

**INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

**ESCOLA SUPERIOR DE ESTUDOS INDUSTRIAIS E DE GESTÃO**

Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Adriana Maria Vasconcelos da Rocha Pité

**Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional e Saúde Mental: Um  
Estudo no Setor da Bricolage**

2015



Instituto Politécnico do Porto  
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Adriana Maria Vasconcelos da Rocha Pité

**Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional e Saúde  
Mental: Um Estudo no Setor da Bricolage**

Dissertação de Mestrado

**Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos**

Orientação: Professor Doutor Manuel Salvador Gomes de Araújo

Vila do Conde, dezembro de 2015

Adriana Maria Vasconcelos da Rocha Pité

**Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional e Saúde  
Mental: Um Estudo no Setor da Bricolage**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

**Membros do Júri**

Presidente

Professora Doutora Viviana Andrade Meirinhos

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do Porto

Professor Doutor Manuel Salvador Araújo

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do Porto

Professora Doutora Isabel Silva

Escola de Psicologia – Universidade do Minho

Vila do Conde, dezembro de 2015

## NOTA BIOGRÁFICA

Adriana Maria Vasconcelos da Rocha Pité é aluna finalista do Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos, na Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto. Licenciada em Recursos Humanos em 2013, pela mesma instituição de ensino, desenvolveu um Projeto de final de curso no âmbito do processo de Gestão da Formação, mais concretamente na Avaliação da Formação.

Frequentou três estágios curriculares no âmbito da Licenciatura em Recursos Humanos, sendo que os dois primeiros se realizaram na Dachser Portugal SA em 2011 e 2012, auxiliando em algumas das práticas de Gestão de Recursos Humanos. O terceiro estágio foi cumprido em 2013, na BCM Bricolage SA, onde exerceu tarefas no departamento de Recursos Humanos e no departamento de Contabilidade no Arquivo dos Procedimentos da Linha de Caixas.

É colaboradora desde Fevereiro de 2010 nesta organização onde realizou o seu terceiro estágio curricular, exercendo atualmente funções de Operadora de Caixa. Fez o seu curso de licenciatura e de mestrado sempre como trabalhadora estudante, conciliando de forma equilibrada ambas as realidades. É também desde 2010 membro associativo na Associação de Estudantes da instituição de ensino onde se licenciou e pós graduou, com funções em vários departamentos e recentemente como Presidente da Mesa de Assembleia Geral de Alunos.

Com mobilidade nacional e internacional, encontra-se no presente momento numa ativa exploração de oportunidades de emprego na sua área de formação académica, com elevada motivação para aprender e acrescentar valor às organizações.

À minha mãe, sempre empenhada no meu sucesso,  
a conclusão deste capítulo da minha vida, é-lhe totalmente dedicada.

## **AGRADECIMENTOS**

É com muita satisfação que expresso neste ponto o meu mais sincero agradecimento a todos aqueles que tornaram possível a concretização deste trabalho.

Começo por agradecer aos meus colegas da Leroy Merlin, por tornarem possível a realização deste estudo, deixando em especial, um agradecimento a todos aqueles que durante este percurso contribuíram com palavras de apreço e força. Ficarei sempre grata pelo apoio que me concederam na realização deste estudo, e pelo contributo para o meu crescimento profissional e pessoal, durante os últimos seis anos.

Ao Doutor Manuel Salvador Araújo, pela melhor orientação que alguma vez podia ter. Obrigada, por acreditar na concretização deste trabalho, o seu acompanhamento diário, as críticas e o auxílio para alguns desafios, foram extremamente essenciais.

À ESEIG, para sempre, minha segunda casa, por todos os momentos que lá passei e por me ter feito crescer a todos os níveis.

Aos meus amigos, agradeço acima de tudo pela amizade, pelo companheirismo, pela força que me concedem e por todos os momentos de descontração que me proporcionam. Ana Oliveira, obrigada, pelo teu apoio, pelo incentivo e pela magnífica amizade que mantemos.

Heitor, obrigada pelo teu carinho, força e compreensão. Juntos, vamos sempre ultrapassar todas as dificuldades.

Ao meu Pai, agradeço pelo apoio constante e pela dedicação ao meu crescimento.

Por ultimo, o meu maior agradecimento, é para a minha querida Mãe, Teresa Vasconcelos, principal mentora do meu percurso académico. Obrigada Mãe, por me fazeres sempre acreditar que sou capaz, por todas as boas escolhas que faço na vida, e por tudo o que fazes por mim. Espero que acompanhes todas as minhas vitórias.

## RESUMO ANALÍTICO

A presente investigação tem como objetivo principal avaliar a relação entre as Condições de Trabalho, o Comprometimento Organizacional, a Satisfação Social, e a Saúde Mental dos trabalhadores no setor da Bricolage. É sua intenção compreender se as Condições de Trabalho são preditoras de Comprometimento Organizacional e Satisfação com as Relações Sociais, e se o Comprometimento Organizacional explica o Burnout, a Ansiedade e a Depressão destes trabalhadores. Investiga igualmente, através de análises exploratórias, a possível influência de algumas variáveis sociodemográficas e profissionais nos diversos construtos verificados.

Participaram neste estudo, num universo de 564 colaboradores de organizações de venda de material de Bricolage da região Norte de Portugal, 190 trabalhadores (33,7%), sendo que 42,6% ( $n = 81$ ) são do sexo Feminino e 57,4% ( $n = 109$ ) do sexo Masculino. A metodologia do estudo seguiu uma abordagem quantitativa, com carácter descritivo, exploratório e preditivo, com utilização de inquérito por questionário. A recolha de dados foi feita num único momento através de uma série de instrumentos, entre os quais: Cuestionario de Condiciones de Trabajo (qCT) – Escalas Método e Ambiente; Three-Component Model of Organizational Commitment; The General Health Questionnaire (GHQ-12); World Health Organization Quality of Life – Bref (WHOQOL-Bref) – Escala das Relações Sociais; Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS); Ficha Demográfico Profissional. As análises psicométricas destes mostraram uma validade e uma fidelidade bastante satisfatória.

Os resultados obtidos neste estudo apontam, que as *Condições de Trabalho* são preditoras, quer do *Comprometimento Organizacional*, quer da *Satisfação com as Relações Sociais*. O *Comprometimento Organizacional* é, preditor significativo de maior *Saúde Mental*, e igualmente de menor síndrome de *Burnout*. As análises exploratórias mostraram diferenças significativas em termos de variáveis sociodemográficas (e.g. *Idade: Comprometimento Organizacional, Saúde Mental e Burnout; Estado Civil: Condições de Trabalho; Número de Filhos: Comprometimento Organizacional*). Quanto às variáveis profissionais, foram encontradas significâncias na *Antiguidade (Comprometimento Organizacional e Saúde Mental)* e na *Função (Comprometimento Organizacional, Condições de Trabalho e Burnout)*.

No final deste trabalho são discutidos e apresentados os principais resultados obtidos e as suas conclusões.

**Palavras-chave:** Bricolage; Condições de Trabalho; Comprometimento Organizacional; Saúde Mental.

## ABSTRACT

The main goal of this investigation is to evaluate the relationship among Job Conditions, Organizational Commitment and the Social Satisfaction analyzing the Mental Health of bricolage sector employees. The aim is to understand if the Job Conditions are positive predictors of Organizational Commitment and Social Relations Satisfaction, and if Organizational Commitment explains the Burnout the Anxiety and Depression of these employees. It also explains, through exploratory analysis, the possible influence of some socio-demographic and professional variables in the various verified constructs.

In this study, participated, in a universe of 564 seller cooperators of Bricolage materials from the North Area of Portugal, 190 employees (33,7%), being 42,6% (n=81) women and 57,4% (n=109) men. The methodology of the study followed a quantitative approach, with an exploratory, descriptive and predictive character, using an inquest in the form of a questionnaire. The data collection was made in a single moment through a battery of instruments, namely, the "Cuestionario de Condiciones de Trabajo" (qCT) – scales of Method and Ambience, the Three-Component Model of Organizational Commitment, o General Health Questionnaire (GHQ-12), the World Health Organization Quality of Life – Bref (WHOQOL-Bref) –the Social relations; the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS); a demography and professional file. The psychometric analysis of these instruments demonstrated validity and fidelity very satisfactory.

The results obtained in this study conclude that the Job Conditions are predictors, whether of the Organizational Commitment, or the Satisfaction with the Social Relationships. The Organizational Commitment is a significative predictor of better mental Health and also of a smaller Burnout Syndrome. The exploratory analysis show significative differences in terms of social and demography variables (for instance: age, Organizational Commitment, Marital Status, Work Conditions, number of children). Considering the professional variables, significances were found in Antiquity (The Organizational Commitment and Mental Health) and in the Function (The Organizational Commitment, Work Conditions and Burnout).

In the end of this work, the principal results obtained and their conclusions are going to be presented and discussed.

**Keywords:** Bricolage DIY; Job Conditions; Organizational Commitment; Mental Health.

## SUMÁRIO

Lista de Tabelas e Quadro .....	14
Lista de Siglas .....	16
INTRODUÇÃO .....	17
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	20
Capítulo Um – O Comprometimento Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho no Setor da Bricolage .....	21
1. Comércio a Retalho – O Mercado de Bricolage .....	21
2. Organização Temporal do Trabalho .....	24
3. Qualidade de Vida no Trabalho .....	31
3.1. Conceitos .....	31
3.2. Definições de QVT e Principais Modelos Teóricos .....	33
3.4. Condições de Trabalho .....	36
4. Comprometimento Organizacional .....	38
4.1. Origem e Evolução .....	38
4.2. Abordagens, Perspetivas e Bases do CO .....	39
4.3. Comprometimento Organizacional – Conceito Multidimensional .....	43
4.4. Antecedentes, Consequências e Correlações do CO .....	44
Capítulo Dois – Saúde Ocupacional, Stress, Burnout e Saúde Mental .....	48
5. Saúde Ocupacional .....	48
6. <i>Stress</i> Profissional – Definição, Causas e Consequências .....	50
6.1. <i>Burnout</i> .....	51
6.2. Saúde Mental .....	53
6.2.1. Ansiedade .....	54
6.2.2. Depressão .....	55
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO .....	57
Capítulo Um – Metodologia do Estudo Empírico .....	58
1. Tipo de Estudo, Objetivos e Variáveis .....	58
1.1. Tipo de Estudo .....	58
1.2. Objetivos .....	58
1.3. Variáveis .....	59
2. Hipóteses e Análises Exploratórias .....	62

2.1. Hipóteses.....	62
2.2. Análises Exploratórias .....	62
3. Participantes .....	63
3.1. Seleção dos Participantes .....	63
3.2. Caracterização da Amostra .....	63
4. Instrumentos .....	67
4.1. Cuestionario de Condiciones de Trabajo (qCT) .....	68
4.2. Three-Component Model of Organizational Commitment – Modelo do Comprometimento Organizacional (MCO).....	70
4.3. General Health Questionnaire (GHQ-12).....	71
4.4. World Health Organization Quality of Life – Bref (WHOQOL-Bref) – Domínio das Relações Sociais.....	73
4.5. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) .....	75
4.6. Ficha Demográfico-Profissional .....	76
5. Procedimentos de Recolha e Análise dos Dados .....	77
Capítulo Dois – Análise dos Resultados do Estudo Empírico .....	79
6. Apresentação dos Resultados .....	79
6.1. Resultados Hipótese 1 .....	80
6.2. Resultados Hipótese 2 .....	84
6.3. Resultados Hipótese 3.....	86
6.4. Resultados Análises Exploratórias.....	88
7. Discussão dos Resultados.....	91
7.1. Condições de Trabalho predictoras de Comprometimento Organizacional e Satisfação com as Relações de Trabalho.....	92
7.2. Comprometimento Organizacional predictor de Saúde Mental (Ansiedade e Depressão) .....	93
7.3. Comprometimento Organizacional predictor negativo de <i>Burnout</i> .....	95
7.4. Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional, Satisfação com as Relações Sociais, Saúde Mental e <i>Burnout</i> em função das variáveis sociodemográficas .....	96
7.5. Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional, Satisfação com as Relações Sociais, Saúde Mental e <i>Burnout</i> em função das variáveis profissionais.....	97
8. Limitações do Estudo.....	99
CONCLUSÃO E IMPLICAÇÕES FUTURAS .....	101

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	104
ANEXOS .....	118
Anexo A – <i>Resultados da Análise Fatorial dos itens do GHQ-12 para o estudo da sua Validade de Construto, com extração prévia de dois fatores (n=190)</i> .....	119
Anexo B – <i>Resultados da Análise Fatorial dos itens do MBI para o estudo da sua Validade de Construto, sem extração de número de fatores (n=190)</i> .....	120
Anexo C – <i>Solicitação de Autorização para Aplicação de Inquérito por Questionário para os Diretores de Loja das Organizações a participarem no estudo (Envio por Correio Eletrónico – Lojas: Matosinhos, Maia, Gondomar e Vila Nova de Gaia) ....</i>	121
Anexo D – <i>Coeficientes de Correlação entre as principais escalas e as suas subescalas</i> .....	122
Anexo E - <i>Resultados dos Testes t-student por Grupos de Idade</i> .....	123
Anexo F - <i>Resultados dos Testes t-student por Estado Civil e Número de Filhos</i> ..	124
Anexo G – <i>Resultados dos Testes t-student por Antiguidade e Função</i> .....	125
Anexo H – <i>Inquérito por Questionário</i> .....	126

## Lista de Tabelas e Quadro

Tabela 1 - <i>Caracterização Sociodemográfica da Amostra (N=190)</i> .....	64
Tabela 2 – <i>Caracterização Profissional da amostra (n=190)</i> .....	66
Tabela 3 - <i>Coeficientes de Correlação de Pearson entre as Escalas de CT, SRS, CO, Burnout e SM (n=190)</i> .....	79
Tabela 4 - <i>Estatísticas descritivas para as Variáveis CT, CO, SRS (n=190)</i> .....	80
Tabela 5 - <i>Coeficientes de Correlação de Pearson entre as Escalas de CT, CO e SRS (n=190)</i> .....	81
Tabela 6 - <i>Regressão linear simples da variável CT na variável CO (n=190)</i> .....	82
Tabela 7 - <i>Regressão linear simples da variável CT na variável SRS (n=190)</i> .....	83
Tabela 8 - <i>Estatística descritiva para a variável Saúde Mental (SM) (n=190) *</i> .....	84
Tabela 9 - <i>Coeficientes de Correlação entre as escalas de Comprometimento Organizacional (CO) e Saúde Mental (SM) (n=190)</i> .....	85
Tabela 10 - <i>Regressão linear simples das variáveis do CO na variável Saúde Mental (n=190)</i> .....	85
Tabela 11 - <i>Estatística descritiva para a variável Burnout (n=190) **</i> .....	86
Tabela 12 - <i>Coeficientes de Correlação entre as escalas de Comprometimento Organizacional (CO) e Burnout (B) (n=190)</i> .....	87
Tabela 13 - <i>Regressão linear simples das variáveis do CO na variável Burnout (n=190)</i> .....	87
Tabela 14 - <i>Resultados do Teste não Paramétrico de Kruskal-Wallis para as variáveis CO Total, Burnout Total, CO Calculativo e Burnout Exaustão Emocional</i> .....	89
Tabela 15 - <i>Resultados da Análise Fatorial dos itens do GHQ-12 para o estudo da sua Validade de Construto, com extração de dois fatores (n=190)</i> .....	119
Tabela 16 - <i>Resultados da Análise Fatorial dos itens do MBI para o estudo da sua Validade de Construto, com extração de três fatores (n=190)</i> .....	120
Tabela 17 - <i>Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de CT e as suas subescalas (n=190)</i> .....	122
Tabela 18 - <i>Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de CO e as suas subescalas (n=190)</i> .....	122
Tabela 19 - <i>Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de SM e as suas subescalas (n=190)</i> .....	122

Tabela 20 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de CO e as suas subescalas (n=190).....	122
Tabela 21 – Resultados dos Testes t-student para a variável Idade recodificada a 3 grupos e as Principais Variáveis com significância Comprometimento Organizacional, Burnout e Condições de Trabalho.....	123
Tabela 22 - Resultados dos Testes t-student para a variável Estado Civil recodificada a 2 grupos e a variável com significância – Condições de Trabalho Material (n=186) .....	124
Tabela 23 - Resultados dos Testes t-student para a variável Número de Filhos recodificada a 2 grupos e a variável com significância – Comprometimento Organizacional Total (n=165).....	124
Tabela 24 - Resultados dos Testes t-student para a variável Antiguidade recodificada a 2 grupos e as variáveis com significância – Comprometimento Organizacional Total e Saúde Mental Total (n=76).....	125
Tabela 25 - Resultados dos Testes t-student para a variável Função recodificada a 2 grupos e as variáveis com significância – Comprometimento Organizacional, Burnout e Condições de Trabalho (n=184).....	125
Quadro 1- Quadro síntese dos instrumentos utilizados e os seus objetivos .....	67

## **Lista de Siglas**

BE – Bem-Estar

BET – Bem-Estar no Trabalho

CO – Comprometimento Organizacional

CT – Condições de Trabalho

DIY – *Do It Yourself*

HT – Horário (s) de Trabalho

HTT – Horário (s) de Trabalho por Turnos

OMS – Organização Mundial da Saúde

OIT – Organização Internacional do Trabalho

QdV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SM – Saúde Mental

SO – Saúde Ocupacional

SP – Stress Profissional

SRS – Satisfação com as Relações Sociais

## INTRODUÇÃO

A preocupação cada vez mais frequente com os aspetos que podem ditar o sucesso de uma organização, envolvem, há já algum tempo, maior interação no desenvolvimento e retenção do capital humano. São notórias as transformações que se assistem no mundo do trabalho, no que respeita à oferta de mais e melhores condições. Um ambiente de trabalho estável e que oferece boas condições – não só materiais, como físicas e de equilíbrio com a vida pessoal do trabalhador – em qualquer contexto de trabalho, é de facto considerado como uma grande influência no que respeita à satisfação e conseqüente melhor desempenho individual e organizacional.

