



APNOR

Autoeficácia e satisfação no trabalho em Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica

Maria João Baptista Lynch Ferreira Couto

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para obtenção do grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas

Orientada por

Professora Doutora Diana Margarida Pinheiro de Aguiar Vieira

Esta dissertação não inclui as críticas e as sugestões feitas pelo júri

Porto, Novembro de 2012



APNOR

Autoeficácia e satisfação no trabalho em Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica

Maria João Baptista Lynch Ferreira Couto

Professora Doutora Diana Margarida Pinheiro de Aguiar Vieira

Orientadora

Porto, Novembro de 2012

Resumo

O objetivo principal do presente trabalho é explorar a relação entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho em Técnicos de diagnóstico e terapêutica (TDT). A autoeficácia e a satisfação no trabalho são influenciadas por diversos fatores, associados tanto às pessoas como ao seu contexto. Realizou-se um estudo em Técnicos de diagnóstico e terapêutica (n=481) que trabalham no Sistema Nacional de Saúde na área metropolitana do Porto com a aplicação de um questionário auto preenchido, distribuído entre Maio e Julho de 2012. Para avaliar a autoeficácia na adaptação ao trabalho e a satisfação laboral destes profissionais foram utilizados instrumentos construídos e validados em contexto nacional. No sentido de permitir explorar a influência de variáveis sociodemográficas na autoeficácia e na satisfação laboral, foi também recolhida informação sobre o género, a idade, o grau académico, o estado civil, a existência de filhos, os anos de serviço e a antiguidade na instituição. Os resultados do estudo apontam para um impacto positivo da autoeficácia na satisfação no trabalho dos TDT, e para a influência de alguns fatores sociodemográficos nestas duas variáveis. Finalmente são apresentadas pistas para a intervenção em contexto organizacional com vista a potenciar a autoeficácia bem como a satisfação laboral.

Palavras-chave: Autoeficácia, Satisfação no trabalho, Fatores sociodemográficos, Técnicos de diagnóstico e terapêutica

Abstract

The aim of this study is to explore the relation between self-efficacy and work satisfaction among Biotechnicians. Either self-efficacy and work satisfaction are affected by several factors related both with people as with their framework. We have conducted a study in Biotechnicians (n=481) working in the National Health Service within the metropolitan area of Oporto, applying a self reported questionnaire, distributed between May and July 2012. To assess their self-efficacy in the adaptation to work and work satisfaction we used instruments, built and validated in national context. In order to allow us to explore the influence of sociodemographics, we gather information upon gender, age, academic degree, marital status, existence of children and years of service and seniority in the institution where they are currently working. Our findings showed that there is a positive impact from self-efficacy on work satisfaction, among Biotechnicians Findings further showed influence of sociodemographic on both self-efficacy and work satisfaction. Finally, we have presented some clues for intervention in organizational context in order to increase self-efficacy as well as work satisfaction.

Key words: Self-efficacy, Work satisfaction, Sociodemographics, Biotechnicians

Resumen

El principal objetivo de este trabajo es estudiar la relación entre la autoeficacia y la satisfacción en el trabajo de los Técnicos de diagnóstico y tratamiento (TDT). Tanto la autoeficacia como la satisfacción en el trabajo son influenciados por diferentes factores asociados a las personas y al medio que las envuelve. El estudio se ha realizado en TDT que trabajan dentro del Sistema Nacional de Salud en la área metropolitana de Oporto, con la aplicación de un cuestionario distribuido entre Mayo y Julio de 2012. Para evaluar la autoeficacia en la adaptación al trabajo y la satisfacción laboral de estos profesionales se han utilizado instrumentos contruídos e validados en contexto nacional. Com el afán de explorar la influencia de variables sociodemograficas en la autoeficacia y la satisfacción laboral, también recogimos información de sexo, edad, formación académica, estado civil, paternidad, años de trabajo e antigüedad en la institución. Los resultados del estudio apuntan para un impacte positivo de la autoeficacia en la satisfacción en el trabajo de los TDT, y para la influencia de algunos factores sociodemográficos en ambos variables. Finalmente se presentan algunas posibilidades para la intervención a nivel organizacional con el objetivo de aumentar la autoeficacia asi como la satisfacción laboral.

Palavras clave: Autoeficacia, Satisfacción laboral, Variables sociodemograficas, Técnicos de diagnóstico y tratamiento

Agradecimento

Em primeiro lugar o meu agradecimento vai para a Sra. Prof. Doutora Diana Aguiar Vieira que, pacientemente, me orientou em passinhos pequenos, que fizeram que conseguisse fazer este caminho que, por ora, termina esta fase. Agradeço-lhe a confiança com que me aceitou como orientanda, o discernimento que comigo fez para descobrir qual era a via que eu queria seguir, o incentivo com que sempre comentava o trabalho que lhe ia apresentando e o ânimo que me foi dando ao longo de todo este tempo.

Em segundo lugar quero agradecer aos meus colegas Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica que, desinteressada e voluntariamente, acederam ao meu pedido, preenchendo o questionário que serviu de base ao estudo que aqui se apresenta. Um agradecimento especial aos Técnicos Coordenadores que organizaram a logística que permitiu a entrega e a devolução dos questionários. Sem todos eles este trabalho nunca se teria feito.

Em terceiro lugar quero agradecer a todos os professores da APNOR que, não tendo nenhuma obrigação para comigo, sempre colaboraram e me orientaram nas dúvidas que me iam surgindo. Neste leque de professores, e sem desprestígio para todos os outros, gostaria de salientar a Sra. Doutora Cláudia Barrias, o Sr. Doutor Rui Pimenta e o Sr. Doutor Henrique Curado.

Finalmente, à minha família, agradeço serem, em tudo, o meu suporte.

Índice geral

Introdução	1
I. Teoria sociocognitiva: compreendendo a autoeficácia	4
1.1. Da teoria da aprendizagem social à teoria sociocognitiva	4
1.2. Autoeficácia e agência humana	6
1.3. Fontes de autoeficácia	9
1.3.1. Experiências de domínio e de mestria	9
1.3.2. Experiências vicariantes	10
1.3.3. Persuasão verbal	10
1.3.4. Estados fisiológicos	10
II. Satisfação no trabalho	12
2.1. Definições do conceito e consequências	12
2.2. Causas da satisfação no trabalho	15
III. Relação entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho	22
3.1. Da autoeficácia à satisfação	22
IV. Estudo empírico	25
4.1. Objetivos e hipóteses	25
4.2. Metodologia de investigação	25
4.2.1. Procedimento	26
4.2.2. Amostra	26
4.2.3. Instrumentos	28
4.2.4. Tratamento de dados	31
V. Apresentação de resultados e discussão	32
5.1. Apresentação de resultados	32
5.2. Discussão de resultados	36
5.3. Investigação futura e limitações	42
VI. Referências bibliográficas	43

Índice de figuras

Figura 1: A reciprocidade triádica da teoria sociocognitiva	5
Figura 2: Distribuição dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica no Serviço Nacional de Saúde	51
Figura 3: Evolução da taxa de pessoal no SNS, por 100 mil habitantes, em Portugal continental	53

Índices de tabelas

Tabela 1: Distribuição de respostas por grupo profissional	27
Tabela 2: Análise da distribuição por género, estado civil, existência de filhos e grau académico	27
Tabela 3: Estatísticas descritivas da idade, anos de trabalho total e na instituição atual	28
Tabela 4: Análise da distribuição das respostas nos itens da Escala da Autoeficácia Generalizada	29
Tabela 5: Análise da distribuição das respostas nos itens da Autoeficácia na Adaptação ao Trabalho	30
Tabela 6: Análise da distribuição das respostas nos itens da Satisfação com o conteúdo do trabalho	31
Tabela 7: Análise da distribuição das respostas com a Satisfação com as compensações no trabalho	31
Tabela 8: Análise da distribuição das respostas com a Satisfação com as relações no trabalho	31
Tabela 9: Intercorrelações entre autoeficácia generalizada, a AE na adaptação ao trabalho e satisfação com o conteúdo, com as compensações e com as relações no trabalho	32
Tabela 10: Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o grupo profissional	33
Tabela 11: Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género	33
Tabela 12: Correlação entre a idade e as variáveis estudadas	34
Tabela 13: Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o grau académico	34
Tabela 14: Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o estado civil	35
Tabela 15: Diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante a existência de filhos	35
Tabela 16: Correlação entre o tempo de serviço e a antiguidade na instituição e as variáveis estudadas	36
Tabela 17: Número de cédulas profissionais por profissão de diagnóstico e terapêutica	50
Tabela 18: Distribuição de pessoal ao serviço no SNS, para cada 100 mil habitantes, em Portugal continental	52
Tabela 19: Diplomados no ano, no ensino superior na área da Saúde: total, por área de educação e formação	54
Tabela 20: Distribuição dos respondentes por profissão dentro da carreira de TDT	56

Índice dos anexos

Anexo I: Caracterização da população estudada	49
Anexo II: Distribuição dos respondentes por profissão dentro da carreira de TDT	56
Anexo III: Questionário	57

Introdução

A maneira como as empresas são conceptualizadas tem um efeito muito grande no que elas fazem e o que elas fazem afeta a maneira como são perspectivadas (Ackoff, 1994). As organizações foram sempre formadas por pessoas que têm finalidades próprias e fazem parte de sistemas maiores que também têm as suas finalidades. No entanto, nem sempre foram pensadas deste modo e a maneira como eram pensadas afetava o seu desempenho.

Na Revolução Industrial, as organizações eram vistas como umas máquinas, porque o mundo era, também, considerado como uma máquina. Isto não quer dizer que quem dirigia as empresas não se apercebesse que empregava pessoas e que estas tinham finalidades próprias, simplesmente estas finalidades eram irrelevantes na maneira como se geria. Os trabalhadores eram vistos como máquinas (Ackoff, 1994). Depois da 2ª Guerra Mundial, quando os padrões de vida começaram, claramente, a melhorar, começaram a aparecer vozes, dissonantes, que chamavam a atenção para o facto da remuneração ou das condições de trabalho não serem suficientes para manter o desempenho das organizações, porque não sustentavam o empenho dos trabalhadores (Ackoff, 1994)

No atual contexto de constante mudança dos mercados, dos paradigmas da concorrência, dos sistemas e modos de produção, dos *inputs* e *outputs* do trabalho, onde a globalização marca o ritmo dos valores normativos e sociais, a integridade humana é cada vez mais afetada por essas diversas circunstâncias, com consequências no bem-estar do indivíduo, seja a nível da vida pessoal, seja no ambiente de trabalho. Devido ao impacto que provoca na dinâmica dos trabalhadores e no sucesso das organizações, a investigação sobre a satisfação no trabalho tem-se colocado, à psicologia organizacional e aos sistemas de gestão, como uma das suas principais preocupações (Pinto, 2009).

A satisfação no trabalho tem múltiplos antecedentes e variadas facetas que podemos, *grosso modo*, dividir em duas correntes: os fatores internos aos trabalhadores e os externos. Relativamente a fatores de ordem interna, pode afirmar-se, como o faz Vieira (2012, p.9), *“Num mundo turbulento no qual todos os dias somos invadidos por mensagens de crise e de dificuldade, nunca, como agora, o acreditar em nós próprios se tornou tão importante. De facto, quando a envolvente externa nos rodeia de tanta negatividade, não podemos “baixar os braços” e deixar-nos levar nessa onda de pessimismo que tende a abafar o que de melhor há em cada um de nós: o poder pessoal proveniente do acreditar em si e nas suas próprias capacidades”*.

Do ponto de vista das organizações, e porque a satisfação dos seus trabalhadores é fundamental para o seu sucesso, nas circunstâncias peculiares em que nos encontramos, a fonte de satisfação

que consiste nas crenças pessoais de capacidades de realização é ainda um recurso acessível. Estas crenças pessoais, nas capacidades de realização, compõem o conceito de autoeficácia, constructo forjado no âmbito da teoria sociocognitiva de Bandura (1977).

Atualmente, no nosso país, vivemos contingências económico-financeiras muito difíceis. Mas, não obstante a crise, o mundo laboral nunca cessa de mudar.

A profissão dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica tem evoluído muito quer no campo profissional, quer no campo da formação/académico, quer ainda no que diz respeito à dignificação do exercício profissional e no que respeita à qualidade e eficácia da prestação de cuidados de saúde. Deste modo, o desempenho profissional tem-se tornado cada vez mais complexo, diferenciado e exigente com a finalidade de atingir a excelência dos cuidados prestados (Pereira, 2010).

Perante esta nova realidade, os profissionais das Tecnologias da Saúde vêm propondo uma alteração das carreiras na qual passem a integrar a dos técnicos superiores da saúde, organizados por áreas técnico-científicas, passando a ser reconhecidos como profissionais licenciados e sendo remunerados de acordo com o escalão dos mesmos.

Face ao exposto, é oportuno o estudo das crenças de autoeficácia e da satisfação no trabalho dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica.

Este trabalho divide-se em cinco partes. Os primeiros três capítulos referem-se à revisão bibliográfica sobre os conceitos tratados neste estudo, o quarto capítulo explicita e define o estudo empírico que foi realizado e o quinto capítulo apresenta e discute os resultados que foram obtidos.

O primeiro capítulo trata da autoeficácia e pretende-se enquadrar este conceito de um ponto de vista histórico, qual o seu trajeto dentro da psicologia organizacional, da teoria da aprendizagem social à teoria sociocognitiva, o conceito de agência humana, basilar nesta teoria, e as fontes da autoeficácia. O segundo capítulo aborda a satisfação no trabalho e nele, fazendo-se uma resenha das diversas definições, explicando-se qual a razão porque é tão extensa a quantidade de estudos desta temática, apontando-se as suas consequências, procura-se decifrar as causas da satisfação no trabalho. O terceiro capítulo refere as relações entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho, e salienta-se a relação positiva que existe entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho, evidenciando-se vários estudos que o demonstram.

O quarto capítulo, que define o estudo empírico aqui tratado, compõe-se da explicitação dos objetivos, hipóteses e da metodologia de investigação. Define-se o procedimento que foi utilizado, a amostra e os instrumentos escolhidos e como foram tratados os dados obtidos.

O quinto capítulo trata de apresentar e discutir os resultados do estudo empírico e apontar para estudos futuros.

I. Teoria sociocognitiva: compreendendo a autoeficácia

1.1. Da teoria da aprendizagem social à teoria sociocognitiva

No campo de investigação da Psicologia Humana, o conceito de autoeficácia surge como um constructo científico tutelado primeiramente pela *Social Learning Theory* de Bandura (1977) e seguidamente pela *Social Cognitive Theory* de Bandura (1986).

Nos anos 50 e 60 do século passado, investigava-se se seriam as experiências vividas que construíam e fortaleciam hábitos ou se seria necessário o reforço para que as pessoas aprendessem e, numa série de estudos e experiências, começa a perceber-se que é possível aprender novos comportamentos através da observação de modelos (Vieira, 2012). Efetivamente, “apesar da esperada centralidade da modelagem social na vida quotidiana, a primeira investigação a abordar este processo de aprendizagem é publicada em 1941, por Millar & Dollard – *Social Learning and Imitation*” (Vieira, 2012,p.40).

Seguindo um conjunto de estudos, sobretudo com pessoas que sofriam de fobias e depressão, e crente que a aprendizagem por modelagem não se resumia à imitação dos modelos mas incluía a autorregulação, a motivação e as experiências de mestria como motor de mudança, Bandura estrutura a sua teoria no livro *Social Learning Theory* de 1977 (Vieira, 2012). É nesta altura que emerge o constructo de autoeficácia, referindo-se a um preditor de modificação comportamental e a chamada “investigação de comportamento por modelagem” (*coping behaviour research*) era conduzida, quase exclusivamente, em contexto laboratorial. Ficava, assim, por verificar se as descobertas nestes contextos se podiam alargar a outros domínios do comportamento humano. Desde então, a tese da autoeficácia tem sido testada em muitos outros domínios como deixar de fumar, o controlo da dor, atividades de saúde e atléticas e desempenho no trabalho (van Dinther, Dochy & Segers, 2011). Estas investigações suportam a proposta que a autoeficácia prediz o desempenho em comportamentos anteriormente aprendidos, assim como a capacidade para aprender novas competências (van Dinther et al, 2011) .

Mas é, sobretudo, no quadro conceptual da teoria sociocognitiva de Bandura que o conceito de autoeficácia tem ganho relevância nas últimas décadas, enquanto mecanismo explicativo de sucessos e fracassos no desempenho humano (Pedro, 2011). Esta teoria considera que as pessoas não se guiam somente por forças internas, nem são só determinadas e controladas por estímulos externos, mas são proactivas e autorreguladoras da sua conduta. Esta teoria explica o comportamento humano dentro de modelo de reciprocidade triádica em que a conduta, os fatores pessoais e o ambiente interagem uns com os outros, influenciando-se mutuamente (Martinez & Salanova, 2006) (Figura 1).

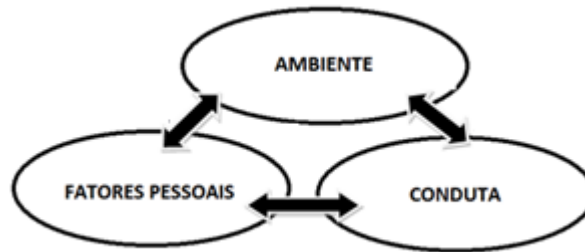


Figura 1
A reciprocidade triádica da teoria sociocognitiva. Adaptado de Martinez (2006)

Na teoria sociocognitiva o funcionamento humano é visto de uma forma transacional em que a encarnação dos fatores internos de cognição, afetivos e biológicos e os acontecimentos que se vivem atuam como determinantes interativos que se modelam uns aos outros de maneira recíproca (van Dinther et al, 2011). Deste modo, se por um lado a autoeficácia poderá facilitar a gestão que as pessoas fazem das suas competências, por outro lado, os desempenhos atingidos pelo indivíduo, as subseqüentes escolhas e os seus comportamentos encontram-se interligados. É, pois, uma teoria interativa entre o sujeito, o meio e o comportamento, os quais se modelam e se relacionam reciprocamente.

Vieira, Maia e Coimbra (2007) afirmam que *“um desempenho bem sucedido num determinado domínio tenderá a aumentar as crenças de autoeficácia, fortalecendo, portanto, os interesses e os objetivos dos indivíduos nesse mesmo domínio”* (p.4). O poder explicativo da autoeficácia deve-se, em grande parte, às suas qualidades triádicas em termos comportamentais e contextuais. As crenças de autoeficácia englobam as autoavaliações da pessoa acerca das suas capacidades de desempenho em domínios particulares de funcionamento, o que as diferencia de um autoconceito global ou um traço particular (Vieira et al, 2007; Vieira, 2012). A este respeito urge esclarecer a importância da utilização de instrumentos de avaliação da autoeficácia adequados ao domínio específico do comportamento humano que se pretende estudar, sob pena do poder preditivo da autoeficácia para a qualidade do desempenho ou para o bem-estar ficar comprometido (Polydoro, Azzi & Vieira, 2010; Vieira, 2012).

