos de idade ($M=34,40$; $DP = 9,142$), sendo que 12 indivíduos não responderam a esta questão.

Analisando o local de trabalho, constatamos que 104 indivíduos trabalham em Farmácia Hospitalar ($\approx 35,7\%$) e 175 em Farmácia de Oficina ($\approx 60,1\%$). 12 Inquiridos não responderam para a questão local de trabalho (4,1%).

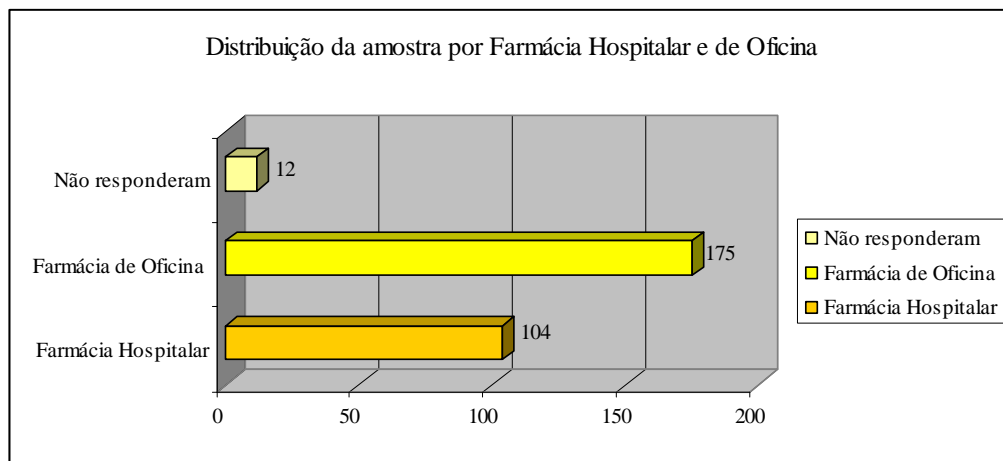


Fig. II - Distribuição da amostra por Farmácia Hospitalar e de Oficina.

A amostra é constituída por 172 Técnicos de Farmácia (59,1%) e 113 Farmacêuticos (38,8%). Apesar do questionário se destinar a estes dois grupos profissionais, em seis exemplares não se obteve resposta para esta questão (2,1%).

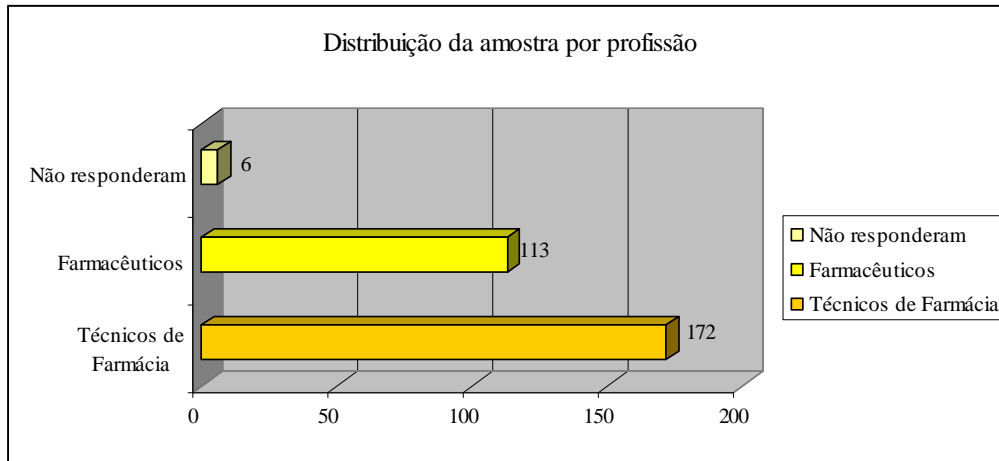


Fig. III - Distribuição da amostra por profissão.

Como se pode verificar na Figura IV, a distribuição dos participantes no estudo por distrito faz-se da seguinte forma: 77 trabalham em Braga (26,5%); 161 no Porto (55,3%); 29 em Viana do Castelo (10%); 21 em Vila Real (7,2%); 3 indivíduos não responderam (1%).

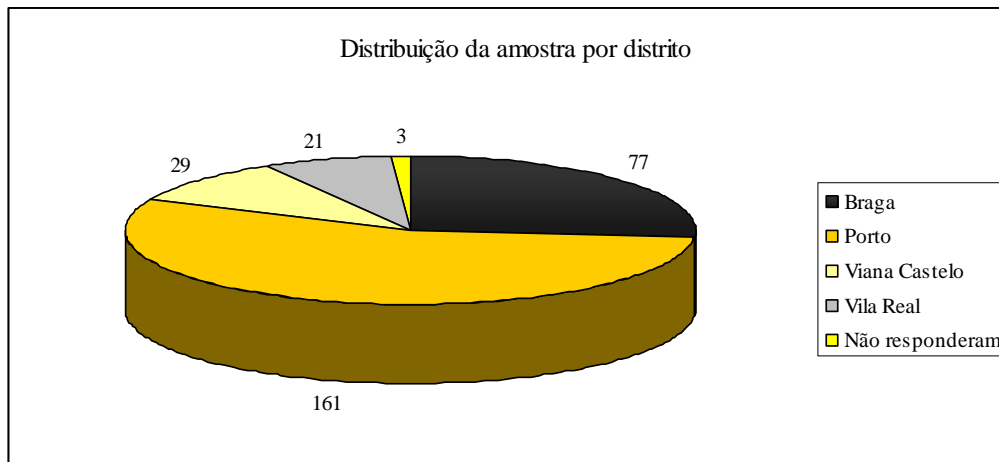


Fig. IV- Distribuição da amostra por distrito de Portugal.

Já no respeitante ao ambiente (rural ou urbano) em que está inserido o local de trabalho, a maior representatividade é do ambiente urbano com cerca de 248 respondentes (85,2%); do ambiente rural participaram 39 indivíduos (13,4%); 4 inquiridos não responderam (1,4%).

Relativamente à formação na área da Farmácia: mais de metade dos inquiridos possuem licenciatura (54%); 12 tinham bacharelato (4,1%); 44 possuíam mestrado/doutoramento (15,1%) e 66 tinham outro tipo de formação (22,7%); 12 inquiridos não responderam para a questão formação (4,1%).

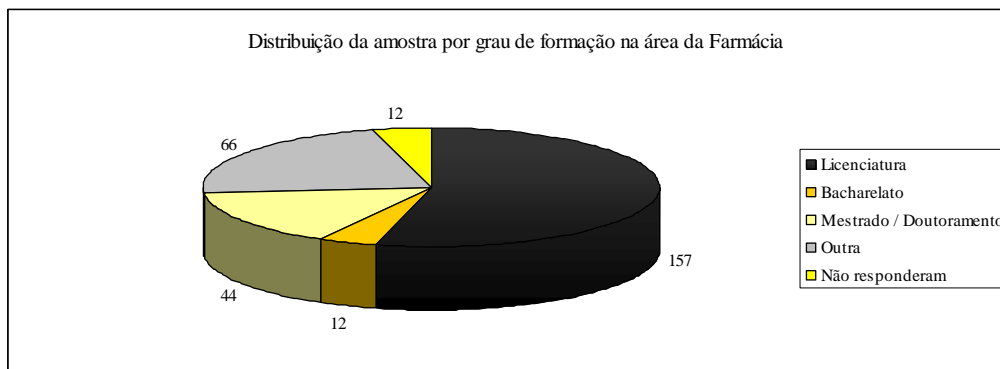


Fig. V – Distribuição da amostra por grau de formação na área da Farmácia.

No respeitante ao número de dependentes: 156 afirmam ter zero dependentes (53,6%); 56 (19,2%) e 59 (20,3%) têm um e dois dependentes, respectivamente e apenas 9 indivíduos afirmam ter mais do que dois dependentes (3,1%). Não responderam a esta questão, 11 indivíduos (3,8%).

No referente à experiência profissional e à experiência profissional do indivíduo no local de trabalho, a amostra analisada toma os seguintes extremos: mínimo: 0 anos e máximo: 48 anos. Em média, o número de anos de experiência profissional e de experiência no local de trabalho é de $M= 12,09$; $DP=10,82$ e $M=9,83$; $DP=9,99$ anos, respectivamente.

Em relação à acumulação de funções, apenas 19 indivíduos (6,5% da amostra) indicam que o fazem e 1,4% da amostra não respondeu a questão.

Dos inquiridos, uma grande percentagem (85,2%) têm uma situação estável de emprego: 167 pertencem ao quadro (57,4%) e 81 têm um contrato a tempo indeterminado (27,8%). Apenas 31 indivíduos (10,7%) têm contrato a tempo limitado e 7 (2,4 %) outro tipo de vínculo; 5 indivíduos não responderam (1,7%).

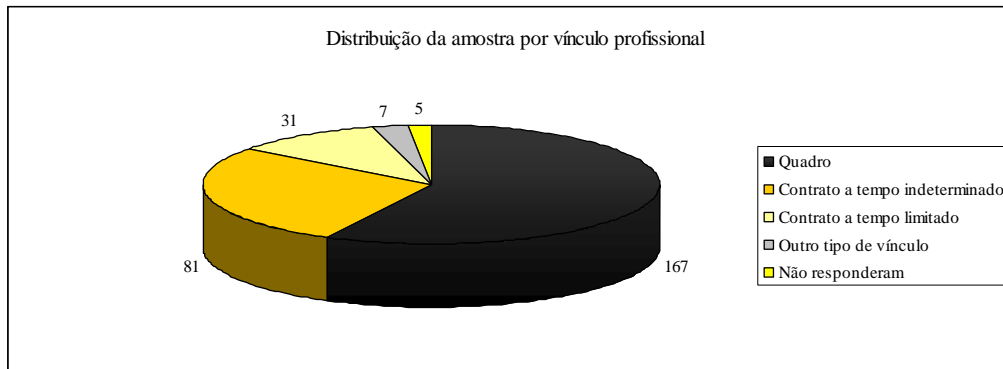


Fig. VI – Distribuição da amostra por vínculo profissional.

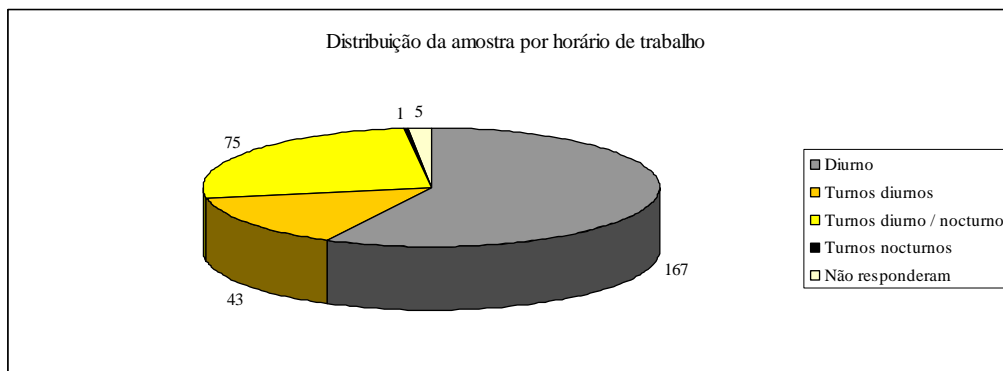


Fig. VII – Distribuição da amostra por horário de trabalho.

No que respeita ao horário de trabalho, a maior parte trabalha de dia: 210 indivíduos (72,2%), ainda que desses, 43 trabalhem por turnos diurnos (14,8%). Uma percentagem apreciável trabalha por turnos diurno/noturno, cerca de 75 indivíduos (25,8%) e apenas 1 elemento da amostra (0,3%) trabalha em regime noturno; 5 indivíduos não responderam (1,7%).

Em relação ao número de horas de trabalho semanal, o intervalo está compreendido entre as 20 e as 60 horas médias semanais. Maioritariamente, as pessoas trabalham 40 horas por semana ($\approx 51,9\%$).