Como poderemos analisar mais adiante a Bricolage ganha a passos largos maior número de adeptos (Freitas, 2014; Silva, 2014). Associado a este mercado está o setor da grande distribuição que por sua vez é representado por possibilitar aos indivíduos a sua utilização fora dos horários de trabalho convencionais. Para que isto seja possível é necessária a operacionalização dos Horários de Trabalho por Turnos, que existem já desde os primórdios da humanidade e são assinalados por provocarem efeitos adversos nos trabalhadores (Totterdell, 2004).

Estas adversidades são originadas por uma variedade de fatores que se relacionam a este tipo de horário, entre as quais as alterações que se produzem no organismo humano na sua adaptação a turnos rotativos ou noturnos, e para além disso, o seu desequilíbrio em relação à vida pessoal e familiar (Lourenço, Ramos e Cruz, 2008; Silva, 2007; Totterdell, 2004).

Foram verificadas diversas investigações que abordam as Condições de Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho, que as relacionam com maior grau de Satisfação (laboral e pessoal) e maior Comprometimento Organizacional, e as que a associam à diminuição das adversidades que advém da prática laboral – entre as quais os efeitos do Horário de Trabalho por Turnos (Blanch, 2011; Oliveira, 2012; Pacheco, 2012; WHOQOL Group, 1997). Na verdade, através de níveis significativos de satisfação e, de uma boa adaptação ao local e ambiente organizacional a que estão sujeitos, os indivíduos experienciam de um grau mais elevado de Comprometimento, não obstante que este esteja também associado, segundo diversos autores, a outras questões relacionadas apenas com a importância monetária ou ao sentimento de

dever para com a empresa, e possam também surgir problemas, já que quanto mais comprometido mais exigente o trabalhador se mostra (Rego, 2003).

Apesar da ligação entre estes construtos, a Saúde Mental continua a surgir entre eles, quando os mesmos não se apresentam ou, são apenas experimentados pelo lado negativo (Cruz, 2014). A Saúde Ocupacional está também, cada vez mais consciencializada pelas organizações, por ser considerada um bom apoio na prevenção e na promoção da saúde dos indivíduos no contexto de trabalho, surgindo, de facto, para auxiliar na diminuição ou extinção das doenças (Oliveira e André, 2010).

O *stress*, o *burnout*, a ansiedade e a depressão, são algumas das principais consequências mentais que surgem devido à frequência em trabalhos desadequados ou insatisfatórios para os indivíduos, e que damos ênfase neste estudo. Estas podem mesmo estar em níveis pouco significativos, no entanto são preocupantes pois as suas características e a duração com que ocorrem podem levar a fins extremos, como é o caso da tentativa de suicídio e mesmo o suicídio (Miranda, 2011; Pacheco, 2013; Sá e Fleming, 2008).

Não obstante a quantidade e qualidade de estudos que têm vindo a ser concretizados com foco nas variáveis que aqui se analisam (os quais de forma independente no que respeita às variáveis), a sua maioria foi realizada em contexto hospitalar, não tendo sido encontrada nenhuma amostra de trabalhadores do setor de bricolage, onde tivesse sido avaliada a relação entre os construtos que se estudam nesta investigação. A lacuna de estudos neste setor, a par de um interesse pessoal da autora (pela constatação *in loco* e durante 5 anos de correlatos de desgaste psicológico e social de diversos colegas), foram as razões que determinaram a escolha pelo estudo que se apresenta, o qual esperamos que contribua para uma melhor compreensão dos construtos em análise, incentivando a outras pesquisas para que melhor se identifiquem os problemas ou as soluções que podem ser construídas nas organizações onde impera o Horário de Trabalho por Turnos.

O presente trabalho está estruturado em duas partes distintas. A primeira – Enquadramento Teórico – é composta por dois capítulos e apresenta o contexto de estudo, uma revisão teórica acerca de aspetos históricos dos conceitos, assim como modelos teóricos explicativos e as correspondentes evidências empíricas. Na segunda parte – Estudo Empírico – composta por dois capítulos, encontra-se descrita a metodologia utilizada, onde constam os aspetos de seleção de participantes e

definição da amostra, as variáveis em estudo, os objetivos, as hipóteses, os instrumentos utilizados e os procedimentos, e ainda os resultados obtidos com o estudo, com a análise e apresentação dos resultados, sua apresentação, discussão e limitações do estudo. Ainda no final são expostas as conclusões que se retiram e futuras implicações na Gestão de Recursos Humanos.

## **PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

---

## **Capítulo Um – O Comprometimento Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho no Setor da Bricolage**

O presente capítulo procura apresentar o contexto em que o estudo se insere, fazendo uma breve descrição do setor, assim como da realidade do trabalho por turnos, apresentando posteriormente os conceitos e modelos teóricos das principais variáveis envolvidas. O capítulo descreve ainda alguns estudos empíricos realizados no âmbito de cada um dos principais construtos em análise.

### **1. Comércio a Retalho – O Mercado de Bricolage**

A palavra “comércio” deriva do termo em latim *commercium*<sup>1</sup>, surgindo como uma das fases da distribuição<sup>2</sup>, no mundo das transações entre produtores e compradores (Paixão, 2008). De um modo geral, o comércio sempre interligou culturas, países e pessoas. A sua evidente evolução deve-se às tendências e à constante mudança do mundo em que vivemos, não só pelo mercado cada vez mais global e integrado entre economias e diferentes setores, como também pelos consumidores que se sentem cada vez mais atraídos por serviços de excelência e profissionalismo (Souza *et al.*, 2012).

Entre a produção de bens ou serviços e o seu consumo ou utilização pelos consumidores, podem diferenciar-se dois níveis de intermediação no comércio: Grossista e Retalhista. O comércio grossista compreende a atividade de revenda por grosso (sem transformação) de bens novos ou usados sendo intermediário entre produtores e retalhistas, ou outros grossistas. Já o comércio retalhista é o que oferece diretamente aos consumidores os artigos que eles precisam, no local e no momento que desejam (Ribeiro e Santos, 1998).

Para o presente estudo a intenção foi estudar no comércio a retalho, empresas que pertencessem apenas ao mercado de produtos de uso doméstico não alimentar,

---

<sup>1</sup> (latim *commercium*, -ii). Informação retirada de “Priberam”. [Em linha]. [Consult. 5 Ago. 2015]. Disponível em [www:https://www.priberam.pt/DLPO/Com%C3%A9rcio](https://www.priberam.pt/DLPO/Com%C3%A9rcio).

<sup>2</sup> Distribuição é “O conjunto de todas as entidades singulares ou coletivas, que, através de múltiplas transações comerciais e diferentes operações logísticas, que vão desde a fase de produção até à de consumo, colocam os produtos ou prestam-lhes serviços, acrescentando-lhes valor, nas condições mais convenientes a satisfazer as necessidades dos consumidores” (Rousseau, 2008, p. 35).

com âmbito na área de venda de material de bricolage e como tal incidiu em quatro superfícies comerciais localizadas na zona norte de Portugal, da marca de lojas de bricolage Leroy Merlin.

Este mercado insere-se, segundo a classificação das atividades económicas, em “*Comércio a retalho de material de bricolage, equipamento sanitário, ladrilhos e materiais similares, em estabelecimentos especializados. Compreende, nomeadamente, o comércio a retalho de materiais de bricolage; equipamento sanitário e de sauna; telhas, tijolos, parquet e materiais similares para a construção, em qualquer material*” (INE, 2007, p. 196).

A situação económica que tem percorrido o mercado português nos últimos anos, atingindo também o setor imobiliário, tem conduzido o mercado de bricolage para perspectivas de crescimento (Silva, 2014). O termo bricolage, oriundo do francês, significa a realização de um trabalho manual improvisado com recurso ao aproveitamento de diferentes materiais, e é também considerado no meio científico e em pesquisas educacionais, como sendo a junção de diversas opções metodológicas ou até mesmo a utilização de diversas ferramentas pelo investigador (Campos e Ribeiro, 2015; Neira e Lippi, 2012). Segundo Jones (1984, Cit por. Freitas, 2014) o termo é definido em inglês como DIY “*Do It Yourself*” – “Faça você mesmo”, considerando diversos produtos para utilização.

O crescimento do mercado de bricolage deu-se em grande parte a partir do ano 1980, quando também a aquisição de casa própria cresceu para 60%, subindo em 30% desde 1950. Em constante evolução, este mercado incentiva o lema DIY, auxiliando os consumidores ao lhes oferecerem serviços inovadores, como *workshops* práticos com trabalhos manuais de bricolage, em que os praticantes aprendem e experimentam no momento, para depois o conseguirem fazer sozinhos (Freitas, 2014).

A adaptação dos consumidores perante o contexto económico fragilizado em que vivem, e no caso específico perante a preocupação que têm em manter a longo prazo os seus bens materiais, leva-os a dedicarem mais do seu tempo a realizarem renovações e restaurações nas suas próprias e casas e restantes bens mobiliários, deixando de recorrer a serviços de profissionais, ou a deitar fora o que ainda poderá ter uso. Apesar de ser concordante entre investigadores que as perspectivas do mercado da bricolage são positivas, o crescimento deste mercado pode ser, em parte,

determinado pelo contexto económico nacional (Freitas, 2014; Silva, 2014). Seguindo esta perceção, em que o mercado de bricolage está em evolução, e a escassez de estudos que nele incidam, surgem as razões que me levaram a investigar este setor. Quanto ao crescimento, nos últimos anos, na verdade não se tem verificado, o que se esperava.

Disponibilizados no início de 2014, pela DBK (filial da Informa D&B - Grupo CESCE), os dados sobre este mercado, estimaram vendas de 545 milhões de euros em 2011, percebendo-se uma quebra de 4,4% em comparação ao ano anterior, estimando-se que para o ano seguinte a previsão de queda era maior, na ordem dos 9%. As empresas do setor – Leroy Merlin (Grupo ADEO, detentora também do AKI), Ibizbuild, Bricomarché (Grupo Mosqueteiros) e Maxmat (Grupo SONAE e CRH), detêm mais de 90% da quota de mercado (Silva e Villalobos, 2013).

Um estudo realizado pelo Observador Cetelem, divulgado em Julho de 2011, indica que cada família Portuguesa, gasta, em média, cerca de 500 euros anuais em material de bricolage (*idem*). Dados mais recentes sobre este mercado, conhecidos ainda no presente ano, foram disponibilizados também pela DBK acima referida, indicam que em Portugal, em Setembro de 2014, o número de estabelecimentos especializados na venda a retalho de artigos de bricolage a operar se situava em 195, percebendo-se a abertura de mais 35 lojas, em comparação a setembro de 2012. Entre os estabelecimentos a operar, 30% situam-se nos distritos do Porto e Lisboa (OJE, 2015).

O mercado em estudo opera na sua maioria através do sistema da grande distribuição<sup>3</sup>, relacionando-o aos horários de trabalho estendidos. Existe uma variedade de razões pelas quais os horários de trabalho fora do padrão dito normal são utilizados pelas organizações. Em diversos casos o horário de trabalho prolongado ou contínuo é obrigatório, como é o caso dos serviços de segurança e de saúde, as telecomunicações, algumas empresas do setor da produção, entre outros. Por outro lado, surge a necessidade de alargar os horários de outros serviços não essenciais, como é o caso dos centros comerciais, restaurantes, entretenimento, bombas de gasolina, serviços de limpeza, entre outros (Totterdell, 2004).

---

<sup>3</sup> A grande distribuição “Associa-se com as grandes superfícies (centros comerciais, hipermercados e lojas), sinónimo de diversidade de produtos e grande dimensão. A grande distribuição e as grandes superfícies, em geral, confundem-se, mas ambas têm a ver com oferta alargada de produtos e preço competitivo” (Felício, 2015).

A possibilidade dada ao consumidor de ter acesso a este tipo de serviços num horário estendido, na grande maioria compreendido entre as 9 ou 10 horas da manhã e as 12 horas da noite, é vista como uma das principais vantagens do sistema da grande distribuição, onde inevitavelmente se realizam horários de trabalho por turnos. Voltaremos a abordar em maior conteúdo os horários de trabalho e as diferentes modalidades que lhe estão inerentes.

Dados fornecidos pela Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição, revelam que o número de trabalhadores do comércio não alimentar geral (associados APED) correspondia em 2012 a 30,8%, tendo um acréscimo de 4 décimas quando comparado ao último valor conhecido no ano 2007 (APED, 2013).

## **2. Organização Temporal do Trabalho**

### **2.1. Horários de Trabalho – Descrição**

A variedade de Horários de Trabalho (HT) praticados pelas organizações é possivelmente maior agora do que alguma vez terá sido e possibilita a empregadores e empregados a flexibilidade necessária para atender às diversas exigências do mundo do trabalho. Igualmente à multiplicidade de horários, são cada vez mais constantes os estudos que revelam que alguns horários podem comprometer seriamente a saúde e a produtividade dos trabalhadores (Totterdell, 2004).

Podemos anuir a definição de Horário de Trabalho de Chiavenato (2000) como sendo a totalidade de horas diárias, semanais ou mensais, que cada indivíduo deve realizar no seu local de trabalho, respeitando o seu contrato e a convenção coletiva de trabalho (Costa, 2013). Legalmente, o Código do Trabalho (Lei Portuguesa) define Horário de Trabalho no Artigo 200.º do Capítulo II, como “*a determinação das horas de início e termo do período normal de trabalho diário e do intervalo de descanso, bem como do descanso semanal*” (Dislivro, 2009, p. 136). Conclui-se, deste modo, que a legislação objetiva estabelecer um número de horas a trabalhar sem prejuízo para o descanso, de forma a prevenir efeitos adversos na saúde e acidentes de trabalho.

Tanto a duração como a organização do tempo de trabalho estão essencialmente relacionadas às necessidades organizacionais, de forma a potenciar

a sua produtividade e competitividade, com detrimento das oportunidades para o “tempo livre” (Reis e Ravara, 2014). Segundo Silva (2007) os HT organizam não só o tempo em que as atividades laborais são realizadas mas igualmente o tempo que fica disponível para outras estruturas da vida dos indivíduos, nomeadamente no que respeita às esferas familiar, social e de lazer. ACTU (2000) afirma que os HT implicam efeitos consideráveis nestas esferas da vida dos indivíduos, e confirmar-se-á o conteúdo mencionado até então, através de outras elucidações noutra parte deste capítulo (Costa, 2013). Fagan (2001, Cit. por Silva, 2007) refere que as três dimensões de estruturação dos HT – número de horas trabalhadas, horários em que são realizadas e o grau de autonomia dado ao trabalhador, é que permitem, em conjunto, ajustar a barreira entre o trabalho e o tempo pessoal.

De facto Silva (2007) acrescenta que a organização temporal da sociedade se estrutura na sua maioria em torno dos horários de trabalho visto que, enquanto a grande parte dos serviços como educação, serviços públicos ou financeiros, se coordenam com as sobranças atividades económicas, os serviços relacionados com o lazer organizam-se de forma a se articularem aos HT da maioria dos indivíduos, estando assim disponíveis durante os períodos de descanso destes, respetivamente final do dia, fins-de-semana e até períodos de férias.

Assim e como informado anteriormente, têm sido constantes as transformações ao longo do tempo no que concerne aos HT tanto na sua duração como na sua estruturação. Podemos expor neste enquadramento a análise de Thierry e Jansen (1998) que referem que a organização dos HT se caracteriza por uma dicotomia – trabalho diurno e trabalho irregular ou por turnos, sendo que o trabalho é apenas realizado durante o dia (manhã ou tarde), com tempo de descanso ao fim de semana, e que a organização do tempo de trabalho tem alterado efetivamente ao longo do tempo. Os novos arranjos que foram sendo verificados no que respeita aos HT abordam todo o tipo de modificação, quer seja no número de horas trabalhadas por dia, no período do dia em que são realizadas, no número de dias trabalhados por semana, no número médio de horas trabalhadas por semana, por mês ou por estação, i.e., os HT são cada vez menos “fixos”, inseridos no dia normal de trabalho diurno e limitado apenas aos dias da semana (Silva, 2007).

Atendendo à elucidação de vários autores, citados por Silva (2007), podemos referir que se tem assistido nas últimas décadas ao crescente surgimento de sistemas

de horários de trabalho diferentes do horário considerado convencional (diurno, das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira) (Prata e Silva, 2013), que se definem globalmente como sistemas ou horários de trabalho não *standard*, alternativos ou atípicos, onde se inserem, entre outros demais, os sistemas de trabalho por turnos. Estes sistemas não devem, como refere Tepas (1985), ser considerados inovadores, pois na realidade são já utilizados de diversas formas desde há algum tempo (a sua ênfase maior durante os anos 50, nos Estados Unidos da América) (Silva, 2007). De facto, através de um estudo realizado pela União Europeia (EU) sobre as condições de trabalho, segundo nos menciona Costa (2013), os resultados apontaram que 24% da população trabalha em horário de trabalho normal, e 30% realiza a sua atividade profissional em horário alternativo e inclusive ao fim de semana, i.e., em horário por turnos. Abordamos com maior pormenor, no seguinte ponto, conteúdo alusivo a este tipo de horário.

## **2.2. Horário de Trabalho por Turnos – Caracterização e Consequências**

Entre a variedade de HT que compreendemos existir, à parte do convencional, podemos apoiar-nos nas duas perspetivas que Monk e Folkard (1992) moldaram, sendo uma mais demarcada e justificada por diversos autores, que consideram horário por turno o que é realizado de noite (fixo ou rotativo), e outra mais complacente que atende que horário por turno é todo aquele praticado distintamente do horário diurno normal (Costa, 2013; Silva, 2007).

Podemos de certa forma relacionar a origem dos Horários de Trabalho por Turnos aos finais do século XVIII e à Revolução Industrial, pois este momento, caracterizado pela necessidade de obter mão-de-obra de baixo custo para atingir lucro, e pelo surgimento das fábricas e maquinaria, atribuiu maior divisão ao tempo de trabalho (Costa, 2013; Neto, 2014; Silva, 2007). No entanto, devemos notar que este tipo de horário recua ainda aos primórdios da humanidade, sendo que a sua história pode ser traçada desde a invenção do fogo, há cerca de 10.000 anos a.C. (White e Keith, 1990, Cit. por Ribeiro, 2008) até à invenção da energia elétrica por Thomas Edison (1879), acontecimentos que de certa maneira permitiram aos indivíduos prolongar a atividade laboral (Ribeiro, 2008; Silva, 2007).