A definição mais utilizada para autoeficácia continua a ser de Bandura (1977, 1997 cit. por Martinez & Salanova, 2006), não obstante essa definição ter tido uma certa evolução desde a primeira formulação até à mais atual. Assim, a autoeficácia, nascida da Teoria da Aprendizagem Social, refere-se à sensação de sentir-se capaz de realizar uma tarefa. Realça que a autoeficácia consiste, não em saber e observar que algo pode ser executado, mas estar convencido que se é capaz de o executar (Martinez & Salanova, 2006). Mais tarde, na Teoria Social Cognitiva, a autoeficácia é apresentada como uma crença proposicional e pode entender-se como uma capacidade generativa. Bandura (1989), citado por Martinez e Salanova (2006), enuncia-a como *“crenças das pessoas nas suas próprias capacidades para mobilizar a motivação, os recursos*

cognitivos e os cursos de ação necessários para exercer o controlo sobre os acontecimentos das suas vidas". Posteriormente a autoeficácia apresenta-se na sua definição mais conhecida e mais amplamente utilizada, também do próprio Bandura (1997, cit. por Martinez & Salanova, 2006 e Vieira et al, 2007), como sendo “ *as crenças nas próprias capacidades para organizar e executar os cursos de ação requeridos que produzirão determinados feitos ou resultados*”

1.2. Autoeficácia e agência humana

Como já referido previamente, na área da Psicologia, Albert Bandura (1977) é o responsável pela introdução do conceito de autoeficácia, consistindo este “*na crença do indivíduo na sua capacidade para organizar e executar as ações requeridas para lidar com situações futuras*” (Bandura, cit. por Vieira et al, 2007, p.3). Crenças de autoeficácia pertencem à classe das expectativas e, como o próprio termo sugere, expectativas ligadas ao *self*, isto é, sobre si próprio. De facto, as crenças de autoeficácia referem-se à forma como o indivíduo avalia a sua capacidade para desempenhar determinadas ações com sucesso (Bzuneck, 2002, Vieira et al, 2007). A autoeficácia está relacionada com a crença geral na capacidade de produzir, com elevado desempenho, as tarefas empreendidas na vida, influenciando tanto a cognição como o comportamento. Além disso, a autoeficácia refere-se a vários domínios da vida e geralmente tende a aumentar ao longo da vida através da experiência, estando altamente relacionada com as capacidades que o indivíduo vai adquirindo (Hmieleski & Corbett, 2008).

A autoeficácia consiste na crença pessoal sobre o que alguém pode conseguir realizar, com sucesso, num determinado domínio (Chen & Scannapieco, 2010). Ligando este constructo à capacidade de autodirecionamento e de regulação da atuação humana, Bandura (1997) apresenta o conceito de autoeficácia como a crença de um sujeito acerca da sua capacidade para organizar e executar o conjunto de ações necessárias para atingir determinado objetivo (Pedro, 2011). Por sua vez, este tipo de significações autorreferentes possui implicações importantes no funcionamento psicológico humano, dado que as crenças de autoeficácia influenciam as escolhas que fazemos, o esforço que empreendemos, a persistência perante a confrontação com obstáculos, a qualidade do nosso desempenho bem como a forma como nos sentimos (Chen & Scannapieco, 2010; Vieira et al, 2007).

Em particular, as crenças que cada um tem nas suas capacidades para desempenhar o papel profissional é determinante para amenizar o esgotamento pelo trabalho, porque é um fator chave para reduzir os efeitos negativos dos stressores e potenciar o bem-estar da pessoa, o que, por sua vez, poder-se-á traduzir em melhores resultados para as organizações (Chen & Scannapieco, 2010; Salanova, Lorente & Vera, 2009). A investigação tem evidenciado que níveis elevados de autoeficácia estariam associados a lidar corretamente com os problemas, o que ajudava as

peessoas a ultrapassar melhor o stress (Salanova et al 2009), enquanto baixos níveis de autoeficácia estariam associados a evitar os problemas, o que constituía uma forma pior de enfrentar o stress (Martin, 1999 cit. por Chen & Scannapieco, 2010). Segundo Pinquart, Juang, & Silbereisen (2003; citado por Chen, 2010), pessoas com elevados níveis de autoeficácia estariam mais satisfeitos com o próprio trabalho e menos sujeitos a ficar sem emprego.

A autoeficácia será, assim, um constructo chave para perceber como funcionam e se sentem as pessoas face à vida e ao seu trabalho, e um bom preditor das atividades que decidem levar a cabo, a motivação que dedicam e a persistência que põem no esforço de a empreender (Vera, Salanova & Martín-del-Río, 2011). Segundo Bandura e Locke (2003), quaisquer fatores que sirvam de guia e motivadores têm que estar ancorados na crença nuclear de que se tem o poder de produzir os efeitos desejados com as próprias ações; de outro modo, as pessoas não teriam qualquer incentivo para agirem ou para perseverarem face às adversidades.

Crenças na própria eficácia contribuem para a motivação influenciando os desafios que as pessoas procuram, o esforço que lhe dedicam, a perseverança face a dificuldades e como se sentem enquanto a estão a realizar (Rodríguez-Sanchez, Salanova, Cifre & Schaufeli, 2011).

As pessoas com altos níveis de autoeficácia tendem a perceber os problemas como desafios, estão altamente comprometidas com as atividades que encetam, investem bastante tempo e esforço nas suas atividades, pensam estrategicamente na resolução dos problemas, recuperam facilmente dos falhanços e dificuldades e sentem que têm o controlo sobre a maioria dos stressores e, mais ainda, estão menos vulneráveis ao stress e à depressão (Vera et al, 2011). Uma pessoa com uma elevada autoeficácia frente a uma tarefa diz a si própria que se sente capaz de a realizar. Não se deve, porém, confundir-se a autoeficácia com as capacidades que a suportam, uma vez que pessoas com idênticas capacidades podem ter níveis diferentes de autoeficácia e, daí, terem também diferentes desempenhos. Martinez & Salanova (2006) referem que pessoas com as mesmas capacidades, medidas com testes objetivos, executam e conseguem resultados distintos dependendo da autoperceção das suas capacidades e não das capacidades medidas objetivamente. As mesmas autoras afirmam, também, que não se deve confundir a autoeficácia com a própria execução, uma vez que nem sempre acontece que as pessoas retirem, dessa execução, juízos ou ilações que conseguirão repetir a ação, juízos esses que estão na base das crenças da autoeficácia. Assim o sentido de autoeficácia de um sujeito aparece como constructo motivacional, que se alicerça na perceção pessoal de competência, mas que vai além do nível de desempenho do momento. O conceito realça, assim, uma natureza prospetiva na medida em que se constitui como uma crença futuramente orientada, não limitada às conquistas passadas ou ao modo de funcionamento presente, mas projeta-se em comportamentos futuros (Pedro, 2011).

Bandura e Locke (2003) sintetizam que as crenças de autoeficácia regulam o comportamento humano através de processos cognitivos, motivacionais, afetivos e de decisão. Afetam as pessoas quer estas se avaliem de modo promotor ou debilitador; o modo como se motivam e prosseguem perante as dificuldades; a qualidade do seu bem-estar, a sua vulnerabilidade ao stress e à depressão e às escolhas que fazem em importantes pontos de decisão.

Trata-se, pois, de uma avaliação ou percepção pessoal quanto à própria inteligência, habilidades e conhecimentos, sendo que o foco principal não é possuir tais capacidades mas acreditar que existem e confiar nelas. Neste contexto, foram três os parâmetros eleitos por Bandura (1977) para melhor caracterizar os termos em questão: magnitude, força e generalização. Magnitude corresponde ao nível de dificuldade inerente à atividade, enquanto força se refere ao grau que o indivíduo acredita ser capaz de realizar, satisfatoriamente, esta mesma atividade. Por último, generalização diz respeito à capacidade de cada um em perceber sua autoeficácia na atividade em foco e transferi-la para outras similares em diferentes ambientes (Galvão, Lage & Rodrigues, 2008).

A teoria sociocognitiva está enraizada numa perspectiva de agência, na qual as pessoas funcionam de modo antecipativo, intencional e de autoavaliação proactiva como reguladores da sua motivação e das suas ações. Entre os mecanismos de agência humana nenhuma é mais central que a crença nas próprias capacidades (Bandura & Locke, 2003).

A autoeficácia é a base da agência humana. Agência significa ser "agente" ou causa das próprias condutas e acontecimentos da vida de uma pessoa. A agência abarca os sistemas de crenças nas capacidades e estruturas de autorregulação e as funções através das quais se exerce influência pessoal sobre o que nos acontece. Portanto, segundo Bandura, a agência não é só estar exposto à estimulação mas também ser ativo e proactivo na exploração, manipulação e influência no meio ambiente (Salanova et al 2009). Martinez & Salanova (2006), citam Bandura, afirmando que as pessoas criam, modificam e destroem o ambiente em que se movimentam e as modificações que introduzem afetam, por sua vez, a sua conduta e a natureza da sua vida futura. Esta interação recíproca é facilmente compreensível no contexto laboral dado que o comportamento de uma pessoa no trabalho afeta as situações que se produzem, as quais, por sua vez, determinarão os seus pensamentos, emoções e comportamentos relativamente à sua atividade. Desta maneira a pessoa está imersa num auto sistema *pessoa- ambiente* no qual funciona como produtor e produto Martinez & Salanova (2006)(Martinez, 2006). A pessoa é um ser agente que faz com que as coisas ocorram intencionalmente, pelas próprias ações. A agência humana refere-se aos atos que se realizam com intencionalidade e o poder de originar ações para alcançar certos propósitos é a chave da agência pessoal (Martinez & Salanova, 2006). Vieira (2012) afirma que é necessário

alargar o quadro da forma como a agência é exercida, e refere o cariz triádico de como esta opera, como uma forma individual, proximal e coletiva .

Na agência exercida na forma individual, as pessoas apoiam-se no seu poder de influência, no seu funcionamento e em acontecimentos contextuais. Na teoria sociocognitiva é atribuído grande valor à autoavaliação como capacidade humana, uma vez que é o pensamento autorreferente que é utilizado para as pessoas avaliarem e modificarem o seu pensamento e as suas ações. A autoeficácia está incluída nestes pensamentos autorreferentes (van Dinther et al, 2011; Vieira, 2012)(van Dinther, 2011; Vieira, 2012). No entanto, as pessoas nem sempre têm controlo sobre as contingências da sua vida e, outras pessoas que detêm os recursos, ou o conhecimento, ou as competências, operam como os facilitadores de que necessitam, para alcançar os resultados esperados. A agência pessoal proximal funciona numa abrangência superior à do controlo direto das pessoas. Por sua vez, a agência coletiva “*amplia a aplicabilidade da teoria sociocognitiva às sociedades com uma orientação coletivista*” (Vieira, 2012, p.47), que é o caso da administração pública em Portugal (Ciochina & Faria, 2011).

1.3. Fontes de autoeficácia

Uma vez definido o termo, para se compreender o papel da autoeficácia no comportamento humano é importante identificar as fontes a partir das quais se adquirem e desenvolvem as suas crenças. “*Dependendo da maneira como vemos o horizonte, decidimos como andaremos. Mas, ao avançarmos, não começamos do zero: temos conhecimentos prévios que modelam a forma como vemos a estrada*” afirmam Vera et al (2011, p. 800). Bandura (1997) chama a esse ponto prévio as fontes das expectativas da eficácia e postula que são quatro: e experiências de domínio e de mestria, experiências vicariantes, persuasão social e estados fisiológicos (Bzuneck, 2002; Martinez & Salanova, 2006; Vera et al, 2011). Vejamos com algum detalhe cada uma delas.

1.3.1 Experiências de domínio e de mestria

O êxito repetido, em determinadas tarefas, aumenta as avaliações positivas da autoeficácia enquanto que os fracassos repetidos na realização dessas tarefas a diminui. Contudo, a capacidade das experiências novas modificarem as crenças de autoeficácia vai depender da natureza e da firmeza das crenças preexistentes, já que uma vez alcançada uma crença forte nas próprias capacidades não é provável que um fracasso ocasional as destrua. Uma vez estabelecida, a autoeficácia tende a generalizar-se a outras situações. Além disso, pessoas com um alto sentido de autoeficácia recuperam a sua confiança mais rapidamente depois de um fracasso, que tendem a atribuir a um esforço insuficiente ou a níveis de conhecimentos ou habilidades inferiores ao necessário para a realização da tarefa, mas passíveis de serem adquiridas. Pelo contrário, as

peessoas com níveis baixos na sua eficácia pessoal podem atribuir os seus fracassos à inexistência de capacidade ou habilidade que consideram inatas, permanentes e imutáveis e, por isso, impossíveis de adquirir (Martinez & Salanova, 2006).

1.3.2 Experiências vicariantes

Esta fonte de autoeficácia adquire-se por observação das realizações ou fracassos dos que se consideram como pares. Vendo que outras pessoas, que não são consideradas como superiores, executam com êxito certas atividades, as pessoas podem acreditar que também elas são capazes. Esta fonte tem particular importância nos casos em que as pessoas não têm muita certeza sobre as suas próprias capacidades, ou têm pouca experiência na tarefa a executar. A experiência vicariante também inclui as comparações sociais que se fazem entre as próprias capacidades e as dos outros, tornando-se em poderosas influências de desenvolvimento de autopercepções de eficácia. O verdadeiro efeito da informação vicariante radica no facto do observador se identificar com o modelo observado (Martinez & Salanova, 2006).

1.3.3 Persuasão verbal

O reforço social, as críticas positivas, os elogios e as palavras de ânimo são mais uma fonte de autoeficácia. Esta fonte não é muito eficaz, temporalmente, para o aumento da eficácia pessoal, mas contribui em tarefas concretas, uma vez que a pessoa “animada” vai empreender um esforço maior, mais convicta do seu sucesso e mostrar-se mais perseverante. Claro que, no caso de a pessoa perceber a sua ação como bem-sucedida, o mecanismo de retroação positiva vai funcionar e, no caso contrário, face a vários desaires na realização da tarefa, a autoeficácia vai diminuir (Martinez & Salanova, 2006).

1.3.4 Estados fisiológicos

Ao julgarem as suas capacidades, as pessoas também respondem à informação proporcionada pelos seus estados emocionais e físicos. Antes da realização de certa tarefa, o nervosismo, a sudação e a aceleração cardíaca, são interpretados, interiormente, como debilidades nas capacidades. Já a tranquilidade, o ânimo, a alegria são interpretados como sinais de domínio e controlo da situação. Esta fonte de autoeficácia carrega em si a possibilidade de corrigir falsas interpretações dos estados orgânicos, reduzindo o stress e as emoções negativas (Martinez & Salanova, 2006)

Bandura (1989) conclui que a informação adquirida destas quatro fontes não influencia a autoeficácia de modo mecânico, mas através de um processamento cognitivo pelo qual se ponderam, por um lado, as próprias aptidões percebidas e as experiências passadas e, por outro

lado, diversos componentes da situação, tais como a dificuldade da tarefa, o grau de exigência e a possível ajuda que possa receber. Do emparelhamento entre as potencialidades percebidas e as condições respeitantes à tarefa resultará um julgamento, positivo ou negativo, das capacidades de controlar a situação (Bzuneck, 2002). Por isso, as crenças de autoeficácia, resultando de uma ponderação de diversos fatores pessoais e ambientais, é uma ilação pessoal ou um pensamento, que assume, no final, a forma de uma frase ou proposição mental como resultado de um processamento dessas informações: “Sou capaz.”

Em síntese a autoeficácia é um constructo ligado às crenças que cada um tem das suas capacidades para realizar algo. A teoria sociocognitiva de Albert Bandura preconiza o modelo de reciprocidade triádica em que a conduta, os fatores pessoais e o ambiente interagem uns com os outros, influenciando-se mutuamente. As crenças de autoeficácia regulam o comportamento humano através de processos cognitivos, motivacionais, afetivos e de decisão, sendo a autoeficácia a base da agência humana. A agência abarca os sistemas de crenças nas capacidades e estruturas de autorregulação e as funções através das quais se exerce influência pessoal sobre o que nos acontece. A forma como a agência é exercida é tripartida e pode ser individual, proximal ou coletiva, dependendo se a pessoa se considera na posse de todas as condicionantes para realizar, com sucesso, uma ação, se tem necessidade de recorrer a outras pessoas, ou se o faz num contexto coletivista. As crenças de autoeficácia resultam de quatro fontes: experiências de sucesso e de mestria, experiências vicariantes, persuasão verbal e os estados fisiológicos.

II. Satisfação no trabalho

2.1. Definições do conceito e consequências

A satisfação no trabalho tem tido claro e sistemático interesse na perspectiva da mudança do desenho do trabalho, no fim do séc. XX e início do séc. XXI. A alteração do equilíbrio entre os *inputs* do papel do trabalho e os seus *outputs*, ambos com impactos simultâneos na satisfação no trabalho, trazem para a primeira linha o interesse deste tópico. Nestas alterações importantes dos *inputs* e *outputs* do trabalho, podem incluir-se a mudança nos níveis de decisão sobre a tarefa e o envolvimento dos trabalhadores, o aumento do risco de desemprego, o aumento da exigência de competência nos empregos e nos trabalhadores, a evidência generalizada de intensificação do trabalho, o aumento do stress e a deterioração do equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal (Holland, Pyman, Cooper & Teicher, 2001; Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000).

A satisfação no trabalho tem sido longamente estudada. Como seria de esperar, observada de diversas perspectivas, a tónica será posta em diferentes aspetos e determinantes da satisfação no trabalho. Economistas, como Freeman (1978), perspetivam a satisfação no trabalho como um problema de salários, eficiência e indicadores macro e microeconómicos. Já sociólogos como Tuch & Martin (1991, cit. por Bozeman & Gaughan, 2011), investigam a satisfação no trabalho com os olhos postos nas diferenças de género, raça e posição social(Bozeman, 2011).

Na área da psicologia, a satisfação no trabalho tem sido estudada quer por conselheiros vocacionais, quer por estudiosos da psicologia organizacional, embora, também aqui, os seus interesses sejam diferentes. A psicologia vocacional (ou da carreira), colocando a ênfase em resultados pessoais, interessa-se pela satisfação dos indivíduos no trabalho, quer como um fim em si mesmo, quer como um aspeto do ajustamento dos indivíduos ao trabalho. A psicologia organizacional tem estado mais interessada com as potenciais consequências da satisfação na organização, tais como a produtividade, a seleção, a rotatividade e o absentismo (Lent & Brown, 2006).

A satisfação da pessoa na organização é *“uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho que têm, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspetos”* (Maciel & Camargo, 2011, p.438). A satisfação no trabalho baseia-se nos sentimentos de bem-estar, resultantes da interação de vários fatores ocupacionais, e que influenciam a relação do trabalhador com a organização, com os clientes e com a família (Melo, Barbosa & Souza, 2011) (Melo, 2011). A satisfação é uma avaliação subjetiva, realizada pelo trabalhador, sobre o grau em que os aspetos laborais podem ser prejudiciais ou benéficos ao seu bem-estar. Esta avaliação é dinâmica, varia de pessoa para pessoa e em cada pessoa varia com o tempo, pois o estado de

satisfação, ou insatisfação, pode mudar conforme as condições gerais de trabalho presentes (Melo et al, 2011; Sharp, 2008). A satisfação laboral é uma variável atitudinal que geralmente surge associada ao comprometimento do trabalhador tanto com o trabalho como com o desempenho da organização (Holland et al, 2001). Whitman, Rooy e Viswesvaran (2010; cit. por Maciel, 2011) empregam o conceito de satisfação como um estado de organização, afetiva e cognitiva, em relação à experiência de trabalho, que manifesta importantes funções psicológicas na estruturação de esquemas, conclusões, formas de resolver problemas, organizar a memória, estabelecer outras atitudes e guiar o comportamento.