CAPÍTULO III - Resultados

1. Validação da escala JSS

A AFE tem sido tradicionalmente utilizada como uma ferramenta para determinar o número de dimensões subjacentes em um conjunto de dados (Hinkin, 1995, citado em Brkich, Jeffs, & Carless, 2002), agrupando as variáveis correlacionadas (Tabachnick & Fidell, 2007).

Análises preliminares permitiram concluir que a presença de *missings* se tratava de dados aleatoriamente em falta (*missing data at random*), dadas as baixas percentagens dos mesmos (abaixo de 10%). Este tipo de *missing values*, de acordo com (Tabachnick & Fidell, 2007), não sendo desejáveis, são aceitáveis e triviais. Alguns *outliers* severos foram identificados, sendo eliminados 13 sujeitos na sequência desta análise. A amostra inicialmente constituída por 304 indivíduos, ficou reduzida a 291.

No âmbito da AFE, foi realizada a extracção através do método das componentes principais com rotação varimax livre, após verificar-se a adequação à fatorabilidade dos dados (Marôco, 2010). A fatorabilidade foi verificada através da inspecção da matriz de correlações, do valor do determinante da matriz de correlações, do KMO^2 que apresentou um valor muito satisfatório (0,870) e o teste de esfericidade de Bartlett³ ($\chi^2 = 2096,825$; $p\text{-value} < 0,001$).

Foram eliminados itens que reduziam a validade interna da escala e subescalas e apresentavam comunalidades inferiores a 0,5 (Marôco, 2010). Uma análise do output,

² O KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) “é uma medida da homogeneidade das variáveis, que compara as correlações simples com as correlações parciais observadas entre as variáveis” (Marôco, 2010, pp. 493). De acordo com Kaiser (1974), valores de KMO acima de 0,50 são aceitáveis.

³ O teste de esfericidade de Bartlett permite avaliar quando é que as correlações entre as variáveis originais são elevadas o suficiente para que a Análise Factorial tenha utilidade na estimação de factores comuns e avalia se a matriz de correlações não é uma matriz de identidade (Marôco, 2010).

indica a existência de 5 factores com valores próprios acima de um (critério de Kaiser⁴) e cada um desses factores extrai mais de 5 % da variância total das variáveis originais.

A solução factorial dos cinco factores encontrados (explicando aproximadamente 69 % da variância total) os respectivos itens, cargas factoriais e comunalidades estão apresentados na Tabela V.

Tabela V – Factor loadings e comunalidades da JSS.

	Subescala 1	Subescala 2	Subescala 3	Subescala 4	Subescala 5	h^2
10. Os aumentos salariais são poucos e demasiado afastados.	,798	-,132	,063	,062	,060	,665
29. Há benefícios (extra-salário) que não temos e que deveríamos ter.	,766	-,028	,073	,023	-,152	,617
19. Quando penso no meu salário, sinto que não sou reconhecido/valorizado pela organização (hospital/ farmácia).	,741	-,033	,188	,236	-,078	,646
4. Não estou satisfeito/a com os benefícios que recebo (extra-salário).	,715	-,034	,063	,264	-,057	,590
32. Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deveriam ser.	,703	-,065	,356	,219	-,142	,694
27. Sinto orgulho no meu trabalho.	-,020	,871	,055	-,070	,086	,775
17. Gosto do que faço no trabalho.	-,092	,855	-,102	-,067	,061	,759
35. O meu trabalho é agradável.	-,162	,692	-,192	-,274	,344	,735

⁴ De acordo com a literatura (Tabachnik & Fidell, 2007, Marôco, 2010) existem 3 métodos de decisão do número de fatores ou componentes a reter na AFE: O critério de Kaiser, em que se retêm todos os fatores com valores próprios acima de 1, o critério de Pearson em que se retêm todos os fatores ou componentes que expliquem até 80% da variância total e o critério do Scree plot em que se retêm os fatores ou componentes até ao ponto de maior inflexão no gráfico de pontos da AFE. Na nossa análise privilegiamos o critério de Kaiser, embora verificando sempre que possível a informação fornecida pelos restantes critérios.

Medição da Satisfação Profissional dos
Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos do Norte de Portugal

31. Tenho que lidar com muita burocracia.	,026	,064	,830	-,112	,001	,706
6. Muitas das nossas regras e procedimentos dificultam a realização de um bom trabalho.	,221	-,186	,704	,302	-,020	,671
26. Muitas vezes, sinto que não sei o que está a acontecer com a organização (hospital/farmácia).	,484	-,154	,556	,213	-,143	,632
36. Frequentemente, as tarefas de trabalho não são completamente explicadas.	,254	-,058	,540	,354	-,190	,521
12. O meu superior hierárquico directo é injusto comigo.	,177	-,096	,047	,845	-,076	,763
21. O meu superior hierárquico directo demonstra muito pouco interesse nos sentimentos dos subordinados.	,222	-,145	,149	,734	-,203	,672
14. Não sinto que o trabalho que faço é apreciado/valorizado.	,415	-,198	,358	,503	-,064	,597
25. Aprecio os meus colegas de trabalho.	-,073	,119	-,033	-,119	,903	,851
7. Gosto das pessoas com quem trabalho.	-,129	,183	-,101	-,133	,870	,835
% de variância explicada por	20,21%	12,80%	12,79%	12,21%	10,98%	

Foram atribuídos nomes às subescalas encontradas, de acordo com o conteúdo dos itens e do referencial teórico do autor original da escala.

Subescala 1 - **Satisfação com salários, benefícios e recompensas**, inclui 5 itens relacionados com a satisfação com o retorno, output que se obtém do trabalho como sendo o salário ou outras formas de recompensa não monetárias (e.g. Item 32: “Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deveriam ser”);

Subescala 2 - **Satisfação com a actividade profissional**, inclui 3 itens que representam a satisfação pessoal, o orgulho e sentimento de realização obtida com o desempenho daquela função (e.g. Item 17: “Gosto do que faço no trabalho”);

Subescala 3 - **Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização**, inclui 4 itens representando a satisfação com as regras, burocracia, e a forma como os objectivos da organização e informação importante chega aos colaboradores (e.g. Item 36: “Frequentemente, as tarefas de trabalho não são completamente explicadas” e item 31: “Tenho que lidar com muita burocracia”);

Subescala 4 - **Satisfação com o superior hierárquico directo**, inclui 3 itens sobre a satisfação com a chefia directa e mais especificamente a relação dele com os colaboradores (e.g. Item 12: “O meu superior hierárquico directo é injusto comigo”);

Subescala 5 - **Satisfação com colegas de trabalho**, inclui 2 itens representando a satisfação com a relação existente entre colegas de trabalho (e.g. Item 7: “Gosto das pessoas com quem trabalho”).

A confiabilidade⁵ da escala e subescalas foi estimada através do alfa de Cronbach, apresentando bons resultados: Satisfação profissional Global ($\alpha = 0,786$); Satisfação com salários, benefícios e recompensas ($\alpha = 0,844$); Satisfação com a actividade profissional ($\alpha = 0,802$); Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização ($\alpha = 0,741$); Satisfação com o superior hierárquico directo ($\alpha = 0,734$) e Satisfação com os colegas ($\alpha = 0,829$).

⁵ A confiabilidade é a avaliação do grau de consistência entre múltiplas medidas de uma variável e a consistência interna é uma medida de confiabilidade comumente utilizada (avalia a consistência entre as variáveis de uma escala múltipla) e pode ser auferida através do alfa de Cronbach (Hair, Tatham, Anderson, & Black, 1998/2007).

2. Validação da escala MSQ – *Short version*

Com o objectivo de testar a validade convergente da JSS com outro instrumento que medisse a SP, utilizou-se a escala MSQ, que foi incluída no instrumento de colheita de dados. A MSQ já havia sido validada por Martins (2008) para a população Portuguesa, mas no contexto industrial, pelo que se decidiu fazer uma AFE com os resultados obtidos com a nossa amostra.

Tal como na JSS, a presença de *missings* tomou valores aceitáveis e neste caso não foram eliminados outliers severos.

No âmbito da AFE, foi realizada a extracção através do método das componentes principais com rotação varimax livre. A fatorabilidade foi verificada através da inspecção da matriz de correlações, do valor do determinante da matriz, do KMO que apresentou um valor muito satisfatório (0,899) e o teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2 = 1826,433$; $p\text{-value} < 0,001$).

Foram eliminados 6 itens com comunalidades inferiores a 0,5 (Marôco, 2010), e 3 itens que saturavam em mais do que uma subescala. Uma análise do output, indica a existência de uma estrutura bifactorial com os dois factores a apresentarem valores próprios acima de um (critério de Kaiser), cada um desses factores extrai mais de 5 % da variância total das variáveis originais, o Scree plot também aponta para a existência de 2 factores, e o critério da variância total extraída, indica que no mínimo devem ser extraídos 2 factores.

A solução bifactorial encontrada (explicando aproximadamente 64 % da variância total) os respectivos itens, cargas factoriais e comunalidades estão apresentados na Tabela VI.

Tabela VI – Factor *loadings* e comunalidades da MSQ.

	Subescala 1	Subescala 2	h^2
9. A forma como as políticas da empresa são postas em prática.	,759	,332	,686
7. A competência do meu supervisor em termos de tomada de decisão.	,755	,306	,663
19. A relação entre o pagamento e a quantidade de trabalho que faço.	,751	,239	,621
18. A oportunidade de progressão neste trabalho.	,751	,261	,632
6. A forma como o meu chefe lida com os seus subordinados.	,730	,287	,615
17. As condições de trabalho.	,727	,173	,559
3. A oportunidade de fazer coisas pelos outros.	,156	,815	,689
5. A oportunidade de ser alguém na comunidade.	,217	,801	,689
2. A sensação de realização pessoal que o meu trabalho me dá.	,297	,724	,612
4. A oportunidade de trabalhar de forma autónoma na minha função.	,388	,706	,649
13. A oportunidade de fazer algo que permite utilizar as minhas capacidades.	,395	,670	,605
% de variância explicada por	34,50%	29,30%	

Foram atribuídos nomes às subescalas encontradas, de acordo com o conteúdo dos itens e do referencial teórico do autor original da escala.

Subescala 1 – **Satisfação extrínseca**, inclui 6 itens e reflecte a satisfação com os aspectos e condições de trabalho (e.g. item 9: “A forma como as políticas da empresa são postas em Prática”).

Subescala 2 - **Satisfação intrínseca**, inclui 5 itens e reflecte o sentimento de realização pessoal obtido com o trabalho (e.g. item 13: “A oportunidade de fazer algo que me permite utilizar as minhas capacidades”).

A confiabilidade da escala e subescalas foi estimada através do alfa de Cronbach, apresentando bons resultados: Satisfação profissional Global ($\alpha = 0,908$); Satisfação extrínseca ($\alpha = 0,881$) e Satisfação intrínseca ($\alpha = 0,857$).

3. Validade Convergente da JSS com MSQ

A validade convergente da JSS com a MSQ foi analisada através do coeficiente de correlação de Pearson (tabela VII).

Tabela VII - Correlação de Pearson entre escalas e subescalas da JSS e MSQ.

JSS	MSQ		
	Satisfação extrínseca	Satisfação intrínseca	Satisfação Profissional Global
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	-0,630***	-0,379***	-0,592***
Satisfação com a actividade profissional	0,451***	0,587***	0,566***
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	-0,603***	-0,496***	-0,610***
Satisfação com o superior hierárquico directo	-0,658***	-0,425***	-0,600***
Satisfação com colegas de trabalho	0,384***	0,304***	0,389***
Satisfação Profissional global	-0,662***	-0,386***	-0,600***

*** correlação significativa para um nível de significância de $p < 0,001$ (Two-Tailed)
N=291

Como se pode verificar na tabela anterior, as escalas e subescalas apresentam-se todas correlacionadas.