Voltando à era da Revolução Industrial seguida da urbanização, cresce a aplicação dos turnos no contexto de trabalho, apoiados pela utilização da luz elétrica e do gás, que possibilitava a produção contínua e traria vantagem econômica. Seguidamente, segundo Wagner (1984), pressões sociais relacionadas contra a laboração contínua, forçaram à redução das horas de trabalho (12-16 horas diárias) que trouxe maior fluxo de pessoas ao trabalho e os expôs, conseqüentemente, ao sistema de trabalho por turnos (Neto, 2014; Silva, 2007).

Fernandes (2010) caracteriza o HTT pela sua rotatividade, já que a prossecução de uma atividade é assegurada por diferentes trabalhadores, com objetivo de garantir a produção sequencial. O código de trabalho classifica o trabalho por turnos no seu Artigo 220.º como “*qualquer organização do trabalho em equipa em que os trabalhadores ocupam sucessivamente os mesmos postos de trabalho, a um determinado ritmo, incluindo o rotativo, contínuo ou descontínuo, podendo executar o trabalho a horas diferentes num dado período de dias ou semanas.*” (Dislivro, 2009, p. 147).

Já Totterdell (2004) refere que um trabalhador por turnos é aquele que regularmente inicia ou termina o seu dia de trabalho fora das horas diurnas, que considera serem entre as 7h às 19h. Quanto aos motivos mais comuns referidos para justificar a escolha dos trabalhadores por turnos para realizarem este tipo de horário, um estudo realizado pela “Bureau of Labor Statistics” (BLS) em 2001 lançou que 55% relaciona-se à natureza do trabalho, 13,3% correspondem à preferência pessoal, relação com melhores seguros e protocolos para a família 8,9% e apenas 6,9% no que respeita a melhores salários (Totterdell, 2004).

Apesar de várias definições terem sido lançadas por inúmeros investigadores, existe na realidade pouco consenso, que por consequência dificulta a apresentação com clareza da prevalência desta modalidade de horário. Embora se saiba, que na União Europeia (EU), o número de trabalhadores por turnos encontra-se perto de 18 milhões (European Foundation, 2007, Cit. por Ribeiro, 2008).

A adoção dos sistemas de horários por turnos deu-se em maioria como já conhecemos pelo início da industrialização (Silva, 2007), no entanto, o seu crescimento foi acelerando conforme o surgimento de algumas necessidades sociais. São diversas as razões que levaram a este processo, e sucintamente destacam-se numa divisão de três fatores, como desenhou Escribá Aguir (1992), assim sendo:

Económicas – Rentabilizar o alto custo da tecnologia e responder às demandas do mercado; Tecnológicas – Processos industriais de produção contínua, (e.g. energia elétrica; Sociais – Aumentar o número de emprego no setor terciário, transportes, comunicação, segurança pública e saúde (Ribeiro, 2008).

Analisando o sistema de trabalho por turnos enquanto forma de organização temporal do trabalho, verifica-se uma grande variedade em muitos aspetos, existindo de fato infindas possibilidades de arranjos de horários (Ribeiro, 2008). Assim sendo, os sistemas de turnos podem ser classificados como: Permanentes/Fixos (trabalhadores afetos sempre ao mesmo turno) ou Rotativos (trabalhadores alternam periodicamente entre diferentes turnos) (Costa, 1997; Berry, 1998, Cit. por Silva, 2007); Descontínuos (interrupção em algum dia da semana, período noturno ou fim de semana), Semicontínuos (interrupção ao fim de semana) e Contínuos (funcionam todos os dias da semana, 24 horas por dia, 365 dias por ano) (Brunstein e Andalauer, 1988; Thierry e Jansen, 1998; Totterdell, 2005, Cit. por Silva, 2007; Totterdell, 2004)

Os sistemas por turnos rotativos podem ser caracterizados por velocidade e sentido, i.e., por um lado a velocidade da rotação, tem em conta o número de dias que um trabalhador permanece num dado turno antes de passar a outro, pode ser rápida (e.g. altera de dois em dois dias) semanal (período de rotação coincide com a semana de trabalho) ou lenta (e.g. alterna de duas em duas semanas), e de outra forma o sentido da rotação, que retrata a direção em que a alternância entre turnos é efetuada, ou seja, pode ser feita no sentido dos ponteiros do relógio (manhã – tarde – noite) rotação para a frente ou contrariamente a isso (noite – tarde – manhã) rotação para trás (Costa, 2009; Silva, 2007). Barton e Folkard (1993) afirmam existir além destas duas alternativas, sistemas um pouco mais complexos, que se definem como sistemas híbridos (Silva, 2007).

Totterdell (2004) assume ainda outras características dos sistemas de turnos, as quais, a hora que o turno inicia e termina, duração do turno, períodos de descanso entre turnos, regularidade ou flexibilidade dos horários e Knauth (1993, Cit. por Ribeiro, 2008) destaca ainda se os horários são, de tempo parcial ou tempo inteiro, e juntamente às características enumeradas por Totterdell, devem ser tidas em conta de forma a determinar aspetos positivos e negativos das escalas de turnos.

Tanto na caracterização do presente ponto, como em algumas notas apontadas na descrição das restantes variáveis deste Capítulo podemos

antecipadamente concluir que o horário de trabalho por turnos (sem exclusão de nenhum tipo ou arranjo), apresenta maior grau de perturbação para os indivíduos quer seja ao nível físico, psicológico, emocional e social, com consequências na vida profissional, mas, todavia, qualquer horário, até mesmo o convencional, pode atuar negativamente, caso não se encontre conforme as necessidades do trabalhador (Totterdell, 2004).

Na verdade, são encontradas a cada nova investigação, várias correlações entre esta e outras variáveis, que por efeito produzem impacto nos níveis, há pouco, mencionados. De forma a comprovarmos este exíguo remate, são apresentadas, sucintamente, algumas consequências relacionadas a este sistema de horário de trabalho.

A própria natureza do ser humano, e igualmente de alguns HT, por si só, fazem crescer a probabilidade do surgimento de problemas. Os horários de trabalho noturnos, integrados nos sistemas de HTT, provocam um descasamento entre si e o sistema circadiano dos indivíduos, isto porque, o corpo humano está adaptado a estar acordado durante o dia e a descansar à noite (*idem*). Totterdell (2004) acrescenta que os sistemas de HTT apresentam, frequentemente, entre as causas prováveis de problemas para os trabalhadores, distúrbios no sono e distúrbios sociais. Outros autores aditam, aos principais problemas que surgem pela afetação aos HTT, as perturbações gastrointestinais, cardiovasculares, e as alterações psicológicas.

Segundo o mesmo autor a saúde física e mental depende não só de onde se trabalha mas quando e durante quanto tempo se trabalha. Silva (2007) refere que o horário que implica trabalhar ao fim-de-semana é o considerado mais perturbador para a maioria dos trabalhadores, no âmbito da vida social, e Barnes-Farrell, *et al.*, (2008, Cit. por Costa, 2013) confirmam em parte esta análise pois mencionam que uma das causas do conflito trabalho-família se relaciona ao número de dias de trabalho por semana e a inclusão dos domingos no horário. Todavia, Moreno *et al.*, (2003) aponta que há possibilidade de se obter sucesso ao trabalhar em HTT se forem adotadas estratégias comportamentais pelo próprio trabalhador e, se estes estiverem auxiliados pelo apoio social e familiar (*idem*).

Lourenço, Ramos e Cruz (2008) falam-nos também do conflito trabalho e vida social e familiar e estabelecem que os indivíduos mais afetados são os que praticam um sistema de turnos rotativos, pois, os seus tempos livres nem sempre coincidem

com o dos seus familiares e amigos, ou com os horários programados do resto da sociedade. Acrescentam ainda que esta dessincronização impede os indivíduos de acompanharem regularmente a vida das suas famílias, podendo provocar distúrbios emocionais (com o cônjuge e com os filhos) e perturbando as suas necessidades sociais, que em casos severos pode levar ao isolamento social. Esta explanação é também testemunhada por Totterdell (2004) citando estudos de Colligan e Rosa (1990).

Podemos ainda acrescentar alguns fatores relacionados de certa forma a possíveis consequências dos HTT, citados por Totterdell (2004) tendo em conta estudos realizados por outros autores, como: existência de diferenças entre homens e mulheres nas perturbações percebidas dos HTT (Singer, 1989); carga de trabalho doméstico influencia mais do que as diferenças biológicas entre homens e mulheres (Harma, 1993); mulheres com filhos experimentam maiores problemas de fadiga neste horário (Estryn-Behar, *et al.*, 1990); redução da capacidade do sistema imunológico; problemas psicológicos crónicos (ansiedade, desordens neuróticas, depressão); absentismo provocado por problemas de saúde; faltas originadas pela dificuldade em habituar o corpo a diferentes horários e o valor social articulado aos fins-de-semana; a idade, pois devido à dificuldade de ajustar o ritmo circadiano, quanto mais idade tem o indivíduo, mais relação negativa com o HTT (Parkes, 2002); entre outros.

Atendendo às perturbações que o sistema de HTT pode originar nos trabalhadores, quaisquer que sejam, certamente produzem efeitos negativos no âmbito organizacional. A verdade é que, através da análise literária efetuada e de vários estudos examinados, se confirmam várias relações entre os HTT e outras variáveis, sobretudo com as que foram caracterizadas ao longo deste capítulo (estudos individuais entre HTT e outra variável), que podem suportar a maioria das ideias em torno desta matéria, de que, trabalhadores insatisfeitos, debilitados a nível da saúde, com fraca qualidade de vida e possivelmente não comprometidos com o seu trabalho, interessam-se pouco ou nada com a sobrevivência da organização onde trabalham, comprometendo o desempenho, a produtividade, a rentabilidade e acima de tudo a competitividade.

Posteriormente a se compreender a abrangência das perturbações do HTT a diversos âmbitos, não só pessoais como organizacionais, as entidades empregadoras devem, portanto, não descuidar a atenção perante a organização do tempo de

trabalho, criando ambientes flexíveis, cuidando de interesses e necessidades dos trabalhadores, identificando e prevendo riscos associados ao trabalho, para que os seus membros se sintam satisfeitos, possam prosperar e desenvolver atitudes positivas. Sabendo da sua implicação na saúde podemos, não só, constituir o HTT como um problema atual, mas também de grande importância no futuro.

### **3. Qualidade de Vida no Trabalho**

#### **3.1. Conceitos**

Segundo alguns autores o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi citado a primeira vez em 1970, por Louis Davis, (Chiavenato, 2004, Cit. por Odebrech e Pedroso, 2010), que o definiu como se tratando da preocupação com o bem-estar (BE) e a saúde dos trabalhadores. Embora em 1964, Lyndon Johnson, na altura Presidente dos Estados Unidos, teria empregado o termo quando declarou “Os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas”, outros autores defendem que o termo foi inicialmente utilizado em 1970 pela *General Motors* no âmbito de um estudo sobre satisfação dos trabalhadores e produtividade da organização (Odebrech e Pedroso, 2010; Torres, 2010). Para a Organização Mundial da Saúde (OMS), são três os aspetos fundamentais da QVT, através da Divisão da Saúde Mental: a subjetividade, a multidimensionalidade, e a presença de dimensões positivas e negativas (Grupo WHOQOL, 1998)

Com o intuito de alcançar melhores formas de trabalhar e de desenvolver nos indivíduos estados de satisfação e QVT, muitas *teorias* foram surgindo entre os investigadores. No entanto, as primeiras desenvolvidas, no século XIX - Teorias Clássicas, direcionavam a sua visão meramente para a produtividade das empresas em detrimento do bem-estar do trabalhador, que era visto como um ser económico que servia unicamente para executar tarefas (Oliveira, 2012). No século seguinte, novas teorias apareceram, sendo assim possível aprimorar o termo QVT.

Helton Mayo, nos anos 50, construiu a primeira teoria humanista, juntamente ao movimento da Escola das Relações Humanas, cujas pesquisas são relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a

obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador; Abrahan Maslow desenvolveu a Teoria das Necessidades, composta em pirâmide por cinco necessidade básicas que influenciam o comportamento humano: fisiológicas, segurança, sociais, estima e auto-realização; Frederick Herzberg fundamentou a Teoria dos Dois Fatores: higiênicos e motivacionais. O primeiro prediz o equilíbrio do trabalho enquanto o segundo é capaz de provocar satisfação e interesse no cumprimento de tarefas laborais; Douglas McGregor construiu a Teoria X-Y, que inicialmente (Teoria X) se baseou na ideia de que os indivíduos cumprem com os objetivos tendo em conta a recompensa que recebem por o fazer, por isso deviam ser controlados e, posteriormente, (Teoria Y) defendeu que o trabalho pode ser positivo e satisfazer necessidades, sendo o indivíduo visto como tendo auto controlo e orientação; Kurt Lewin, por último, revelou através do estudo da Dinâmica de Grupos, que a participação e convivência harmoniosa podem aumentar a rentabilidade no trabalho (Oliveira, 2012; Pizzolato, Moura e Silva, 2013). Foi o primeiro passo no investimento do Capital Humano e que contribuiu para o que mais tarde se intitulou definitivamente de QVT (Medeiros, 2002, Cit. por Oliveira, 2012).

Devido à evolução das pesquisas relacionadas a este construto, foram surgindo cada vez mais contributos para a QVT e refere-se nomeadamente que as *conceções* do termo se dividem em seis momentos, os quais definem QVT como: Variável (1959 a 1972) - reação do indivíduo ao trabalho, investigando-se como melhorar a QVT; Abordagem (1969 a 1974) - foco no indivíduo e conseguir melhorias para este e para a organização; Método (1972 a 1975) - conjunto de práticas para melhorar o ambiente no trabalho; Movimento (1975 a 1980) - ideologia com foco na natureza do trabalho e nas relações dos trabalhadores com a organização; Tudo (1979 a 1982) – panaceia contra diversos problemas organizacionais; Nada (Futuro) - QVT como um “modismo” passageiro caso algumas das suas aplicações não resultem (Oliveira, 2012; Pizzolato, Moura e Silva, 2013).

### 3.2. Definições de QVT e Principais Modelos Teóricos

As definições do termo QVT não são consensuais embora, se verifique concordância ao caracteriza-la como um conceito que se relaciona ao bem-estar no trabalho (BET), justificado pelas experiências profissionais positivas e satisfatórias vividas pelo trabalhador (André, 2012; Oliveira, 2012) e que se trata, segundo diversos autores, de uma variável multidimensional e subjetiva (avaliação individual) (Torres, 2010).

O modelo proposto por Hackman e Oldham (1975) alicerça a relação entre o ambiente de trabalho e as necessidades pessoais dos trabalhadores, pois explica que quando o ambiente de trabalho leva à satisfação dessas necessidades, produz um efeito de interação positivo que conduz a melhor QVT (Torres, 2010). Os autores medem o nível de QVT em função de três dimensões, que decorrem de diferentes indicadores, respetivamente: Dimensão da tarefa (variedade de capacidades, significado e identidade da tarefa, autonomia, *feedback* intrínseco e extrínseco, inter-relacionamento); Estado psicológico crítico (significância percebida do trabalho, responsabilidade pelos resultados e conhecimento real dos resultados obtidos); Resultados pessoais e de trabalho (motivação intrínseca, desempenho elevado, satisfações específicas, baixo absentismo e *turnover*) (Oliveira, 2012; Rico, 2010).

Richard Walton (1973) construiu o modelo mais completo e mais abrangente no âmbito da QVT, e continua a ser ainda o mais utilizado em investigações nesta área (Rico, 2010). Walton defendeu que, dependendo do grupo de trabalhadores ou do ambiente, podem ser constituídos distintos critérios que respeitando um contexto, podem assumir importâncias hierárquicas na QVT (Torres, 2010). Sendo assim, o seu modelo baseia-se em oito critérios inter-relacionados e integrados com indicadores de QVT, referidos de seguida de forma sucinta, nomeadamente: Compensação justa e adequada – equidade interna e externa, partilhas de produtividade; Condições de trabalho – período de trabalho razoável, ambiente saudável; Uso e desenvolvimento de capacidades – autonomia, autocontrolo relativo; Oportunidades de crescimento e segurança – carreira, crescimento pessoal; Integração social – igualdade, ausência de preconceitos; Constitucionalismo – privacidade pessoal, tratamento imparcial; Trabalho e espaço total de vida – tempo para lazer e família, estabilidade de horários;

Relevância social do trabalho na vida – imagem da empresa, responsabilidade social (André, 2012; Oliveira, 2012; Rico, 2010; Torres, 2010).

### **3.3. Dimensão Social no âmbito da QVT – Abrangência a Diversos Fatores**

Ao analisarmos a QVT, é indiscutível (entre as suas definições, teorias e modelos avaliativos), um aspeto notório e que deve ser considerado na interação das organizações no âmbito da satisfação com o trabalho e a satisfação com a vida. Este aspeto diz respeito à ligação entre a vida profissional e a vida familiar e social. Cantera *et al.*, (2009) afirmam que ao longo do último século trabalhar significa não só um meio de obtenção de sustento monetário mas também, um importante fator de estruturação psicológica e de organização da vida pessoal, familiar e cotidiana. Acrescentam ainda que os novos ambientes de trabalho (em constante mudança pela procura de rentabilidade e competitividade) dificultam, de certa forma, a conciliação entre a vida profissional e as relações sociais.

Vasconcelos (2001) refere que tem existido por parte das organizações uma tentativa inegável de captar a atenção e a lealdade dos seus trabalhadores através de estratégias adotadas para melhorar a QVT. No entanto, estas assentam na sua maioria, em recompensas e benefícios, que podem não ser suficientes para aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores no campo social, sendo estas consideradas posteriormente um fracasso. O autor apresenta-nos dados relativos a um estudo realizado na Deloitte Touche Tohmatsu, realizado com 146 executivos de uma empresa do setor metalúrgico, onde entre as respostas obtidas se destaca que 60,8% destes indivíduos considera que as jornadas de trabalho interferem na vida pessoal e 50% referem que levam trabalho para fazer em casa. É uma verdade que os factos não podem ser generalizados a todos os indivíduos, mas, incontestavelmente, considerando que o trabalho ocupa a maior parte do tempo da vida das pessoas, não deve interferir nos momentos destinados ao descanso e ao lazer, mas possibilitar que o tempo livre seja aproveitado e apreciado da melhor forma, tendo em vista o alcance da satisfação das necessidades sociais.