Holland et al (2011), fazendo uma resenha das enunciações sobre o tema nos últimos 50 anos de definições, e citando vários autores, afirmam que, no seu nível mais simples, pode definir-se satisfação no trabalho como uma variável de atitude que descreve o grau de agrado das pessoas pelo seu trabalho (Saari & Judge, 2004; Spector, 1997). Lok e Crawford (2001; cit. por Holland, 2011) ampliaram esta definição, sugerindo que a satisfação no trabalho é a percepção, ou a avaliação, do grau de ajustamento entre o indivíduo e a organização. Esta definição é congruente com a clássica proposta de Locke (1976), que encara a satisfação como um estado emocional positivo ou agradável, resultante da avaliação do trabalho ou da experiência de trabalho. Está implícita nesta definição da satisfação no trabalho, como atitude do empregado, a importância e a interdependência de ambos os aspetos: emoção (sentimentos) e cognição (pensamento), afirma Holland et al (2011), citando Locke (1976) e Saari e Judge (2004).

Definida como uma atitude, a satisfação no trabalho é um juízo positivo, ou negativo, na avaliação que cada um faz sobre o seu trabalho ou situação profissional (Tatsuse & Sekine, 2011(Tatsuse, 2011).

A satisfação no trabalho é uma atitude (Fisher, 1998). As atitudes descrevem-se, normalmente, como tendo duas componentes, pelo menos: uma componente afetiva (emoções, sentimentos) - os indivíduos parecem, num certo grau, predispostos a responder no trabalho de uma forma algo afetiva e estas predisposições refletem-se, muitas vezes, na sua satisfação no trabalho - e uma componente cognitiva (crenças, julgamentos, comparação). Existe alguma evidência que sugere que estas predisposições afetivas podem ser relativamente estáveis ao longo do tempo (Arvey, Bouchard, Segal & Abraham, 1989; Judge & Hulin, 1990)(Arvey, 1989; Judge, 1990). Frequentemente descrita como uma resposta afetiva ao trabalho, é normalmente medida como uma avaliação cognitiva das características do trabalho. Fisher (1998) cita Breckler & Wiggins (1989), Millar & Millar (1996) e Millar & Tesser (1986) quando afirma que a investigação em psicologia social mostra que ambas as componentes são importantes, contribuem juntamente para a atitude global, mas podem ter diferentes causas e estar ligadas de diferentes modos a comportamentos. Cita, ainda, Cranny, Smith, & Stone (1992) e Porac (1987) que afirmam que a satisfação no trabalho é frequentemente definida como sendo a reação afetiva perante o trabalho,

mas, segundo Locke (1976), Rice, McFarlin, & Bennett (1989) e Weiss & Cropanzano (1996) é medida, normalmente, como um juízo do valor dos atributos do trabalho comparando-os quer com padrões internos, quer com padrões externos (Fisher, 1998).

A revisão da investigação, nesta área, aponta para a satisfação no trabalho, ou a sua falta, como preditor de uma série de resultados de nível organizacional, como sejam a satisfação dos clientes, a rotação de trabalhadores, o absentismo e a qualidade do serviço, e como tendo efeitos importantes em variáveis chave da economia, como produtividade, lucro e PIB, entre outros. Outros estudos têm demonstrado uma relação positiva entre uma maior satisfação no trabalho e o aumento da produtividade e diminuição de rotação dos trabalhadores e o aumento da satisfação dos clientes (Freeman, 1978; Holland et al, 2001; Pagan, 2011). A satisfação no trabalho está ainda associada à melhoria de comportamentos de cidadania organizacional que consiste no *“comportamento individual discricionário, não direta ou explicitamente reconhecido pelo sistema formal de recompensas, que, agregadamente, promove a eficácia da organização”* (Organ, 1988, cit. por Leppel, Brucker & Cochran, 2012, p.64). Globalmente, estes estudos indicam a importância das organizações melhorarem a satisfação dos trabalhadores e aproveitarem estes benefícios (Leppel, 2012).

A satisfação aparece como potencial preditor significativo do comprometimento do trabalhador, pois a satisfação das necessidades do indivíduo pode atuar como meio de reforço das ligações emocionais do indivíduo com a organização (Maciel & Camargo, 2011) na dimensão afetiva, pois está intimamente associada à ligação emocional do sujeito com a organização - comprometimento afetivo, e na dimensão instrumental pelo conjunto de vantagens a serem perdidas e que são percebidas como custos que oneram a intenção de saída - comprometimento instrumental. Como complemento, a satisfação no trabalho também reflete uma condição dada pela organização, como um sistema que não mereceria ser abandonado - comprometimento moral. Nestes termos, a satisfação provida pela organização tem capacidade de fazer com que os indivíduos se mantenham associados a ela por obrigações afetivas, instrumentais e morais (Maciel & Camargo, 2011).

Pelo lado contrário, os efeitos da insatisfação atingem também as organizações. Sabe-se que a insatisfação no trabalho pode elevar o sentimento de desgaste emocional, e, quando isso ocorre, os trabalhadores vêm as suas atividades como cansativas, desagradáveis e repetitivas, o que gera frustrações e desânimo (Melo et al, 2011)(Melo, 2011). A literatura da psicologia organizacional relata, ainda, a insatisfação no trabalho em formas que se traduzem em distúrbios físicos e mentais e absentismo. Isto pode traduzir-se em altas taxas de rotatividade e interferência na produtividade,

acarretando perda de trabalhadores eficazes e despesas adicionais com novas seleções e recrutamento (Freeman, 1978; De Gieter, Hofmans & Pepermans, 2011; Melo et al, 2011).

2.2. Causas da satisfação no trabalho

A investigação sobre os antecedentes e as causas da satisfação no trabalho tem uma longa história.

Herzberg e seus colegas desenvolveram umas das primeiras teorias relacionadas com a satisfação no trabalho nos anos 50 do séc. XX. A sua *Teoria dos dois fatores* postula que alguns fatores no local de trabalho criam satisfação, enquanto outros levam ao descontentamento, se não estiverem presentes. Os fatores podem ser intrínsecos ou motivadores, e extrínsecos ou higiênicos. Na teoria original, existem quatro itens motivadores: realização, reconhecimento, responsabilidade e desenvolvimento (intrínsecos), e cinco aspetos higiênicos: recompensa monetária, supervisão competente, política e administração, condições de trabalho e segurança (extrínsecos). Os motivadores serão os fatores que promovem atitudes duradouras e satisfação e, segundo Herzberg, causam atitudes positivas no trabalho porque satisfazem as necessidades de autorrealização, o objetivo final de cada um. Por outro lado, os fatores higiênicos causam unicamente movimento (ação temporária) e têm o potencial de causar enorme descontentamento, se ausentes, nunca causando grande satisfação. As implicações desta teoria são que a satisfação e o descontentamento não são os lados opostos da mesma linha, em vez disso consistem em dois contínuos distintos (Sharp, 2008 Tietjen & Myers, 1998)(Sharp, 2008; Tietjen, 1998). Herzberg (1959; cit. por Sharp, 2008) argumenta que os fatores higiênicos devem estar a um nível aceitável para que alguém possa chegar a um nível de sensação neutral, quanto ao trabalho (Sharp, 2008), e conclui que os trabalhadores funcionam melhor quando o estímulo é interno e relacionado com o trabalho e só os fatores motivadores deixam uma impressão durável nas atitudes, satisfação e, portanto, no próprio trabalho (Tietjen & Myers, 1998).

A teoria dos dois fatores foi alvo de algumas críticas, quer do ponto de vista da metodologia, quer do ponto de vista da assunção implícita de que todos os indivíduos se comportam do mesmo modo no local de trabalho (Sharp, 2008). A força poderosa, que consiste no conceito de atitude na teoria de Herzberg, que efetivamente conduz a resultados, foi complementada pela formulação dos *valores* de Locke e sua importância para a consecução dos objetivos de trabalho, que levam à satisfação no trabalho. Na verdade, as atitudes estão no ponto de partida para um determinado comportamento. No entanto, não atuam de forma isolada. Os valores, ou a visão do mundo, que o trabalhador leva para o trabalho formam as fundações sobre as quais as atitudes se desenvolvem (Tietjen & Myers, 1998). Locke aproveita a definição de Rand para valor: “*algo que se age para alcançar e / ou manter*”. Distinguindo os valores das necessidades, Locke (1970, cit. por Sharp,

2008) argumenta que os primeiros têm mais em comum com os objetivos. Ambos têm conteúdo e características de intensidade: o atributo de conteúdo responde à questão do que é valorizado e o atributo da intensidade responde ao quanto é valorizado. Assim como os valores são um ponto em que a teoria de satisfação de Locke começa a separar-se da de Herzberg, também os fatores *evento* e *agente* são fonte de divergência entre os dois teóricos. Segundo Locke (1976, cit. por Sharp, 2008), um evento, ou condição, é o que faz com que um trabalhador sinta satisfação, correspondendo, estes fatores, aos motivadores na teoria de Herzberg. Os agentes, por seu lado, referem-se ao que faz ocorrer um evento, e são comparáveis aos fatores higiênicos. Na procura de criar fronteiras específicas e clarificar as suas categorias, Herzberg realça que os fatores que causam satisfação extrema e extremo descontentamento não serão idênticos. O esclarecimento de Locke, entre o que motiva e o meio através do qual alguém é motivado, na teoria do agente / evento, torna mais prática a aplicação de como os fatores no trabalho contribuem para a experiência do trabalhador, entendida através da satisfação ou descontentamento. Performances melhoradas sustentadamente, ao nível dos resultados do trabalho, derivam, não tanto do mobiliário do escritório ou da temperatura ambiente, mas das funções do trabalho e dos sentimentos que produzem atitudes positivas sobre as mesmas. Embora outros aspetos da vida pessoal, juntamente com outros fatores no emprego que não estão relacionados com o trabalho, influenciem o comportamento e, possivelmente, a satisfação do trabalhador, é o trabalho em si que traz realização (Tietjen & Myers, 1998).

Outra teoria, distinta das anteriores, é a teoria do modelo das características do trabalho elaborada e desenvolvida por Hackman e vários colegas (1987 cit. por Hackman & Wageman, 2008). Este modelo procura explicar os determinantes da motivação interna, eficácia de trabalho e da satisfação geral do trabalho. O modelo destaca cinco características essenciais no trabalho que ajudam a produzir estados psicológicos críticos que levam, por seu turno, a resultados de trabalho positivos específicos. As cinco características são: variedade de competências, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e feedback do trabalho (Leppel et al, 2012).

Hackman (1987) afirma que a força das relações é afetada pelos atributos do detentor do trabalho, uma vez que há evidência de que estados afetivos internos podem exercer influência sobre a satisfação no trabalho, mesmo em presença de fortes forças situacionais (Judge & Hulin, 1990; Leppel et al, 2012)(Judge, 1990; Leppel, 2012). Holland et al (2001), por seu lado, afirmam que a investigação empírica tem mostrado que as variáveis organizacionais estão muito mais fortemente relacionadas com a satisfação no trabalho do que os atributos individuais. Como argumentam Davis-Blake & Pfeffer (1989; citados por Judge & Hulin, 1990), parece que na presença de influências situacionais, qualquer efeito disposicional poderia ser exacerbado pela situação. De qualquer modo, a satisfação no trabalho não é meramente uma função de eventos externos. A satisfação no trabalho será também determinada pelo nível geral de satisfação dos indivíduos e

pela sua maneira de ver o mundo. Isto não quer dizer que as condições de trabalho não sejam determinantes relevantes para a satisfação no trabalho, pois, de facto, as condições de trabalho influenciam a satisfação. Embora os modelos que se focam nas características do trabalho ofereçam uma abordagem muito válida, não fornecem a imagem completa do bem-estar e da satisfação, porque estes têm múltiplos determinantes. Assim, a abordagem disposicional não nega a existência de fatores ambientais, ou minimiza a importância de tais fatores; serão ambos importantes influências na satisfação do trabalho (Doest, Maes, Gebhardt & Koelewijn, 2006; Judge & Hulin, 1990).

Vários estudos parecem mostrar, ainda, que 30% da satisfação geral pode dever-se a fatores individuais (Arvey et al, 1989; Lent & Brown, 2006)(Arvey, 1989; Lent, 2006). Arvey e colegas (1989) citam Staw e Ross (1985) que afirmam que influências disposicionais ajustam, de forma importante, as atitudes no trabalho. As diferenças individuais estáveis poderiam ser tão importantes como o trabalho ou o ambiente do trabalho. No entanto, o modo como os traços de personalidade podem afetar a satisfação no trabalho ainda se encontra, em grande parte, por estabelecer e os investigadores começam a conceptualizar e a examinar as variáveis e os processos que medeiam a relação traços de personalidade – satisfação e a explorar as contribuições de aspetos cognitivos (ex: objetivos) e outros não relacionados com os traços para resultados de bem-estar (Lent & Brown, 2006(Lent, 2006).

A satisfação no trabalho será uma função do equilíbrio entre *inputs* do papel no trabalho, o que o indivíduo põe no trabalho - treino, experiência, tempo, esforço - comparados com os resultados, e o que é recebido - pagamento, prestígio, condições do trabalho, fatores intrínsecos (Judge & Hulin, 1990).

Causas da satisfação no trabalho, de natureza diversa, têm sido amplamente estudadas nas organizações, pelo interesse que as suas consequências transportam para as próprias organizações. Encontrar as causas, e controlá-las, não é tarefa simples.

Uma primeira razão para esta dificuldade é a diversidade das pessoas e das culturas. Green e Tsitsianis (2005; cit. por Pagan, 2011) descobriram que os padrões do que conta para a mudança na satisfação no trabalho não são universais. Por exemplo, a intensificação do trabalho e a diminuição da autonomia no trabalho são motivos para baixar a satisfação na Grã-Bretanha, enquanto na Alemanha é mais importante o debate entre as horas de trabalho desejadas e as horas atuais de trabalho. Por outro lado, ter um trabalho interessante e boas relações com as chefias tem um efeito mais positivo na Dinamarca. Green (2006 cit. por Pagan, 2011) mostrou que a perda de autonomia e o aumento dos níveis de *stress* no trabalho são as maiores causas de

perda de satisfação, não obstante o aumento dos salários reais em numerosos países da Europa. Os trabalhadores mais satisfeitos são aqueles que têm um emprego seguro, com um nível maior de autonomia individual e participação nas tomadas das decisões, mas que não necessitam dum esforço intensivo de trabalho.

O trabalho tem-se tornado mais especializado e, geralmente, melhor pago mas não mais satisfatório à medida que o esforço aumenta e a autonomia diminui (Pagan, 2011). Corroborando, Melo et al (2011), numa meta-análise de estudos sobre a satisfação no trabalho, referem que os componentes que foram considerados como fonte de maior satisfação correspondem ao estatuto profissional, autonomia e interação, enquanto que os que trazem maior insatisfação são alguns requisitos do trabalho, normas organizacionais e remuneração.

Como influência de variáveis sociodemográficas, há evidências que sugerem que os homens e as mulheres atribuem diferentes significados, e têm aproximações comportamentais diferentes, face ao trabalho, o que pode contribuir para as diferenças de como o valor do trabalho se relaciona com a satisfação. Dado que os homens tendem a ver o trabalho mais como uma obrigação e um dever, prevê-se que as discrepâncias entre o valor intrínseco do seu trabalho e a recompensa terão menor influência na sua satisfação profissional do que nas mulheres, que tendem a ver o seu trabalho como uma forma de direito (Melo et al, 2011; Porfeli & Mortimer, 2010). Também as pessoas casadas tendem a evidenciar menos satisfação do que aqueles que não têm este estatuto (Melo et al, 2011). Porfeli & Mortimer (2010) aprofundam esta discussão, afirmando que quando as pessoas estão pelos trinta anos, e é provável que o trabalho se tenha tornado mais permanente e a carreira mais consolidada, as discrepâncias entre os valores ocupacionais e a sua recompensa deverão tornar-se muito mais importantes e fonte de preocupação, diminuindo a satisfação com o trabalho. No entanto, a satisfação profissional neste grupo pode, crescentemente, depender da extensão em que o seu trabalho permite sustentar a família mais do que a satisfação no seu valor pessoal. Como resultado temos que o valor extrínseco do trabalho se torna mais importante quando os homens se tornam pais e as mulheres se tornam mães, pois têm que suportar o ónus de sustentar os filhos (Porfeli & Mortimer, 2010)(Porfeli, 2010). Especificamente, a literatura sugere que aqueles que são casados podem perceber o trabalho como sendo um dever que cumpre as necessidades e desejos dos outros mais do que como um direito que atende às necessidades e desejos pessoais, afirmam Porfeli & Mortimer (2010). Estes autores, citando Johnson (2005), afirmam ainda que a formação da família pode, por conseguinte, diminuir o peso do valor intrínseco do trabalho.

Alguns estudos encontraram diferenças significativas entre a satisfação e o grau de escolaridade, sendo que a maior escolaridade corresponderia menor satisfação (Melo et al, 2011)(Melo, 2011). No entanto, Leppel et al (2012), num estudo destinado a apurar as relações entre a formação

profissional e a satisfação no trabalho, declaram que a formação dos trabalhadores tem um efeito positivo na sua satisfação e, portanto, a formação no trabalho tem consequências desejáveis nas organizações que resultam tanto diretamente, em termos de melhoria de produtividade, como indiretamente, através dos efeitos na satisfação no trabalho.

Embora alguns estudos anteriores tenham mostrado que os trabalhadores mais velhos tendem a ser mais satisfeitos do que jovens trabalhadores (Pagan, 2011), o tempo de serviço mostra-se confuso, como preditor da satisfação, uma vez que alguns estudos indicam que o tempo aumenta a satisfação e outros mostram o contrário (Melo et al, 2011)(Melo, 2011). Uma causa para o aumento da satisfação com o tempo de serviço poderá ser o facto de trabalhadores com mais tempo de serviço, terem um nível superior de responsabilização e serem os mais satisfeitos (Pagan, 2011)(Pagan, 2011), e estes, em geral, poderão estar no topo das suas carreiras. Alguns autores, como Idson (1990 cit. por Pagan, 2011) apontam que o mais baixo nível de satisfação em empresas muito grandes se pode prender com a inflexibilidade do ambiente de trabalho. Não ficou evidenciada maior satisfação no trabalho no setor privado do que no público (Pagan, 2011).