A Satisfação com salários, benefícios e recompensas (JSS) está correlacionada negativamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ)

($r = - 0,592$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,630$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,379$, $p < 0,001$).

A Satisfação com a actividade profissional (JSS) está correlacionada positivamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = 0,566$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = 0,451$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = 0,587$, $p < 0,001$).

A Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização (JSS) está negativamente correlacionada com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,610$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,603$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,496$, $p < 0,001$).

A Satisfação com o superior hierárquico directo (JSS) está negativamente correlacionada com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,600$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,658$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,425$, $p < 0,001$).

A Satisfação com colegas de trabalho (JSS) está correlacionada positivamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = 0,389$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = 0,384$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = 0,304$, $p < 0,001$).

A Satisfação Profissional global (JSS) está correlacionada negativamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,600$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,662$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,386$, $p < 0,001$).

4. Testes de Hipóteses

Questão de Investigação 1 – Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?

H0: Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos demonstram insatisfação profissional.

H1: Os Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos demonstram satisfação profissional.

Tabela VIII – Média, Mediana e Desvio Padrão da Satisfação Profissional dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

	Média	Desvio Padrão	Mediana
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	4,10	1,32	4,20
Satisfação com a actividade profissional	5,12	0,80	5,33
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	3,52	1,16	3,54
Satisfação com o superior hierárquico directo	2,59	1,24	2,33
Satisfação com os colegas de trabalho	5,09	0,83	5,00
Satisfação Profissional Global	3,99	0,68	4,06

Considerando que valores médios de SP ≤ 3 significam insatisfação; valores médios de SP ≥ 4 significam Satisfação e valores entre 3 e 4 representam ambivalência (Spector, 1997), verificou-se que os profissionais da amostra estavam em geral satisfeitos, excluindo a Satisfação com o superior hierárquico (M = 2,59) e Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização (M = 3,52), com valor ambivalente.

Questão de Investigação 2 - Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de Farmácia Hospitalar e de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões que a compõem, entre profissionais de Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões que a compõem, entre profissionais de Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

Tabela IX – Diferenças na SP entre Farmácia Hospitalar e de Oficina.

	Farmácia Hospitalar		Farmácia de Oficina		Teste t
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	4,97	0,95	3,60	1,25	10,318***
Satisfação com a actividade profissional	4,79	0,81	5,30	0,74	-5,323***
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	4,15	0,99	3,16	1,10	7,462***
Satisfação com o superior hierárquico directo	3,07	1,17	2,31	1,19	5,181***
Satisfação com os colegas de trabalho	4,84	0,90	5,24	0,75	-3,984***
Satisfação Profissional Global	4,40	0,53	3,76	0,65	8,831***

*** valores de $p < 0,001$

Comparando a SP dos grupos Farmácia Hospitalar e Farmácia de Oficina, encontram-se diferenças estatisticamente significativas entre estes quer para a Satisfação Profissional global quer para todas as dimensões que a compõem.

Em relação à Satisfação Profissional Global, os profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 4,40; DP = 0,53) estão estatisticamente mais satisfeitos do que os profissionais de Farmácia de Oficina (M = 3,76; DP = 0,65); $t_{(251)} = 8,831$, $p < 0,001$; Este grupo também está significativamente mais satisfeito para as subescalas: Satisfação com o superior hierárquico directo, profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 3,07; DP = 1,17) e de Oficina (M = 2,31; DP = 1,19); $t_{(277)} = 5,181$, $p < 0,001$; Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização, profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 4,15; DP = 0,99) e de Oficina (M = 3,16; DP = 1,10); $t_{(277)} = 7,462$, $p < 0,001$; Satisfação com salários, benefícios e recompensas, profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 4,97; DP = 0,95) e de Oficina (M = 3,60; DP = 1,25); $t_{(260)} = 10,318$, $p < 0,001$.

Por outro lado, profissionais de Farmácia de Oficina encontram-se mais satisfeitos com a actividade profissional em si (M = 5,30; DP = 0,74) do que os profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 4,79; DP = 0,81); $t_{(277)} = -5,323$, $p < 0,001$; e com os colegas de trabalho, profissionais de Farmácia de Oficina (M = 5,24; DP = 0,75) e Hospitalar (M = 4,84; DP = 0,90); $t_{(277)} = -3,984$, $p < 0,001$.

Das dimensões da SP retidas, verifica-se que a Satisfação com o salários, benefícios e recompensas é a dimensão com que se encontram mais satisfeitos os profissionais de Farmácia Hospitalar, sendo a satisfação com a actividade profissional a dimensão com a qual, os profissionais de Farmácia de Oficina estão mais satisfeitos.

Questão de investigação 3 – Existem diferenças nos níveis de SP entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos

Tabela X – Diferenças na SP entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

	Técnico Farmácia		Farmacêutico		Teste t
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	4,33	1,25	3,73	1,38	3,766***
Satisfação com a actividade profissional	5,13	0,79	5,09	0,83	0,463
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	3,63	1,21	3,35	1,10	1,931
Satisfação com o superior hierárquico directo	2,76	1,32	2,32	1,08	3,068**
Satisfação com os colegas de trabalho	5,05	0,87	5,14	0,78	-0,851
Satisfação Profissional Global	4,11	0,67	3,80	0,68	3,853***

p<0,01; * p < 0,001

Os Técnicos de Farmácia indiciam níveis de Satisfação Profissional Global (M = 4,11; DP = 0,67) estatisticamente superiores aos Farmacêuticos (M = 3,80; DP = 0,68); $t_{(283)} = 3,853$, $p < 0,001$. Da mesma forma, valores estatisticamente significativos mais elevados de Satisfação com salários, benefícios e recompensas surgem nos Técnicos de Farmácia (M = 4,33; DP = 1,25) relativamente aos Farmacêuticos (M = 3,73; DP = 1,38); $t_{(283)} = 3,766$, $p < 0,001$ e de Satisfação com o superior hierárquico directo: Técnicos de Farmácia (M = 2,76; DP = 1,32) e Farmacêuticos (M = 2,32; DP = 1,08); $t_{(270)} = 3,068$, $p = 0,002$. Nas outras três dimensões da SP não parecem haver diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos.

Os resultados revelam que para os Técnicos de Farmácia e para os Farmacêuticos, a Satisfação com os colegas e com a actividade profissional são as dimensões com que se encontram mais satisfeitos e a Satisfação com o superior hierárquico directo e a Satisfação

com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização as dimensões nas quais revelam menor satisfação.

Questão de Investigação 4 – Existem diferenças nos níveis de SP entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas diferentes dimensões da mesma, entre mulheres e homens (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos).

Tabela XI – Diferenças na SP para o género.

	Feminino		Masculino		Teste t
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	4,27	1,29	3,73	1,34	3,295**
Satisfação com a actividade profissional	5,11	0,80	5,13	0,79	-0,221
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	3,58	1,16	3,40	1,19	1,274
Satisfação com o superior hierárquico directo	2,60	1,20	2,55	1,33	0,282
Satisfação com os colegas de trabalho	5,07	0,84	5,13	0,81	-0,545
Satisfação Profissional Global	4,06	0,65	3,86	0,75	2,213*

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

No respeitante ao género, foram encontradas diferenças estatísticas significativas para a Satisfação Profissional global, estando as mulheres ($M = 4,06$; $DP = 0,65$) mais satisfeitas do que os homens ($M = 3,86$; $DP = 0,75$); $t_{(161)} = 2,213$, $p = 0,028$. Também na Satisfação com salários, benefícios e recompensas, as mulheres revelaram maior satisfação ($M = 4,27$; $DP = 1,29$) do que os homens ($M = 3,73$; $DP = 1,34$); $t_{(286)} = 3,295$, $p = 0,001$.

Para as restantes dimensões não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas para os grupos.

Questão de Investigação 5 – A Idade está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a Idade e a SP é zero.

H1: A correlação entre a Idade e a SP é diferente de zero.

Questão de Investigação 6 – A experiência profissional está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a experiência profissional (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre a experiência profissional (em anos) e a SP é diferente de zero.

Questão de Investigação 7 – A experiência profissional no local de trabalho está relacionada com a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos?

H0: A correlação entre a experiência no local de trabalho (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre a experiência no local de trabalho (em anos) e a SP é diferente de zero.

Tabela XII - Correlação de Pearson entre SP e Idade, Experiência profissional e Experiência no local de trabalho.

	Idade	Experiência profissional (em anos)	Experiência no local de trabalho (em anos)
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	0,101	0,080	0,062
Satisfação com a actividade profissional	0,121*	0,134*	0,097
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	0,185**	0,135*	0,114
Satisfação com o superior hierárquico directo	0,124*	0,117*	0,147*
Satisfação com colegas de trabalho	-0,059	-0,085	-0,054
Satisfação Profissional global	0,188**	0,152*	0,140*
N	279	284	285
* Correlação significativa para um nível de significância de 0,05 (Two-Tailed)			
** correlação significativa para um nível de significância de 0,01 (Two-Tailed)			

Os resultados indicaram haver associação positiva entre a idade e a Satisfação Profissional global ($r = 0,188$, $p = 0,002$), Satisfação com a actividade profissional ($r = 0,121$, $p = 0,043$), Satisfação com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização ($r = 0,185$, $p = 0,002$) e Satisfação com o seu superior hierárquico directo ($r = 0,124$, $p = 0,038$).

Os resultados indicaram haver associação positiva entre a experiência profissional (em anos) e a Satisfação Profissional global ($r = 0,152$, $p = 0,010$), Satisfação com a actividade profissional ($r = 0,134$, $p = 0,024$), Satisfação com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização ($r = 0,135$, $p = 0,022$) e Satisfação com o superior hierárquico directo ($r = 0,117$, $p = 0,049$).

A experiência profissional (em anos) no local de trabalho actual também se relacionou positivamente com a Satisfação Profissional global ($r = 0,140$, $p = 0,018$) e com Satisfação com o superior hierárquico directo ($r = 0,147$, $p = 0,013$).

Questão de Investigação 8 – Existe diferenças na SP entre diferentes graus de formação em Farmácia (dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos)?

H0: A SP é igual para profissionais (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos) com diferentes níveis de formação académica na área da Farmácia.

H1: A SP é diferente para profissionais (Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos) com diferentes níveis de formação académica na área da Farmácia.

Para verificar se havia diferenças nas médias da SP e das suas componentes para os diferentes graus académicos na área da Farmácia, utilizou-se a One-Way-ANOVA⁶.

Tabela XIII – ANOVA para grau de formação em Farmácia.

		Soma de	Graus	Média dos	F
		quadrados	liberdade	Quadrados	
Satisfação com salários, benefícios e recompensas	Entre os grupos	8,516	3	2,839	1,617
	Dentro dos grupos	482,671	275	1,755	
	Total	491,187	278		
Satisfação com a actividade profissional	Entre os grupos	10,661	3	3,554	5,835**
	Dentro dos grupos	167,485	275	,609	
	Total	178,146	278		
Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização	Entre os grupos	11,929	3	3,976	2,989*
	Dentro dos grupos	365,809	275	1,330	
	Total	377,738	278		
Satisfação com o superior hierárquico directo	Entre os grupos	,090	3	,030	,020
	Dentro dos grupos	420,664	275	1,530	
	Total	420,754	278		
Satisfação com os colegas de trabalho	Entre os grupos	,210	3	,070	,105
	Dentro dos grupos	183,477	275	,667	
	Total	183,687	278		
Satisfação Profissional Global	Entre os grupos	2,168	3	,723	1,562
	Dentro dos grupos	127,215	275	,463	
	Total	129,383	278		

*p < 0,05; ** p < 0,01

⁶ One-Way-ANOVA – metodologia de análise de variância utilizada para comparar médias de duas ou mais populações de onde foram extraídas amostras aleatórias e independentes e onde o comportamento da variável de medida é supostamente, influenciado por um fator (Marôco, 2010).