Conforme o que nos apresenta o modelo de avaliação de Walton (1973), um dos critérios integrantes da QVT refere o equilíbrio entre o trabalho e o espaço total

de vida, definido através do papel agitado do trabalho, estabilidade dos horários, poucas mudanças geográficas e tempo para o lazer e família. Walton afirma que a experiência de trabalho pode surtir efeitos positivos ou negativos sobre outras áreas da vida, tais como as relações com a família e amigos ou as atividades de interesse individual. Levering (1986, Cit. por Vasconcelos, 2001) refere que um bom local de trabalho é aquele que para além do trabalho, possibilita aos indivíduos o desfrute de outros compromissos das suas vidas, como a família, os amigos e outros interesses pessoais, igualmente o que nos explicita o modelo de Walton, referido anteriormente.

Seguindo as ideias acima estabelecidas, compreende-se portanto que as organizações devem de facto por em prática ações para melhorar e efetivar a QVT, tendo em atenção todos os fatores que a esta se relacionam sem detrimento de nenhum critério. O domínio das relações sociais está integrado não só no modelo de Walton como nos instrumentos de medição da QV definidos pela OMS. Neste domínio a OMS mede a QV em função da satisfação do indivíduo com as suas relações pessoais (nível de contentamento com os membros da sua família, ou com os seus amigos), com a atividade sexual (aprazimento perante as necessidades sexuais, qualidade do relacionamento afetivo) e com o apoio social (o indivíduo acredita que é amado e valorizado pelos seus entes mais próximos e que pode a eles recorrer em qualquer situação) (Carneiro, 2012; Macedo, 2012; Sousa, 2013). A ligação do termo qualidade de vida ao estado de saúde decorreu da clássica definição de saúde de 1948, pela OMS, apesar de se verificar já maior abrangência do conceito por investigadores desta área de estudo, a saúde é definida como sendo não só a ausência de afeções e enfermidades mas o estado de completo bem-estar físico, mental e social (Macedo, 2012).

Entre o contexto abordado podemos realçar juntamente estudos que encontraram relação entre a Satisfação no Trabalho (ST) e a Satisfação com a Vida (SV) referindo que a ST está intimamente relacionada à QVT e embora existam algumas inconsistências na literatura, grande parte dos estudos associa o tema a uma série de resultados positivos a nível pessoal, entre os quais uma melhor qualidade de vida percebida (Cimete, Gencalp, e Keskin, 2003, Cit. por Pacheco, 2012). Quanto à SV, está associada à componente cognitiva do bem-estar subjetivo – termo relacionado com a avaliação que o indivíduo faz da sua própria vida, e relaciona-se

entre outros fatores possíveis de aludir, com a felicidade e com resultados positivos pessoais, comportamentais, psicológicos e sociais (Pacheco, 2012).

Atendendo à definição de saúde da OMS e aos seus instrumentos de medida, ao critério das relações sociais do Modelo de QVT de Walton, que refere o equilíbrio entre o trabalho e o espaço total de vida, e compreendendo a importância do domínio social na vida dos indivíduos, é impensável que as organizações não direcionem as suas atitudes para melhorar a vida diária dos seus membros e a sua satisfação com a atividade profissional e com a vida. É uma realidade, no entanto, que conciliar a vida profissional com a vida familiar pode não se revelar tarefa fácil (Recuento, 2005).

Entre os diversos obstáculos que podem surgir e entre os que correspondem ao contexto organizacional, um dos principais e que se apresenta na circunstância deste estudo, é a modalidade de horário de trabalho por turnos. Este tipo de horário pode, se mal gerido e não complementado com estratégias de adaptação e desvio de adversidades, provocar instabilidade na vida familiar e social dos trabalhadores, instigando por conseguinte efeitos na vida profissional levando a consequências sobretudo na eficácia organizacional (Silva, 2007).

### **3.4. Condições de Trabalho**

Devido às constantes mudanças no mundo do trabalho, desde o final do século XX, as Condições de Trabalho (CT), têm sido alvo por parte das organizações, de melhorias contínuas, no que respeita à sua natureza e organização. Decorrentes da globalização, das fusões e reestruturações exigidas e do rápido desenvolvimento tecnológico, surge nas empresas a necessidade de se moldarem para subsistirem num mercado cada vez mais competitivo. A preocupação com o bem-estar dos trabalhadores surge, portanto, de modo a reduzir os efeitos que estes contextos de mudança podem provocar nos indivíduos e consequentemente na produtividade e competitividade organizacional (Silva e Ferreira, 2013).

A atividade laboral constitui-se como parte integrante e muito importante na vida dos indivíduos e das suas famílias, sendo percebida como pedra angular da ordem e da integração social e fator determinante no que respeita à Qualidade de Vida (QV) e o BE. Estudar e evidenciar as CT surge cada vez mais na Psicologia do Trabalho devido, sobretudo, às diferentes perceções vividas e sentidas quanto ao

exercício laboral, realçando-se a necessidade de se aprender o que pode e deve ser feito para que trabalhar em constante mudança seja uma atividade vivida nas melhores condições (Blanch, 2011).

Blanch, Sahagún e Cervantes (2010) descrevem as CT como sendo um conjunto de circunstâncias e características ecológicas, materiais, técnicas, económicas, sociais, políticas, jurídicas e organizacionais, por meio das quais se desenvolve a atividade e as relações de trabalho. Uma aportação interessante neste modelo conceptual diz respeito à inclusão das condições de trabalho mais próximas ao modelo bidimensional de Herzberg no que respeita à dimensão das condições de higiene.

Com efeito, os seus autores defendem a ideia de que na base de uma maior satisfação e qualidade de vida, aparecem as condições de trabalho nos seus elementos mais concretos e básicos. Estas influenciam a qualidade do próprio trabalho, o bem-estar, saúde e segurança, motivação, comprometimento, satisfação, desempenho, eficácia e eficiência, podendo provocar ainda conflitos laborais, absentismo ou presenteísmo<sup>4</sup>, rotatividade, abandono, e acidentes laborais.

Entre as alterações frequentes no mundo de trabalho que incentivam a uma constante atualização dos critérios de classificação das CT, há um consenso científico quanto às suas dimensões. Destacam-se entre estas o ambiente físico e social, a organização e características das tarefas, a saúde, a segurança e o BET, as características contratuais, o clima social, a conciliação trabalho-vida, o controlo sobre o trabalho, entre outros.

Vinculado ao campo semântico das CT está o construto da QVT que nos remete para o *estado de satisfação, bem-estar físico, psicológico e social, experimentado pelos indivíduos no local de trabalho* (Blanch, 2011). Através de uma análise inicial à literatura, percebeu-se de imediato que os constructos QVT e BET ora são tratados como sinónimos, ora como conceitos distintos, embora, se encontrem irrefutavelmente relacionados. O BET tem sido utilizado para designar as

---

<sup>4</sup> O Presenteísmo surgiu nos anos 90, e descreve os trabalhadores que estão presentes no local de trabalho mas não realizam efetivamente as tarefas que lhes estão incumbidas, sendo considerados como não produtivos. Estes trabalhadores comparecem ao trabalho, mesmo não estando física ou mentalmente capacitados, devido apenas à obrigação de o fazer, muito derivado do receio de serem despedidos (Souto e Silva, 2010).

consequências subjetivas da QVT e manifesta-se por sentimentos e cognições de gratificação.

## **4. Comprometimento Organizacional**

### **4.1. Origem e Evolução**

Ao longo dos últimos tempos tem sido crescente a preocupação das organizações no que respeita ao seu Capital Humano, já que este é considerado como o principal recurso que as faz mover e aquele que pode ditar o alcance da competitividade (Siqueira, 2001).

Entre a literatura sobre o comportamento organizacional, surge o conceito de “*Organizacional Commitment*”. Este pode ser traduzido para Empenhamento Organizacional segundo Marques (1996), para Compromisso Organizacional segundo Carochinho (1998, Cit. por Lopes, 2014) ou para Comprometimento Organizacional (CO) (Rego, 2003), como será tratado neste estudo. Segundo diversos autores, existe um reduzido consenso quanto à definição do conceito, sendo estabelecidos distintos significados.

A maioria das definições surgiram nos anos setenta e oitenta, e o conceito já evoluiu de específico e unidimensional (Becker, 1960) para multidimensional (Meyer e Allen, 1990), e ainda mais recentemente estudos já ponderam a tetra ou hexadimensionalidade do mesmo (Bastos, Brandão e Pinho, 1997; Rego, 2003; Siqueira, 2001).

Apesar de todas as definições e dimensões encontradas pelos diversos investigadores, e estas tornarem o CO um conceito em constante caracterização, é visível um ponto em comum a todos, que parte do princípio que o CO existe e é ineludível, e de fato se relaciona com o vínculo entre o indivíduo e a organização, sendo apenas diferente na forma como se desenvolve e como se mantém no ambiente organizacional. Outra questão em comum assenta na força estabilizadora ou impositora, que é desenvolvida pelo CO e que direciona o comportamento do indivíduo (Freitas, 2010). O comprometimento dos indivíduos pode atuar em diversas situações: na profissão, na organização, na carreira, no grupo de trabalho, entre outros (Pinto, 2011).

O comprometimento é identificado por vezes como tendo o mesmo significado que outro construto – *Engagement*. Na verdade, não são conceitos iguais, pois como refere Maslach e colaboradores (2001, Cit. por Barkhuizen, Rothmann e Van de Vijver, 2014), o primeiro foca-se na organização enquanto o segundo está direcionado ao trabalho/função. Esta confusão entre os conceitos pode ser criada porque ambos se fundamentam em torno de sentimentos dos indivíduos no contexto de trabalho. Existem, no entanto, diversas pesquisas que encontram correlações positivas entre os dois construtos, como é o caso do estudo de Jackson, Rothmann e Van de Vijver (2006, Cit. por Barkhuizen, Rothmann e Van de Vijver, 2014) que verificou que os recursos disponíveis no trabalho, afetam indiretamente (positiva ou negativamente) o CO, através do *engagement* e o estudo de Albdour e Altarawneh (2014) realizado no setor bancário da Jordânia, com uma amostra de 336 trabalhadores, que conclui que o *engagement* pode ser preditor de CO normativo mas é pouco significativo a predizer CO afetivo e calculativo.

#### **4.2. Abordagens, Perspetivas e Bases do CO**

As abordagens relativas ao CO tiveram origem, segundo Bastos (1993), em três disciplinas. A primeira abordagem surge da *Sociologia*, por Becker (1960, 1964), em que o conceito é definido como instrumental ou calculativo, numa visão unidimensional, e o seu estudo conceitualiza o CO numa perspetiva em que os investimentos realizados pelo indivíduo para se manterem na organização, dão-se pela troca de benefícios recebidos pelo trabalho realizado. Já Weber (1947), sugeriu a noção de CO como decorrendo da autoridade e subordinação legitimadas no contexto laboral. Das *Teorias Organizacionais*, segundo autores como Barnard e March (1958), Simon e Etzione (1968), Mowday, Porter e Steers (1979) o CO revela uma dimensão atitudinal ou afetiva, influenciando as dimensões instrumental e normativa. Da *Psicologia Social*, por Azjen e Fishbein, emergiu uma segunda influência à dimensão normativa, e das ideias de Kurt Lewin e Festinger, O'Reilly e Caldwell (1980), Pfeffer e Lawler (1980), uma abordagem comportamental (Freitas, 2010).

Ribeiro (2008) descreve o CO entre as perspetivas *atitudinal/afetiva*, *comportamental* e *sociológica* e refere, de acordo com Bastos (1994), que a primeira,

*“representa o estado psicológico caracterizado por sentimentos ou reações afetivas como lealdade e apego, que geram intenções comportamentais, propensão de agir em direção a um alvo específico”*. A vertente *comportamental*, segundo Bastos (1995), está vinculada às teorias de atribuição, voltadas a compreender a maneira como as pessoas explicam para si próprias as ações e os eventos que ocorrem. Por último a abordagem *sociológica* considera os sistemas sociais como ambiente do CO e as relações de poder por parte dos empregadores como variável relevante no seu desenvolvimento.

De entre as perspectivas do CO, distingue-se claramente na literatura a abordagem atitudinal/afetiva da comportamental. A grande distinção entre as duas abordagens, segundo Mowday, Porter e Steers (1982) assenta no que o indivíduo pensa sobre a sua ligação à organização, desenvolvendo as suas ideias a partir da percepção das experiências vividas no trabalho (atitudinal/afetiva) e no processo por meio do qual as pessoas se ligam às organizações e como lidam com isso (comportamental). Entre as pesquisas associadas a estas duas abordagens compreende-se que enquanto na abordagem atitudinal os estudos se focam em compreender o desenvolvimento do CO e as suas consequências comportamentais (e.g. Buchanan, 1974 e Steers, 1977), no caso da abordagem comportamental, primeiramente identificam-se as condições em que determinado comportamento se poderá repetir e de seguida quais os efeitos nas mudanças de atitude que esses comportamentos podem surtir (e.g. O’Reilly e Caldwell, 1981; Pfeffer e Lawler, 1980) (Freitas, 2010).

De acordo com Etzione (1961, 1975) o CO encontra-se fundamentado no grau de conformidade que o indivíduo experimenta no respeito pelas diretrizes organizacionais, fazendo uma associação entre envolvimento e poder, estando o autor influenciado pela sua formação sociológica (Rodríguez, Franco e Santos, 2005). A classificação proposta por Etzione (1975) refere que o envolvimento do indivíduo pode assumir três tipos de constituição: participação moral, quando é produzida uma orientação intensa e positiva face à organização, baseando-se em interiorizar metas, valores, normas e identificação com a autoridade; participação calculista, definida por uma ligação pouco intensa, que deriva de uma relação de troca entre a empresa e os seus trabalhadores, sobre a recompensa recebida pelo contributo dos mesmos, existindo quando o intercâmbio é considerado benéfico e equitativo; participação

alienadora, por fim, que descreve uma orientação negativa face à organização, desenvolvida por consequência de situações severas que limitam o comportamento do trabalhador, no contexto de trabalho (Ribeiro, 2008; Rodríguez, Franco e Santos, 2005).

Segundo Ribeiro (2008) as dimensões do CO definem-se através de *bases*. Estas bases, são caracterizadas pelo mesmo, como estruturas disposicionais e através das quais os vínculos organizacionais são moldados e sustentados. Conforme estas estruturas se compõe, define-se igualmente a natureza e o tipo de base relacionado ao CO. As mais reconhecidas e aceites do CO são a *afetiva*, em que o laço estabelecido é caracterizado por sentimentos de afeição, dedicação, identificação, reconhecimento, lealdade, entre outros; a *calculativa*, cuja ligação é desenvolvida derivada da análise de custos e benefícios relativos a permanecer ou não na organização; e a *normativa*, cujo vínculo se origina mediante a internalização de normas, valores, e padrões definidos, construindo-se concordância moral com as crenças, os objetivos e a missão da organização. Ressalva-se a chamada de atenção de Bastos, Brandão e Pinho (1997), para a dissemelhança entre a conceção da base normativa e a abordagem sociológica, entendidas, por vezes, como significando o mesmo. A distinção está na sua fundamentação, pois, enquanto pelo eixo normativo o que ocorre é uma sensação de identificação e de associação, no enfoque sociológico o sentimento relativamente a valores e normas, missão e objetivos organizacionais é de submissão e obediência.

Para Mowday, Porter e Steers (1979), o CO é considerado como “*a força de identificação de um indivíduo com uma organização em particular e com a sua participação na mesma (...)*” e é caracterizado por três questões: existe grande convicção e aceitação dos objetivos da organização; disposição para se esforçar consideravelmente para benefício da mesma; e forte desejo de ser permanentemente um membro que a ela pertença (Rodríguez, Franco e Santos, 2005, p. 5). Foi através dos trabalhos desenvolvidos por estes autores que começou a ser estruturado o CO de base *afetiva*, estes imprimiram nos seus estudos a abordagem atitudinal e, com base no conceito de CO adotado nos seus estudos, construíram e validaram um instrumento de medição, o Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) (Ribeiro, 2008).

Meyer e Allen (1997) afirmam, que no CO afetivo, o indivíduo não abandona a organização devido às necessidades (psicológicas e materiais) que efetivamente vão sendo satisfeitas e que além disso, nada garante que outra entidade organizacional, satisfaça as suas necessidades (Cunha e Silva, 2014).

A segunda base abordada por Ribeiro (2008), *instrumental/calculativa*, surgiu através dos estudos de Becker (1960). O investigador afirma que o indivíduo permanece ou sai efetivamente de uma organização como resultado do balanço entre custos e benefícios associados a uma eventual saída. É importante reter que a definição estruturada de Becker é muitas vezes considerada comprometimento comportamental, devido ao seu foco na tendência que existe em permanecer na organização. No entanto, na composição deste autor, apenas existe este comprometimento, se o indivíduo reconhecer os custos associados a uma eventual saída (Allen e Meyer, 1991, Cit. por Cunha e Silva, 2014).

O comprometimento calculativo fundamenta-se em dois itens principais, os quais, a avaliação dos custos em não permanecer na organização, com perspetiva para o ambiente interno, e a perceção de falta de alternativas para a abandonar, voltado para o ambiente externo (Nascimento, 2012; Ribeiro, 2008).

Para Meyer e Allen (1997) quando o indivíduo experimenta comprometimento instrumental, apenas permanece na organização porque, e apesar de possuir uma alternativa mais compensatória, a entrada numa nova organização (custo/benefício da integração e formação inicial) é indesejável, e assim mantem-se no mesmo local enquanto forem suprimidas as suas necessidades (Ribeiro, 2008).

Embora alguns autores referenciem o trabalho de Kanter, de 1968, para referir o comprometimento *normativo*, as primeiras conceitualizações, surgem através das pesquisas efetuadas por Wiener (1982), que o define por ser quando o indivíduo atua em prol do alcance dos objetivos e interesses organizacionais, conduzido pelas pressões normativas internalizadas (Freitas, 2010). Os indivíduos quando aceitam que é certo e moral expressar determinados comportamentos estão comprometidos (Ribeiro, 2008).