Além das variáveis sociodemográficas, um outro conjunto de variáveis tem sido analisado como antecedente da satisfação no trabalho. Aliás, Lent & Brown (2006) afirmam mesmo que “ *A literatura sobre satisfação no trabalho tem sido dominada pelo foco em características do ambiente do trabalho ou ajustamento pessoa-ambiente*” (p.240). Na verdade, uma variedade de características do trabalho, condições e resultados, têm sido relacionados com a satisfação. Os maiores exemplos são elementos stressantes (conflito, excesso de trabalho, ambiguidade), acontecimentos no trabalho afetivamente relevantes, crenças no valor esperado, e grau de ajustamento entre o que as pessoas querem e o que conseguem. Podem incluir-se aqui os valores do trabalho e crenças no valor do trabalho porque estes aspetos são, muitas vezes, avaliados indexando a perceção individual sobre a medida em que o ambiente de trabalho corresponde, ou corresponderá, às suas preferências em reforçadores do ambiente de trabalho (ex: fornecer condições e resultados valiosos). Leppel et al (2012) reforçam a ideia, afirmando que as reações dos indivíduos ao seu trabalho são influenciadas pelo contexto do trabalho no que se refere à compensação monetária, segurança no trabalho, e interação com os colaboradores e chefes.

Em diversos estudos, diferentes fatores foram apontados como causas da satisfação. Melo et al (2011) apontam a participação em propostas inovadoras e contatos com diferentes realidades. Uma extensa pesquisa, enquadrada no conceito amplo de ajustamento pessoa-ambiente organizacional, aponta para que um melhor ajustamento, ou uma menor discrepância, entre as orientações de trabalho pessoais (por exemplo, interesses e valores) e as características do trabalho (por exemplo, as recompensas de trabalho e exigências) são preditoras da satisfação (Porfeli & Mortimer, 2010). Segundo Verquer (2003; cit. por Porfeli & Mortimer, 2010), o

ajustamento entre os valores pessoais e organizacionais está associado com a satisfação no trabalho, e este tipo de congruência tende a ser um maior preditor do que outros indicadores do ajustamento pessoa-organização.

A falta de sistematização do trabalho, a falta de reconhecimento social, a pouca valorização da profissão, o salário e as condições de trabalho são apontadas como fatores de insatisfação em algumas pesquisas (Melo et al, 2011). Porfeli & Mortimer (2010) afirmam que pode existir uma dissonância entre o valor que se crê que o trabalho desempenhado tem, e as recompensas que esse trabalho oferece, e postula que a discrepância entre o valor do trabalho e a recompensa do trabalho cria uma tensão que influencia a importância de ambos os valores e comportamentos ao longo do tempo. Afirmam, ainda, que trabalhadores que obtêm menos do que querem (i.e., deficiente recompensa do trabalho) sentem maior dissonância do que aqueles que recebem mais do que querem (i.e., excedente valor do trabalho), e assumem que um déficit da recompensa do valor do trabalho é mais repulsivo que um excedente, mas que o excedente também pode ser repulsivo, dependendo do valor do excesso em questão. Como consequência, prevêm que o pico da satisfação esteja no ponto em que a recompensa iguala o valor ou é ligeiramente superior (Porfeli & Mortimer, 2010).

Adicionalmente às condições de trabalho, ou recompensas que as pessoas obtêm, os valores de trabalho podem ser conceptualizados em termos de condições/recompensas que as pessoas, prospetivamente, antecipam que o seu trabalho lhes traga. Este ponto de vista implica crenças em expectativas de valor, as quais podem ser indexadas às expectativas de resultados, ou à crença sobre a possibilidade de vir a ter um resultado no futuro (Lent & Brown, 2006).

Algumas teorias assumem que a satisfação no trabalho depende do grau em que as pessoas percebem que o seu ambiente de trabalho fornece um conjunto de condições favoráveis, ou um conjunto de reforços, consistente com os seus valores de trabalho pessoais (Lent & Brown, 2006). Por exemplo, uma pessoa que valoriza muito a autonomia, o altruísmo e a variedade no seu trabalho provavelmente relata satisfação consoante o seu trabalho contenha (ou seja percebido como tendo) estas características. A literatura empírica evidencia que o ajustamento percebido entre necessidades e valores individuais e reforços fornecidos pelo trabalho (ajustamento pessoa-trabalho) está fortemente associado com a satisfação no trabalho (Lent & Brown, 2006).

Estudos sugerem que a sobrecarga da quantidade de trabalho, ou seja, a crença que aquilo que é pedido é superior à quantidade de trabalho que é possível realizar, num determinado período de tempo, e a subutilização das capacidades, no sentido da perceção que as capacidades e os talentos não estão ser aproveitados, estão ligados a disfunções psicológicas (ex. ansiedade) e a insatisfação no trabalho e na vida, e à vontade de mudar de emprego (Gardulf, Orton, Eriksson, Undén, Arnetz, Kajermo & Nordström, 2008; Melo et al, 2011; Sharp, 2008).

Existe, também, um conjunto alargado de investigação que aponta para o conflito de papel, no sentido de que o trabalhador não se sente seguro quanto àquilo que é necessário para cumprir bem uma tarefa, e a ambiguidade do papel, que consiste na perceção que se tem que desempenhar duas ou mais tarefas, mutuamente exclusivas, ao mesmo tempo, estão relacionadas negativamente com a satisfação e o desempenho no trabalho (Jimmieson, 2000).

Em síntese, decorrente das diversas perspetivas, económica, sociológica, ou psicológica, é diferente a avaliação das consequências da satisfação no trabalho. Mas, também nesta matéria, os estudiosos apontam para um conjunto congruente e integrado de consequências da satisfação no trabalho, e da sua falta, embora a tónica seja posta mais num, ou noutro, ponto.

Já os antecedentes da satisfação no trabalho são menos consensuais. Decorrentes de múltiplas fontes, as causas da satisfação no trabalho são inúmeras. Para sintetizar, podemos dividi-las, *grosso modo*, em causas mais relacionadas com as pessoas, causas organizacionais e, ainda, causas que decorrem da relação entre as pessoas e as organizações. Das primeiras podemos referir causas culturais ou sociodemográficas. Relativamente a causas ligadas à organização podemos lembrar os fatores motivadores e higiénicos que os trabalhadores sentem que a organização lhes oferece, por exemplo. Da última causa invocada, poderemos referir a teoria do ajustamento entre os valores pessoais e os da organização onde se trabalha. Será nesta área que a investigação se continuará, provavelmente, a desenvolver.

III. Relação entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho

3.1. Da autoeficácia à satisfação

Na última década assistiu-se a uma proliferação de estudos que relacionam a autoeficácia com a satisfação no trabalho e esta investigação tem evidenciado que a primeira influencia positivamente a segunda.

Um estudo em Itália, com 2000 professores recrutados em 120 escolas de todo o país, corrobora a contribuição da autoeficácia na satisfação no trabalho (Caprara, Barbaranelli, Steca & Malone, 2006). Neste estudo verificou-se que os professores que acreditam fortemente na sua capacidade para resolver eficazmente as situações que surgem na sala de aula são mais capazes de criar as condições e promover a rede de contatos interpessoais que nutrem e sustentam a sua satisfação profissional (Caprara et al, 2006). Ainda em Itália, Lent, Nota, Soresi, Ginevra, Duffy e Brown (2011) testaram o modelo sociocognitivo da satisfação do trabalho, numa amostra de 235 professores italianos, e Moè, Pazzaglia e Ronconi (2010) aprofundaram como é que estratégias e boas práticas de ensino se relacionam com a afetividade positiva e com a autoeficácia na determinação da satisfação profissional de 399 professores. No primeiro caso, a autoeficácia no trabalho relacionou-se indiretamente com a satisfação no trabalho por via das condições no trabalho. O segundo estudo evidenciou que ensinar afeta indiretamente a satisfação com o trabalho, por via da autoeficácia e de afetividade positiva. Sem a presença destas duas variáveis quanto melhor se ensina menor a satisfação no trabalho, afirmam estes autores.

Klassen, Foster, Rajani e Bowman (2009) investigaram, numa amostra de 1221 professores, de dois locais diferentes, um urbano, nos Estados Unidos, e um remoto, no Canadá, as relações entre autoeficácia individual e coletiva, stress de carga horária e satisfação. Nos dois locais estudados a autoeficácia e a eficácia coletiva relacionaram-se de forma significativa e positiva com a satisfação no trabalho (Klassen et al, 2009).

Já noutra esfera, Chen e Scannapieco (2010) tentaram explorar o efeito da satisfação no trabalho na intenção de manter o emprego em 455 trabalhadores de instituições infantis da segurança social, relacionando a autoeficácia laboral e o suporte por parte do supervisor. Os resultados mostram que a satisfação no trabalho relaciona-se com o desejo de permanecer na organização no grupo dos trabalhadores com alta autoeficácia. No grupo dos trabalhadores com baixa autoeficácia laboral e falta de suporte do supervisor esta relação não se verificou. O estudo também revelou que encontrar apoio do supervisor é particularmente importante para o desejo de

permanecer na organização, somente nos trabalhadores com baixa autoeficácia. Conclui que, devido à influência da percepção da autoeficácia do trabalhador, melhorar a satisfação do trabalho não pode ser uma abordagem universal para a retenção do trabalhador (Chen & Scannapieco, 2010).

No contexto português, na área da prestação de serviços sociais, Pinto (2009) realizou um estudo empírico que pretendeu analisar alguns fatores/variáveis que contribuem para promoção do bem-estar no contexto de trabalho. Numa amostra de 116 assistentes sociais, este estudo demonstrou que as características do trabalho *Controlo/Autonomia* e *Suporte Social* influenciam positivamente o bem-estar no trabalho e que, em relação às características individuais, a autoeficácia determina positiva e significativamente o bem-estar no trabalho.

Um estudo sobre as relações entre a satisfação no trabalho, a autoeficácia e o bem-estar espiritual, conduzido por Duggleby, Cooper e Penz (2009), junto de trabalhadores que prestam cuidados de saúde continuados no Canadá, evidenciou que a percepção de autoeficácia tem uma influência positiva na satisfação no trabalho e no desempenho (Duggleby et al, 2009)

Hmieleski & Corbett (2008) estudaram, no domínio do empreendedorismo, o efeito da autoeficácia no comportamento de improvisação na fundação de empresas, no desempenho das novas empresas e no nível individual de satisfação no trabalho, numa amostra de 159 empreendedores. Os resultados evidenciam que o comportamento engenhoso relaciona-se positivamente com o desempenho do novo empreendimento quando os fundadores apresentam alta autoeficácia, e negativamente quando a autoeficácia empreendedora é baixa. Ficou, também, demonstrado que a autoeficácia em empreendedorismo está significativamente relacionada quer com o desempenho dos novos projetos quer com a satisfação que as pessoas daí retiram (Hmieleski & Corbett, 2008). Na mesma área do empreendedorismo, Lee, Wong, Der Foo e Leung (2011) procuraram compreender porque é que os indivíduos têm a intenção de deixar o seu emprego e aventurar-se nos negócios. Concluíram, usando uma amostra de 4192 profissionais de telecomunicações em Singapura, que a autoeficácia reforça a relação entre a satisfação com o trabalho e as intenções empreendedoras. A hipótese de que a relação entre a pouca satisfação profissional e as intenções de empreendedorismo são mediadas pela autoeficácia ficou suportada dado que, quando a satisfação com o emprego é baixa, um alto nível de autoeficácia nos indivíduos aumenta a vontade de montar o próprio negócio (Lee et al, 2011).

Perdue, Reardon e Peterson (2007) realizaram um estudo sobre como é que a congruência pessoa-organização, a autoeficácia e a identidade organizacional se relacionam com a satisfação profissional, participando neste estudo 198 funcionários de uma multinacional de telecomunicações e de um centro de teleconferências nos Estados Unidos. Este estudo evidenciou que a conformidade com o ambiente e a autoeficácia, por si só, relacionam-se com facetas da satisfação

no trabalho, sendo que a autoeficácia relaciona-se com a satisfação no trabalho por via da satisfação com a tarefa de trabalho e com o trabalho em si (Perdue et al, 2007).

Num estudo que investigou o papel da autoeficácia na reação de funcionários sob condições de stress, Jimmieson (2000) punha como hipótese que níveis elevados de autoeficácia exerceriam um efeito positivo no ajustamento dos funcionários. Postula que, nos trabalhadores com maiores níveis de autoeficácia, os efeitos do controlo no trabalho sobre a satisfação pessoal e o stress no trabalho, têm efeitos mais positivos, porque estes tendem a perceber mais oportunidades de controlar o seu trabalho do que os seus colegas com baixa autoeficácia. Conclui ser vantajoso para as organizações, à luz destas evidências, incrementar atividades de desenvolvimento que tendam a aumentar a autoeficácia entre os funcionários (Jimmieson, 2000).

Também na área militar se demonstrou a influência positiva significativa entre a perceção da eficácia e a satisfação no trabalho. McIntyre, Bartle, Landis e Dansby (2002), demonstraram que nas forças armadas dos Estados Unidos a perceção da eficácia de grupo contribuiu, muito significativamente, para a satisfação no trabalho.

IV. Estudo Empírico

4.1. Objetivos e hipóteses

Os objetivos do presente trabalho são explorar a relação existente entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho em Técnicos de diagnóstico e terapêutica e explorar se existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género, a idade, o grau académico, o estado civil, a existência e o número de filhos, os anos de serviço e a antiguidade na instituição onde atualmente estão a trabalhar.

Com base na revisão da literatura previamente apresentada, propomos as seguintes hipóteses:

H1: Existe uma relação positiva entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho;

H2: A força da relação da autoeficácia generalizada com a satisfação no trabalho é menor do que com a autoeficácia na adaptação ao trabalho.

H3: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género;

H4a: Existe relação entre a idade e a autoeficácia;

H4b: Existe relação entre a idade e a satisfação no trabalho;

H5: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o grau académico;

H6: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o estado civil;

H7: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o facto de se ter ou não ter filhos;

H8a: Existe relação entre os anos de serviço e a autoeficácia;

H8b: Existe relação entre os anos de serviço e a satisfação no trabalho;

H9a: Existe relação entre a antiguidade na instituição e a autoeficácia;

H9b: Existe relação entre a antiguidade na instituição e a satisfação no trabalho.

4.2. Metodologia de investigação

4.2.1. Procedimento

Foram distribuídos 750 questionários (anexo III), de resposta anónima, pelos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica de vários departamentos das instituições de saúde – hospitais e institutos – da área metropolitana do Porto. Deslocámo-nos diretamente aos serviços e departamentos, e pedimos a colaboração dos seus técnicos coordenadores para entregarem os questionários. Estes distribuíram os questionários pelos seus colaboradores, sensibilizando-os para o facto de estes serem de preenchimento voluntário e sem prejuízo para quem não quisesse responder. Os Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica que aceitaram o repto, preencheram-nos e colocaram-nos num envelope. Na data previamente combinada para serem recolhidos, os técnicos coordenadores entregaram-nos os envelopes com os questionários respondidos. Dos questionários recebidos, consideraram-se válidos 481 (64,13%), por responderem a mais de 75% das questões, que constituem a nossa amostra.

4.2.2. Amostra

A amostra é constituída por 481 Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (TDT) a trabalhar no Serviço Nacional de Saúde (SNS) da área metropolitana do Porto.

Os TDT são profissionais que integram as equipas de saúde e são “detentores de formação especializada de nível superior” (Decreto-Lei 564/99, de 21 de Dezembro) em diversas áreas, com o grau de bacharelato desde inícios da década de 90 e de licenciatura desde 2000. São profissionais das tecnologias da saúde e desenvolvem a sua atividade nos âmbitos da prestação de cuidados, da gestão e da assessoria.

Atualmente, existem 18 profissões regulamentadas que integram a carreira de técnico de diagnóstico e terapêutica, a saber: Técnico de Análises Clínicas e de Saúde Pública, Técnico de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica, Técnico de Audiologia; Técnico de Cardiopneumologia, Dietista; Técnico de Farmácia, Fisioterapeuta, Higienista Oral, Técnico de Medicina Nuclear, Técnico de Neurofisiologia, Ortoplasta, Ortoprotésico, Técnico de Prótese Dentária, Técnico de Radiologia, Técnico de Radioterapia, Terapeuta da Fala, Terapeuta Ocupacional e Técnico de Saúde Ambiental.

Estas 18 profissões “compreendem a realização de atividades no âmbito da saúde, tendo como matriz a utilização de técnicas de base científica com fins de promoção da saúde e de prevenção, diagnóstico e tratamento da doença ou de reabilitação” e “desenvolvem-se em complementaridade funcional com outros grupos profissionais da saúde, com igual dignidade e autonomia técnica de exercício profissional” (Decreto-Lei nº 320/99, 11 de Agosto). A caracterização desta classe profissional é apresentada em maior pormenor no anexo I.

Da análise do anexo II, no qual é apresentada a distribuição das respostas dos questionários em termos da profissão dos respondentes, constata-se alguma disparidade da quantidade de respostas entre algumas profissões. Nomeadamente, Análises Clínicas e Saúde Pública e Fisioterapia, profissões que têm números idênticos em termos de efetivos a trabalhar no SNS, com algum desvio a favor dos fisioterapeutas (fonte: ACSS, 2012; conferir no anexo), apresentam um número de respostas muito diferente na amostra deste estudo (38% para Análises Clínicas e 5% para Fisioterapia). Como se considerou 15 das 18 profissões da carreira de TDT e a distribuição dos questionários pelas várias profissões foi muito desigual, optou-se pela sua agregação em dois grupos com base na metodologia de trabalho dos profissionais. Assim, foram agregadas no grupo 1 os profissionais de Análises Clínicas e Saúde Pública, de Anatomia Patológica e Tanatológica e de Farmácia, porque estes profissionais não lidam, no exercício da sua profissão, diretamente com os utentes das instituições, mas apenas com as suas amostras. O grupo 2 é constituído pelos outros profissionais, os quais lidam diretamente com os utentes a quem vão prestar serviços. Denominou-se o grupo 1 como “*ramo laboratorial*” e como “*outros ramos*” o grupo 2. A distribuição pelos dois grupos pode observar-se na tabela 1.

Tabela 1
Distribuição de respostas por grupo profissional

Grupo	Sujeitos	Percentagem
Ramo laboratorial	253	52,6
Outros ramos	228	47,4
total	481	100

Na tabela 2 apresenta-se a distribuição das respostas em termos de género, estado civil, existência (ou não) de filhos e grau académico.

Tabela 2
Análise da distribuição por género, estado civil, existência de filhos e grau académico

Variável		Sujeitos	Percentagem
Género N= 478	Masculino	87	18,2
	Feminino	391	81,8
Estado civil N= 459	Solteiro	153	33,3
	Casado ou afim	260	56,7
	Divorciado	44	9,6
	Viúvo	2	0,4
Filhos N= 470	Não	216	46,0
	Sim	254	54,0
Grau académico N= 478	Licenciatura	358	74,9
	Mestrado	67	14,0
	Outro	53	11,1

Como expectável, o género feminino está, nestas profissões, numa proporção de 4:1 para o masculino. Verifica-se que cerca de metade dos respondentes são casados e têm filhos, e 3/4 possuem o grau de licenciados. A idade e os anos de trabalho total e na instituição são apresentados na tabela 3.