Após realização do teste de Levene, verificou-se que para a SP global e todas as subescalas, exceptuando a Satisfação com a actividade profissional, se verificava o pressuposto de homogeneidade de variâncias. Os resultados da ANOVA realizada permitiram compreender que existem pelo menos dois graus de formação diferentes em que a Satisfação com a actividade profissional ($F(3, 275) = 5,835, p = 0,001$)⁷ e a Satisfação com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização ($F(3, 275) = 2,989, p = 0,031$) são significativamente diferentes.

Para compreender exatamente onde residia esta diferença levamos a cabo dois testes Post-hoc: o teste de Tukey é usado quando se verificava a homogeneidade de variâncias entre os grupos (teste com grande poder e controle rígido sobre a taxa de erro de tipo I) e o teste de Games-Howell quando não se verificava a homogeneidade de variâncias (pois neste caso é o teste que oferece melhor performance) (Field, 2008; Marôco, 2010).

O teste de Tukey detectou que a média da Satisfação com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização, dos bacharéis ($M = 4,46; CI\ 95\% [3,85 ; 5,07]$) foi significativamente maior do que a dos licenciados ($M = 3,49; CI\ 95\% [3,30 ; 3,67]$), $p = 0,026$ e dos que têm “outra” formação ($M = 3,41; CI\ 95\% [3,12 ; 3,69]$), $p = 0,020$. As diferenças entre os restantes grupos não foram estatisticamente significativas.

O teste de Games-Howell detectou que a média da Satisfação com a actividade profissional, dos elementos com “outra” formação ($M = 5,45; CI\ 95\% [5,30 ; 5,60]$) foi significativamente maior do que a dos licenciados ($M = 5,02; CI\ 95\% [4,89 ; 5,15]$), $p < 0,001$ e do que os detentores de um mestrado ou doutoramento ($M = 4,93; CI\ 95\% [4,69 ; 5,17]$), $p = 0,003$. As diferenças entre os restantes grupos não foram estatisticamente significativas.

⁷ Para a subescala Satisfação com a actividade profissional foi violado o pressuposto de homogeneidade de variâncias. Apresenta-se o Brown Forsythe F -ratio : $F(3; 115,824) = 7,259; p < 0,001$ e o Welch F -ratio : $F(3; 47,869) = 7,566; p < 0,001$

CAPÍTULO IV - Discussão

Com o objectivo de estudar a SP de uma amostra de profissionais de Farmácia, entre os quais Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos, escolheu-se uma metodologia que consistiu na medição do construto através de uma escala previamente elaborada, a JSS.

Foi necessário validar o instrumento para a população em causa, tendo-se recorrido á AFE para determinar o número de dimensões subjacentes ao conjunto de dados. A escala ficou constituída por 17 itens e foram extraídas 5 subescalas que compõem a SP, entre as quais Satisfação com salários, benefícios e recompensas, Satisfação com a actividade profissional, Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização, Satisfação com o superior hierárquico directo e Satisfação com os colegas de trabalho, o que revelou uma estrutura um pouco diferente da estrutura original da escala, constituída por nove dimensões entre as quais: Satisfação com o salário, Satisfação com a promoção, Satisfação com Superior hierárquico, Satisfação com Benefícios, Satisfação com Recompensas, Satisfação com procedimento operacional, Satisfação com colegas de trabalho, Satisfação com trabalho propriamente dito e Satisfação com a comunicação (Spector,1985).

Contudo, foram identificadas algumas semelhanças entre a estrutura das escalas, (Tabela XIV):

- Os itens da subescala Satisfação com a promoção foram todos eliminados;
- Itens das subescalas Satisfação com salário (2), Satisfação com benefícios (2) e Satisfação com Recompensas (1) foram agrupados numa subescala designada por Satisfação com salários, benefícios e recompensas;
- Dois itens da subescala Satisfação com superior hierárquico foram agrupados com 1 item da subescala Satisfação com recompensas, originando a subescala Satisfação com o superior hierárquico directo;
- A subescala Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização foi constituída por itens da subescala Satisfação com procedimento operacional (2) e itens da subescala Satisfação com comunicação (2);

- A subescala Satisfação com colegas de trabalho ficou constituída por apenas dois itens da anterior subescala com o mesmo nome;
- A subescala Satisfação com a actividade profissional ficou constituída por 3 itens da subescala Satisfação com o trabalho propriamente dito;
- Todos os restantes itens foram eliminados.

Tabela XIV- Correspondência das subescalas da JSS (versão original vs versão em estudo)

Subescalas da escala Original (Spector, 1985)	Item	Subescala da escala obtida para a amostra em estudo
Salário	10	Satisfação com salários, benefícios e recompensas
	19	
Benefícios	4	
	29	
Recompensas	32	
Recompensas	14	
Superior hierárquico	12	
Procedimento operacional	21	
	6	Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização
31		
Comunicação	26	
	36	
Colegas de trabalho	7	Satisfação com colegas de trabalho
	25	
Trabalho propriamente dito	17	Satisfação com a actividade profissional
	27	
	35	

A junção das três subescalas (Salário, benefícios e recompensas) pode relacionar-se com o facto da maior parte dos benefícios e das recompensas, serem monetárias, confundindo-se com o vencimento. A união de um item da subescala recompensas com 2 da subescala superior hierárquico tem lógica no sentido de que no item da subescala recompensas “Não sinto que o trabalho que faço é apreciado/valorizado” esta subjacente a

valorização por parte de outro, que frequentemente é realizado pela chefia directa, ou com o seu envolvimento. A união da subescala procedimento operacional e comunicação também parece fazer sentido, uma vez que a falta ou má comunicação na organização pode dificultar a execução de tarefas.

A confiabilidade da escala e subescalas foi estimada através do alfa de Cronbach, apresentando bons resultados ($\alpha > 0,7$): Satisfação profissional Global ($\alpha = 0,786$); Satisfação com salários, benefícios e recompensas ($\alpha = 0,844$); Satisfação com a actividade profissional ($\alpha = 0,802$); Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização ($\alpha = 0,741$); Satisfação com o superior hierárquico directo ($\alpha = 0,734$) e Satisfação com os colegas ($\alpha = 0,829$).

Para testar a validade convergente da JSS, administrou-se à amostra, outra escala de avaliação da SP, a MSQ, para a qual também foram desenvolvidos procedimentos de AFE tendo-se obtido uma estrutura bifactorial, que já havia sido descrita anteriormente na literatura (Spector, 1997; Martins, 2008). A escala total deste instrumento ficou constituída por 11 itens apresentando bons resultados de confiabilidade para a escala total e subescalas: Satisfação profissional Global ($\alpha = 0,908$); Satisfação extrínseca ($\alpha = 0,881$) e Satisfação intrínseca ($\alpha = 0,857$).

No respeitante à validade convergente da escala JSS com a escala MSQ, verificou-se que as escalas e todas as subescalas estavam correlacionadas. A JSS e cada uma das subescalas que a compõem estão ora sempre positivamente ora sempre negativamente correlacionadas com a escala e cada uma das subescalas da MSQ.

A subescala Satisfação com salários, benefícios e recompensas (JSS) está negativamente correlacionada com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,592$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,630$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,379$, $p < 0,001$). Analisando o conteúdo da subescala Satisfação com os Salários, benefícios e recompensas da JSS, verifica-se que a mesma avalia a satisfação com as retribuições recebidas com o trabalho. Na escala MSQ obtida, apenas dois itens fazem referência à satisfação com as retribuições do trabalho (e.g. item 19: “A relação entre o pagamento e a quantidade de trabalho que faço”), pelo que

julgamos ser neste facto que reside a correlação negativa encontrada entre esta subescala da JSS e a MSQ e suas subescalas.

Validade convergente aparece entre a subescala Satisfação com a actividade profissional (JSS) e a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = 0,566$, $p < 0,001$) e a subescala Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = 0,451$, $p < 0,001$), sendo contudo identificada uma correlação mais forte com a subescala Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = 0,587$, $p < 0,001$).

A Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização (JSS) está correlacionada negativamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,610$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,603$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,496$, $p < 0,001$), não sendo verificada validade convergente. A Satisfação com o superior hierárquico directo (JSS) também se apresenta negativamente relacionada com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,600$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,658$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,425$, $p < 0,001$). Analisando os itens que compõem estas subescalas da JSS, pode verificar-se que todos são escritos com conotação negativa (e.g. item 36: “Frequentemente, as tarefas de trabalho não são completamente explicadas” e item 12: “O meu superior hierárquico directo é injusto comigo”), o que não acontece com os itens da MSQ. Tal facto, poderá ter condicionado os resultados da análise de convergência encontradas entre as subescalas da JSS e a MSQ e suas subescalas.

A Satisfação com colegas de trabalho (JSS) está correlacionada positivamente com a escala de Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = 0,389$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = 0,384$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = 0,304$, $p < 0,001$), apresentado validade convergente.

A Satisfação Profissional global (JSS) apresenta correlação negativa com Satisfação Profissional Global (MSQ) ($r = - 0,600$, $p < 0,001$) e com as subescalas Satisfação extrínseca (MSQ) ($r = - 0,662$, $p < 0,001$) e Satisfação intrínseca (MSQ) ($r = - 0,386$, $p < 0,001$). Apesar de uma associação negativa entre as escalas/subescalas, a intensidade da correlação entre a escala Satisfação Profissional global (JSS) e a subescala

Satisfação intrínseca (MSQ) é notoriamente mais fraca do que as restantes, estando este facto possivelmente relacionado com a composição da escala JSS, na qual, das 5 facetas identificadas, apenas uma revela conteúdo de Satisfação intrínseca. Uma possível causa para os resultados encontrados poderá estar relacionado com a constituição dos itens das escalas, com o facto de uma escala ter itens com pontuação invertida e a outra não e com o facto das escalas de resposta serem diferentes (na JSS, a resposta é dada numa escala de tipo Likert de 6 pontos entre concordo muito e discordo muito e na MSQ a resposta é dada numa escala de tipo Likert de 5 pontos entre muito insatisfeito e muito satisfeito).

Verificamos a existência de níveis de SP positivos ($M \geq 4$) em termos da Satisfação global (apesar da $M = 3,99$, a M_i (mediana) = 4,06), Satisfação com salários, benefícios e recompensas, Satisfação com a actividade profissional e Satisfação com os colegas de trabalho, sendo que a satisfação com actividade profissional em si (“gosto do que faço no trabalho”; “sinto orgulho no meu trabalho”) parece ser a área na qual os profissionais estão mais satisfeitos. Tais resultados parecem ser positivos pois segundo Jurgensen, (1978, citado em Judge & Church 2000) quando os empregados são questionados a avaliar diferentes facetas do seu trabalho, a natureza do trabalho em si emerge geralmente como a mais importante da SP.

Este resultado parece bastante espetável, uma vez que em Portugal se tratam de profissões diferenciadas que implicam normalmente um grande investimento académico e que são uma opção pessoal com base no gosto pelo desempenho da profissão. Num recente estudo de Liu & White (2011) os resultados apontam mesmo os aspectos intrínsecos do trabalho como principais determinantes da SP; isto é, o que torna as pessoas satisfeitas é o trabalho que estas fazem, o que pode justificar os resultados positivos obtidos neste estudo.

A dimensão na qual os profissionais revelaram estar menos satisfeitos foi na Satisfação com o superior hierárquico directo, apresentando $M = 2,59$; $DP = 1,24$ que segundo Spector (2011) pode ser interpretado como insatisfação. Os profissionais de Farmácia Hospitalar demonstram maior Satisfação com o superior hierárquico directo ($M = 3,07$; $DP = 1,17$) do que os profissionais de Farmácia de Oficina ($M = 2,31$; $DP = 1,19$); $t_{(277)} = 5,181$, $p < 0,001$. Talvez, o duo experimentado entre a ética profissional e a pressão comercial exercida na Farmácia de Oficina seja a razão para a

insatisfação com o supervisor pois de acordo com North & Kirk, (1990) o conflito com o gestor constitui a grande razão para insatisfação com o supervisor.