De acordo com Meyer e Allen (1990, 1991) o comprometimento normativo revela-se pela obrigação sentida pelo indivíduo em permanecer na organização, sentindo uma enorme responsabilidade se tiver intenção de sair. A questão principal foca na convicção que o indivíduo tem em sentir que está a agir corretamente (bem

moralmente) perante a sua manutenção na empresa em detrimento de um possível afeto emocional (Nascimento, 2012).

### **4.3. Comprometimento Organizacional – Conceito Multidimensional**

Ainda que a unidimensionalidade do conceito tenha sido verificada por vários autores, o CO apresenta desde o início dos anos 90, a multidimensionalidade. Apesar de diversos modelos serem identificáveis, o mais generalizado abrange três componentes e foi construído por Meyer e Allen (1990) (Rego, 2003). Segundo Ribeiro (2008) e Pinto (2011) os autores acima referidos construíram nos estudos empíricos sobre o CO, uma alegoria integrativa que representou uma operacionalização em simultâneo das abordagens já referidas anteriormente: Afetiva, de Mowday, Steers e Porter (1979), Calculativa, de Becker (1960) e ainda Normativa, de Wiener (1982), baseando-se na observação de diferenças e semelhanças nas diversas conceitualizações unidimensionais.

Para Meyer e Allen (1991), as três componentes do CO diferem na sua base, pelo eixo mental, i.e. as convicções dos indivíduos (Freitas, 2010). O modelo por estes operacionalizado, tem sido aplicado e testado em diferentes países, devido ao sucesso que tem vindo a produzir como modelo tridimensional. O CO define-se genericamente, como um estado psicológico que é característico na relação que o indivíduo mantém com a empresa, considerando que esse estado é decisivo na intenção do indivíduo permanecer na organização e, especificamente o perfil do CO é que define o vínculo psicológico entre indivíduo e organização (Rodríguez, Franco e Santos, 2005).

Sinteticamente, o modelo das três componentes fundamenta que os trabalhadores estão comprometidos devido a: questões emocionais – sentem que querem permanecer, estado de desejo (CO afetivo); reconhecimento dos custos associados à saída e falta de alternativas de emprego – sentem que têm necessidade de permanecer, estado de necessidade (CO instrumental); sentimentos de dever moral e obrigações perante a organização – sentem que devem permanecer, estado de obrigação (CO normativo) (Nascimento, 2012; Ribeiro, 2008).

#### 4.4. Antecedentes, Consequências e Correlações do CO

De acordo com Pinto (2011) os *antecedentes*, as *consequências* e as *correlações*, são variáveis que auxiliam a compreensão do CO e permitem a sua descrição apoiando possíveis atuações no meio organizacional. Enquanto os *antecedentes* são variáveis que fazem surgir o CO, i.e. fatores de predição deste fenómeno nos indivíduos, as *consequências* são as variáveis que resultam do CO vivido pelo indivíduo, ou seja, atitudes e comportamentos positivos ou negativos respeitantes ao modo como atuam no seu local de trabalho, embora seja um tema controverso, no que respeita à identificação das variáveis. As *correlações*, são efetivamente variáveis que se associam ao CO.

Para Ribeiro (2008), os antecedentes (variáveis de características individuais e ambientes), podem ser percebidos como sendo portadores de poder preditivo ou explicativo da ocorrência do CO num determinado contexto de trabalho, onde os mesmos estão presentes. Refere também, que as consequências, se explicam, pelas ações levadas a cabo pelos indivíduos no contexto organizacional, de acordo com a natureza e intensidade do comprometimento, tais como, desempenho verificável, resultados, intenção de saída, saída efetiva, tomar iniciativas para tarefas extras à função, entre outros.

Borges-Andrade e Pilati (2011) referem que as variáveis impulsionadoras do CO são, num âmbito internacional, ao nível micro-organizacional, i.e. fatores relativos ao colaborador, ao planeamento e manipulação de atividades e à qualidade da liderança exercida. Mathieu e Zajac (1990), assim como, Meyer e Allen (2002), referem que apesar do seu papel relativamente secundário, as variáveis demográficas (p.e. idade, sexo, habilitações, estado civil), podem ter impacto significativo no CO (Nascimento, 2012).

Rego e Souto (2004), sintetizam, baseados em diversas contribuições, num estudo que efetuaram sobre o CO em organizações autênticas<sup>5</sup>, para o comprometimento afetivo e normativo, os antecedentes que melhor explicam o fenómeno são: liderança transformacional, apoio organizacional, apoio de supervisores e colegas, receção de feedback ao desempenho, funções desafiantes, percepção de que os valores da organização se sustentam numa visão humanista e visionária, que as organizações são socialmente responsáveis, e ainda percepção de justiça. Afirmam ainda que estes antecedentes se assemelham notoriamente a algumas características deste tipo de organizações.

Fundamentado nos estudos de Borges-Andrade *et al.*, (1990), Gama (1993, Cit. por Pinto, 2011) associa ao CO os seguintes antecedentes: características pessoais, funcionais, e organizacionais, papéis do indivíduo, grupos de trabalho e ambiente externo. De acordo com Steers (1977) os antecedentes para o comprometimento afetivo são as características pessoais, as de trabalho, e as experiências de trabalho (Pinto, 2011).

Já Mowday, Porter e Steers (1982) acrescentam aos antecedentes de Steers, as características estruturais, e consideram cronologicamente três fases ao CO: a inicial, a de período experimental, e a de longo prazo (Ribeiro, 2008). Os antecedentes descritos por estes três investigadores são transcritos por Mathieu e Zajac (1990), como variáveis pessoais, situação da função, características e ambiente de trabalho e dimensões e estrutura da organização, respetivamente (Freitas, 2010; Pinto, 2011).

Segundo Becker (1960), os antecedentes para o comprometimento calculativo, são os investimentos perdidos com a saída efetiva, no entanto, podem não se relacionar diretamente com o trabalho, por exemplo, perder o investimento indexado às competências que não transitem para outro local de trabalho, perder benefícios, perder privilégios (planos de reforma, planos de saúde), e por último, os custos associados a uma eventual mudança de residência (Freitas, 2010). Pesquisas

---

<sup>5</sup> As Organizações Autênticas partilham, segundo (Rego e Souto, 2004), diversos traços com as “empresas vivas” de De Deus (1997), com as “empresas amigas da família” de Den Dulk *et al.*, (1999), com a “empresa humanizada” de Vergara e Branco (2001) e com o “sentido psicológico de comunidade de trabalho” de Burroughs e Eby (1998). Os autores operacionalizaram o construto, e através de um questionário aplicado a 183 trabalhadores de 162 organizações portuguesas, definiram seis dimensões para a sua estrutura, as quais: *espírito de camaradagem, respeito dos superiores, oportunidade de aprendizagem e desenvolvimento pessoal, equidade, conciliação entre vida pessoal e profissional e sentido de autodeterminação.*

de Rusbult e Farrell (1983), evidenciaram que quanto maior a magnitude e o número de investimentos do comprometimento (independentemente de quais forem) e menor a atração por alternativas de emprego, maior o comprometimento calculativo (Cunha e Silva, 2014; Freitas, 2010).

Wiener (1982, Cit. por Freitas, 2010) sugeriu que o sentimento de obrigação em permanecer na organização, pode surgir da interiorização de normas anteriores à entrada na organização, como a cultura e educação familiar, ou posteriores à entrada, como o processo de socialização, cultura organizacional, entre outros. De acordo com Scholl (1981), o comprometimento normativo pode resultar de uma obrigação de mutualidade sentida pelo trabalhador, devido à antecipação de recompensas dadas pela organização (financeiras ou não), que provocam a sensação de que este deve retribuir o reconhecimento e valor que lhe foi atribuído, até que este sinta que já não está em débito com a mesma (Cunha e Silva, 2014).

As pesquisas amplamente efetuadas sobre o Comprometimento Organizacional, no que respeita às suas consequências relacionam-se para a permanência na organização ou as intenções de saída (*turnover*) (Freitas, 2010). Para Meyer e Allen (1997), as consequências para cada base do CO são igualmente como os antecedentes, distintas, e moldam-se de forma diferenciada para cada variável, tendo em conta as correlações que possam existir. A hipótese de correlação negativa entre o CO e a intenção de saída, foi encontrada em diversos estudos, em medidas que abrangiam o comprometimento afetivo. Efetivamente, várias pesquisas sobre o processo de *turnover*, integraram como uma das principais variáveis consequentes, o comprometimento (Cunha e Silva, 2014).

Noblet, Rodwell e Allisey (2009) referem que o CO é particularmente relevante para o funcionamento organizacional, uma vez que está estreitamente ligado às variáveis que têm um impacto significativo no desempenho organizacional, onde podemos incluir absentismo (Luchak e Gellatly 2007) e *turnover* (Mohamed, Taylor, e Hassan, 2006).

Em diversos estudos que foram aplicadas escalas de comprometimento afetivo, encontraram-se correlações positivas entre comprometimento e desempenho, significando portanto, que o sentimento de dever de continuar na organização produz consequências na produtividade da organização. Verificou-se também noutras pesquisas correlação positiva entre comprometimento normativo, esforço e

desempenho (Meyer e Allen, 1991; Wiener e Vardi, 1980, Cit. por Cunha e Silva, 2014).

Donald e Siu (2001) acrescentam que segundo diversos autores (Kobasa *et al.*, 1982; Mowday *et al.*, 1982; Mathieu *et al.*, 1991; Begley e Czajka, 1993; Leong *et al.*, 1996; Siu e Cooper, 1998), o CO é visto como tendo papel moderador na relação entre stress e bem-estar no trabalho. Referem também que o compromisso pode ser preditor de resultados na saúde, e ser significativamente moderador em algumas das relações entre as condições ambientais de saúde e que, de acordo com Mathieu e Zajac (1990) indivíduos mais comprometidos sentem mais o stress do que as que tem menos compromisso. Esta conclusão foi também encontrada no estudo de Jepson e Forrest (2006) que identifica que quanto maior o nível de comprometimento do indivíduo maior o stresse percebido.

Para justificar com maior precisão que existe influência dos diferentes tipos de comprometimento nas diversas variáveis que fazem face ao trabalho e consequentemente interagem no comportamento do indivíduo, serão, segundo Freitas (2010), necessárias mais investigações dentro da matéria. Randall (1990), afirma existir uma grande controvérsia na identificação das consequências do CO e que é visível resultados discrepantes nas pesquisas que têm sido realizadas, assim como Guest (1992), que elucida, que os dados obtidos para identificar o CO não vão de encontro ao que era esperado, por aqueles que acreditavam que o comprometimento influenciaria efetivamente e positivamente o comportamento do indivíduo face ao trabalho (Pinto, 2011).

## Capítulo Dois – Saúde Ocupacional, *Stress*, *Burnout* e Saúde Mental

No capítulo que se segue apresentam-se as restantes variáveis inerentes ao estudo, fazendo-se desta forma a descrição dos principais temas que envolvem a Saúde Ocupacional, sendo revistas não só algumas definições, como paradigmas teóricos e ainda investigações empíricas que foram realizados no âmbito da saúde no trabalho.

### 5. Saúde Ocupacional

Atendendo ao que foi sendo descrito, no que respeita a problemas de saúde que podem surgir no âmbito organizacional - muito devido às condições de trabalho a que os indivíduos estão expostos, ou simplesmente pela sua inadaptação/intolerância a variadas situações, entre as quais o horário de trabalho a que estão afetos, e ao que concerne à compreensão de que cada vez é maior a preocupação das organizações com o bem-estar dos seus membros, clarificamos agora algumas das principais patologias que podem surgir ao nível profissional (*Stress*, *Burnout*, Ansiedade e Depressão) e a importância da Saúde Ocupacional que objetiva prevenir estas e outras doenças e promover a saúde.

Nos dias de hoje, e mesmo com uma maior intervenção organizacional no campo da saúde – sobretudo à medida que os empregadores e trabalhadores reconhecem os seus respetivos benefícios, continua a assistir-se ainda a elevados níveis de sinistralidade, no eventual reflexo de deficientes ou inexistentes estruturas de prevenção de riscos profissionais. Qualquer atitude preventiva conduz à diminuição de doenças e acidentes de trabalho, grau e número de incapacidades. É essencial o papel da saúde ocupacional na prevenção das doenças e na promoção da saúde, para progredir por exemplo, no campo da QV e BE no trabalho (Oliveira e André, 2010).

A Saúde Ocupacional (SO) evoluiu ao longo dos tempos. Os registos mais antigos falam em Medicina no Trabalho enquanto especialidade médica, em 1830, na Inglaterra, no decorrer da Revolução Industrial, mas esta apenas se dedicava a curar as doenças que surgiam do exercício profissional, desatendendo a prevenção e a promoção da saúde dos trabalhadores (Mendes e Dias, 1991). Através do avanço

tecnológico, químico e industrial é que se tomou consciência dos elevados riscos laborais para a saúde dos trabalhadores, envolvendo os acidentes, as doenças e as condições de trabalho (Oliveira e André, 2010).

A OMS e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) definem a Saúde Ocupacional como: *“a área que se dedica à promoção e manutenção do mais elevado padrão de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores de todos os setores de atividade; à prevenção das alterações de saúde provocadas pelas suas condições de trabalho; à proteção dos trabalhadores contra os riscos resultantes de fatores adversos, no seu local de trabalho; a proporcionar ao trabalhador, um ambiente de trabalho adaptado ao seu equilíbrio fisiológico e psicológico”* (ISPUP, 2009, Cit. por Oliveira e André, 2010, p. 118).

O fenómeno do *stress* no trabalho tem tido uma consciencialização crescente e tem sido preocupante na Europa, constituindo-se numa das principais áreas de interesse da SO. Encontra-se bem documentado o leque alargado de efeitos sociais do *stress* no trabalho sobre a saúde da população ativa. Houtman (1996) revela-nos dados de um inquérito que apresenta 42% de trabalhadores a queixarem-se do ritmo acelerado do trabalho; dados provenientes de estudos da OMS e do Serviço de Publicações da EU apresentam-nos como fontes adicionais de Stresse, a insegurança relativamente ao posto de trabalho, o medo do desemprego, a ausência de um salário regular e a perda potencial de capacidade laboral; já no segundo inquérito europeu sobre as condições no trabalho, 23 % dos trabalhadores declararam ter estado ausentes do trabalho devido a motivos de saúde relacionados com o trabalho (Couto e Brasileiro, 2014).

A primeira definição de *stress* surgiu pelo médico Hans Selye, em 1936, com a transição da palavra da física para a medicina, em que este era uma síndrome geral de adaptação, em que o organismo responde a vários estímulos de forma igual, voltando depois ao seu inicial estado de forma igual, voltando depois ao seu inicial estado de homeostasia<sup>6</sup>, sendo composto por três fases: alarme, resistência e exaustão (Odgen, 2004, Cit. por Miranda, 2011). Na Psicologia, o conceito desenvolveu-se através dos estudos de Lazarus e Folkman (1984) que sustentam que

---

<sup>6</sup> “Homeostasia é o conjunto de fenómenos de autorregulação que levam à preservação da constância quanto às propriedades e à composição do meio interno de um organismo. O conceito foi criado pelo fisiologista norte-americano Walter Bradford Cannon (1871-1945)” Informação retirada de “conceito.de” [Em linha]. [Consult. 23 Out. 2015]. Disponível em <http://conceito.de/homeostasia#ixzz3sKkDFLUI>.

a resposta de *Stress* surge depois de uma avaliação do indivíduo às situações a que é exposto, analisando se são potenciadoras ou não de Stresse (Lazarus, DeLongis, Folkman e Gruen, 1985, Cit. por *idem*).

## 6. *Stress* Profissional – Definição, Causas e Consequências

O termo é oriundo, segundo Serra (1999) de *stringere*, *stringo*, *strinxi*, *strinctum* que significa apertar, comprimir, restringir (Leite e Uva, 2010). O *Stress* está sob a forma de exaustão, sentimentos de cinismo, distanciamento do trabalho, sensação de ineficácia e falta de realização. Apesar de ser parte inevitável do trabalho, podem ser feitos esforços para reduzir os seus efeitos negativos (Jain, Giga e Cooper, 2013).

Refletindo sobre várias definições de *stress* conferidas na literatura verifica-se portanto que o *stress* se associa a aspetos negativos, todavia, em determinado grau pode ser fundamental à vida (Selye, 1975, Cit. por Miranda, 2011), considerar-se útil e adaptativo, podendo até ser benigno ao organismo, pois as situações stressantes podem constituir-se como oportunidades de crescimento e aprendizagem. Aliás, existe distinção para o *stress* no que concerne a reações negativas e positivas, sendo adotado o termo “Distresse” para o *stress* desagradável e “Eustresse” quando os seus efeitos são propícios à saúde (Miranda, 2011; Pacheco, 2013).

Pode ainda referir-se que o *stress* é analisado em duas perspetivas. A primeira sugere que o conceito se origina devido a uma resposta biológica ou fisiológica, compreendendo como o indivíduo responde face às alterações que a ele se expõem, que lhe provocam tensão ou outras maleitas à sua saúde e bem-estar (stressores), e a segunda menciona o *stress* surgindo por um estímulo, tendo em conta as condições do meio ambiente percecionadas pelo indivíduo como perturbadoras ou disfuncionais (Pacheco, 2013). Através da abordagem de Lazarus e Folkman (1984) o *stress* é visto numa perspetiva multidimensional e passa a ser considerado como um processo, em que o indivíduo age ativamente e pode influenciar o impacto de qualquer acontecimento stressor com adoção de estratégias comportamentais, cognitivas ou emocionais (Sarafino, 1994, Cit. por *idem*). Quanto ao *Stress Profissional* (SP) - *Job Stress* (designado também por: *Stress* Relacionado com o Trabalho - *Work-Related Stress* ou *Stress* Ocupacional - *Stress at Work*) este é reportado como sendo um

problema notável na maioria das profissões (Leite e Uva, 2010). A influência do SP recai sobre o bem-estar do indivíduo e conseqüentemente no bem-estar organizacional. Afeta nomeadamente produtividade, desempenho, retenção, e aumenta os custos organizações (cobrir doenças e contratar novos trabalhadores) (Jepson e Forrest, 2006).