Tabela 3
Estatísticas descritivas da idade, anos de trabalho total e na instituição atual

Item	Min-Max	Média	DP
Idade N= 413	22-62	37,93	±10,0
Anos de trabalho N= 475	0-41	15,47	±9,9
Anos na instituição atual N= 473	0-41	12,95	±9,4

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

A idade dos respondentes apresenta uma média de 38 anos (± 10) e abarca o início da vida profissional (22 anos) até à idade de reforma (62 anos). Os anos de trabalho apresentam uma média de 15 (± 10) e uma dispersão que vai desde a entrada no mercado de trabalho até à reforma. Por seu turno, a média do número de anos na instituição atual é de 13 (± 9), havendo profissionais que se mantêm na mesma instituição desde o início ao fim do seu percurso profissional.

4.2.3. Instrumentos

O questionário utilizado é constituído por quatro partes destinadas a avaliar os dados sociodemográficos, a autoeficácia generalizada, a autoeficácia no trabalho e a satisfação no trabalho.

4.2.3.1. Questionário sociodemográfico

Com o objetivo de recolher informação acerca das características sociodemográficas dos sujeitos respondentes, o primeiro conjunto de questões aborda o género, a idade, as habilitações académicas, o estado civil, a existência e o número de filhos, os anos de serviço e a antiguidade na instituição onde atualmente estão a trabalhar.

4.2.3.2. Autoeficácia generalizada

Para medir a autoeficácia generalizada foi usada a **Escala de Autoeficácia Generalizada – EAEG** (Schwarzer e Jerusalem, 1993; Coimbra & Fontaine, 1999) com 10 questões com formato de resposta de escala de Likert de 4 pontos (1 –discordo totalmente a 4 – concordo totalmente). As questões incluem “*Se me esforçar o suficiente, posso sempre lidar com problemas difíceis*” ou “*Se eu tenho problemas, geralmente posso pensar em alguma coisa para os resolver*”. O índice de consistência interna neste estudo pode ser considerado bom (α Cronbach = 0,84).

Tabela 4
Análise da distribuição das respostas nos itens da Escala da Autoeficácia Generalizada AEG (N= 475)

Item	Descrição	Min-Max	Média	DP
AEG1	Se me esforçar o suficiente, posso sempre lidar com problemas difíceis	1-4	3,26	±0,67
AEG2	Mesmo que alguém me faça frente, posso sempre encontrar meios e formas de conseguir aquilo que quero	1-4	2,80	±0,70
AEG3	É fácil, para mim, manter os meus objetivos e atingir as minhas metas	1-4	2,92	±0,57
AEG4	Tenho a certeza que consigo lidar eficazmente com problemas inesperados	1-4	3,06	±0,59
AEG5	Graças aos meus recursos, sei como lidar com situações imprevistas	1-4	3,13	±0,56
AEG6	Se eu investir o esforço necessário, consigo resolver a maioria dos meus problemas	1-4	3,38	±0,64
AEG7	Posso permanecer calmo/a quando estou perante dificuldades porque posso	1-4	3,05	±0,66
AEG8	Quando me confronto com um problema, geralmente encontro várias soluções	1-4	3,06	±0,61
AEG9	Se eu tenho problemas, geralmente posso pensar em alguma coisa para os resolver	1-4	3,43	±0,56
AEG10	Independentemente do que possa acontecer, normalmente sou capaz de controlar a situação	1-4	3,13	±0,62

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

4.2.3.3. Autoeficácia para o trabalho

Para medir a autoeficácia para o trabalho utilizou-se a subescala de “Autoeficácia na adaptação ao trabalho” do questionário **Autoeficácia na Transição para o Trabalho – (AETT; Vieira & Coimbra, 2005)**, a qual avalia a confiança percebida na capacidade de adaptação ao trabalho. Este instrumento é constituído por 12 questões que incluem “*Demonstrar segurança naquilo que faço no trabalho*” ou “*Estabelecer um bom relacionamento com colegas de trabalho*”, respondidas numa escala de Likert de 6 pontos (de 1- nada confiante a 6- totalmente confiante). Este instrumento tem sido utilizado em diversas investigações em Portugal e no Brasil, sendo que vários estudos evidenciaram as suas boas qualidades psicométricas (Gomes & Vieira, 2011; Polydoro et al, 2010; Vieira, Caires & Coimbra, 2011; Vieira & Coimbra, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2011). No presente estudo, o instrumento evidenciou um bom índice de consistência interna (α Cronbach = 0,87).

Tabela 5
Análise da distribuição das respostas nos itens da Autoeficácia na Adaptação ao Trabalho AET(N= 474)

Item	Descrição	Min-Max	Média	DP
AET1	Desempenhar bem as minhas funções no emprego	1-6	5,41	±0,63
AET2	Resolver problemas inesperados no meu trabalho	1-6	4,87	±0,76
AET3	Acreditar nas minhas capacidades enquanto profissional	1-6	5,52	±0,61
AET4	Comunicar bem com os colegas de trabalho	1-6	5,18	±0,77
AET5	Adaptar-me às mudanças que possam ocorrer nas minhas funções no emprego	1-6	5,03	±0,77
AET6	Trabalhar bem em equipa	1-6	5,31	±0,73
AET7	Cumprir todas as tarefas que o cargo exija	1-6	5,42	±0,66
AET8	Ser empenhado/a no cumprimento das minhas funções profissionais	1-6	5,63	±0,54
AET9	Demonstrar segurança naquilo que faço no trabalho	1-6	5,46	±0,62
AET10	Estabelecer um bom relacionamento com colegas de trabalho	1-6	5,36	±0,73
AET11	Adaptar-me às necessidades do meu local de trabalho	1-6	5,32	±0,66
AET12	Contribuir com novas ideias num grupo de trabalho	1-6	4,98	±0,82

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

4.2.3.4. Satisfação no trabalho

Para medir a Satisfação no trabalho utilizou-se o questionário **Satisfação no Trabalho (ST - Vieira, 2012)**, composto por 19 itens organizados em três dimensões: a) “Satisfação com conteúdo do trabalho” (6 itens; tabela 7); b) “Satisfação com as compensações do trabalho” (7 itens; tabela 8); e c) “Satisfação com as relações no trabalho” (6 itens; tabela 9). A escala de resposta utilizada é do tipo Likert de 6 pontos, (de 1- nada satisfeito a 6- totalmente satisfeito) cujos itens incluem “*Relações com os meus superiores*” ou “*Autonomia de que disponho*”. Este instrumento tem sido utilizado em diferentes investigações em Portugal e no Brasil (Vieira, 2008; Vieira, Azevedo, Vieira, Clemente, Baltazar & Figueiredo, 2011; Vieira & Coimbra, 2009; Vieira, Neto, Cruz, Pereira, Moita, Novo & Velez, 2009; Vieira, Santos, Santos & Fernandes, 2009), sendo que nos vários estudos evidenciaram boas qualidades psicométricas. A consistência interna das três subescalas, no presente estudo foi razoável ou boa:

- Satisfação com o conteúdo de trabalho: α Cronbach = 0,86;
- Satisfação com as compensações do trabalho: α Cronbach = 0,80;
- Satisfação com as relações no trabalho: α Cronbach = 0,75.

Tabela 6**Análise da distribuição das respostas nos itens da Satisfação com o conteúdo do trabalho (N= 467)**

Item	Descrição	Min-Max	Média	DP
ST1	Adequação entre formação e as atividades desempenhadas	1-6	3,99	±1,19
ST2	Oportunidades para aprender com profissionais mais experientes	1-6	4,07	±1,24
ST3	Desenvolvimento de novas competências	1-6	3,95	±1,19
ST4	Adequação das funções exercidas ao meu nível académico	1-6	4,07	±1,31
ST9	Interesse das atividades desempenhadas	1-6	4,65	±1,00
ST16	Realização profissional	1-6	3,87	±1,23

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

Tabela 7**Análise da distribuição das respostas com a Satisfação com as compensações no trabalho (N=462)**

Item	Descrição	Min-Max	Média	DP
ST8	Perspetivas de progressão	1-6	2,00	±1,29
ST10	Remuneração recebida	1-6	2,36	±1,31
ST12	Estabilidade no trabalho	1-6	4,18	±1,20
ST13	Possibilidade de me sustentar economicamente de forma autónoma	1-6	3,69	±1,34
ST14	Reconhecimento recebido pelo meu trabalho	1-6	3,31	±1,33
ST15	Perspetivas de desenvolvimento profissional	1-6	2,87	±1,31
ST19	Acesso a oportunidades de formação contínua	1-6	3,25	±1,33

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

Tabela 8**Análise da distribuição das respostas com a Satisfação com as relações no trabalho (N=469)**

Item	Descrição	Min-Max	Média	DP
ST5	Horário de trabalho	1-6	4,56	±1,17
ST6	Relações com os meus superiores	1-6	4,67	±1,09
ST7	Autonomia de que disponho	1-6	4,38	±1,17
ST11	Relações com os colegas de trabalho	1-6	4,94	±0,92
ST17	A minha capacidade de adaptação ao trabalho	1-6	5,02	±0,74
ST18	O ambiente relacional no trabalho	1-6	4,53	±1,01

Nota: DP= desvio-padrão; Min=mínimo; Max= máximo

4.2.4. Tratamento de dados

Para o tratamento dos dados recorreu-se a análises descritivas e inferenciais disponíveis no programa IBM SPSS 19, no sentido de analisar a existência de relações e/ou diferenças entre as características sociodemográficas e cada uma das dimensões psicológicas consideradas pertinentes neste estudo, nomeadamente, a autoeficácia generalizada, a autoeficácia na adaptação ao trabalho e a satisfação no trabalho. Mais especificamente utilizou-se a correlação para analisar as relações entre variáveis e o teste t para analisar diferenças entre grupos.

V. Apresentação de resultados e discussão

5.1. Apresentação dos resultados

A análise dos dados iniciou-se pela correlação entre a autoeficácia generalizada, a autoeficácia na adaptação ao trabalho e as três dimensões da satisfação no trabalho (Tabela 9).

Tabela 9
Intercorrelações entre autoeficácia generalizada, a autoeficácia na adaptação ao trabalho e satisfação com o conteúdo, com as compensações e com as relações no trabalho

Variáveis	1	2	3	4
1- Autoeficácia generalizada				
2- Autoeficácia na adaptação ao trabalho	0,41**			
3- Satisfação com conteúdo do trabalho	0,19**	0,26**		
4- Satisfação com as compensações do trabalho	0,12*	0,11*	0,63**	
5- Satisfação com as relações no trabalho	0,21**	0,43**	0,66**	0,54**

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

Como se pode verificar na Tabela 9, encontramos apoio para a **H1: Existe uma relação positiva entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho** dado que todas as correlações são positivas e estatisticamente significativas. No que diz respeito à **H2: A força da relação da autoeficácia generalizada com a satisfação no trabalho é menor do que com a autoeficácia na adaptação ao trabalho**, esta hipótese também é aceite uma vez que a magnitude dos coeficientes de Pearson, entre a autoeficácia generalizada e a satisfação no trabalho, tendem a ser inferiores do que entre esta última e a autoeficácia na adaptação ao trabalho ($r = 0,19$; $r = 0,12$ e $r = 0,21$; e $r = 0,26$; $r = 0,11$ e $r = 0,43$, respetivamente). De salientar que a relação mais forte verifica-se entre a autoeficácia na adaptação ao trabalho e a satisfação com as relações no trabalho ($r = 0,43$; $p < 0,01$).

Seguidamente analisaram-se diferenças de resultados entre os dois grupos considerados, o “ramo laboratorial” e o “outros ramos”, nas diferentes escalas. A tabela 10 mostra que não existe diferença significativa nos scores obtidos por cada um dos grupos.

Tabela 10
Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o grupo profissional

Variáveis	Grupos profissionais	Sujeitos	Média	DP	t	p
Autoeficácia generalizada	Ramo laboratorial	250	3,11	0,39	-0,71	0,48
	Outros ramos	225	3,14	0,40		
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	Ramo laboratorial	248	5,30	0,44	0,37	0,71
	Outros ramos	226	5,28	0,45		
Satisfação com conteúdo do trabalho	Ramo laboratorial	245	4,07	0,94	-0,82	0,41
	Outros ramos	222	4,14	0,90		
Satisfação com as compensações do trabalho	Ramo laboratorial	241	3,10	0,91	0,04	0,96
	Outros ramos	221	3,09	0,85		
Satisfação com as relações no trabalho	Ramo laboratorial	245	4,68	0,69	-0,11	0,91
	Outros ramos	224	4,69	0,69		

Nota:DP=desvio-padrão

Comprova-se que a diferença entre as medidas de dispersão, em cada um dos diferentes instrumentos utilizados, é muito pequena, não existindo nenhum resultado alcançado por um grupo que seja francamente divergente do outro grupo, como se pode verificar pelos valores prova, sempre superiores ao nível de significância. Todas as análises subseqüentes foram, por isso, realizadas com a amostra total.

Procurou, depois, saber-se se a diferença de género traria distinção entre os resultados nas variáveis autoeficácia e satisfação no trabalho. Os resultados obtidos estão expressos na tabela 11.

Tabela 11
Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género

Variáveis	Género	Sujeitos	Média	DP	t	p
Autoeficácia generalizada	Masculino	85	3,16	,37	0,94	0,35
	Feminino	387	3,11	,40		
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	Masculino	87	5,26	,46	-0,68	0,49
	Feminino	384	5,29	,44		
Satisfação com conteúdo do trabalho	Masculino	83	4,08	,91	-0,21	0,84
	Feminino	381	4,10	,93		
Satisfação com as compensações do trabalho	Masculino	85	3,03	,92	-0,75	0,46
	Feminino	374	3,11	,87		
Satisfação com as relações no trabalho	Masculino	83	4,63	,73	-0,67	0,50
	Feminino	383	4,69	,68		

Nota:DP=desvio-padrão

Conforme se pode observar na tabela 11, não há divergência assinalável entre as médias conseguidas pelos dois géneros, na medida em que nenhum resultado foi estatisticamente significativo. Deste modo, não se comprova a nossa **H3: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género** já que o valor prova é superior ao nível de significância.

Postulamos como quarta hipótese que **H4a: Existe relação entre a idade e a autoeficácia** e **H4b: Existe relação entre a idade e a satisfação no trabalho**. Os resultados desta análise estão expressos na tabela 12.

Tabela 12

Correlação entre a idade e as variáveis estudadas

Variáveis	Idade
	r
Autoeficácia generalizada	0,016
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	0,107*
Satisfação com conteúdo do trabalho	0,038
Satisfação com as relações no trabalho	0,057
Satisfação com as compensações do trabalho	0,063

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

Podemos verificar, pela leitura da tabela 12, que a autoeficácia na adaptação ao trabalho está relacionada com a idade de modo estatisticamente significativo ($r = 0,107$; $p = 0,030$). Assim, a hipótese H4a fica parcialmente comprovada.

A **H5: Existem diferenças entre na autoeficácia e na satisfação do trabalho consoante o grau académico** foi testada e os resultados apoiam-na parcialmente. Podemos observar na tabela 13 que os respondentes com o grau de mestrado apresentam uma média na satisfação com o conteúdo do trabalho significativamente mais baixa do que os sujeitos com o grau de licenciatura ($t=2,63$; $p = 0,01$).

Tabela 13

Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o grau académico

Variáveis	Grau académico	Sujeitos	Média	DP	t	p
Autoeficácia generalizada	Licenciatura	352	3,11	,41	-1,11	0,27
	Mestrado	67	3,17	,35		
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	Licenciatura	353	5,28	,45	-0,74	0,45
	Mestrado	66	5,33	,44		
Satisfação com conteúdo do trabalho	Licenciatura	349	4,13	,92	2,63	0,01
	Mestrado	67	3,80	1,00		
Satisfação com as compensações do trabalho	Licenciatura	344	3,06	,89	-0,40	0,69
	Mestrado	64	3,11	,83		
Satisfação com as relações no trabalho	Licenciatura	348	4,70	,69	1,78	0,76
	Mestrado	66	4,53	,74		

Nota: DP=desvio-padrão

A tabela 14 apresenta a análise da autoeficácia e da satisfação no trabalho consoante o estado civil, considerando-se os respondentes solteiros e os casados. Optou-se por excluir os viúvos (n=2) e os divorciados (n=44) que representam 10% da amostra

Tabela 14
Diferença na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o estado civil

Variáveis	Estado civil	Sujeitos	Média	DP	t	p
Autoeficácia generalizada	Solteiro/a	151	3,1	0,39	-1,19	0,24
	Casado/a ou afim	258	3,1	0,40		
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	Solteiro/a	152	5,2	0,48	-3,59	< 0,01
	Casado/a ou afim	254	5,3	0,42		
Satisfação com conteúdo do trabalho	Solteiro/a	148	4,1	0,98	-0,10	0,92
	Casado/a ou afim	254	4,1	0,88		
Satisfação com as compensações do trabalho	Solteiro/a	147	3,1	0,88	-0,26	0,80
	Casado/a ou afim	251	3,1	0,88		
Satisfação com as relações no trabalho	Solteiro/a	151	4,6	0,72	-1,04	0,30
	Casado/a ou afim	252	4,7	0,67		

Nota:DP=desvio-padrão

Estatisticamente apenas se evidenciaram diferenças significativas entre as médias dos solteiros e dos casados na autoeficácia na adaptação ao trabalho ($t=-3,59$; $p < 0,01$), com os casados a apresentarem uma média superior. Deste modo, a **H6: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o estado civil** é parcialmente comprovada.

Seguidamente analisamos a hipótese **H7: Existem diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante a existência de filhos**. Na tabela 15 estão expostos os resultados obtidos.

Tabela 15
Diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante a existência de filhos

Variáveis	Existência de filhos	Sujeitos	Média	DP	t	p
Autoeficácia generalizada	Não	213	3,11	,39	-1,19	0,45
	Sim	251	3,13	,39		
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	Não	214	5,24	,45	-3,59	0,008
	Sim	249	5,35	,42		
Satisfação com conteúdo do trabalho	Não	211	4,10	,99	-0,10	0,98
	Sim	245	4,10	,86		
Satisfação com as compensações do trabalho	Não	210	3,09	,88	-0,26	0,87
	Sim	242	3,10	,87		
Satisfação com as relações no trabalho	Não	212	4,67	,70	-1,04	0,62
	Sim	246	4,70	,68		

Nota:DP =desvio-padrão

Podemos verificar que existem diferenças estatisticamente significativas na média da autoeficácia na adaptação ao trabalho, consoante o facto de se ter ou não filhos. Os sujeitos com filhos apresentam uma média de autoeficácia na adaptação ao trabalho superior à dos sujeitos sem filhos ($t=-3,59$; $p=0,008$) e a hipótese H7 é parcialmente aceite.

Finalmente analisou-se as relações entre a autoeficácia e a satisfação no trabalho e os anos de serviço e a antiguidade na instituição, às quais correspondem às hipóteses **H8a: Existe relação entre os anos de serviço e a autoeficácia; H8b: Existe relação entre os anos de serviço e a satisfação no trabalho; H9a: Existe relação entre a antiguidade na instituição e a autoeficácia e H9b: Existe relação entre a antiguidade na instituição e a satisfação no trabalho.** Os resultados desta análise podem observar-se na tabela 16.