Por outro lado, segundo Tsai (2011), quando há uma boa interação entre o líder e subordinados, parece haver contributo para a comunicação e colaboração da equipa e incentivo dos subordinados para cumprir a missão e objectivos atribuídos pela organização, que por sua vez fazem aumentar a SP. No presente trabalho, a Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização apresentou um valor ambivalente ($M = 3,52$; $DP = 1,16$) e são novamente os profissionais de Farmácia Hospitalar que estão mais satisfeitos com esta dimensão ($M = 4,15$; $DP = 0,99$) relativamente aos de Farmácia de Oficina ($M = 3,16$; $DP = 1,10$); $t_{(277)} = 7,462$, $p < 0,001$ o que vai ao encontro ao estudo de Tsai (2011).

Apesar das diferenças encontradas entre profissionais de Farmácia de Oficina e Hospitalar, para ambos, o superior hierárquico directo e com os procedimentos de trabalho e comunicação na organização foram identificados como as dimensões em que estavam menos satisfeitos, sendo a Satisfação com salários, benefícios e recompensas, no caso da Farmácia Hospitalar e a Satisfação com a actividade profissional, no caso da Farmácia de Oficina as dimensões em que os profissionais se demonstravam respectivamente mais satisfeitos.

Os profissionais de Farmácia Hospitalar também evidenciaram níveis mais elevados de Satisfação Profissional Global ($M = 4,40$; $DP = 0,53$) em comparação com os profissionais de Farmácia de Oficina ($M = 3,76$; $DP = 0,65$); $t_{(251)} = 8,831$, $p < 0,001$ e de Satisfação com salários, benefícios e recompensas: Farmácia Hospitalar ($M = 4,97$; $DP = 0,95$) e Farmácia de Oficina ($M = 3,60$; $DP = 1,25$); $t_{(260)} = 10,318$, $p < 0,001$. Na Farmácia Hospitalar, o salário é tabelado para a função pública mas na Farmácia de Oficina, os salários tendem a ser mais divergentes o que pode influenciar no sentimento de equidade salarial e consequentemente a SP. Os profissionais de Farmácia de Oficina obtiveram contudo níveis maiores de Satisfação com os colegas ($M = 5,24$; $DP = 0,75$) em comparação com os profissionais de Farmácia Hospitalar ($M = 4,84$; $DP = 0,90$); $t_{(277)} = - 3,984$, $p < 0,001$, o que pode estar relacionado com o facto de as equipas serem mais pequenas e o ambiente mais familiar em Farmácia de Oficina. Mais satisfação com a

actividade profissional também foi identificada nos profissionais de Farmácia de Oficina (M = 5,30; DP = 0,74) do que nos profissionais de Farmácia Hospitalar (M = 4,79; DP = 0,81); $t_{(277)} = - 5,323$, $p < 0,001$, o que sugere que apesar de níveis inferiores de SP global, sentem orgulho na sua actividade profissional.

Os resultados encontrados (maior SP global nos profissionais de farmácia hospitalar) vão de encontro aos obtidos pelo estudo de Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, (2009) mas em desencontro com outros (McHugh, 1999, citado por Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Lin, Yeh, & Lin, 2007) o que sugere que a caracterização da amostra e das condições de trabalho devam ser consideradas na avaliação e conclusões referentes á SP (e.g. caracterizar amostra em relação ao salário, medir o nível de conflito no local de trabalho, entre outros). Contudo, uma conclusão parece evidente: apesar da actividade profissional parecer agradar mais aos profissionais de Farmácia de Oficina, as condições de trabalho e contratuais parecem ser mais ajustadas nos profissionais de Farmácia Hospitalar refletindo-se no grau de satisfação das áreas relacionadas (e.g. maior satisfação com os procedimentos de trabalho).

Quando se analisam separadamente Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos, o superior hierárquico directo aparece para ambos como uma dimensão na qual se encontram insatisfeitos, M= 2,76; DP=1,32 e M=2,32; DP=1,08, respectivamente (valores Média <3) e os níveis maiores de Satisfação associam-se aos colegas e à actividade profissional. Também aqui é evidente que independentemente da categoria profissional, as pessoas gostam da sua actividade profissional, pois apresentam médias de satisfação para a dimensão superiores a 5 (Técnico de Farmácia M = 5,13; DP = 0,79 e Farmacêutico M = 5,09; DP = 0,83).

Comparando os níveis de SP, apareceram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos apenas para a SP Global, Satisfação com salários, benefícios e recompensas e para a Satisfação com o superior hierárquico directo. Curiosamente, foram sempre os Técnicos a obterem melhores resultados. No estudo de (Lin, Yeh, & Lin, 2007), os profissionais de Farmácia formados em escolas técnicas relataram maior SP. O autor indica que talvez os Farmacêuticos com mais estudos tenham mais oportunidades de trabalho ou as suas necessidades de crescimento não sejam satisfeitas por trabalhos de

rotina. Segundo Eskildsen et al. (2004, citado em Pereira, 2010) os trabalhadores com mais habilitações académicas têm menor SP. Franek & Vecera (2008, citado em Pereira, 2010) justificam o facto indicando que estes indivíduos tendem a criar elevadas expectativas e aspirações, não vendo satisfeitos valores extrínsecos como o salário, o prestígio ou a autonomia.

Na amostra estudada existem diferenças no grau académico entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos. Contudo, sugere-se que as diferenças encontradas entre os grupos se relacionam essencialmente com as elevadas expectativas do grupo profissional Farmacêutico que apesar do estatuto, no exercício da profissão se vê confrontado pelo trabalho de rotina e pela pressão da classe Médica em controlar a sua liberdade de exercer aconselhamento (e.g. genéricos). Mais, analisando a SP da nossa amostra e comparando grupos com diferentes graus de formação em Farmácia (bacharelato, licenciatura, mestrado/doutoramento e outra (outro tipo de formação que não inclua as anteriores)), verifica-se curiosamente que existem poucas diferenças em relação a esta variável. Contudo, é o grupo com menor formação na área, que obtém maior média da Satisfação com a actividade profissional em comparação com o grupo de licenciados ou com o grupo de mestrado/doutoramento. Talvez aqui estejamos presentes do fenómeno referido anteriormente por Franek & Vecera (2008, citado em Pereira, 2010) de que os indivíduos com maior grau académico tendem a criar elevadas expectativas e aspirações, não vendo satisfeitos valores extrínsecos como o prestígio ou a autonomia.

Os resultados indicam também que a média da Satisfação com os procedimentos de trabalho e com a comunicação na organização é maior para o grupo “bacharelato” do que para os grupos “outra” e “licenciatura”. Sem conseguir apontar algo que justifique este resultado, salienta-se contudo que o grupo de bacharéis era constituído por apenas 12 indivíduos o que pode ter influenciado os resultados.

No respeitante ao género, para ambos, a Satisfação com a actividade profissional e a Satisfação com os colegas foram as dimensões que revelaram maiores valores de SP (no trabalho de Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, (2009), a Satisfação com os colegas também demonstrou ser a área na qual ambos os géneros estavam mais satisfeitos) sendo a Satisfação com o superior hierárquico a única dimensão para a qual revelaram insatisfação

($M < 3$). As mulheres reportaram maiores níveis de SP global ($M = 4,06$; $DP = 0,65$) do que os homens ($M = 3,86$; $DP = 0,75$); $t_{(161)} = 2,213$, $p = 0,028$, o que são resultados harmoniosos com os reportados por McHugh (1999, citado em Maio, Goldfarb, & Hartmann, 2004; Rajah et al, 2001, citado em Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009; Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009). Segundo Kaiser (2004), o paradoxo género/ SP sugere que a SP global é geralmente maior nas mulheres apesar da sua posição desvantajosa no mercado de trabalho em relação aos rendimentos e promoção. No caso peculiar da Farmácia, não parece contudo que a mulher esteja em desvantagem relativamente a estes dois factores, mas o facto do trabalho em farmácia exigir muitas vezes o trabalho por turnos, incluindo o turno noturno leva de certa forma a uma preferência dos proprietários por profissionais masculinos. Clark (1997 citado em Kaiser 2004) aponta o facto de no passado, as mulheres terem piores empregos e desta forma as suas expectativas serem menores como justificação para maiores níveis de SP nas mulheres. Curiosamente, Segundo Kaiser (2004), The European Community Household Panel (1994-98) indica que as mulheres Portuguesas tendem a demonstrar níveis de SP global inferiores aos homens, o que não acontece com a nossa amostra. No estudo de Vieira, Couto, & Tiago (2004), também não foram encontradas evidências de que em Portugal, as mulheres são mais felizes no trabalho, em comparação com os homens, excepto para a felicidade com o pagamento. Na nossa amostra, na subescala “Satisfação com salários, benefícios e recompensas” as mulheres também se mostraram significativamente mais satisfeitas ($M = 4,27$; $DP = 1,29$) do que os homens ($M = 3,73$; $DP = 1,34$) $t_{(286)} = 3,285$, $p = 0,001$. Já Seston, Hassell, Ferguson, & Hann (2009), no seu estudo, referiam que as mulheres estavam mais satisfeitas com determinados aspectos do seu trabalho, incluindo o salário. Assim, a tendência para mais mulheres do que homens exercerem as profissões de Técnico de Farmácia e Farmacêutico pode perdurar, no sentido de que são elas que revelam maior SP nestas profissões.

Tal como em estudos anteriores com Farmacêuticos (Hardigan & Carvajal, 2007; Rajah et al, 2001, citado em Seston, Hassell, Ferguson, & Hann, 2009), a idade apareceu positivamente associada à SP global. As componentes Satisfação com o superior hierárquico directo, de Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização e Satisfação com actividade profissional também mostraram estar positivamente relacionadas com essa variável o que pode relacionar-se com a acomodação

ao trabalho e melhores condições de trabalho (e.g. vencimento e estatuto profissional). Boardman, Blenkinsopp, Jesson, & Wilson, (2001) encontraram nos Farmacêuticos mais velhos maior satisfação com a carreira e Noel, Hammel, & Bootman, (1982 citado por Hardigan & Carvajal, 2007) refere que os profissionais de Farmácia mais jovens têm maior probabilidade de desilusão porque as expectativas não são satisfeitas pela experiência do mundo real. Segundo Rajah et al (2001, citado em Ferguson, Ashcroft, & Hassell, 2011) os Farmacêuticos mais graduados reportaram maior satisfação com a supervisão do que os menos graduados, especulando-se como causa o facto dos menos graduados sofrerem maior controlo, o que poderia influenciar o sentimento de autonomia. Na realidade Portuguesa, a graduação está muitas vezes relacionada com a idade e com o tempo de experiência profissional mas apesar de poder existir maior controlo por parte da chefia nos elementos mais jovens (com menos experiencia), na minha opinião, a prática não parece prolongar-se significativamente de forma a influenciar diferenças no sentimento de autonomia e consequentemente de SP.

Tal como a variável idade, a experiência profissional e a experiência profissional no local de trabalho relacionam-se positivamente com a SP global e Satisfação com o superior hierárquico direto, o que sugere que a adaptação ao superior hierárquico pode ocorrer com a convivência e moldar a opinião que os trabalhadores têm em relação ao mesmo. Há também outra questão que é, o facto das pessoas que se dão melhor com a sua chefia tenderem a permanecer no trabalho quando é necessário despedir alguém. Para Bedeian, Ferris, & Kacman (1992) o tempo de experiência profissional na organização é um preditor mais estável da SP do que a idade cronológica. Na verdade, este facto faz sentido entre outras razões porque as pessoas tendem a ficar mais tempo se estiverem satisfeitos com o trabalho.