Leite e Uva (2010) referem a definição de SP de Niosh (2006), traduzindo-a como sendo o resultado do desequilíbrio entre capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador e as exigências do trabalho. Outros estudiosos corroboram esta percepção e declaram que o fenómeno ocorre quando os recursos disponíveis para enfrentar a atividade laboral são diminutos, podendo ser acrescento que o SP é a interação entre as características do trabalhador e as condições de trabalho, quando as exigências laborais excedem a capacidade do trabalhador para as realizar (Miranda, 2011).

Estudos de Tamayo, Lima e Silva (2004) e Balone (2007), citados por Gavin (2013), destacam que os componentes stressores no contexto de trabalho, resultantes das exigências laborais e capacidade do indivíduo para as enfrentar, podem ser caracterizados por falta de participação nas tomadas de decisão, controlo excessivo no trabalho, falta de comunicação, o nível de formalidade, a liderança autoritária e a escassez no que respeita ao suporte social, em conjunto, com a lida diária de stressores normais da vida em sociedade, como o equilíbrio com a família, exigências culturais e sociais.

### **6.1. *Burnout***

Um elevado nível de *stress* no trabalho, quando sentido num longo período de tempo, gere um estado de *Burnout* (Golembiewski, Munzenrider, e Carter, 1983, Cit. por Jepson e Forrest, 2006). O *Burnout* pode ser assim concetualizado como a fase final do SP crónico. Maslach (1998, 2006) identifica o *Burnout* em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização, e diminuída realização pessoal (Barkhuizen, Rothmann e Van de Vijver, 2014). Brenner e Bentall (1984) referem que o *Burnout* está associado a sintomas físicos e psicológicos, e saúde mental, que inclui queixas somáticas e sintomas psicossomáticos (Jepson e Forrest, 2006).

*Burnout* é oriundo de um termo inglês cuja tradução se compõem pelos termos “*burn*” – “queimar” e “*out*” – “fora”, significando, “perder o fogo”, “perder a energia”, que nos indica que o indivíduo com síndrome de *Burnout*, se desgasta, consome-se quer física quer mentalmente (Miranda, 2011). Surgiu a primeira definição do conceito pelo psiquiatra Herbert Freudenberger, em 1974, na observação a um dos seus pacientes, que apresentava energias negativas e impotência relacionada com o desgaste profissional, descrevendo-o como “um estado de fadiga ou frustração que se produz pela dedicação a uma causa, forma de vida ou a uma relação que não correspondeu às expetativas”(Martín *et al.*, 2001). Todavia foram os estudos de Maslach, em 1982, que aprofundaram o conceito, muito devido à criação do seu instrumento de avaliação do síndrome – Inventário de *Burnout* de Maslach, e com a ajuda de Schaufeli (1993) o conceito passou a definir-se como um prolongamento do Stress vivido no trabalho, quando o indivíduo pensa ter já esgotado todos os esforços que lhe permitem lidar com as exigências do trabalho (Miranda, 2011).

Refletindo sobre estas definições podemos acrescentar a ideia de um estudo desenvolvido por Donald e Siu (2001), que nos menciona, que indivíduos mais satisfeitos e comprometidos com a organização podem mais facilmente contornar as adversidades provenientes do SP e outras variáveis a si inerentes pois o Comprometimento atua como moderador, contudo, trabalhadores mais comprometidos podem também sentir mais o stresse, pois, o aumento das expetativas criadas, entre esta fidelidade com a organização, podem aumentar a vulnerabilidade das ameaças psicológicas.

Um estudo interessante levado a cabo por Sá (2008), no contexto hospitalar, em que foram estudados o *bullying* no local de trabalho, o *Burnout* e a saúde mental, os resultados evidenciaram uma correlação significativa entre estas variáveis. Os casos de pior saúde mental encontrados estavam associados a maior insatisfação no trabalho, maior intenção de abandono do emprego, maior assédio moral e de maior *Burnout*. Dentro da variável *Burnout* a dimensão da exaustão emocional foi a variável encontrada com maiores contributos para a morbilidade mental, explicando sozinha 20% da variância total do modelo de regressão testado.

Na verdade, todos os fatores de *stress*, segundo Serra (2011) se retratam em vários tipos de resposta do ser humano, quer sejam de natureza biológica, cognitiva ou emocional, de comportamento observável, podendo ocorrer simultaneamente e

influenciando-se mutuamente, respondendo acentuada ou intensamente, conforme for frequente ou prolongada a exposição ao processo stressor – considerando-se assim que surja apenas *stress* ou a sua intensificação conduza a síndrome de *Burnout* (Pacheco, 2013). Acrescentamos também, o que nos refere Frاسquilho (2005) sobre o processo de *stress* como sendo o culminar em reações psicológicas tais como: ansiedade, depressão, outras alterações cognitivas, fisiológicas, que podem assim terminar em doenças e comportamentos indesejáveis e em certos casos crônicas (*idem*).

Um estudo de Silva e Gomes (2009) analisou o *Stress* Ocupacional em 155 profissionais da área da saúde (hospitais e centros de saúde) da região Norte de Portugal. O estudo avaliou as fontes de *stress*, o *burnout*, o *coping* proativo, o comprometimento organizacional e a satisfação e a realização profissional. Os resultados identificaram 15% de profissionais com experiências significativas de *stress*, e 6% com problemas de exaustão emocional. O estudo demonstrou (entre outros resultados), uma maior tendência para problemas de *stress* ocupacional em mulheres (embora os homens evidenciem maior despersonalização); em enfermeiros mais novos e com menor experiência profissional; nos trabalhadores solteiros; em profissionais com situações contratuais mais instáveis; e em profissionais que realizam trabalho por turnos rotativos.

## **6.2. Saúde Mental**

Aproveitamos desta forma para introduzir duas das principais consequências inerentes ao *Stress Profissional*. Analisadas no presente estudo por se considerar, em consonância com a literatura revista, existir ligação ao SP, e aquando de níveis extremos deste por consequência ao *Burnout*, que por sua vez se aliam à fase em que vivemos atualmente no mundo do trabalho, de uma constante revolução e novas exigências, que apesar de surtirem benefícios, despontam também alguns efeitos adversos, na sua maioria implicadas nas condições de trabalho a que os indivíduos se sujeitam.

Um estudo levado a termo no Paquistão, procurou estudar o comprometimento organizacional como variável moderadora entre a inteligência emocional e a saúde mental (Nakri e Ali, 2015). Estudando 252 enfermeiras em

diferentes sítios do Paquistão, encontraram uma forte relação entre a inteligência emocional e a saúde mental, sendo que o comprometimento organizacional aparece como mediador parcial desta relação, segundo o modelo de equações estruturais usados pelos autores.

### 6.2.1. Ansiedade

A ansiedade é, segundo Pacheco (2013, p. 18) *um estado emocional representado por componentes psicológicos e fisiológicos, fazendo parte do espectro normal da experiência humana e é também considerada como reação natural, fundamental para a auto preservação, estando responsável pela adaptação do organismo a situações de perigo a que fica exposto*. Na psicopatologia tal como na Medicina há distinção entre o lado normal e o patológico, i.e., a ansiedade, pode constituir-se como uma reação normal ou como situação adversa, exercendo papel de proteção, quando se coloca no campo da antecipação a um estímulo ameaçador, ou como perturbação quando deixa de ser adaptativa (Crujo e Marques, 2009).

Segundo Beck, Emery e Greenberg (1985) a palavra ansiedade deriva do termo em latim “*anxius*”, que significa agitação e angústia, e de outra palavra latina “*angere*”, que significa sufocar ou estrangular, podendo assim referir-se a sensação de sufoco, com repercussões negativas para o indivíduo, caso surja de forma excessiva e prolongada (Pacheco, 2013).

No âmbito profissional, a ansiedade tem sido estudada e maioritariamente relacionada às situações experimentadas e vividas nesse contexto. Fatores de risco têm sido apontados para o desenvolvimento de SP, ansiedade e depressão entre os quais: mudança de chefia, posição hierárquica ou função, estratégias inadequadas de enfrentamento, dificuldades para lidar com a chefia, horários de trabalho (ininterruptos ou outros). Segundo Correia e Linhares (2007, Cit. por Gavin, 2013) sintomas e transtornos de ansiedade têm sido frequentes nos últimos tempos e têm provocado adversidades a uma série de níveis da vida do indivíduo, sobretudo na adaptação social, alterando a QV, nas relações interpessoais, e na realização das atividades pessoais e laborais (Gavin, 2013).

Pacheco (2013) menciona, segundo diversos autores, que o aumento de Stress e níveis de ansiedade estão evidentemente relacionados ao HTT uma vez que,

as suas repercussões psicológicas são evidentes e afetam de forma negativa a saúde física e mental, assim como o desempenho individual (ver Monk, 1988; Olsson *et al.*, 1989). A mesma adiciona ainda, conforme vários investigadores, que esta organização de HT está não só ligada aos comportamentos psicológicos acima mencionados, assim como à depressão e ao neuroticismo (ver Firth-Cozens e Moss, 1998; Poissonnet e Veron, 2000).

### 6.2.2. Depressão

A depressão por seu lado existe, segundo Terra (2010) citando Silva, (1994) e Claro (2000), desde que existe a humanidade, sendo um quadro descrito desde as personagens bíblicas e que alcançou até aos dias de hoje grande destaque principalmente na Psiquiatria.

Segundo dados da OMS, em 2005, problemas de saúde mental (ansiedade e depressão) são a maioria das causas de morbilidade no mundo atual. A organização estimou nesse ano que dos 870 milhões de cidadãos que viviam na EU, aproximadamente 100 milhões sofria de ansiedade e depressão. Aliás, na região europeia, 6,2% da morbilidade era causada pela depressão e estudos ingleses estimaram que 15.46 bilhões de euros teriam sido os custos totais da depressão, no adulto, resultantes em maior parte da perda de emprego não só simplesmente por absentismo mas no pior dos casos pela morte prematura. A depressão é de facto considerada pela OMS como a quinta principal maior questão de saúde pública (Gavin, 2013) prevendo que 121 milhões de pessoas em todo o mundo sofram desta doença e que em 2020 poderá ser a segunda principal causa de morte por doença, e ainda que o seu crescimento tem vindo a aumentar surgindo principalmente mais cedo – população jovem (Cruz, 2014).

A depressão é caracterizada por Batistoni (2005) como uma síndrome psiquiátrica em que as principais suspeitas surgem através de um humor deprimido e a perda de interesse ou prazer em qualquer atividade que o indivíduo realize (Terra, 2010). A OMS define depressão entre um conjunto de manifestos que estão envolvidos em necessidade de isolamento, presença de sentimentos negativos, desânimo, ansiedade, fadiga, insónia, sentimentos de tristeza, angústia, níveis extremos de medo e vontade de chorar (Gavin, 2013).

Através de um estudo exploratório de Fischer *et al.*, aos efeitos do meio ambiente e dos stressores ocupacionais na saúde dos trabalhadores por turnos, um importante fator de risco para a depressão foi de facto o HTT (Pacheco, 2013).

Reevy e Deason (2014), realizaram um estudo longitudinal de 2 a 4 meses com professores do ensino superior (sem contratos permanentes) nos Estados Unidos para estudar a percepção dos stressores no trabalho, o comprometimento organizacional, os mecanismos de *coping*, a depressão, a ansiedade e o *stress*. Os resultados do estudo mostraram que os profissionais de ensino com a sua situação profissional mais instável percebem os stressores organizacionais de uma forma muito específica. Esta amostra menos comprometida com a organização, apresenta pois percepções de *stress* e ameaça maiores que os demais, nomeadamente sendo preditores de maior ansiedade e depressão.

Se por um lado é real que uma grande percentagem de trabalhadores nas mais variadas funções não está satisfeita com o seu trabalho, ou revela ter problemas relacionados com a sua saúde, por outro lado, continuam a encontrar-se trabalhadores entusiasmados e motivados com a sua vida profissional e pessoal. Seguindo esta ideia, diversos investigadores têm olhado com maior foco para o lado positivo da vida estudando, assim, os fatores de bem-estar e felicidade, com prejuízo para as questões patológicas e o tratamento de doenças, surgindo assim, a era da chamada “Psicologia Positiva”<sup>7</sup>, na qual se inserem os conceitos que abordamos anteriormente neste capítulo e que são já considerados como moderadores ou preditores de morbilidades, dependendo do ponto de vista, dos factos descritos no decorrer deste último ponto (Pocinho e Perestrelo, 2011).

---

<sup>7</sup> A Psicologia Positiva “ (...) visa oferecer nova abordagem às potencialidades e virtudes humanas, estudando as condições e processos que contribuem para a prosperidade dos indivíduos e comunidades” (Paludo e Koller, 2007).

## **PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO**

---

## **Capítulo Um – Metodologia do Estudo Empírico**

O presente capítulo tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada na construção do estudo empírico. É assim apresentado o tipo de estudo efetuado, descritos e analisados os objetivos, as hipóteses, os participantes (critérios de definição e caracterização), as variáveis em estudo (preditivas e exploratórias), os instrumentos (validade e fiabilidade na amostra em estudo), os procedimentos de recolha de dados e o processo de análise estatística.

### **1. Tipo de Estudo, Objetivos e Variáveis**

#### **1.1. Tipo de Estudo**

A investigação realizada é de cariz transversal e caracteriza-se por ser descritiva, correlacional, preditiva e exploratória. O estudo faculta informação sobre a amostra em estudo e procura explicar os resultados que se obtêm através da análise de relações estatísticas (correlações) e de predições de resultados (regressões) entre as variáveis que se identificaram (Almeida e Freire, 2008).

A técnica de amostragem utilizada foi de carácter não probabilístico e por conveniência, não tendo sido definidos os participantes à partida, de forma a minimizar possíveis enviesamentos e dada a acessibilidade de recolha de dados e a facilidade de resposta da amostra.

#### **1.2. Objetivos**

Tendo por base a literatura já apresentada, definem-se também neste ponto os objetivos do estudo. Assim e sabendo a diversidade de transformações que o horário de trabalho por turnos pode instigar no indivíduo, tanto na sua vida pessoal como profissional, propomos como objetivo geral: avaliar a relação entre as Condições de Trabalho, o Comprometimento Organizacional, a Satisfação Social, e a Saúde Mental dos trabalhadores no setor da Bricolage.

De modo a concretizar o estudo desenvolvemos os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar a amostra em estudo conforme as variáveis sociodemográficas e as da situação profissional;
- Pesquisar a relação entre as Condições de Trabalho, o Comprometimento Organizacional e a Satisfação com as Relações Sociais;
- Aferir se a percepção de Comprometimento Organizacional se relaciona com a Saúde Mental e o *Burnout*;
- Explorar as diferenças de médias de grupos usando as variáveis sociodemográficas e profissionais, medindo as condições de trabalho, o Comprometimento Organizacional, a Satisfação com as Relações Sociais, o *Burnout* e a Saúde Mental.

### **1.3. Variáveis**

Relativamente às variáveis selecionadas para o estudo, estas resultaram da revisão da literatura efetuada na primeira parte deste trabalho. Esta revisão da literatura foi direcionada a conhecer e compreender o fenómeno dos horários de trabalho por turnos quando o relacionamos à vida organizacional e pessoal em matéria de efeitos na saúde, satisfação e qualidade de vida.

Entre muitos constructos e temas relacionados, destacam-se as Condições de Trabalho (QVT), a Satisfação das Relações Sociais (QdV), o Comprometimento Organizacional, a Saúde Mental e o Burnout. Selecionamos ainda algumas variáveis demográficas e profissionais essenciais para a caracterização da amostra.

Desta forma, apresentamos de seguida as variáveis selecionadas, nomeando os seus itens e/ou subescalas.

#### **a) Condições de Trabalho**

- CT\_Total
- CT\_Controlo
- CT\_Desenvolvimento
- CT\_Ambiente Físico
- CT\_Ambiente Social

#### **b) Comprometimento Organizacional**

- CO\_Total
- CO\_Afetivo
- CO\_Calculativo
- CO\_Normativo

#### **c) Saúde Mental**

- SM\_Total
- SM\_Ansiedade
- SM\_Depressão

#### **d) Satisfação com as Relações Sociais**

- SRS\_Total
- SRS\_Apoio Social
- SRS\_Atividade Sexual
- SRS\_Relações Pessoais

#### **e) *Burnout***

- *Burnout\_Total*
- *Burnout\_Cinismo*
- *Burnout\_Esgotamento*
- *Burnout\_Eficácia*

## **f) Sociodemográficas**

### ➤ **Sexo**

- Feminino
- Masculino

### ➤ **Idade**

- <20 anos
- 20-29 anos
- 30-39 anos
- 40-49 anos
- 50-59 anos
- >60 anos

### ➤ **Estado Civil**

- Solteiro
- Casado/União de Facto
- Divorciado
- Viúvo

### ➤ **Filhos a cargo**

- Com filhos
- Sem filhos

### ➤ **Habilitações Académicas**

- 1º Ciclo
- 2º Ciclo
- 3º Ciclo
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro

## **g) Profissionais**

### ➤ **Antiguidade (Anos)**

- 1 - 6
- 7 - 16

### ➤ **Secção**

- Vendas
- Caixas
- Serviços
- Pedido Cliente
- Outro

### ➤ **Função**

- Assessor
- Operador
- Vendedor
- Supervisor
- Responsável
- Chefe
- Outro

### ➤ **Trabalho por Turnos**

- Rotativo (Fim de Semana)
- Outro

### ➤ **Preferência de Horário**

- Manhã
- Intermédio
- Noite
- Manhã – Intermédio
- Manhã – Noite
- Indiferente

## **2. Hipóteses e Análises Exploratórias**

### **2.1. Hipóteses**

Atendendo à revisão bibliográfica e tendo em conta os objetivos definidos foram formuladas as seguintes Hipóteses:

Hipótese 1 – Prevê-se que as Condições de Trabalho sejam preditoras positivas do Comprometimento Organizacional e da Satisfação com as Relações Sociais. Mais especificamente pressupõe-se que a valores de Condições de Trabalho mais elevados correspondam igualmente valores significativamente mais elevados de Comprometimento Organizacional e de Satisfação com as Relações Sociais;

Hipótese 2 – Prevê-se que o Comprometimento Organizacional seja preditor positivo da Saúde Mental dos Trabalhadores. Mais concretamente, pressupõe-se que a valores de Comprometimento Organizacional mais elevados correspondam valores significativamente elevados de Saúde Mental;

Hipótese 3 – Prevê-se que o Comprometimento Organizacional seja preditor negativo do *Burnout* dos colaboradores. Pressupõe-se mais especificamente que a valores de Comprometimento Organizacional mais elevados correspondam igualmente valores significativamente menores de *Burnout*.