Tabela 16

Correlação entre o tempo de serviço e a antiguidade na instituição e as variáveis estudadas

Variáveis	Anos de serviço	Antiguidade
	r	r
Autoeficácia generalizada	0,009	0,043
Autoeficácia na adaptação ao trabalho	0,108*	0,102*
Satisfação com conteúdo do trabalho	0,020	0,024
Satisfação com as relações no trabalho	0,047	0,078
Satisfação com as compensações do trabalho	0,077	0,094*

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

Os anos de serviço e a antiguidade na instituição apresentam relações positivas e significativas com a autoeficácia na adaptação ao trabalho ($r=0,108$; $p=0,02$ e $r=0,102$; $p=0,03$, respetivamente). Por sua vez, a antiguidade relaciona-se positivamente com a satisfação com as compensações no trabalho ($r=0,094$; $p=0,04$). Deste modo, foram obtidos resultados parcialmente concordantes com as hipóteses H8a, H9a e H9b.

5.2. Discussão dos resultados

Em primeiro lugar podemos afirmar que, genericamente, os TDT têm níveis elevados de autoeficácia adaptada ao trabalho e são profissionais satisfeitos, especialmente com as relações no trabalho.

Segundo a *Teoria dos dois fatores* de Herzberg, fatores motivadores como a realização, o reconhecimento, a responsabilidade e o desenvolvimento promovem atitudes duradouras e satisfação e, segundo este autor, causam atitudes positivas no trabalho porque satisfazem as

necessidades de autorrealização, o objetivo final de cada um. Itens medidos na autoeficácia na adaptação ao trabalho incluem “Desempenhar bem as minhas funções no emprego”, “Acreditar nas minhas capacidades enquanto profissional” ou “Adaptar-me às mudanças que possam ocorrer nas minhas funções no emprego” que estão relacionadas com itens medidos na satisfação com as relações no trabalho como a autonomia e a capacidade de adaptação.

A elevada crença, destes profissionais, nas capacidades de corresponder ao desafio das mudanças tecnológicas e na adaptação ao desenho do trabalho que o futuro possa trazer pode mitigar o stress que a incerteza provoca. As crenças que cada um tem nas suas capacidades para desempenhar o papel profissional é determinante para amenizar o esgotamento pelo trabalho, porque é o motor para reduzir os efeitos negativos dos fatores stressantes e potenciar o bem-estar da pessoa (Salanova et al., 2009; Chen & Scannapieco, 2010). Assim, a alteração do equilíbrio entre os *inputs* e os *outputs* do trabalho, a necessidade crescente de perícia dos trabalhadores no desempenho da sua profissão, o aumento do stress, a deterioração do equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal apontados como fatores de instabilidade e descontentamento, por autores como Souza-Poza & Sousa-Poza (2000) ou Holland et al (2001), podem ser minimizados por via dos níveis elevados de autoeficácia destes profissionais. Sabe-se que as pessoas com altos níveis de autoeficácia tendem a encarar os problemas como desafios, a comprometer-se afincadamente com as atividades que iniciam, a investir bastante tempo e esforço nas suas atividades, a pensar estrategicamente na resolução dos problemas, a recuperar facilmente dos falhanços e dificuldades e a sentir que têm o controlo sobre a maioria dos stressores. Estão, ainda, menos vulneráveis ao stress e à depressão (Vera et al, 2011).

A investigação tem demonstrado que a autoeficácia influencia positivamente a satisfação no trabalho. Como esperávamos, a nossa hipótese central comprovou-se. Tal como em numerosos estudos (Caprara et al, 2006; Chen & Scannapieco, 2010; Duggleby et al, 2009; Gard, Rivano & Grahn, 2005; Hmieleski & Corbett, 2008; Klassen et al, 2009; Lee et al, 2011; Lent & Brown, 2006; Lent et al, 2011; Moè et al, 2010; Perdue et al, 2007; Pinto, 2009), também no caso do presente estudo a autoeficácia está relacionada, de modo positivo, com a satisfação no trabalho. Assim a nossa primeira hipótese de que quanto maior a autoeficácia, maior a satisfação, foi corroborada no presente estudo. Estas correlações mostraram-se moderadas, com a exceção da relação entre a autoeficácia na adaptação ao trabalho e a satisfação com as relações no trabalho, que apresenta uma correlação mais robusta. Uma possível causa para a satisfação não ser mais elevada pode dever-se à pontuação obtida em itens como “Reconhecimento recebido pelo meu trabalho”, “Acesso a oportunidades de formação contínua” ou “Perspetivas de desenvolvimento profissional”. Estas questões que medem, também, fatores incluídos nos motivadores de Herzberg, são pior pontuadas pelos TDT.

Encontramos, aqui, a primeira pista para aumentar a satisfação no trabalho destes profissionais. Na atual conjuntura nacional, em que aumentos salariais ou benefícios que traduzam custos são impensáveis, reconhecer o seu trabalho poderá servir este efeito. De igual modo, tornar acessíveis oportunidades de formação contínua pode trazer duas vantagens apontadas por Leppel et al. (2012). Estes autores, num estudo destinado a apurar as relações entre a formação profissional e a satisfação no trabalho, afirmam que se a formação dos trabalhadores tem um efeito positivo na sua satisfação, então a formação no trabalho terá consequências desejáveis nas organizações, que resultam tanto diretamente, em termos de melhoria de produtividade, como indiretamente, através dos efeitos na satisfação no trabalho.

Em termos de desenvolvimento profissional, a possibilidade de trabalhar, e aprender, com profissionais mais experientes e qualificados, poderá trazer, também, ganhos na satisfação no trabalho. Tudo isto é corroborado pela *Teoria sociocognitiva* de Bandura, e podemos reconhecer, aqui, algumas fontes de autoeficácia. Pelo ângulo do reconhecimento, a persuasão verbal que, embora não atue numa perspetiva alongada no tempo, contribui para este efeito, uma vez que os trabalhadores que se sentem reconhecidos tendem a empreender um esforço maior, a estar mais convictos do seu sucesso e a mostrarem-se mais perseverantes, o que, possivelmente, trará melhores resultados e maior satisfação.

Relativamente à formação profissional, esta permite que os trabalhadores, em ambiente experimental, treinem a sua perícia e mestria, tornando-se mais confiantes nas suas capacidades de realização, depois, em ambiente de trabalho. Mais uma vez, aumentados os seus níveis de autoeficácia, os profissionais poderão tender a investir maior tempo e concentração no trabalho, ser mais perseverantes e, provavelmente, obter melhores resultados. Neste ponto pode falar-se de uma espiral de ganhos, como referem Salanova & Llorens (2011), porque o aumento da autoeficácia obtido a partir da formação poderá traduzir-se em bons resultados que, por sua vez, com a perceção da mestria, aumentam a autoeficácia prospectivamente, para ações e trabalhos futuros.

Vale a pena lembrar que a autoeficácia é um constructo motivacional que se alicerça na perceção pessoal de competência, mas que vai além do nível de desempenho do momento. Realça uma natureza prospetiva na medida em que se constitui como uma crença futuramente orientada, não limitada às conquistas passadas ou ao modo de funcionamento presente, mas projeta-se em comportamentos futuros (Pedro, 2011).

O facto de os trabalhadores poderem ficar mais satisfeitos a trabalhar, e aprender, com profissionais mais experientes e qualificados, pode explicar-se com a fonte de autoeficácia que são as experiências vicariantes. Esta fonte de autoeficácia tem particular importância nos casos em

que as pessoas não têm muita certeza sobre as suas próprias capacidades, ou têm pouca experiência na tarefa a executar. Existe um conjunto alargado de investigação que aponta para o conflito de papel, no sentido do trabalhador não se sentir seguro quanto àquilo que é necessário realizar para cumprir bem uma tarefa, estar relacionado negativamente com a satisfação e o desempenho no trabalho (Jimmieson, 2000). A capacidade das experiências novas modificarem as crenças de autoeficácia vai depender da natureza e da firmeza das crenças preexistentes, já que uma vez alcançada uma crença forte nas próprias capacidades não é provável que um fracasso ocasional as destrua.

Os Técnicos de diagnóstico e terapêutica estão, por outro lado, menos satisfeitos com as compensações do trabalho, como atesta a pontuação obtida com os itens “Remuneração recebida”, “ Possibilidade de me sustentar economicamente de forma autónoma” e “Perspetivas de progressão”, o que é natural se tivermos em conta, por exemplo, os cortes nos salários a que a administração pública tem vinda a ser sujeita.

O aumento do risco de desemprego, na conjuntura económica do nosso país, e um fator crónico de insatisfação no trabalho (Souza-Poza & Sousa-Poza, 2000; Holland et al, 2001) parece não afetar muito os TDT, se atendermos ao facto do item “ Estabilidade no trabalho” ter obtido a média mais alta da subescala da satisfação com as compensações do trabalho. Talvez, como postula Dias (2009), isto seja compreensível na perspetiva tradicionalista que considera o facto de se trabalhar no setor público como um indicador de estabilidade; ter um emprego no sector público significa, quanto mais não seja em termos de perceção, ter um emprego mais seguro e os dados parecem confirmar isso mesmo. Também Vieira, Couto & Tiago (2004) chegam a conclusões semelhantes: a satisfação no trabalho é maior entre os trabalhadores do setor público, por comparação com o setor privado.

Sendo a autoeficácia generalizada a crença na capacidade que cada um possui para lidar com as exigências da vida, para executar e ser bem-sucedido (Piccolo, Judge, Takahashi, Tanabe & Locke, 2005), sabe-se, no entanto, que o poder preditivo da autoeficácia é maior quando esta é avaliada tendo por base o domínio específico que se pretende investigar (Vieira, 2012). No presente estudo é reforçada esta ideia, uma vez que a força da relação da autoeficácia generalizada com a satisfação no trabalho é menor do que com a autoeficácia na adaptação ao trabalho.

Tal como postulamos para a hipótese 3, este estudo demonstrou não existir diferença significativa entre os géneros, no que concerne à satisfação no trabalho e à autoeficácia. A investigação que existe é um pouco confusa quanto ao impacto de género na satisfação profissional. Porfeli & Mortimer (2010) afirmam que, dado que os homens tendem a ver o trabalho mais como uma obrigação e um dever, prevê-se que as discrepâncias entre o valor intrínseco do seu trabalho e a recompensa terão menor influência na sua satisfação profissional do que as mulheres, que tendem

a ver o seu trabalho como uma forma de direito. Dias (2009) encontrou diferenças sob a influência do género, sustentando que as mulheres estão sempre menos satisfeitas que os homens e Rebouças, Legay & Abelha (2007) declaram que o efeito do trabalho tem maior impacto na satisfação das mulheres do que na dos homens. D'Addio, Eriksson & Frijters (2003) chegam à mesma conclusão. Já Clark (1996), Clark (1997) e Clark, Kristensen & Westergard-Nielsen (2007) concluem, numa análise comparativa entre países, que a satisfação é mais elevada nas mulheres. Vieira et al. (2004) não encontram evidência de que haja uma diferença ao nível da satisfação com o trabalho entre homens e mulheres. Também Melo et al. (2011), numa meta-análise, confirmam a pouca consistência nas conclusões sobre o impacto de género na satisfação no trabalho. Seja porque as expectativas das mulheres são baixas, fruto da sua posição tradicionalmente mais precária no mercado de trabalho, seja porque, à medida que se vai esbatendo a diferença entre os trabalhos dos homens e das mulheres, também as diferenças de expectativas e de satisfação no trabalho se vão atenuando, não há consenso nesta matéria. O presente estudo não encontrou diferenças na autoeficácia e na satisfação no trabalho consoante o género.

Baseados em estudos que evidenciam que a satisfação no trabalho tem a forma de um U, sendo maior quando os trabalhadores começam a trabalhar e, depois, quando têm mais idade e mais antiguidade na carreira profissional (Pagan, 2011), verificamos que só em parte isso se verifica no nosso estudo. Apenas a satisfação com as compensações no trabalho se relaciona, embora moderadamente, com a antiguidade. A idade, e também a antiguidade apresentam relações positivas e significativas com a autoeficácia na adaptação ao trabalho. Embora estudos anteriores tenham mostrado que os trabalhadores mais velhos tendem a estar mais satisfeitos do que jovens trabalhadores (Pagan, 2011), o tempo de serviço mostra-se confuso, como preditor da satisfação, uma vez que alguns estudos indicam que o tempo aumenta a satisfação e outros mostram o contrário (Melo et al, 2011). Uma causa para o facto de a satisfação poder aumentar com o tempo de serviço poderá ser a ocorrência de trabalhadores com mais tempo de serviço terem um nível superior de responsabilização e estes, em geral, poderem estar no topo das suas carreiras e, por isso, estarem mais satisfeitos (Pagan, 2011). Também pode acontecer que o aumento do nível de satisfação, que aparece com aumento da idade, resulte numa redução do nível de impacto do trabalho pela adoção de um comportamento adaptativo, já que é sentido pelos profissionais mais idosos uma maior dificuldade em arranjar “outro emprego” (Rebouças et al, 2007). Há ainda a referir que a autoeficácia tende a aumentar ao longo da vida através da experiência, estando altamente relacionada com as capacidades que o indivíduo vai adquirindo nos vários domínios da vida (Hmieleski & Corbett, 2008).

Como esperávamos, exposto na nossa hipótese 5, a maior escolaridade corresponde menor satisfação. Melo et al (2011) referem isso mesmo na meta-análise de artigos sobre satisfação profissional. Também Rebouças et al. (2007) corroboram que os níveis de escolaridade mais

elevados relacionam-se negativamente com a satisfação no trabalho. Pode-se supor que os profissionais com escolaridade mais elevada tenham mais expectativas em relação ao trabalho (Rebouças et al, 2007) e a subutilização das suas capacidades, no sentido da percepção que as capacidades e os talentos não estão ser aproveitados, estão ligados a disfunções psicológicas e a insatisfação no trabalho e na vida (Gardulf et al , 2008; Melo et al, 2011; Sharp, 2008)

Contrariamente à nossa sexta hipótese, que previa, baseada em estudos que referiam que as pessoas casadas ou com parceiro certo, tendem a evidenciar menos satisfação do que aqueles que não têm este estatuto (Rebouças et al, 2007; Melo et al, 2011), ou homens e mulheres que constituem uma família sentem maior impacto com a discrepância entre o valor que atribuem ao seu trabalho e a recompensa que obtêm (Porfeli & Mortimer, 2010), verificamos que o estado civil e a existência de filhos diferenciam os sujeitos em termos da autoeficácia na adaptação ao trabalho, sendo que, neste trabalho, ser casado e ter filhos parece associar-se a níveis mais elevados de autoeficácia na adaptação ao trabalho. No contexto português, outros estudos encontraram uma relação positiva entre profissionais casados e melhores níveis de satisfação no trabalho. Dias (2009) sustenta que os indivíduos solteiros estão menos satisfeitos com o trabalho do que os casados e Vieira (2005), Vieira, Menezes & Gabriel (2005) e Vieira et al. (2004) defendem que o facto de ser casado tem um impacto positivo na satisfação.

Também aqui podemos evocar a Teoria sociocognitiva de Bandura para nos ajudar a descodificar os nossos resultados. Os profissionais casados, ou com companheiro certo, poderão ter uma voz que os anime, em casa, quando sentem que uma nova tarefa, no emprego, os espera. Este tipo de incentivo colherá frutos na medida em que a autoeficácia poderá facilitar a gestão que as pessoas fazem das suas competências e melhorar os seus desempenhos.

Relativamente aos maiores níveis de autoeficácia na adaptação ao trabalho nos profissionais que têm filhos, pode dever-se a outra característica da autoeficácia. Recordando os três parâmetros eleitos por Bandura (1977) para melhor caracterizar a autoeficácia temos a magnitude, a força e a generalização. Esta última, a generalização, diz respeito à capacidade de cada um em perceber sua autoeficácia na atividade em foco e transferi-la para outras similares em diferentes ambientes (Galvão et al, 2008), porque uma vez estabelecida, a autoeficácia tende a generalizar-se a outras situações. Ora as crianças tendem a exigir dos pais sempre novas competências e criatividade na resolução de múltiplas situações. Esta crença na capacidade para resolver situações e problemas poderá, eventualmente, estender-se para o ambiente de trabalho.

5.3. Investigação futura e limitações

Uma das limitações deste estudo reside na facto da recolha dos dados se basear em questionários auto preenchidos, entregues aos coordenadores dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (TDT), que nos devolveram depois de preenchidos. Este procedimento tem como riscos a possibilidade de perceção insuficiente das questões e/ou a tendência para “agradar” à chefia, conquanto fossem anónimos, criando um viés. Tentamos combater estas limitações com a análise prévia da clareza das questões, junto de um grupo de profissionais equivalentes ao da amostra do estudo, bem como entregando aos coordenadores dos TDT envelopes com as folhas dos questionários, de onde os TDT tiravam e voltavam a colocar os questionários, depois de preenchidos.

Considerando a contingência da situação de resgate financeiro a que o nosso país está sujeito e a perceção da crise e dos cortes orçamentais à Administração Pública da atualidade, seria interessante futuramente a replicação do presente estudo num contexto económico-social mais positivo com o intuito de explorar as eventuais diferenças ao nível dos resultados.

Apontámos, como possível intervenção para colmatar alguns aspetos da satisfação, pior pontuados pelos TDT neste estudo, o reconhecimento explícito do seu trabalho, a formação e a aprendizagem com trabalhadores mais qualificados. Seria também pertinente avaliar eventuais alterações ao nível da autoeficácia e da satisfação laboral após uma intervenção desta natureza.

Um último apontamento para o facto de termos estudado, somente, TDT a exercer a sua profissão no Sistema Nacional de Saúde, ou seja, no setor público. Poder-se-á futuramente investigar os TDT, nas mesmas variáveis, em contexto privado e, até, proceder a um estudo comparativo, incluindo os dois setores.