CONCLUSÃO

Apesar do sempre tão desejado (e conveniente) enquadramento legal que surgiu pela lei de bases da saúde (Lei número 48/90, de 24 de Agosto), que consagra, em termos jurídico-normativos, o conceito de avaliação da SP no âmbito do sistema de gestão do Serviço Nacional de Saúde, escasseiam publicações dos estudos nas profissões relacionadas com a Farmácia. Por outro lado, estudos vão alertando sobre a possível relação da SP com o *turnover*, o absentismo, a performance profissional, as intenções de mudar de trabalho, a saúde física e mental dos trabalhadores e o *burnout* (e.g. Shirom, 1989, Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991, citados em Neves, Ferreira, & Caetano, 2001; McPherson, Davies, Bewick, & Bhudia, 1999, citado em Ferguson, Ashcroft, & Hassell, 2011; Mott, 2000; Judge, Lawler & Porter, 2000, citado em Pereira, 2010; Thoresen, Bono, & Patton, 2001; Faragher, Cass, & Cooper, 2005).

Sendo evidente a importância dos estudos nesta área, este trabalho consistiu num esforço inicial para catalogar a SP dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos tentando identificar as áreas nas quais se encontravam mais ou menos satisfeitos. Pretendendo um estudo que espelhasse a realidade Portuguesa, fizeram-se comparações entre o grupo de profissionais de Farmácia de Oficina e de Farmácia Hospitalar e entre Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos.

Com o intuito de reforçar os resultados obtidos por outros estudos, julgou-se importante, verificar da associação da SP da amostra com a idade e verificar se havia diferenças para o género. Averiguou-se também a relação da SP com o nível de formação, a experiência profissional (em anos) e a experiência profissional no local de trabalho (em anos).

A validação da JSS, que permitiu a *pasteriiori* medir a satisfação dos profissionais de Farmácia, mostrou-se necessária. As diferentes culturas com seus próprios valores, religião e condição socioeconómica podem ter um impacto sobre os resultados da investigação. Spector (1997) suporta essas ideias e conclui que "parece provável que as diferenças de Satisfação profissional entre os diferentes países são reais" (pp.28). A escala com 17 itens revelou a existência de cinco componentes da SP (Satisfação com salários,

benefícios e recompensas; Satisfação com a actividade profissional; Satisfação com procedimentos de trabalho e comunicação na organização; Satisfação com o superior hierárquico directo e Satisfação com os colegas de trabalho) e apresentou propriedades psicométricas adequadas com bons resultados de validade interna para a escala de satisfação global e subescalas (alfa de Cronbach superior a 0,7).

Este estudo representa um esforço importante para adaptar a JSS para a população Portuguesa de profissionais de Farmácia já que grande parte do trabalho consistiu nos procedimentos de adaptação e validação dos instrumentos para esta população, incluindo profissionais de Farmácia de Oficina e Hospitalar de quatro distritos de Portugal.

Dos procedimentos de AFE à MSQ, resultou uma escala com 11 factores de estrutura bifactorial, que vai de encontro a resultados de estudos anteriores na população Portuguesa (Martins, 2008). Esta escala também apresentou propriedades psicométricas adequadas com alfa de Cronbach acima de 0,7 para a escala e subescalas (satisfação intrínseca e Satisfação extrínseca).

A JSS e subescalas revelaram correlação de carácter forte com a MSQ e suas subescalas. Contudo, apenas foi identificada validade convergente entre algumas das subescalas da JSS com a MSQ e respectivas subescalas, o que sugere que ambas (JSS e MSQ) medem construtos que estão intimamente associados mas não medem exactamente o mesmo.

A escolha da MSQ para testar a validade convergente da JSS não revelou ser a melhor opção e tal facto pode dever-se à diferente composição das escalas e ao facto de uma ter itens invertidos e a outra não.

Em relação à SP, de uma forma geral pode dizer-se que a amostra estudada revela níveis de satisfação positivos. Os profissionais de Farmácia Hospitalar revelam maior SP global mas a satisfação por áreas ora é maior ora é menor do que a dos profissionais de Farmácia de Oficina. Os Técnicos de Farmácia estão mais satisfeitos do que os Farmacêuticos e as mulheres do que os homens. Revelou-se associação entre a SP e algumas das suas componentes e a Idade, a Experiência profissional (em anos) e a

Experiência profissional no local de trabalho (em anos) e algumas diferenças nas subescalas foram detectadas entre grupos com diferentes graus académicos em Farmácia. Os resultados encontrados parecem ser positivos uma vez que com o passar dos anos, as oportunidades para mudar de emprego tendem a esgotar-se.

Este estudo contribui para o mapeamento ou levantamento das áreas nas quais os profissionais de Farmácia se encontram mais ou menos satisfeitos e revela a relação da SP destes profissionais com variáveis frequentemente apontadas como relacionadas com o construto. Uma vez que foram estudados e comparados os níveis de SP dos Técnicos de Farmácia com os Farmacêuticos, os resultados deste trabalho devem ser considerados pela gestão das Farmácias (Hospitalar e de Oficina).

Limitações ao estudo e pistas de investigação

O presente estudo é um estudo transversal, o que constitui uma limitação do mesmo, pelo que se sugere a realização de estudos longitudinais (importantes para verificar relações de causalidade). Além disso, seria uma mais-valia para estudos futuros, a inclusão dos ajudantes Técnicos de Farmácia, pois a inclusão destes indivíduos, permitiria o estudo mais abrangente e real da SP relacionada com o trabalho na Farmácia e poderia ajudar a perceber alguns dos resultados encontrados no que se relaciona por e.g. com a diferença na SP relacionada com o grau de formação académico. A área da Parafarmácia também não deve ser esquecida, salvaguardando, contudo, as diferenças entre grupos caso se pretendam comparações da SP destes profissionais com os profissionais de Farmácia.

Em Portugal, Vieira, Couto, & Tiago (2004), concluíram que a SP está relacionada com as regiões, aparecendo níveis mais elevados de SP global, nas ilhas e menor nível de satisfação é relatada por aqueles que trabalham na região central (para satisfação geral, a satisfação com o tipo de trabalho e satisfação com o número de horas de trabalho) e em Lisboa e Vale do Tejo (satisfação com o pagamento e com segurança no emprego). Desta forma, a escolha da área residente da nossa amostra pode condicionar a inferência da SP para a população Farmacêutica em geral. Estudos semelhantes devem ser replicados noutros contextos culturais, a fim de excluir as dúvidas, de que o contexto cultural possa ter afectado o resultado do estudo.

Feita a AFE, os avanços teóricos e metodológicos da área impõem a elaboração de uma análise factorial confirmatória a este instrumento, testando a solução factorial encontrada.

Poderá ainda ser relevante estabelecer a relação dos níveis de SP com o *turnover*, o absentismo, os comportamentos contraproducentes ou até testar o efeito de programas de formação contínua ou de envolvimento dos colaboradores na tomada de decisões. Esses trabalhos serão de grande aplicabilidade pela gestão Farmacêutica, visando sempre a melhoria de prestação de cuidados, aconselhamento e informação aos demais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, L. (2001). *A Satisfação Profissional nos Enfermeiros de Pediatria*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto.
- Barnes-Farrell, J. & Matthews, R. A. (2007). Age and Work attitude. In K. Shultz & G. Adams (Eds.) *Aging and Work in the 21st Century*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Barnett, C. W., Hopkins, W. A., & Jackson, R. A. (Novembro de 1986). Burnout experienced by recent pharmacy graduates of Mercer University. *American journal of hospital pharmacy*, 43, 2780-2784.
- Bedeian, A. G., Ferris, G. R., & Kacmar, K. M. (1992). Age, Tenure and Job Satisfaction: A Tale of Two Perspectives. *Journal of Vocational Behavior*, 40, 33-48.
- Bernal, D., Snyder, D., & McDaniel, M. (1998). The Age and Job Satisfaction Relationship: Does its Shape and Strength Still Evade Us? *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 53B (5), 287-293.
- Bluen, S. D., Barling, J., & Burns, W. (1990). Predicting Sales Performance, Job Satisfaction, and Depression by Using the Achievement Strivings and Impatience-Irritability Dimensions of Type A Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 75 (2), 212-216.
- Boardman, H., Blenkinsopp, A., Jesson, J., & Wilson, K. (10 de Novembro de 2001). A pharmacy workforce survey in the West Midlands:(4) Morale and motivation. *The Pharmaceutical Journal*, 267, 685-690.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2006). Do Job disamenities raise wages or ruin job satisfaction? *International Journal of Manpower*, 27 (3), 290-302.
- Bond, C. A., & Raehl, C. L. (2001). Pharmacists' Assessment of Dispensing Errors: Risk Factors, Practice Sites, Professional Functions, and Satisfaction. *Pharmacotherapy*, 21 (5), 614-626.
- Brkich, M., Jeffs, D., & Carless, S. A. (Abril de 2002). A Global Self-report Measure of Person-Job Fit. *European Journal of Psychological Assessment*, 18 (1), 43-51.
- Calgan, Z., Aslan, D., & Yegenoglu, S. (2011). Community pharmacists' burnout levels and related factors: an example from Turkey. *International Journal Clinical Pharmacy*, 33 (1), 92-100.
- Carvajal, M. J., & Hardigan, P. (1999). Estimation of Pharmacy Students' Expected Job Satisfaction Functions: Inter-Gender Differences. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 63, 285-289.
- Carvajal, M. J., & Hardigan, P. C. (2000). Pharmacist's Sources of Job Satisfaction: Inter-Gender Differences in Response. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 64, 420-425.
- Cox, E. R., & Fitzpatrick, V. (1 de Setembro de 1999). Pharmacists' job satisfaction and perceived utilization of skills. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 56, 1733-1737.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento organizacional e Gestão* (6ª ed.). Editora rh: Lisboa.
- Ellenbecker, C. H., & Byleckie, J. J. (2005). Home Healthcare Nurses' Job Satisfaction Scale: refinement and Psychometric testing. *Journal of Advanced Nursing*, 52(1), 70-78.
- ESTSP. (2011). *ESTSP Politécnico do Porto*. Obtido em 27 de Janeiro de 2011, de Web site de ESTSP: <http://www.estsp.ipp.pt/index.php/farmacia>.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational & Environmental Medicine*, 62, 105-112.
- Ferguson, J., Ashcroft, D., & Hassell, K. (2011). Qualitative insights into job satisfaction and dissatisfaction with management among community and hospital pharmacists. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, (doi: 10.1016/j.sapharm.2010.06.001).
- Ferreira, V. (2011). *A Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários no Distrito de Braga*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade do Porto.
- Field, A. (2008). *Contrasts and Post Hoc Tests for One-Way Independent ANOVA Using SPSS*. Obtido em 15 de Agosto de 2011, retirado de <http://www.statisticshell.com/docs/contrasts.pdf>
- Fields, D. L. (2002). *Taking the Measure of Work: a Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications International Educational and Professional Publisher.
- Gomes, A. R., Cabanelas, S., Macedo, V., Pinto, C., & Pinheiro, L. (2008). Stress, saúde física, satisfação e "burnout" em profissionais de saúde: Análise das diferenças em função do sexo, estado civil e agregado familiar. In MG Pereira, C. Simões, & T. McIntyre, (Eds.). *Actas do II congresso família, saúde e doença: Modelos, Investigação e prática em diferentes contextos de saúde*. 4, pp. 178-192. Braga: Universidade Minho.
- Graça, L. (2010). Satisfação profissional dos profissionais de Saúde: um imperativo também para a gestão. *Revista portuguesa de Saúde Pública*, 28(1), 3-6.