### **2.2. Análises Exploratórias**

1. Relação entre as variáveis demográficas – sexo, idade, estado civil, número de filhos, habilitações académicas – relativamente às Condições de Trabalho, ao Comprometimento Organizacional, à Satisfação com as Relações Sociais, à Saúde Mental e ao *Burnout*;

2. Relação entre as variáveis profissionais – antiguidade, secção, função, horário, preferência de horário – relativamente às Condições de Trabalho, ao Comprometimento Organizacional, à Satisfação com as Relações Sociais, à Saúde Mental e ao *Burnout*.

### **3. Participantes**

#### **3.1. Seleção dos Participantes**

A recolha de dados envolveu a seleção de quatro organizações da região Norte de Portugal da marca de produtos de Bricolage Leroy Merlin ( $N= 564$ ), pretendendo-se que a população se estabelecesse conforme o contexto de estudo da investigação. Os dados provêm assim de organizações do Setor de Bricolage – da marca Francesa de produtos não alimentares Leroy Merlin (designação Portuguesa BCM Bricolage SA), onde predomina o Horário de Trabalho por Turnos. As quatro organizações selecionadas estão localizadas no Distrito do Porto, nos concelhos de Matosinhos, Maia, Gondomar e Vila Nova de Gaia.

Desta população ( $N= 564$ ), constituída pelo conjunto de indivíduos onde se pretendeu estudar o fenómeno, foram obtidos dados através de recolha por questionário, retirados junto de uma amostra ( $n$ ) de indivíduos dessa mesma população.

#### **3.2. Caracterização da Amostra**

##### *Caracterização sociodemográfica da amostra*

Participaram neste estudo 190 trabalhadores, correspondendo a 34% da População ( $N = 564$ ), dos quais 42.6% ( $n = 81$ ) da amostra que respondeu em termos da variável sexo é Feminina e 57.4% ( $n = 109$ ) é do sexo Masculino (Ver Tabela 1). Apesar de um significativo equilíbrio, compreende-se que a amostra é maioritariamente constituída por homens pois as organizações do setor de Bricolage por estarem mais direcionadas para a venda de material de construção (pesado e robusto) acabam por ter maior número de candidaturas provenientes de indivíduos do sexo masculino. As idades dos respondentes estão compreendidas entre os 20 e os 60 anos, sendo que a maioria (53.7%) se situa entre os 30 e os 39 anos, 27.9% entre os 20 e os 29 anos e 15.8% entre os 40 e os 49 anos.

No que respeita ao estado civil, a generalidade dos participantes é casado, ou vive em união de facto (57.2%), 38.1% é solteiro, 4.3% está divorciado e um

participante é viúvo. Quanto a ter filhos a cargo, 57.6% dos participantes tem filhos enquanto 42.4% não tem filhos. Nos termos de habilitações académicas a maioria dos respondentes (55.3%) é formado pelo ensino secundário, 2.1% tem o 2º ciclo (6º ano de escolaridade) e 9.5% tem o 3º ciclo (9º ano de escolaridade). A formação superior é o segundo nível mais respondido (23.7% ao nível da licenciatura, 2.6% bacharelato, 4.7% mestrado) e 2.1% apresenta outro nível académico.

**Tabela 1 - Caracterização Sociodemográfica da Amostra (n=190)**

<b>Variável</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Feminino	81	42.6
	Masculino	109	57.4
<b>Idade</b>	20-29	53	27.9
	30-39	102	53.7
	40-49	30	15.8
	50-59	4	2.1
	> 60	1	.5
<b>Estado Civil</b>	Solteiro	71	38.1
	Casado	107	57.2
	Divorciado	8	4.3
	Viúvo	1	.5
<b>Filhos a cargo</b>	Sem filhos	70	42.4
	Com filhos	95	57.6
<b>Habilitações Académicas</b>	2º Ciclo	4	2.1
	3º Ciclo	18	9.5
	Ensino Secundário	105	55.3
	Bacharelato	5	2.6
	Licenciatura	45	23.7
	Mestrado	9	4.7
	Outro	4	2.1

### *Caracterização profissional da amostra*

Entre a amostra recolhida ( $n=133$ ) para a característica antiguidade é possível determinar nas características profissionais que mais de metade dos respondentes ( $n=89$ ) pertence à organização entre 1 e 6 anos (66.8%) e os restantes 33.2% entre 7 e 16 anos ( $n=44$ ). Estes dados podem ser caracterizados pela relação com o início de funcionamento de três das quatro organizações estudadas ter acontecido desde há 6 anos e ainda no presente ano (Ver Tabela 2).

Quanto à secção (departamento) a que estão afetos, 66.3% dos participantes pertence às Vendas, sendo de longe a grande maioria, 19.3% à linha de Caixas, 7.7% trabalha no Espaço de Serviços, e igualmente no Pedido ao Cliente e noutra secção 3.3%. É de realçar que em qualquer uma das quatro organizações estudadas nesta investigação, é de facto a secção de vendas a que compreende maior número de colaboradores, visto que a cada setor, estão afetas entre 5 ou mais pessoas. No que respeita à função, mais uma vez se a maioria está inerente às vendas, com 50.5% dos participantes como vendedor. Os assessores representam 5.4% e os operadores 19%. As restantes funções, que podem ser caracterizadas de nível superior hierárquico aos demais descritos, representam os valores remanescentes da amostra (4.3% supervisor, 11.4% responsável e 14% chefe). Apenas 1.6% representa outra função não caracterizada.

**Tabela 2 – Caracterização Profissional da amostra (n=190)**

<b>Variável</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Antiguidade</b>	1 a 6 Anos	89	66.8
	7 a 16 Anos	44	33.2
<b>Secção</b>	Vendas	120	66.3
	Caixas	35	19.3
	Serviços	14	7.7
	Pedido Cliente	6	3.3
	Outro	6	3.3
	<b>Função</b>	Assessor	10
Operador		35	19.0
Vendedor		93	50.5
Supervisor		8	4.3
Responsável		21	11.4
Chefe		14	7.6
Outro		3	1.6
<b>Horário por Turnos</b>		Rotativo (Fim-de-Semana)	168
	Outro	15	8.2
<b>Preferência Horário</b>	Manhã	128	69.6
	Intermédio	17	9.2
	Noite	18	9.8
	Manhã-Intermédio	3	1.6
	Manhã-Noite	11	6.0
	Indiferente	7	3.8

A modalidade de horário mais presente é sem dúvida o trabalho por turnos com fim-de-semana incluído, representado por 91.8% da amostra ( $n= 183$ ) contra 8.2% para outro tipo de horário. Este era um fator essencial para o nosso estudo e acontece devido às organizações estudadas fazerem parte do setor da grande distribuição (horários alargados), onde são predominantes os horários de trabalho por turnos. No que concerne à preferência de horário, a maioria dos participantes (69.6%) elege o horário da manhã – entre as 7h e as 19h. Já 9.2% e 9.8% selecionam os horários intermédio – entre as 10h e 21h, e noite – entre as 13h e 24h, respetivamente, notando-se que qualquer um dos horários apenas acontece num total de 8 horas diárias, e por fim 3.8% diz ser-lhe indiferente a modalidade de horário a realizar.

#### 4. Instrumentos

Considerando que a presente investigação assume um cariz quantitativo, as variáveis selecionadas foram medidas através de inquérito por questionário. Elegemos instrumentos de recolha de dados que consideramos adequados ao fundamento deste estudo, e a sua maioria está validada para a população portuguesa, com qualidades psicométricas bastante satisfatórias, o que nos assegura uma maior confiança na sua análise e interpretação. O Quadro 1 apresenta os questionários que fazem parte da bateria de instrumentos de medida, assim como os seus objetivos específicos.

Instrumento	Objetivos
<i>Cuestionario de Condiciones de Trabajo (qCT)</i> , (Blanch, Sahagún e Cervantes, 2010)	Avaliar componentes-chave da dimensão psicossocial, subjetiva e a perceção das condições de trabalho em organizações de serviço de atendimento presencial.
<i>Three-Component Model of Organizational Commitment</i> , (Allen e Meyer, 1997)	Medir as três componentes identificadas do Comprometimento Organizacional (Afetiva, Calculativa e Normativa) nos indivíduos em contexto de trabalho.
<i>General Health Questionnaire (GHQ-12)</i> , (Goldberg, 1978)  Adaptação – (McIntyre, McIntyre e Redondo, 1999)	Avaliar as perceções apresentadas pelos indivíduos acerca da sua saúde de um modo geral (face a acontecimentos de vida recentes), permitindo identificar sintomatologia clínica, não psicóticas.
<i>World Health Organization Quality of Life – Bref (WHOQOL-Bref) (Dimensão das Relações Sociais)</i> , (WHOQOL Group, 1994)  Adaptação – (Serra, <i>et al.</i> , 2006)	Avaliar o grau de satisfação do indivíduo no domínio das relações sociais.
<i>Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)</i> , (Maslach, <i>et al.</i> , 1996)  Adaptação – (Manita, 2003 – versão desenvolvida para investigação)	Medir a incidência da síndrome de <i>Burnout</i> através das suas três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.
Ficha Demográfico-Profissional Adaptação Própria	Recolher dados demográficos e profissionais de forma a caracterizar a amostra.

**Quadro 1-** Quadro síntese dos instrumentos utilizados e os seus objetivos

Após serem apresentados os instrumentos utilizados, passamos agora à sua descrição, incluindo as características psicométricas originais e as verificadas na amostra em estudo.

#### **4.1. Cuestionario de Condiciones de Trabajo (qCT)**

O qCT foi desenhado pelos autores Blanch, Sahagún e Cervantes, em 2010, na Universidade Autónoma de Barcelona, Espanha. O seu propósito assume preocupação com as condições laborais e a ferramenta que construíram tem como objetivo fazer uma avaliação às componentes principais da dimensão psicossocial, percebida e subjetiva das condições de trabalho em organizações de atendimento a pessoas. Os autores referem que o seu conteúdo inclui aspetos que respeitam a essas condições, que em função da sua presença e intensidade, podem funcionar por um lado como protetores e promotores de saúde, ou pelo contrário como fatores de risco psicossocial (Blanch, Sahagún e Cervantes, 2010).

A primeira versão do qCT foi elaborada por Blanch em 2005 no âmbito de uma investigação entre QVT e subemprego e apenas consistia nas duas primeiras dimensões referidas anteriormente. Nesse estudo foram encontrados *Alphas de Cronbach* de .89 (dimensões integradas em condições de trabalho) e .92 (dimensões para clima social). Num outro estudo realizado com algumas adaptações foram conseguidos *Alphas* de .87 e .92. À posteriori e para uma nova investigação realizada pelo mesmo autor e os seus colaboradores, com uma amostra de 1252 profissionais de saúde e do ensino superior (hospitais e universidades de diversos países ibero-americanos) é que foi desenvolvida a terceira dimensão (organização e pessoa) e através de uma fase piloto anterior à aplicação final foram encontrados *Alphas* para esta dimensão entre .95 e .89. Os resultados finais desta investigação em 2010 apresentaram para o questionário de uma forma global um *Alpha* de .96.

A construção desta ferramenta deu-se através de uma revisão da literatura que permitiu identificar tópicos relevantes, dimensões e indicadores, sendo estes revistos por uma comissão interdisciplinar antes da sua aplicação (Blanch, Sahagún e Cervantes, 2010).

O qCT (versão final) assume uma estrutura que representa as condições de trabalho configuradas numa tripla relação entre a organização com o método, com o

ambiente e com a pessoa. Deste modo assistimos a uma estrutura que compreende três dimensões divididas em seis escalas, nomeadamente:

- Organização e método: composta por 14 itens divididos em controlo (6 itens) e desenvolvimento (8 itens);
- Organização e ambiente: composta por 8 itens – ambiente material (4 itens) e ambiente social (4itens);
- Organização e pessoa: composta por 22 itens – ajuste (organização – pessoa) (15 itens) e adaptação (pessoa-organização) (7 itens).

A pontuação no questionário é diferente para as duas primeiras dimensões e para a terceira. Deste modo, a organização e método e organização e ambiente, são conotadas entre “0” (péssimo) e “10” (ótimo), enquanto a organização e pessoa se conota entre “1” (discordo totalmente) e “7” (concordo totalmente), devido à forma como os itens são descritos.

Um estudo desenvolvido por Millán, Calvanese e D’Aubeterre (2013) para determinar a validade de construto e as qualidades psicométricas do qCT numa amostra com 646 indivíduos de diferentes profissões na Venezuela apresentou um valor *Alpha* de .88 para o questionário total. Acrescentaram também análise de validade para o qCT a 3 e a 6 fatores e conseguiram *Alphas* superiores a .71.

#### *Características Psicométricas do qCT na amostra em estudo*

No presente estudo, foram somente utilizadas as duas primeiras dimensões que compõem o qCT que incluem, em pares, 4 subdimensões. Da análise fatorial realizada, com indicação prévia do número de escalas (conforme qCT original), obtivemos um KMO de .935 e o *teste de esfericidade* foi de 2363.849. Se considerarmos o instrumento como unidimensional obtemos um *Alpha de Cronbach* muito bom (.95) e perscrutando cada escala alcançamos os seguintes valores: .91 para controlo e .93 para desenvolvimento (dimensão Organização e Método); .89 para material e .81 para social (dimensão Organização e Ambiente), sendo estes também muito satisfatórios.

## 4.2. Three-Component Model of Organizational Commitment – Modelo do Comprometimento Organizacional (MCO)

A primeira versão do MCO foi desenvolvida por Meyer e Allen, em 1990, considerando o CO como um construto multidimensional, estruturado por três dimensões, nomeadamente, afetiva, calculativa e normativa. Cada dimensão pode ser medida através de uma escala específica, as quais apresentam afirmações de representação de cada dimensão que está a ser medida. A pontuação assume escala tipo *Likert* de 7 pontos, na qual (1) corresponde a “discordo totalmente” e (7) a “concordo totalmente”. A primeira versão dos autores assumia três escalas constituídas por 8 itens cada, perfazendo um total de 24 itens, na qual foi apresentada consistência interna de  $\alpha = .87$  para a escala afetiva,  $\alpha = .75$  para a calculativa e  $\alpha = .79$  para a normativa. Numa última versão (1997), após revisão, os autores propuseram nova estrutura de itens para cada escala, assumindo-se seis itens para a afetiva (três dos quais invertidos – 3, 4 e 6), sete itens para a calculativa e seis para a normativa (dos quais o item 1 invertido).

Após profunda revisão e alteração à escala normativa, tendo sido formulados novamente todos os itens, Meyer e Allen encontraram para as três escalas os seguintes valores de coeficiente *Alpha*: .85 (afetiva), .79 (calculativa) e .73 (normativa), mantendo-se o questionário estruturado em 19 itens mas com mudanças na posição dos itens no que respeita a cada dimensão (Nascimento, Lopes e Salgueiro, 2008). Botelho (1996, Cit. por (Nascimento, Lopes e Salgueiro, 2008) utilizou as escalas da primeira versão de Meyer e Allen numa amostra portuguesa e encontrou coeficientes de .74 (afetiva) de .78 (calculativa) e de .65 (normativa).

Nascimento, Lopes e Salgueiro realizaram em 2008 um estudo para a validação do MCO no contexto português. Os resultados obtidos permitiram identificar as três escalas do comprometimento organizacional, conforme o estabelecido pelos autores, no entanto, estes não permitiram a validação do modelo. Foi de facto conseguida uma estrutura de relações entre as três componentes mas que não se enquadrava com a do quadro teórico e empírico estabelecido. Houve ainda necessidade de considerarem a eliminação de alguns dos itens originais e apenas conseguiram validar as três escalas. Apesar de terem feito algumas alterações na aplicação do instrumento, com eliminação de itens e considerando o MCO como

bifatorial, foram encontrados pelos autores *Alphas* consistentes para as três escalas ( $\alpha = .91$  - afetiva,  $\alpha = .84$  - calculativa,  $\alpha = .91$  - normativa). Os autores referem que deve ser considerado outro tipo de amostra à que utilizaram para que se possa aferir outros resultados mais congruentes com a versão de Meyer e Allen (1997).

#### Características Psicométricas do MOC na amostra em estudo

Na análise às características psicométricas do MOC neste estudo, optamos por utilizar a versão adaptada para a realidade portuguesa por Nascimento e colaboradores (2008), com 19 itens e alcançamos um *alfa de Cronbach* total de .78. Extraíndo três fatores na análise fatorial, obtemos valores de KMO de .888 e esfericidade de 1820.191. Após invertermos os itens (2, 5, 7 e 15) como recomendam os autores, conseguimos para cada dimensão – afetiva, calculativa e normativa – valores de consistência de .81, .75 e .84, respetivamente, que se revelam satisfatórios.

#### **4.3. General Health Questionnaire (GHQ-12)**

Segundo diversos autores o GHQ-12 foi desenvolvido, através da versão do GHQ-28, por Goldberg (1972, 1992), baseado, assim como as versões de 30 e 20 itens, na primeira versão deste questionário de 60 itens (Araújo, 2009; Rajabi e Sheykhshabani, 2009). Assume como principal objetivo a avaliação das perceções apresentadas pelos indivíduos no que respeita à sua saúde de um modo geral, tendo em conta apenas acontecimentos recentes (Araújo, 2009). É portanto um instrumento que mede a saúde mental e o bem-estar psicológico, possibilitando a identificação de disfuncionalidades em tarefas habitualmente realizadas por indivíduos saudáveis (Ribeiro e Antunes, 2003). Os mesmos autores acrescentam que a versão principal do questionário (GHQ-60) visa identificar perturbações psiquiátricas não psicóticas, sendo esta utilizada em censos populacionais inseridos em cuidados de saúde primários e doentes em ambulatório. Esta é de facto a versão com uma validade mais apropriada, mas quando não pode ser aplicada podem ser utilizadas as suas versões mais reduzidas.