VI. Referências bibliográficas

- Ackoff, R. (1994). *A empresa democrática. Métodos, conceitos e técnicas para renovar a gestão com sucesso*. Difusão Cultural (Ed).
- Administração Central do Sistema de Saúde, IP (ACSS), Departamento Gestão e Planeamento RH (2012)
- Arvey, R., Bouchard, T., Segal, N., Abraham, L. (1989). Job satisfaction: Environmental and Genetics Components. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), p.187-192.
- Atlas do Plano Nacional de Saúde - Cap 3 - Recursos Físicos e Humanos e Ações Desenvolvidas . Alto Comissariado da Saúde (2010) . Ministério da Saúde
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychol. Rev.* 84, p. 191-215.
- Bandura, A. (1989). Social cognitive theory. In R. Vasta (Ed.), *Annals of child development*. Vol.6. *Six theories of child development* (pp. 1-60). Greenwich, CT: JAI Press.
- Bandura, A., Locke, E. (2003). Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 1,, pp.87–99. doi: 10.1037/0021-9010.88.1.87
- Bozeman, B., Gaughan, M. (2011). Job Satisfaction among University Faculty: Individual, Work, and Institutional Determinants. *Journal of Higher Education*, Mar/Apr,, Vol. 82(Issue 2), pp.154-186.
- Bzuneck, J. A. (2002). As crenças de auto-eficácia e seu papel na motivação do aluno. In E. Vozes (Ed.), *A motivação do aluno: contribuições da psicologia contemporânea 2. ed* (pp. p. 116-133). Petrópolis: Boruchovitch, E. ; Bzuneck, J. A. (Org.).
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Steca, P. & Malone, P.S. (2006). Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. *Journal of School Psychology* 44, pp.473–490. doi: 10.1016/j.jsp.2006.09.001
- Ciochina, L., Faria, L. (2011). Individualismo-coletivismo: Variações culturais nos contextos português e romeno. *Boletim de Sociologia Militar* nº2, p. 76-101
- Clark, A. (1996), Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations* 34(2), 189-217.
- Clark, A. (1997), Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?, *Labour Economics* 4, 341-372.
- Clark, A., N. Kristensen e N. Westergard-Nielsen (2007), Job satisfaction and coworker wages: status or signal?. Discussion Paper No. 3073, Institute for the Study of Labor.
- Chen, S., Scannapieco, M. (2010). The influence of job satisfaction on child welfare worker's desire to stay: An examination of the interaction effect of self-efficacy and supportive supervision. *Children and Youth Services Review* 32, pp.482–486. doi: 10.1016/j.chilyouth.2009.10.014
- D'Addio, A.C., T. Eriksson e P. Frijters (2003), An analysis of the determinants of job satisfaction when individuals' baseline satisfaction levels may differ, CAM Working papers.
- De Gieter, S., Hofmans, J., Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences

- analysis. *International Journal of Nursing Studies*, Volume 48(Issue 12), pp.1562–1569. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2011.06.007
- Decreto-Lei 320/99, 11 de Agosto
- Decreto-Lei 564/99, de 21 de Dezembro
- Decreto-Lei 74/2006 de 24 de Março
- Dias, A.L.T.(2009). Satisfação no trabalho em Portugal:Uma análise longitudinal com recurso a latent growth curve models. Mestrado.ISCTE Business School
- Doest, L., Maes, S., Gebhardt, W., Koelewijn, H. (2006). Personal Goal Facilitation through Work: Implications for Employee Satisfaction and Well-Being. *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 55(Issue 2), p192-219. doi: 10.1111/j.1464-0597.2006.00232.x
- Duggleby, W., Cooper, D., Penz, K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual wellbeing and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 65(11), pp.2376–2385. doi: 10.1111/j.1365-2648.2009.05094.x
- Freeman, R. (1978). Job Satisfaction as an Economic Variable. *American Economic Association*, 68 n.2, p.135-141.
- Galvão, B., Lage, N., Rodrigues, A. (2008). Transtorno do desenvolvimento da coordenação e senso de auto-eficácia: implicações para a prática da terapia ocupacional. *Revista de Terapia Ocupacional da Univ. São Paulo*, 19, nº1, pp.12-19.
- Gard, G., Rivano, M.,Grahm, B. (2005). Development and reliability of the Motivation for Change Questionnaire. *Disability & Rehabilitation* Vol. 27, p967-976. doi: 10.1080/09638280500052682
- Gardulf, A., Orton, M-L., Eriksson, L., Undén, M., Arnetz, B., Kajermo, K.,Nordström, G. (2008). Factors of importance for work satisfaction among nurses in a university hospital in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, Jun, , , Vol. 22(Issue 2), p151-160. doi: 10.1111/j.1471-6712.2007.00504.x
- Gomes, B., Vieira, D.A. (2011). A Auto-Eficácia na Procura de Emprego Junto de Desempregados. In A. A. L. Faria, F. Morais, E. S. Sá, J.C. Pinto & A.D. Silva (Ed.), *Carreira, Criatividade e Empreendedorismo* (pp. 279-286). Braga: Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Carreira.
- Hackman, J.R., Wageman, R. (2008). Foster Team Effectiveness by Fulfilling Key Leadership Functions. To appear in E. A. Locke (Ed.),*Handbook of principles of organizational behavior*. New York: Wiley-Blackwell.
- Hmieleski, K., Corbett, A. (2008). The contrasting interaction effects of improvisational behavior with entrepreneurial self-efficacy on new venture performance and entrepreneur work satisfaction. *Journal of Business Venturing*, 23, pp.482-496. doi: 10.1016/j.jbusvent.2007.04.002
- Holland, P., Pyman, A., Cooper, B., Teicher, J. (2001). Employee voice and job satisfaction in Australia: the centrality of direct voice. *Human Resource Management*, Vol. 50, No. 1, pp.95 – 111. doi: 10.1002/hrm.20406
- Jimmieson, N. L. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, Vol. 14, p262-280. doi: 10.1080/02678370010015343
- Judge, T., Hulin, C. (1990). *Job Satisfaction as a Reflection of Disposition: A Multiple Source Casual Analysis*. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cahrswp/387>
- Klassen, R., Foster, R., Rajani, S., Bowman, C. (2009). Teaching in the Yukon: Exploring teachers' efficacy beliefs, stress, and job satisfaction in a remote setting. *International Journal of Educational Research* 48, p.381–394. doi: 10.1016/j.ijer.2010.04.002

- Lee, L., Wong, P., DerFoo, M., Leung, A. (2011). Entrepreneurial intentions: The influence of organizational and individual factors. *Journal of Business Venturing* 26, p.124–136. doi: 10.1016/j.jbusvent.2009.04.003
- Lent, R., Brown, S. (2006). Integrating person and situation perspectives on work satisfaction: A social-cognitive view. *Journal of Vocational Behavior*, 69, pp. 236-247. doi: 10.1016/j.jvb.2006.02.006
- Lent, R., Nota, L., Soresi, S., Ginevra, M., Duffy, R., Brown, S. (2011). Predicting the job and life satisfaction of Italian teachers: Test of a social cognitive model. *Journal of Vocational Behavior*, 79, p.91–97. doi: 10.1016/j.jvb.2010.12.006
- Leppel, K., Brucker, E., Cochran, J. (2012). The Importance of Job Training to Job Satisfaction of Older Workers. *Journal of Aging & Social Policy*, 24, p.62–76. doi: 10.1080/08959420.2012.629136
- Maciel, C., Camargo, C. (2011). Comprometimento, Satisfação e Cooperação no Trabalho: Evidências da Primazia dos Aspectos Morais e das Normas de Reciprocidade Sobre o Comportamento. v. 15, n. 3, art. 4, pp. 433-453. Retrieved from <http://www.anpad.org.br/rac> website:
- Martinez, I., Salanova, M. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tu puedes. *Estudios Financieros*, 279, pp.175-202.
- McIntyre, R., Bartle, S., Landis, D., Dansby, M. (2002). The Effects of Equal Opportunity Fairness Attitudes on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Perceived Work Group Efficacy. *Military Psychology*, Vol. 14(Issue 4), p299-319.
- Melo, M., Barbosa, M., Souza, P. (2011). Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(4):, pp.1047-1055.
- Moè, A., Pazzaglia, F., Ronconi, L. (2010). When being able is not enough. The combined value of positive affect and self-efficacy for job satisfaction in teaching. *Teaching and Teacher Education* () 26, p.1145-1153. doi: 10.1016/j.tate.2010.02.010
- Pagan, R. (2011). Ageing and disability: Job satisfaction differentials across Europe. *Social Science & Medicine*, Volume 72 (2), p.206–215. doi: 10.1016/j.socscimed.2010.11.007
- Pedro, N. (2011). Auto-eficácia e satisfação profissional dos professores: colocando os construtos em relação num grupo de professores do ensino básico e secundário. *Revista da Educação*, XVIII, nº1, pp.23-47.
- Perdue, S., Reardon, R., Peterson, G. (2007). Person-environment congruence, self-efficacy, and environmental identity in relation to job satisfaction: a career decision theory perspective. *Journal of Employment Counseling* Vol. 44, p29-39.
- Pereira, A. (2010). *Factores de Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica*. Mestrado, Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Pinto, P. (2009). *Bem-estar no trabalho: um estudo com Assistentes Sociais*. Mestrado, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.
- Piccolo, R., Judge, T., Takahashi, K., Tanabe, N., Locke, E. (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness. *Journal of Organizational Behavior*, 26, p. 965–984. doi: 10.1002/job.358
- Polydoro, S. A. J., Azzi, R. G., Vieira, D.A. . (2010). Orientações de construção e aplicações de escalas na avaliação de crenças de auto-eficácia. In A. A. A. Santos, Sisto, F.F., Boruchovitch, E., Nascimento, E. (Ed.), *Perspectivas em avaliação psicológica*. (pp. 189-210). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- PORDATA. Base de dados Portugal contemporâneo

Porfeli, E., Mortimer, J. (2010). Intrinsic work value–reward dissonance and work satisfaction during young adulthood. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), p.507–519. doi: 10.1016/j.jvb.2010.01.004

Portaria nº 3/2000 de 4 de Janeiro

Rebouças, D., Legay, L., Abelha, L. (2007). Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Revista de Saúde Pública*. 41(2),p.244-250.

Relatório de Primavera 2011. Observatório Português dos Sistemas de Saúde OPSS. Da depressão da crise, para a governação prospetiva da Saúde.

Relatório da Primavera 2012. Observatório Português dos Sistemas de Saúde OPSS . Crise &Saúde. Um país em sofrimento. Coordenação Executiva: Ana Escoval, Manuel Lopes e Pedro Lopes Ferreira; Coordenação Científica: Constantino Sakellarides

Rodriguez-Sanchez, A., Salanova, M., Cifre, E. & Schaufeli, B. (2011). When good is good: A virtuous circle of selfefficacy and flow at work among teachers. *Revista de Psicologia Social* 26 (3), pp.427-441.

Salanova, M., Llorens, S. (2011). Yes, I Can, I Feel Good, and I Just Do It!" On Gain Cycles and Spirals of Efficacy Beliefs, Affect, and Engagement. *Applied Psychology: An International Review*, 60 (2), p.255–285. doi: 10.1111/j.1464-0597.2010.00435.x

Salanova, M., Lorente, L.& Vera, M. (2009). Cuando creer es poder: el papel de la autoeficacia en la mejora de la salud ocupacional. *Gestión Práctica de riesgos Laborales*, 62, pp.12-16.

Sharp, T. P. (2008). Job satisfaction among psychiatric registered nurses in New England. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 15, pp.374–378.

Sousa-Poza, A., Sousa-Poza, A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29, p. 517–538.

Tatsuse, T., Sekine, M. (2011). Explaining global job satisfaction by facets of job satisfaction: the Japanese civil servants study. *Environ Health Prev Med*, 16, pp.133-137. doi: 10.1007/s12199-010-0173-y

Tietjen, M., Myers, R. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision*, 36(4), p.226–231.

van Dinther, M., Dochy, F., Segers, M. . (2011). Factors affecting students' self-efficacy in higher education. *Educational Research Review*, 6, pp.95–108. doi: 10.1016/j.edurev.2010.10.003

Vera, M., Salanova, M. & Martín-del-Rio, B. (2011). Self-efficacy among university faculty: how to develop an adjusted scale. *Anales de Psicología* 27(3), pp.800-807.

Vieira, D. (2008). *Perspectiva sociocognitiva da transição do ensino superior para o trabalho: Influência da auto-eficácia e dos objetivos no sucesso de uma transição vocacional*. . Doctoral thesis, Universidade do Porto, Porto.

Vieira, D. (2012). Transição do ensino superior para o trabalho: o poder da autoeficácia e dos objetivos profissionais E. Politema (Ed.)

Vieira, D., Azevedo, C., Vieira, G., Clemente, L., Baltazar, T. & Figueiredo, T. . (2011, 27-28 de Outubro). *Satisfação Profissional: Comparando o Sector Público e o Sector Privado*. Paper presented at the Conferência Investigação e Intervenção em Recursos Humanos 2011, Vila do Conde.

Vieira, D., Caires, S., Coimbra, J.L. . (2011). Do ensino superior para o trabalho: O contributo dos estágios na inserção profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 12(1), p.29-36.

- Vieira, D., Coimbra, J. L. (2005). *University-to-work transition: The development of a self-efficacy scale*. Paper presented at the AIOSP International Conference 2005 – Careers in context: New challenges and tasks for guidance and counselling Lisboa.
- Vieira, D., Coimbra, J. L. (2006a). A auto-eficácia na transição para o trabalho. In E. Alínea. (Ed.), *Auto-eficácia em diferentes contextos* (pp. 25-58). Campinas, SP: R. G. Azzi & S. A. J. Polydoro
- Vieira, D., Coimbra, J. L. (2006b). Sucesso na Transição Escola-Trabalho: A Percepção de Finalistas do Ensino Superior Português. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7 (1), p.1-10.
- Vieira, D., Coimbra, J. L. (2007). *A articulação da formação de nível superior com o mundo do trabalho: Impacte na inserção profissional dos diplomados*. Paper presented at the Orientar, qualificar, certificar: Os desafios das novas oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, Porto.
- Vieira, D., Coimbra, J. L. (2008). La transition de l'enseignement supérieur pour le travail : Auto-efficacité, attentes de résultats et objectifs vocationnels. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 37(1), p.91-112.
- Vieira, D., Coimbra, J.L (2009). *Satisfação no trabalho em recém-diplomados do ensino superior: O contributo da auto-eficácia*. Paper presented at the V Conferência de Desenvolvimento Vocacional, Processos de Ajustamento e Integração, Braga.
- Vieira, D., Maia, J., Coimbra, J.L. (2007). Do ensino superior para o trabalho: análise factorial confirmatória da escala de auto-eficácia na transição para o trabalho. *Avaliação Psicológica*, 6(1), pp.3-12.
- Vieira, D., Neto, C., Cruz, E., Pereira, J., Moita, L., Novo, M. & Velez, S. (2009). *Questionário de avaliação da Satisfação no Trabalho: Análise factorial junto de uma amostra diversificada*. Paper presented at the Conferência Investigação e Intervenção em Recursos Humanos 2009, Vila do Conde.
- Vieira, D., Santos, A., Santos, A.C, Fernandes, E. . (2009). *Satisfação no trabalho no início da vida profissional e em fases mais avançadas da carreira: Um estudo comparativo numa empresa de transportes*. Paper presented at the Conferência Investigação e Intervenção em Recursos Humanos, Vila do Conde.
- Vieira, J.C. (2005), Skill mismatches and job satisfaction, *Economic Letters* 89, 39-47
- Vieira, J.C., J. Couto & Tiago, M (2004), Wages and job satisfaction in Portugal, ERSA Conference Papers, ersa04p667, European Regional Science Association.
- Vieira, J.C., A. Menezes & Gabriel, P (2005), Low pay, higher pay and job quality: empirical evidence for Portugal, *Applied Economics Letters* 12(8), 505-511.

Anexos

Anexo I

Caraterização da população estudada

Os técnicos de diagnóstico e terapêutica (TDT) são profissionais que integram as equipas de saúde e são “detentores de formação especializada de nível superior” (DL 564/99, de 21 de Dezembro) em diversas áreas, com o grau de bacharelato desde inícios da década de 90 e de licenciatura desde 2000. São profissionais das tecnologias da saúde e desenvolvem a sua atividade nos âmbitos da prestação de cuidados, da gestão e da assessoria.

Atualmente, existem 18 profissões regulamentadas que integram a carreira de técnico de diagnóstico e terapêutica:

- Técnico de Análises Clínicas e de Saúde Pública
- Técnico de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica
- Técnico de Audiologia
- Técnico de Cardiopneumologia
- Dietista
- Técnico de Farmácia
- Fisioterapeuta
- Higienista Oral
- Técnico de Medicina Nuclear
- Técnico de Neurofisiologia
- Ortopista
- Ortoprotésico
- Técnico de Prótese Dentária
- Técnico de Radiologia
- Técnico de Radioterapia
- Terapeuta da Fala
- Terapeuta Ocupacional

- Técnico de Saúde Ambiental

Estas 18 profissões “compreendem a realização de atividades no âmbito da saúde, tendo como matriz a utilização de técnicas de base científica com fins de promoção da saúde e de prevenção, diagnóstico e tratamento da doença ou de reabilitação” e “desenvolvem-se em complementaridade funcional com outros grupos profissionais da saúde, com igual dignidade e autonomia técnica de exercício profissional” (DL nº 320/99, 11 de Agosto).

De acordo com o DL nº 320/99 de 11 de Agosto, o profissional tem acesso à sua cédula profissional para o exercício qualificado de uma destas profissões, que exige como habilitação mínima o bacharelato, o que lhe permitirá ingressar no mercado de trabalho.

Os dados disponíveis¹ sobre este grupo profissional apontam para a existência de 31265 profissionais detentores de cédula profissional.

Tabela nº 17

Número de cédulas profissionais por profissão de diagnóstico e terapêutica

Profissão	Nº de carteiras profissionais
Análises Clínicas e Saúde Pública	5040
Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica	873
Audiologia	306
Cardiopneumologista	1861
Dietética	512
Farmácia	6256
Fisioterapia	7175
Medicina Nuclear	186
Neurofisiologia	230
Ortótica	451
Radiologia	3693
Radioterapia	400
Saúde Ambiental	780
Terapia da Fala	1638
Terapia Ocupacional	812

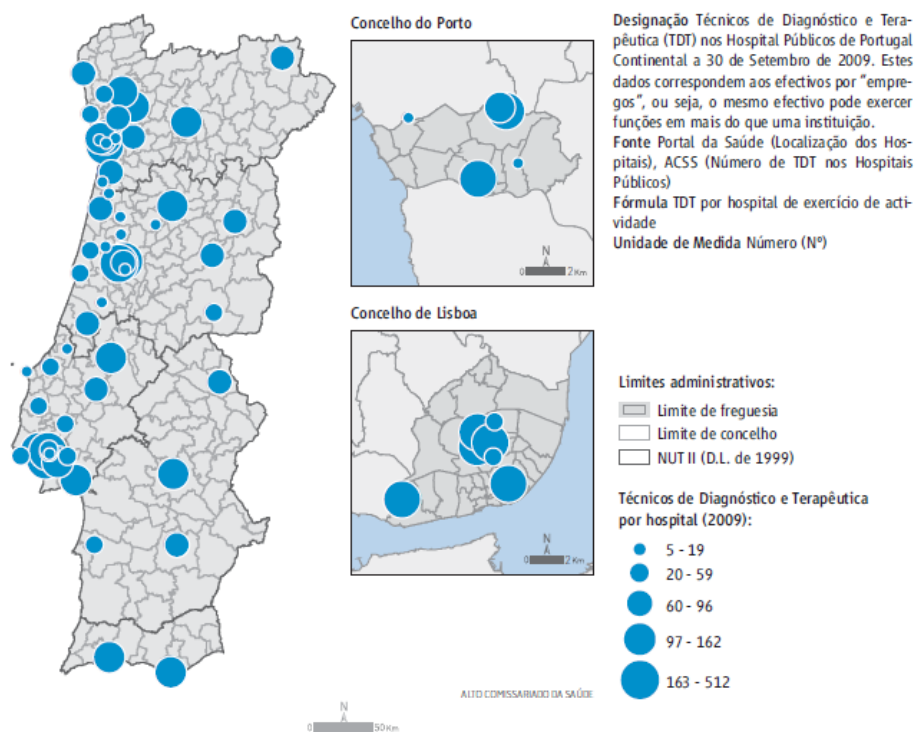
Fonte ACSS: até ao 1º semestre de 2012

Como se pode constatar no quadro, as profissões de Técnico de Análises Clínicas e Saúde Pública (5040), Técnico de Farmácia (6256), Fisioterapeuta (7175) e Técnico de Radiologia (3693) são as que reúnem um maior número de profissionais com cédula profissional enquanto que os Técnicos de Medicina Nuclear (186) e os Técnicos de Neurofisiologia (230) são os que existem em menor número.