- Gupchup, G. V., Singhal, P. K., Dole, E. J., & Lively, B. T. (Setembro/ Outubro 1998). *Burnout* in a sample of HMO pharmacists using the Maslach *Burnout Inventory*. *Journal of Managed Care Pharmacy*, 4 (5), 495-503.
- Gursel, M., Sunbul, A. M., & Sari, H. (2002). An analysis of *Burnout* and job satisfaction between Turkish headteachers and teachers. *European Journal of Psychology of Education*, 17, 35-45.
- Hair, J. F., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2007). *Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração* (L. B. Ribeiro, trans.). Porto Alegre: Bookman® Companhia Editora. (Trabalho original publicado em 2003).
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (2007). *Análise Multivariada de dados* (5ª ed.)(A. S. Sant' Anna & A. C. Neto, trans.) Porto Alegre: Bookman® Companhia Editora. (Trabalho original publicado em 1998).
- Hardigan, P., & Carvajal, M. (Outubro de 2007). Job satisfaccion among Practicing Pharmacists: A Rasch Analysis. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice*, 5 (4).
- Hespanhol, A. A. (2008). Satisfação dos Profissionais do Centro de Saúde São João (2007 e comparação com 2001 a 2006). *Revista Portuguesa Clínica Geral*, 24, 665 - 670.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology*, 92 (5), 1332 – 1356.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273.
- Imparato, N. (1972). Relationship Between Porter's Need Satisfaction Questionnaire and the Job Descriptive Index. *Journal of Applied Psychology*, 56 (5), 397-405.
- INFARMED, IP. (17 de Fevereiro de 2010). *Farmácias*. Obtido em 17 de Fevereiro de 2010, de INFARMED:
http://www.infarmed.pt/pt/licenciamento_inspeccao/farmacias/pesquisa/farmacias.php.
- INFARMED I.P. - Gabinete Jurídico e Contencioso. (25 de Junho de 2011). *Decreto-Lei n.º 44 204, de 2 de Fevereiro de 1962 Regulamento geral da Farmácia Hospitalar*. Obtido em 25 de Junho de 2011, de INFARMED:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMAC EUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_V/decreto_lei_44204-1962.pdf
- INFARMED I.P.- Gabinete Jurídico e Contencioso. (25 de Junho de 2011). *Decreto-Lei n.º307/2007,de 31 de Agosto Regime jurídico das farmácias de oficina*. Obtido em 25 de Junho de 2011, de INFARMED:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMAC EUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/22-A_DL_307_2007.pdf
- INFARMED I.P.- Gabinete jurídico e Contencioso. (25 de Junho de 2011). *Lei n.º 48/90, Agosto lei de Bases da Saúde*. Obtido em 25 de Junho de 2011, de INFARMED:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMAC EUTICA_COMPILADA/TITULO_I/lei_48-90.pdf.
- Isaac, R., Zerbe, W., & Pitt, D. (2001). Leadership and Motivation: The Effective Application of Expectancy Theory. *Journal of Managerial Issues*, 13 (2), 212-226.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology: A scientist-Practitioner Approach* (2ª ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Judge, T. A., & Church, A. H. (2000). Job Satisfaction: Research and Practice. In C.L. Cooper & E.A. Locke (Eds.), *Industrial and Organizational Psychology: Linking theory with practice* (pp.166-198). Oxford, UK: Wiley-Blackwell.
- Judge, T. A, Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 101-107.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39 (1), 31-36.
- Kaiser, L. C. (2004). Standard and Non-standard Employment: Gender and Modernisation in European Labour Markets. In R. Berthoud & M. Iacovou (Eds.) *Social Europe: Living Standards and Welfare States*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Kawabata, A., Murakami, E., Iwaki, M., Ogiso, T., Suzuki, S., Mishima, M., et al. (15 de Fevereiro de 1998). Importance of clinical activities to job satisfaction in Japanese pharmacists. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 55, 360-363.
- Kossek, E. & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139-149.

- Lin, B. Y.-J., Yeh, Y.-C., & Lin, W.-H. (Junho de 2007). The Influence of Job Characteristics on Job Outcomes of Pharmacists in Hospital, Clinic, and Community Pharmacies. *Journal of Medical Systems*, 31 (3), 224-229.
- Liu, C. S., & White, L. (2011). Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 7, 51-63.
- Maior, V., Goldfarb, N. I., & Hartmann, C. W. (Março de 2004). Pharmacist Job Satisfaction: Variation by Practice Setting. *Pharmacy and Therapeutics Journal*, 29 (3), 184-190.
- Marôco, J. (2010). *Análise Estatística com o PASW Statistics (ex-SPSS)*. Pêro Pinheiro, Portugal: ReportNumber.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30 (112), 69-79.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. (2003). Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Martins, H. (2008). *Impact of Firm-promoted Accreditation of Prior Learning Processes on the Worker-Organization Relationship: a cross-sectional survey in Portuguese Industrial Firms*. Dissertação mestrado, Erasmus Mundus Work, Organizational and Personnel Psychology (WOP-P).
- Martins, M. C. F., & Santos, G. E. (Julho / Dezembro de 2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico - USF* 11(2), 195-205.
- Melo, B. T., Gomes, A. R., & Cruz, J. F. (Fevereiro de 1997). Stress Ocupacional em Profissionais da Saúde e do Ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 53-72.
- Mott, D. A. (1 de Maio de 2000). Pharmacist Job Turnover, Length of Service, and Reasons for Leaving, 1983-1997. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 57 (10), 975-984.
- Neves, J., Ferreira, J. M., & Caetano, A. (2001). *Manual de psicologia das organizações*. Lisboa: McGraw - Hill.
- North, M. A., & Kirk, K. W. (Maio de 1990). The pharmacy supervisor and the employee pharmacist's job satisfaction. *American Pharmacy*, NS 30 (5), 49-52.
- Olson, D. S., & Lawson, K. A. (1 de Fevereiro de 1996). Relationship between hospital pharmacists' job satisfaction and involvement in clinical activities. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 53, 282-284.
- Pereira, A. C. (2010). *Factores de Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica*. Dissertação de Mestrado, Universidade da Beira Interior.
- Portal da Saúde. (16 de Fevereiro de 2010). *Portal da Saúde - Serviços*. Obtido em 16 de Fevereiro de 2010, de Ministério da Saúde:
<http://www.portaldasaude.pt/portal?http://www.portaldasaude.pt/portal=undefined&tab=2&drop1-value=16&drop1-selec=14&element=drop1>
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43 (4), 395-407.
- Sansgiry, S. S., & Ngo, C. (Novembro de 2003). Factors Affecting Job Satisfaction Among Hospital Pharmacists. *Hospital Pharmacy*, 38(11), 1037-1046.
- Scandura, T. A., & Lankau, M. J. (Julho de 1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 377-391.
- Schleicher, D. J., Watt, J. D., & Greguras, G. J. (Fevereiro de 2004). Reexamining the Job Satisfaction-Performance Relationship: The Complexity of Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 165-177.
- Seston, E., Hassell, K., Ferguson, J., & Hann, M. (2009). Exploring the relationship between pharmacists' job satisfaction, intention to quit the profession, and actual quitting. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 5, 121-132.
- Sloane, P. J. (2005). What Can We Learn from the Recent Job Satisfaction Literature? In I. Marx & W. Salverda (Eds.) *Low-wage Employment in Europe: Perspectives for Improvement* (1ª ed.). Leuven: Uitgeverij Acco.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of Job Satisfaction Survey. *American Journal of community Psychology*, 13 (6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction - Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Spector, P. E. (7 de Janeiro de 2011). *Job satisfaction Survey, JSS Page*. Obtido em 25 de Junho de 2011, de <http://schell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>
- Susin, C. & Rösing, C. K. (1999). *Praticando Odontologia Baseada em Evidências*. Canoas: ULBRA.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics* (5ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.

- Tadin, A. P., Rodrigues, J. A., Dalsoquio, P., Guabiraba, Z. R., & Miranda, I. T., (2005). O Conceito de Motivação na Teoria das Relações Humanas. *Maringa Management: Revista de Ciências Empresariais*, 2 (1), 40-47.
- Dawis, R. (2004). Job Satisfaction. In J. Thomas (Editor de volume) & M. Hersen (editor-chefe)(Eds.) *Comprehensive Handbook of Psychological Assessment: Industrial and Organizational Assessment* (vol. 4). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Tietjen, M. & Myers, R. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision* © MCB University Press, 36/4, 226–231.
- Vieira, J., Couto, J., & Tiago, M. T. (2004). Wages and Job Satisfaction in Portugal 2004 (ERSA conference papers), European Regional Science Association.
- Tsai, Y. (2011). Relationship between Organizational Culture, Leadership Behavior and Job Satisfaction. *BMC Health services Research*, 11.
- Yeh, Y.-C., Lin, B. Y.-J., Lin, W.-H., & Wan, T. T. (1 de Junho de 2010). Job Stress: Its Relationship to Hospital Pharmacists' Insomnia and work Outcomes. *International Journal of Behavioral Medicine*, 17 (2), 143-153.
- Yelboğa, A. (2009). Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.

ANEXOS

Anexo I – Versão original da JSS (Spector, 1985)

Pay Satisfaction itens:

- 1) I feel I am being paid a fair amount for the work I do;
- 2) Raises are too few and far between;
- 3) I am unappreciated by the organization when I think about what they pay me;
- 4) I feel satisfied with my chances for salary increases.

Promotion satisfaction itens:

- 1) There is really too little chance for promotion on my job;
- 2) Those who do well on the Job stand a fair chance of being promoted;
- 3) People get ahead as fast here as they do in other places;
- 4) I am satisfied with my chances for promotion.

Supervision satisfaction itens:

- 1) My supervisor is quite competent in doing His/her job;
- 2) My supervisor is unfair to me;
- 3) My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates;
- 4) I like my supervisor.

Benefits satisfaction itens:

- 1) I am not satisfied with the benefits I receive;
- 2) The benefits we receive are as good as most other organizations offer;
- 3) The benefit package we have is equitable ;
- 4) There are benefits we do not have which we should have.

Rewards satisfaction itens:

- 1) When I do a good Job, I receive the recognition for it that I should receive;
- 2) I do not feel that the work I do is appreciated;
- 3) There are few rewards for those who work here;
- 4) I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.

Operating procedure satisfaction itens:

- 1) Many of our rules and procedures make doing a good job difficult;
- 2) My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape;
- 3) I have too much to do at work;
- 4) I have too much paperwork

Co-workers satisfaction itens:

- 1) I like the people I work with;
- 2) I find I have to work harder at my Job than I should because of the incompetence of people I work with;
- 3) I enjoy my co-workers;
- 4) There is too much bickering and fighting at work;

Work itself satisfaction itens:

- 1) I sometimes feel my Job is meaningless;
- 2) I like doing the things I do at work;
- 3) I feel a sense of pride in doing my job;
- 4) My job is enjoyable.

Communication satisfaction itens:

- 1) Communications seem good within this organization;
- 2) The goals of this organization are not clear to me;
- 3) I often feel that I do not know what is going on with the organization;
- 4) Work assignments are often not fully explained.

Anexo II – Versão da JSS traduzida para Português

Itens de Satisfação com a remuneração:

- 1) Sinto que estou a receber o justo pelo trabalho que faço;
- 2) Os aumentos salariais são poucos e demasiado afastados;
- 3) Quando penso no meu salário, sinto que não sou reconhecido/valorizado pela organização;
- 4) Sinto-me satisfeito com as minhas hipóteses de aumentos salariais.

Itens de Satisfação com a promoção:

- 1) Existem realmente muito poucas hipóteses de promoção no meu trabalho;
- 2) Aqueles que desempenham bem o seu trabalho têm uma possibilidade justa de serem promovidos;
- 3) As pessoas sobem tão rapidamente aqui como nos outros lugares;
- 4) Estou satisfeito com as minhas hipóteses de promoção.

Itens de Satisfação com a Chefia:

- 1) O meu/ minha superior hierárquica é bastante competente na realização do seu trabalho;
- 2) O meu superior hierárquico é injusto comigo;
- 3) O meu superior hierárquico demonstra muito pouco interesse nos sentimentos dos subordinados;
- 4) Gosto do meu superior hierárquico.

Itens de Satisfação com os benefícios:

- 1) Não estou satisfeito/a com os benefícios que recebo;
- 2) Os benefícios que recebemos são tão bons quanto os oferecidos por outras organizações;
- 3) O pacote de benefícios que temos é justo;
- 4) Há benefícios que não temos e que deveríamos ter.