A inserção destes profissionais no mercado de trabalho, de acordo com a natureza da sua intervenção na saúde, é feita tanto no sector público como no privado, em diversos tipos de entidades das quais se podem destacar unidades hospitalares, centros de saúde, centros desportivos, laboratórios, estabelecimentos de ensino, indústria alimentar, saúde ocupacional, empresas de consultoria na área do ambiente, entre outros. O seu exercício passa também, em casos residuais, por trabalhar em regime liberal. Contudo, a grande maioria dos profissionais de diagnóstico e terapêutica concentra-se nos hospitais públicos.

Embora não disponhamos de dados rigorosos que esclareçam a realidade da totalidade dos TDT existentes, a figura 2 mostra a sua distribuição pelas principais estruturas Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Figura 2:
Distribuição dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (TDT) no Serviço Nacional de Saúde (SNS)



Fonte: Atlas do Plano Nacional da Saúde - 2010

Estes dados não representam a totalidade dos profissionais registados, restringindo-se apenas, aos que integram o quadro do SNS. No continente, relativamente a outras classes profissionais e para cada 100 mil habitantes, os TDT estão assim distribuídos:

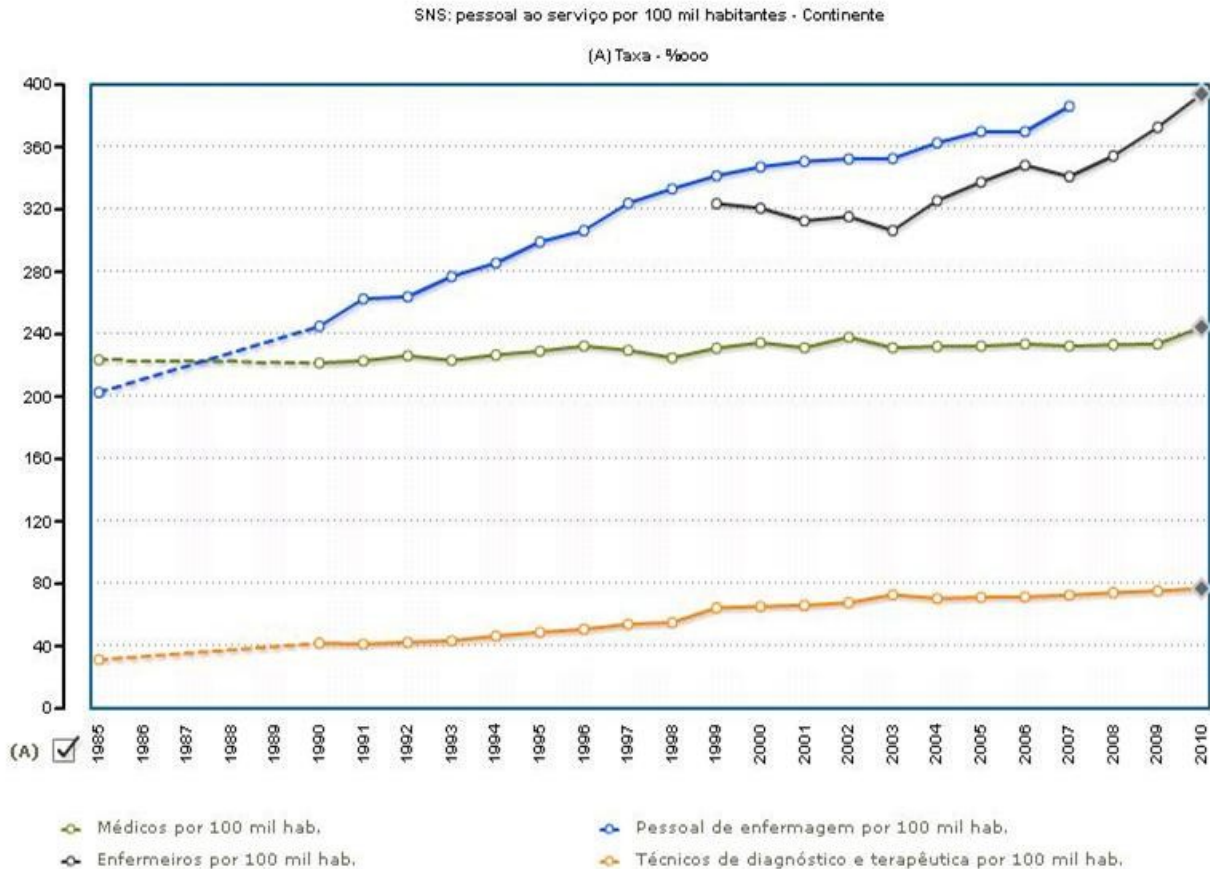
Tabela 18
Distribuição de pessoal ao serviço no SNS, para cada 100 mil habitantes, em Portugal continental
 Taxa por cem mil habitantes

Anos	Médicos por 100 mil hab.	Pessoal de enfermagem por 100 mil hab.	Enfermeiros por 100 mil hab.	Técnicos de diagnóstico e terapêutica por 100 mil hab.
1995	229,1	299,2	-	48,8
1996	232,5	306,5	-	50,7
1997	229,7	324,1	-	54
1998	224,8	333,2	-	55,1
1999	231,1	341,6	323,7	64,5
2000	234,7	347,1	320,9	65,4
2001	231,4	350,8	312,6	66,2
2002	238,1	352,5	315,4	67,7
2003	231,2	352,7	306,4	72,9
2004	232,2	362,8	325,7	70,6
2005	232,5	370	337,7	71,4
2006	233,8	370,1	348,2	71,7
2007	232,5	386,1	341	72,6
2008	233,3	-	354,3	74,3
2009	233,7	-	372,7	75,5
2010	244,6	-	394,2	77

Fonte: PORDATA 2012

Podemos ver, na tabela 18, que nos últimos 15 anos, houve um aumento de TDT na ordem dos 50% nesta taxa, para responder aos desafios da saúde. Na figura 3 (PORDATA 2012) podemos ver a evolução nos últimos anos desta classe profissional, face a outras.

Figura 3
Evolução da taxa de pessoal no SNS, por 100 mil habitantes, em Portugal continental



Não obstante o aumento de utilização dos serviços de saúde por parte dos utentes, devido a factos como o envelhecimento da população, por exemplo., e mesmo com o dobro dos profissionais ao serviço, para cada 100 mil habitantes, nos últimos 25 anos, verificamos que o número de efetivos é muito inferior ao de outros profissionais, o que pode explicar a pouca visibilidade que esta classe tem, para o público em geral.

Outros indicadores, como o número de cédulas profissionais emitidas e o número total de estudantes diplomados pelas escolas existentes desde 1980 perspetivam a existência de um número muito superior de profissionais de Diagnóstico e Terapêutica. Pelo facto de existir uma grande dispersão deste profissionais entre atividades públicas e privadas, e em vários tipos de entidades e organizações, não é fácil obter dados concretos sobre o número de profissionais inseridos no mercado de trabalho que permitam conhecer verdadeiramente o crescimento deste grupo profissional, em geral, e das suas várias profissões, em particular.

Os cursos das Tecnologias da Saúde, regulamentados pela portaria nº 3/2000 de 4 de Janeiro, como cursos de Licenciaturas Bietápicas, ministrados no Ensino Superior Politécnico, foram alterados pelo Decreto-Lei nº 74/2006 de 24 de Março, concretizando o Processo de Bolonha e, de

acordo com o artigo 4º no Ensino Politécnico, passaram a ser conferidos os graus académicos de licenciado e mestre, desaparecendo o grau de bacharel.

Tabela 19
Diplomados no ano, no ensino superior na área da Saúde: total, por área de educação e formação
(número de indivíduos)

Anos	Área de educação e formação									
	Total	Medicina	Enfermagem	Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica			Terapia e Reabilitação			Ciências Farmacêuticas
		Total	Total	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
1995	3216	452	1715	303	65	238	266	39	227	283
1996	3494	518	1893	270	53	217	227	49	178	350
1997	4126	570	2479	229	56	173	287	49	238	312
1998	3707	602	1984	182	47	135	271	43	228	327
1999	4348	608	2411	223	46	177	289	49	240	443
2000	6088	700	3079	643	143	500	627	110	517	623
2001	9102	683	5843	804	202	602	743	149	594	604
2002	8655	667	4974	1143	290	853	804	145	659	631
2003	9125	774	4995	1368	284	1084	987	198	789	657
2004	9880	885	4813	1807	402	1405	1324	259	1065	603
2005	11541	925	5448	2317	519	1798	1614	319	1295	744
2006	13173	973	5955	2721	635	2086	2026	406	1620	860
2007	14017	1434	5912	3001	688	2313	2132	410	1722	893
2008	15139	1439	5266	2796	618	2178	2382	496	1886	1495
2009	14224	1545	5673	1752	428	1324	1933	409	1524	1835
2010	14505	2240	5344	1565	348	1217	1804	348	1456	1816

Fonte: PORDATA 2012

A profissão dos TDT tem evoluído muito quer no campo profissional, quer no campo da formação/académico, quer ainda no que diz respeito à dignificação do exercício profissional e no que respeita à qualidade e eficácia da prestação de cuidados de saúde. Deste modo, o desempenho profissional tem-se tornado cada vez mais complexo, diferenciado e exigente com a finalidade de atingir a excelência dos cuidados prestados (Pereira, 2010).

Perante esta nova realidade os profissionais das Tecnologias da Saúde propõem uma alteração das carreiras no qual passem a integrar a dos técnicos superiores da saúde, organizados por áreas técnico-científicas, passando a ser reconhecidos como profissionais licenciados e sendo remunerados de acordo com o escalão dos mesmos.

Um outro ponto de análise deve incidir sobre o impacte da atual crise económica, financeira e social na saúde e no sistema de saúde dos portugueses, e os seus inconvenientes na generalidade da população. Segundo o Relatório da Primavera, de 2011, do Observatório

Português dos Sistemas de Saúde (RP 2011 OPSS), as medidas de consolidação orçamental deverão afetar a evolução do rendimento disponível real das famílias, indicando as projeções do Banco de Portugal (BdP) para uma quebra em 2011 de 3,4%, seguida, no ano seguinte, de um aumento de 1,1 por cento. Uma redução da massa salarial no sector público, por quebra do emprego e dos salários nominais, a desaceleração das transferências públicas para as famílias, bem como um aumento dos impostos diretos, explicarão as quebras no rendimento que as famílias disporão nos próximos anos.

No relatório anual do BdP refere-se, ainda, que existem riscos da contração da atividade económica poder vir a ser superior à agora projetada, face à eventual fragilidade na recuperação da economia mundial e necessidade de se realizar um ajustamento mais forte nos balanços dos agentes económicos, quer públicos, quer privados. O mercado de trabalho reflete as difíceis condições que a economia portuguesa atravessa. Em 2010, verificou-se uma redução de 1,5% no emprego, sendo que as atuais projeções do BdP apontam para a manutenção dessa tendência, estimando-se que o emprego baixe 0,9 % em 2011 e 0,3 % em 2012 (RP 2011 OPSS).

O aumento do desemprego é, atualmente, um dos maiores problemas ao nível económico e social da sociedade portuguesa. Em Janeiro de 2011, segundo o Eurostat (2011), Portugal apresentava uma taxa de desemprego de 11,2%, em linha com o que havia registado em Dezembro de 2010, mas com um agravamento de 0,7 pontos percentuais face ao mesmo mês do ano anterior. Nos 27 países da União Europeia, a taxa de desemprego, em Janeiro de 2011, fixou-se nos 9,5%, apresentando o mesmo valor relativamente ao mesmo mês em 2010 e ligeiramente inferior ao mês de Dezembro de 2010. As últimas previsões apontam para que a taxa de desemprego em Portugal possa atingir os 14% em 2012 e 2013 e 11% na média dos países da comunidade europeia (Fonte: RP 2011 OPSS).

A recessão económica, o acentuado aumento do desemprego, o aumento da carga fiscal, o agravamento dos preços dos serviços inevitáveis (a eletricidade e os transportes), a diminuição das remunerações da função pública e dos pensionistas, o empobrecimento das pessoas, novos obstáculos ao acesso aos cuidados de saúde, o agravamento das condições de trabalho nos serviços de saúde, e a não existência de política para as profissões da Saúde, conjugam-se para criar condições de vida penosas e de sofrimento em amplas camadas da população portuguesa, incluindo os TDT (Fonte: Relatório da Primavera 2012. OPSS).

Assim, parece oportuno um estudo da satisfação no trabalho dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica.

Anexo II

Distribuição dos respondentes por profissão dentro da carreira de TDT

Tabela 20
Distribuição dos respondentes por profissão dentro da carreira de TDT

Profissão	Sujeitos	Porcentagem
Análises Clínicas e Saúde Pública	183	38,0
Anatomia Patológica	32	6,7
Audiologia	2	0,4
Cardiopneumologia	20	4,2
Dietética	11	2,3
Farmácia	38	7,9
Fisioterapia	24	5,0
Medicina Nuclear	10	2,1
Neurofisiologia	14	2,9
Ortótica	12	2,5
Radiologia	54	11,2
Radioterapia	39	8,1
Saúde Ambiental	3	0,6
Terapia da Fala	6	1,2
Terapia Ocupacional	2	0,4
TDT sem especificação da profissão	31	6,4
Total	481	100,0

Anexo III

Questionário

Este questionário insere-se no contexto de um projeto de investigação sobre o trabalho na área da saúde, no âmbito de uma tese de mestrado em Gestão das Organizações. As suas respostas são anónimas, toda a informação recolhida será tratada estatisticamente e enquanto grupo. A sua participação é muito importante para o desenvolvimento da investigação nesta área. Responda de forma sincera a todas as questões.

Muito obrigada pela colaboração.

Parte I

Profissão _____

Há quantos anos trabalha na instituição actual? _____

Há quantos anos começou a trabalhar? _____

Género: Masculino Feminino Idade: _____

Grau académico: Licenciatura Mestrado Outro (qual) _____

Estado civil: Solteiro/a Casado/a ou afim Divorciado Viúvo/a

Tem filhos? Não Sim

nº filhos _____

Parte II

Seguem-se afirmações que correspondem à forma como as pessoas pensam e agem quando confrontadas com determinadas situações, tanto em contexto de trabalho, como no seu dia-a-dia. Por favor, leia com atenção as afirmações e, para cada uma, assinale a opção que corresponde à sua opinião:

1 = Discordo totalmente 2 = Discordo em parte 3 = Concordo em parte 4 = Concordo totalmente

1. Se me esforçar o suficiente, posso sempre lidar com problemas difíceis.....1 2 3 4
- . Mesmo que alguém me faça frente, posso sempre encontrar meios e formas de conseguir aquilo que quero1 2 3 4
- Tenho a certeza que consigo lidar eficazmente com problemas inesperados1 2 3 4
3. É fácil, para mim, manter os meus objectivos e atingir as minhas metas1 2 3 4
4. Tenho a certeza que consigo lidar eficazmente com problemas inesperados1 2 3 4
5. Graças aos meus recursos, sei como lidar com situações imprevistas1 2 3 4
6. Se eu investir o esforço necessário, consigo resolver a maioria dos meus problemas.....1 2 3 4
7. Posso permanecer calmo/a quando estou perante dificuldades porque posso contar com a minha capacidade de lidar com as situações.....1 2 3 4
8. Quando me confronto com um problema, geralmente encontro várias soluções.....1 2 3 4
9. Se eu tenho problemas, geralmente posso pensar em alguma coisa para os resolver.1 2 3 4
10. Independentemente do que possa acontecer, normalmente sou capaz de controlar a situação.....1 2 3 4

Parte III

Para cada frase, indique em que medida **se sente confiante na sua capacidade atual** para desempenhar a actividade apresentada, fazendo um círculo no número correspondente na coluna “**Nível de Confiança**”, de acordo com a seguinte escala:

	1	2	3	4	5	6	
	Nada confiante			Totalmente confiante			
Confiança							Nível de
1. Desempenhar bem as minhas funções no emprego.....	1	2	3	4	5	6	
2. Resolver problemas inesperados no meu trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
3. Acreditar nas minhas capacidades enquanto profissional.....	1	2	3	4	5	6	
4. Comunicar bem com os colegas de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
5. Adaptar-me às mudanças que possam ocorrer nas minhas funções no emprego.....	1	2	3	4	5	6	
6. Trabalhar bem em equipa.....	1	2	3	4	5	6	
7. Cumprir todas as tarefas que o cargo exija.....	1	2	3	4	5	6	
8. Ser empenhado/a no cumprimento das minhas funções profissionais.....	1	2	3	4	5	6	
9. Demonstrar segurança naquilo que faço no trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
10. Estabelecer um bom relacionamento com colegas de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
11. Adaptar-me às necessidades do meu local de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
12. Contribuir com novas ideias num grupo de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	

Parte IV

Indique **o nível de satisfação laboral que sente face** a cada um dos aspectos abaixo mencionados, de acordo com a seguinte escala:

	1	2	3	4	5	6	
	Nada satisfeito			Totalmente satisfeito			
1. Adequação entre formação e as actividades desempenhadas.....	1	2	3	4	5	6	
2. Oportunidades para aprender com profissionais mais experientes.....	1	2	3	4	5	6	
3. Desenvolvimento de novas competências.....	1	2	3	4	5	6	
4. Adequação das funções exercidas ao meu nível académico.....	1	2	3	4	5	6	
5. Horário de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
6. Relações com os meus superiores.....	1	2	3	4	5	6	
7. Autonomia de que disponho.....	1	2	3	4	5	6	
8. Perspectivas de progressão.....	1	2	3	4	5	6	
9. Interesse das actividades desempenhadas.....	1	2	3	4	5	6	
10. Remuneração recebida.....	1	2	3	4	5	6	
11. Relações com os colegas de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
12. Estabilidade no trabalho.....	1	2	3	4	5	6	
13. Possibilidade de me sustentar economicamente de forma autónoma.....	1	2	3	4	5	6	

- 14. Reconhecimento recebido pelo meu trabalho.....1 2 3 4 5 6
- 15. Perspectivas de desenvolvimento profissional1 2 3 4 5 6
- 16. Realização profissional.....1 2 3 4 5 6
- 17. A minha capacidade de adaptação ao trabalho.....1 2 3 4 5 6
- 18. O ambiente relacional no trabalho.....1 2 3 4 5 6
- 19. Acesso a oportunidades de formação contínua.....1 2 3 4 5 6