Itens de Satisfação com as recompensas:

- 1) Quando faço um bom trabalho, sou devidamente recompensado;
- 2) Não sinto que o trabalho que faço é apreciado/valorizado;
- 3) Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui;
- 4) Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deveriam ser.

Itens de Satisfação com o procedimento operacional:

- 1) Muitas das nossas regras e procedimentos dificultam a realização de um bom trabalho;
- 2) Os meus esforços por realizar um bom trabalho são raramente bloqueados pela burocracia;
- 3) Tenho muito que fazer no trabalho;
- 4) Tenho que lidar com muita papelada.

Itens de Satisfação com os colegas de trabalho:

- 1) Gosto das pessoas com quem trabalho;
- 2) Acho que tenho que trabalhar mais no meu trabalho por causa da incompetência dos meus colegas;
- 3) Gosto dos meus colegas de trabalho;
- 4) Há muitas disputas e lutas no meu trabalho;

Itens de Satisfação com o trabalho propriamente dito:

- 1) Às vezes, sinto que o meu trabalho não tem sentido/é pouco importante;
- 2) Gosto do que faço no trabalho;
- 3) Sinto orgulho no meu trabalho;
- 4) O meu trabalho é agradável.

Itens de Satisfação com a comunicação:

- 1) Parece haver boa comunicação nesta organização;
- 2) Os objectivos desta organização não são claros para mim;
- 3) Muitas vezes, sinto que não sei o que está a acontecer com a organização;
- 4) Frequentemente, as tarefas de trabalho não são completamente explicadas;

Anexo III – Retroversão da JSS para Inglês

Degree of Satisfaction in relation to the salary:

- 1) I feel I am duly paid for the work I do;
- 2) Salary increases are few and far between;
- 3) When it comes to my salary, I feel that I am not acknowledged/made to feel valued by the organization;
- 4) I feel satisfied in relation to the possibility of salary increases.

Degree of Satisfaction in relation to promotions:

- 1) There are very few possibilities of promotions in my job;
- 2) Employees who perform well have a fair chance of being promoted;
- 3) Employees are promoted here as in other companies;
- 4) I am satisfied with my chances of being promoted.

Degree of Satisfaction in relation to the Management:

- 1) My supervisor is quite competent in his/her work;
- 2) My supervisor is unfair to me;
- 3) My supervisor shows very little interest in his/her subordinates feelings;
- 4) I like my supervisor.

Degree of Satisfaction in relation to benefits:

- 1) I am not satisfied with the benefits I get;
- 2) The benefits we get are not as good as the ones offered by other organizations;
- 3) The benefits package I get is fair;
- 4) There are benefits that we should have and don't.

Degree of Satisfaction in relation to rewards:

- 1) When I do a good job, I am duly compensated;
- 2) I don't feel the work I do is appreciated/esteemed;
- 3) There are few rewards for those who work here;
- 4) I feel that my efforts are not rewarded as they should be.

Degree of Satisfaction in relation to operational procedures:

- 1) Many of our rules and procedures make our job difficult to do;
- 2) My efforts towards a good job are rarely impeded by beurocracy;
- 3) I have a lot to do in my job;
- 4) I have to deal with a lot of paperwork.

Degree of Satisfaction in relation to work colleagues:

- 1) I like the people I work with;
- 2) I think I need to do more at work because of my colleague's incompetence;
- 3) I like my work colleagues;
- 4) There are many arguments and fights in my workplace;

Degree of Satisfaction in relation to the work itself:

- 1) I sometimes feel that my work is useless/not very important;
- 2) I like what I do in my job;
- 3) I am proud of my job;
- 4) My job is pleasant.

Degree of Satisfaction in relation to communication:

- 1) There appears to be good communication within the organization;
- 2) This organization's objectives are not clear to me;
- 3) I often feel that I am not aware of what is happening within the organization;
- 4) The job tasks are often not totally explained.

Anexo IV – Instrumento de colheita de dados

MESTRADO EM ACONSELHAMENTO E INFORMAÇÃO EM FARMÁCIA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DA SAÚDE DO PORTO INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO



MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DOS TÉCNICOS DE FARMÁCIA E DOS FARMACÊUTICOS EM PORTUGAL

Solicito-lhe o preenchimento do questionário, em anexo, o qual se destina exclusivamente à realização de um estudo sobre "A satisfação profissional dos Técnicos de Farmácia e Farmacêuticos em Portugal", no âmbito de uma tese de Mestrado em Aconselhamento e Informação em Farmácia.

Agradeço que responda a todas as questões com o máximo de veracidade não deixando respostas em branco.

O questionário destina-se a ser preenchido por todos os Técnicos de Farmácia (bacheleiros ou licenciados em Farmácia ou com carteira profissional de técnico de diagnóstico e terapêutica após registo de prática) e por todos os Farmacêuticos que pretendam participar voluntariamente. O questionário é anónimo e confidencial.

Solicita-se que a recolha dos questionários preenchidos seja realizada para envelope, que é selado na frente dos profissionais envolvidos no estudo.

A sua colaboração quer no preenchimento, quer no cumprimento da data de entrega é fundamental para o sucesso deste estudo.

Agradeço, desde já, a sua colaboração, com os melhores cumprimentos.

Joana Sousa

Face ao seu processo de tratamento (leitura óptica), o questionário deve ser preenchido de acordo com o exemplo, utilizando caneta azul ou preta e seleccionando a resposta correcta.

Exemplo assim
 assim não

Exemplo:
Idade: 33 anos.

Deve colocar os algarismos correspondentes nos quadrados maiores (3;3) e assinalar com um x nos quadrados menores correspondentes aos algarismos indicados

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1 - Caracterização da Amostra

Para as questões que de seguida se apresentam, responda de acordo com as instruções da primeira página

1.1 Profissão (assinale com x)

Técnico de Farmácia Farmacêutico

1.2 Idade

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.3 Género

Feminino Masculino

1.4 Número de dependentes

0 (zero) 1 (um) 2 (dois) mais do que dois

1.5 Formação académica em Farmácia

Bacharelato Licenciatura Mestrado/Doutoramento outra

1.6 Trabalha em mais do que um local?

Sim Não

Nota: no caso de ter mais do que um emprego, refira-se por favor, apenas a um deles, aquele pelo qual recebeu este inquérito.

1.7 Local de Trabalho

Farmácia Hospitalar Farmácia Oficina

1.8 Vínculo profissional

Quadro Contrato tempo limitado Contrato tempo indeterminado outro

1.9 Tempo de experiência profissional (anos)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.10 Tempo de serviço na instituição actual (anos)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.11 Distrito local trabalho

Braga Bragança Porto Viana do Castelo Vila Real

1.12 Ambiente local trabalho

Rural Urbano

1.13 Horário de trabalho

Diurno Turnos Diurno/Nocturno Turnos Diurno/Diurno Turnos Nocturno/Nocturno

1.14 Nº horas semanais de trabalho (média)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2 - Questionário de Satisfação no Trabalho (JSS)

Para cada questão, seleccione um dos números de acordo com a sua opinião (colocar em <input type="checkbox"/> de 1 (discordo muito) a 6 (concordo muito)) relativamente aos assuntos abaixo descritos.		Discordo muito	Discordo moderadamente	Discordo um pouco	Concordo levemente	Concordo moderadamente	Concordo muito
1	Sinto que estou a receber o justo pelo trabalho que faço.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
2	Existem realmente muito poucas hipóteses de promoção no meu trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
3	O meu/ minha superior hierárquica directa/o é bastante competente na realização do seu trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
4	Não estou satisfeito/a com os benefícios que recebo (extra salário).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
5	Quando faço um bom trabalho, sou devidamente recompensado.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
6	Muitas das nossas regras e procedimentos dificultam a realização de um bom trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
7	Gosto das pessoas com quem trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
8	Às vezes, sinto que o meu trabalho não tem sentido/é pouco importante.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
9	Parece haver boa comunicação nesta organização (hospital/farmácia).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
10	Os aumentos salariais são poucos e demasiado afastados.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11	Aqueles que desempenham bem o seu trabalho têm uma possibilidade justa de serem promovidos.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
12	O meu superior hierárquico directo é injusto comigo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
13	Os benefícios que recebemos (extra-salariais) são tão bons quanto os oferecidos por outras organizações.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
14	Não sinto que o trabalho que faço é apreciado/valorizado.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
15	Os meus esforços por realizar um bom trabalho são raramente bloqueados pela burocracia.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
16	Acho que tenho que trabalhar mais no meu trabalho por causa da incompetência dos meus colegas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
17	Gosto do que faço no trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
18	Os objectivos desta organização (hospital/ farmácia) não são claros para mim.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
19	Quando penso no meu salário, sinto que não sou reconhecido/valorizado pela organização (hospital/ farmácia).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
20	As pessoas são promovidas tão rapidamente aqui como nos outros lugares.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

2 - Questionário de Satisfação no Trabalho (JSS)

Para cada questão, seleccione um dos números de acordo com a sua opinião (colocar em <input type="checkbox"/> de 1 (discordo muito) a 6 (concordo muito)) relativamente aos assuntos abaixo descritos.		Discordo muito	Discordo moderadamente	Discordo um pouco	Concordo levemente	Concordo moderadamente	Concordo muito
21	O meu superior hierárquico directo demonstra muito pouco interesse nos sentimentos dos subordinados.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
22	O pacote de benefícios (extra-salário) que temos é justo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
23	O serviço é pouco gratificante para aqueles que trabalham aqui.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
24	Tenho muito que fazer no trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
25	Aprecio os meus colegas de trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
26	Muitas vezes, sinto que não sei o que está a acontecer com a organização (hospital/farmácia).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
27	Sinto orgulho no meu trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
28	Sinto-me satisfeito com as minhas hipóteses de aumentos salariais.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
29	Há benefícios (extra-salário) que não temos e que deveríamos ter.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
30	Gosto do meu superior hierárquico directo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
31	Tenho que lidar com muita burocracia.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
32	Não sinto que os meus esforços sejam recompensados da maneira que deveriam ser.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
33	Estou satisfeito com as minhas hipóteses de promoção.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
34	Há muitas disputas e lutas no meu trabalho.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
35	O meu trabalho é agradável.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
36	Frequentemente, as tarefas de trabalho não são completamente explicadas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6



3 - Questionário de Satisfação de Minnesota (MSQ)

Responda às seguintes questões, indicando a sua opinião de 1 (muito insatisfeito com este aspecto do meu trabalho) a 5 (muito satisfeito com este aspecto do meu trabalho) (colocar em ☐)		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Não consigo decidir se estou satisfeito ou insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
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 lida com os seus subordinados.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
7.	A competência do meu supervisor em termos de tomada de decisão.	☐ 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 da empresa 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 neste trabalho.	☐ 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

Muito obrigada pela colaboração!



Anexo V – Autorização para utilização da JSS

Página Correio :: Recebidos: Re: job satisfaction surveye

1 de 1

Data: Wed, 9 Dec 2009 16:01:23 -0500 (09/12/2009 21:01:23 MET)
De: "Paul Spector (PSY)" <spector@shell.cas.usf.edu>
Para: joana.marisela@iol.pt
Assunto: Re: job satisfaction survey

Dear Joana:

You have my permission to use the JSS in your research. You can find information about the scale in the Scales section of my website.

Best of luck with your study.

Paul E. Spector
Department of Psychology
University of South Florida
Tampa, FL 33620
(813) 974-0357 Voice
(813) 974-4617 Fax
spector@shell.cas.usf.edu
website <http://shell.cas.usf.edu/~spector>

On wed, 9 Dec 2009, joana.marisela@iol.pt wrote:

Hello!

My name is Joana and I study in Portugal. I like to use the JSS for my master's thesis on job satisfaction of professional pharmacy in Portugal. I Accepted share my results.

Can I use the scale JSS?

Thanks for listening and I await answers.

Ass: Joana Sousa

COFIDIS Maxicredito. Até 10.000 sem burocracias. Resposta on-line!
Clique aqui para saber mais <http://www.iol.pt/correio/rodape.php?dst=0802273>