Quanto ao GHQ-12, versão utilizada neste estudo, é composto por 12 itens, em formato de escala *Likert*, mediante resposta em quatro pontos possíveis: “melhor

do que habitualmente”, “como habitualmente”, “menos do que habitualmente”, “muito menos do que habitualmente”. Goldberg assinalou duas formas de cotação para o GHQ-12. A primeira forma atribui valor “zero” aos itens “melhor do que habitualmente” e “como habitualmente” e valor “um” aos dois últimos itens. Na segunda forma as respostas tipo *Likert* são cotadas em 0, 1, 2 e 3, respetivamente. A primeira forma de cotação, além de mais aconselhada para identificar casos clínicos, permite obter intervalos de variação entre 0 e 12 enquanto a segunda forma, permite a obtenção de valores que vão de 0 a 36 pontos, sendo os valores superiores a 20 pontos considerados clínicos (Araújo, 2009).

Embora em termos de validade de construto, alguns estudos apontem os dados da estrutura fatorial do GHQ-12 como pouco consistentes, e não obstante que os autores o tenham considerado inicialmente como unifatorial, investigações seguintes têm conseguido abordar o teste como multifatorial e com boas qualidades psicométricas (Ferreira, 2010).

Gouveia *et al.*, (2003) citam estudos de alguns autores que nos apresentam diversas análises fatoriais. González-Roma e Espejo (1993) defendem, após análise fatorial confirmatória, um modelo bifatorial, composto pelos itens ansiedade ( $\alpha = .76$ ; com 4 itens) e depressão ( $\alpha = .83$ ; com 8 itens); Borges e Argolo (2002) verificaram também uma estrutura com dois fatores definindo-os como autoeficácia ( $\alpha = .85$ ; 9 itens) e depressão e esgotamento emocional ( $\alpha = .75$ ; 3 itens), calculando ainda um fator geral confirmando coeficientes *Alpha de Cronbach* acima de .80; Sarriera, Swarcz e Câmara (1996), evidenciaram a presença de três fatores, nomeadamente, autoestima ( $\alpha = .66$ ), depressão ( $\alpha = .68$ ) e autoeficácia ( $\alpha = .54$ ), calculando a consistência interna para a escala total observando um índice de .80. Já Gouveia *et al.*, (2003) concluíram que a medida bifatorial parece ser a mais apropriada (ansiedade com  $\alpha = .66$  e depressão com  $\alpha = .81$ ).

McIntyre e colaboradores (2007, Cit por Araújo, 2009) encontraram uma estrutura fatorial com dois fatores explicativos de 46.5% da variância total num estudo em 705 profissionais de saúde da população portuguesa. Estes ficaram próximos aos da versão original e com valores de consistência interna de .83 para o total dos 12 itens.

### Características Psicométricas do GHQ-12 na amostra em estudo

Na amostra em estudo procedeu-se ao estudo da dimensionalidade do GHQ-12 através de uma análise fatorial de componentes principais, forçando o número de fatores a dois (conforme o modelo teórico), seguida de rotação *Varimax*, e obtivemos um modelo bifatorial que explica 50% da variância total (Anexo A). O fator identificado em primeiro lugar - ansiedade – é composto por seis itens (1, 3, 4, 7, 8 e 12) que explicam 28% da variância; já o segundo fator identificado – depressão – compõem-se como o anterior por seis itens (2, 5, 6, 9, 10 e 11) que explicam por seu turno 22% da variância total. Quanto ao valor KMO deste instrumento, revelou-se bom (.802) e a esfericidade está adequada a este estudo fatorial (758.417).

Relativamente à fidelidade dos valores, se considerarmos a escala explicada apenas a um fator obtemos um *Alpha de Cronbach* de .82 (valor muito próximo ao encontrado pelos autores da validação do GHQ-12 para o contexto português  $\alpha = .83$ ); se por outro lado examinarmos cada subescala do instrumento, conseguimos para a dimensão ansiedade/confiança um  $\alpha = .74$  e para a dimensão depressão  $\alpha = .83$ , valores que se consideram satisfatórios.

#### **4.4. World Health Organization Quality of Life – Bref (WHOQOL-Bref) – Domínio das Relações Sociais**

O desenvolvimento do World Health Organization Quality of Life (WHOQOL-100) surgiu em coerência com a definição de saúde assumida pela OMS, destinando-se a avaliar a Qualidade de Vida (QdV) Contou com a colaboração de peritos de 15 culturas diferentes e estrutura-se em 100 perguntas (Canavarro *et al.*, 2010). A OMS conduziu este trabalho fundamentada pela curiosidade de melhor compreender o conceito de QdV, que havia ganho maior relevância no âmbito da saúde e para o qual surgiu a necessidade de fazer existir um instrumento de avaliação numa perspetiva transcultural e subjetiva, podendo assim ser utilizado para pacientes independentemente da doença ou condição e também para pessoas saudáveis (Kluthcovsky e Kluthcovsky, 2007).

A necessidade de utilizar instrumentos de menor dimensão levou o mesmo grupo de investigadores a desenvolver uma versão reduzida (WHOQOL-Bref) que

culminou num questionário com 26 questões. Atualmente as duas versões estão disponíveis praticamente a todo o mundo em 40 diferentes idiomas, sendo o WHOQOL um dos instrumentos mais utilizados para avaliar a QdV (Canavarro *et al.*, 2010).

A primeira versão trata-se de uma medida genérica que avalia a QdV dividida por seis domínios (físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e espiritualidade) e uma faceta geral que avalia a satisfação global e percepção de saúde. Cada domínio resume 24 aspetos e cada um destes é respondido através de 4 perguntas. De notar que na versão portuguesa foi acrescentada uma nova faceta: poder político (*idem*). A versão abreviada está organizada em 4 domínios: físico, psicológico, relações sociais e ambiente. As 24 faces do WHOQOL-100 estão representadas nestes quatro domínios através de apenas uma questão, estando ainda mais duas direcionadas à QdV geral (Kluthcovsky e Kluthcovsky, 2007). Todas as questões do WHOQOL são fechadas e a sua pontuação segue uma escala tipo *Likert* (de 1 a 5, “muito insatisfeito” a “muito satisfeito”, respetivamente) (Pedroso *et al.*, 2012).

Quanto às propriedades psicométricas do instrumento podemos realçar os estudos de Serra e colaboradores (2006) e Moreno e colaboradores (2006). Serra *et al.*, (2006), conduziu um estudo com uma amostra de 604 indivíduos para avaliar a qualidade psicométrica do WHOQOL-100 de modo a ser feita a validação para o contexto português e foram encontrados *Alphas de Cronbach* individualmente para cada domínio satisfatórios (entre .84 e .94.). Moreno *et al.*, (2006) desenvolveu um estudo com diferentes fases de teste abrangendo 3574 indivíduos, no Rio de Janeiro, e mesmo com algumas adaptações em alguns domínios para exploração do WHOQOL-Bref, as conclusões retiradas à versão original da OMS dão conta de níveis satisfatórios no que respeita à consistência interna que variaram de .69 a .79 .

#### *Características Psicométricas do WHOQOL-Bref na amostra em estudo*

A aplicação do WHOQOL-Bref na amostra em estudo resumiu-se apenas ao uso de uma das escalas que o compõe, isto porque, a intenção com a sua utilização foi unicamente avaliar a satisfação dos participantes no que respeita às suas relações sociais. Como tal não foi feita análise fatorial nem de validade procedendo-se apenas

à análise da fidelidade da escala – Satisfação com as Relações Sociais – que menciona os aspetos Relações Pessoais, Atividade Sexual e Apoio Social, obtendo-se um *Alpha de Cronbach* de .76, que consideramos satisfatório já que esta é uma escala, que por ter um reduzido número de itens (três), quando utilizada juntamente com as restantes escalas do instrumento de avaliação da QdV, apresenta os valores de coeficiente mais baixos, sendo, em muita das vezes, inferior a .60.

#### **4.5. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)**

O MBI-GS surge através dos estudos da investigadora Cristina Maslach entre 1978 e 1982, baseado na sua tentativa de avaliar vários aspetos hipotéticos da síndrome de *Burnout*. Existem ainda outras versões aplicáveis nomeadamente MBI-Human Survey Services (MBI-HSS) e o MBI-Educators Survey (MBI-ES) (Ferreira, 2011). O MBI-GS é composto por três dimensões, exaustão emocional, cinismo/despersonalização e eficácia profissional (Barkhuizen, Rothmann e Van de Vijver, 2014).

Na primeira dimensão assumem-se fatores como esgotamento de energia emocional e fadiga, sem referência direta às pessoas como a origem desses sentimentos, a segunda refere-se à indiferença ou uma atitude distante para com o trabalho enquanto a última diz respeito às expectativas no trabalho, incluindo as do indivíduo e a eficácia continuada no trabalho. A divisão das dimensões na estrutura do instrumento de 16 itens segue o seguinte:

- Exaustão emocional: 6 itens;
- Cinismo/Despersonalização: 4 itens;
- Eficácia profissional: 6 itens (Alves, 2012).

O instrumento instrui o respondente a selecionar a opção que melhor exprime como se sente, numa escala *Likert* de “0” *nunca* a “6” *todos os dias* (Lima *et al.*, 2009). Na mensuração dos índices de *Burnout* na escala MBI-GS, devem considerar-se os valores até 1,33 como baixos, entre 1,34 e 2,43 intermediários e acima de 2,43 altos (Mclaurine, 2008, Cit. por Schuster *et al.*, 2013).

Uma investigação desenvolvida por Schuster *et al.*, (2013) onde participaram 511 indivíduos no Brasil deu conta de confiabilidade de .87 no total global do instrumento. As escalas medidas individualmente apresentaram  $\alpha = .89$  (exaustão

emocional),  $\alpha = .87$  (cinismo/despersonalização) e  $\alpha = .86$  (eficácia profissional), sendo também obtidas duas variáveis e a escala final extraída com três fatores agrupados conforme a literatura do MBI-GS.

Na realidade portuguesa, o inventário sobre *Burnout* foi validado pela Professora e investigadora Celina Manita, em 2003, num processo de ação-investigação, no contexto de um estudo para a Faculdade de Ciências da Universidade do Porto.

#### Características Psicométricas do MBI-GS na amostra em estudo

O MBI-GS na amostra em estudo apresentou valores KMO (.854) e de esfericidade (1580.249) adequados ao estudo fatorial realizado.

Ao aferirmos a fidelidade das dimensões do MBI-GS na amostra em estudo, conforme o modelo teórico proposto pelos autores (redução a 16 itens – modelo tridimensional – cinismo/despersonalização, exaustão emocional e eficácia profissional – encontramos para as três dimensões sugeridas valores *Alphas de Cronbach* de .60, .69 e .81, que consideramos pouco satisfatórios.

Seguidamente, e para aferir se os resultados se mantinham entre os mesmos valores, procedemos a uma análise fatorial sem forçar previamente o número de fatores, e obtivemos um modelo tridimensional que explica 63% da variância total (Anexo B). A primeira dimensão identificada – eficácia profissional (Ep) – é composta por 6 itens que explicam 22% da variância total; quanto à segunda - cinismo/despersonalização (CD) – compõe-se por 5 itens que esclarecem 21%; por fim, a terceira dimensão – exaustão emocional (Ee) – com igualmente 5 itens que explicam 20% da variância total. O coeficiente *Alpha de Cronbach* encontrado neste estudo para os 16 itens do MBI-GS foi de .75, e para cada dimensão respetivamente  $\alpha = .85$  (Ep);  $\alpha = .86$  (CD) e  $\alpha = .84$  (Ee).

#### **4.6. Ficha Demográfico-Profissional**

Na intenção de caracterizar a amostra em estudo, foi elaborada uma ficha demográfica e profissional, que está inserida na parte final do questionário aplicado. Esta permitiu-nos avaliar os aspetos demográficos e profissionais, dimensões

relacionadas aos trabalhadores, e inclui as variáveis: sexo, idade, estado-civil, número de filhos, habilitações literárias, antiguidade na empresa, secção a que pertence, função que desempenha, horário de trabalho, horário que preferem e experiência anterior em trabalho por turnos. Esta fase do questionário não se constituiu em resposta obrigatória para não influenciar possíveis desistências de preenchimento que podiam advir da obrigatoriedade de fornecer dados pessoais e de âmbito profissional.

## **5. Procedimentos de Recolha e Análise dos Dados**

Inicialmente à recolha de dados, realizou-se uma conversa informal entre a mestranda e o Diretor de uma das organizações em estudo com o objetivo de dar a conhecer a investigação que se pretendia realizar, qual o contexto do estudo e o motivo do mesmo, a população que se pretendia estudar e se haveria possibilidade de isso acontecer na organização em causa e nas restantes três identificadas, visto que a intenção era abranger as organizações da região Norte de Portugal (nota para o facto de a autora deste estudo ser colaboradora de uma das organizações, aspeto que podia ter impossibilitado a realização do mesmo).

A autorização para a organização em questão foi prontamente facultada nessa conversa, sendo apenas solicitado pelo Diretor da mesma, que o pedido fosse formalizado, não só para ficar em registo, mas para ser dado a conhecer e ser feita a solicitação da sua aplicação nas restantes organizações. Assim, foi enviado por correio eletrónico (como havia sido combinado), um pedido formal para os responsáveis das organizações já mencionadas, sendo neste descrita a intenção do estudo e o seu âmbito, e outros aspetos essenciais para se prosseguir com o estudo (Ver Anexo C). As respostas foram todas positivas pelo que se deu início à recolha dos dados.

O questionário foi construído na plataforma *Google Docs* - Formulários, sendo enviado em forma de hiperligação para a *mailing list* disponível à mestranda no seu correio eletrónico profissional (não se limitou a possibilidade de resposta a nenhum grupo de colaboradores, mesmo tendo sido intenção só obter respostas de trabalhadores afetos aos horários por turnos), acompanhado por uma sucinta apresentação do estudo, o seu objetivo e o seu carácter gratuito, voluntário e sigiloso. Devido à escassez de tempo, a recolha de dados decorreu apenas no mês de

setembro do presente ano, estimando-se a obtenção de um número satisfatório de respostas durante esse período, que se veio a confirmar.

Posteriormente à recolha dos dados teve início o seu tratamento. Desta forma, e pelo seu cariz quantitativo, assumindo um carácter descritivo, exploratório e correlacional, realizou-se o processamento estatístico dos dados através da aplicação *IBM Statistical Package for Social Science – SPSS*, versão 23.0 para o Windows, sendo os dados aqui inseridos, com recurso ao documento Excel, extraído da plataforma de recolha utilizada. Foram assim desenvolvidas análises descritivas (frequências e percentagens), análises fatoriais e exploratórias, estudos de correlação, *Testes T* e análises de regressão simples.

## Capítulo Dois – Análise dos Resultados do Estudo Empírico

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados encontrados nesta investigação, assim como as limitações de estudo, e as implicações profissionais à realidade da Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos juntamente com as conclusões. Foram realizadas análises estatísticas descritivas que permitiram caracterizar a amostra em estudo através também da observação das frequências, correlações bivariadas entre as variáveis em análise e as suas escalas, correlações entre as diferentes variáveis para alcançarmos o propósito desta investigação e ainda análises exploratórias no âmbito das variáveis demográfico-profissionais.

### 6. Apresentação dos Resultados

A exploração de um grupo de dados é a base de qualquer estudo (Martinez e Ferreira, 2010), pelo que apresentamos previamente os resultados das diferentes correlações bivariadas (*Pearson*) que se realizaram, usando as escalas totais das principais variáveis em análise (Condições de Trabalho – CT; Comprometimento Organizacional – CO; Satisfação com as Relações Sociais – SRS; *Burnout*; Saúde Mental - SM) (Tabela 3). Apresentamos em anexo (Anexo D) os coeficientes de correlação entre as principais escalas e as suas subescalas.

**Tabela 3 -** Coeficientes de Correlação de Pearson entre as Escalas de CT, SRS, CO, *Burnout* e SM ( $n=190$ )

Variável	CT	SRS	CO	<i>Burnout</i>	SM
CT	1	.241**	.356**	-.567**	-.491**
SRS		1	-.051	-.079	-.263**
CO			1	-.280**	-.205**
<i>Burnout</i>				1	.416**
SM					1

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .001$

Analisada a Tabela 3 podemos verificar a existência de correlações negativas e significativas das escalas Condições de Trabalho, Satisfação com as Relações

Sociais e Comprometimento Organizacional, com as escalas de Saúde Mental e *Burnout*. Verificamos também entre as Condições de Trabalho e o Comprometimento Organizacional uma forte e positiva correlação. A escala de *Burnout* e a escala de Saúde Mental estão correlacionadas de forma positiva e significativa. Aparentemente, segundo os resultados que se obtiveram, não existe correlação significativa entre o Comprometimento Organizacional e a Satisfação com as Relações Sociais, e igualmente entre esta última e o *Burnout*.

### 6.1. Resultados Hipótese 1

A *Hipótese 1* afirmava que as Condições de Trabalho eram preditoras positivas do Comprometimento Organizacional e da Satisfação com as Relações Sociais. Mais concretamente previa que, a valores de Condições de Trabalho mais elevados correspondiam igualmente a valores significativamente mais elevados de Comprometimento Organizacional e de Satisfação com as Relações Sociais. Foi excluída a hipótese nula, pois os dados encontrados confirmam a hipótese de que de facto as Condições de Trabalho são preditoras quer do Comprometimento Organizacional quer da Satisfação com as Relações Sociais.

**Tabela 4 - Estatísticas descritivas para as Variáveis CT, CO, SRS (n=190)**

Variável	N	M	DP	Mínimo	Máximo
<b>CT_Total</b>	190	148.7	31.63	36	211
<b>CT_Material</b>	190	29.2	5.97	10	40
<b>CT_Social</b>	190	30.1	5.66	14	40
<b>CT_Desenvolvimento</b>	190	51.1	13.33	3	77
<b>CT_Controlo</b>	190	38.0	10.4	6	58
<b>CO_Total</b>	190	75.7	15.47	37	129
<b>CO_Afetivo</b>	190	29.15	7.66	8	42
<b>CO_Calculativo</b>	190	30.2	7.93	11	47
<b>CO_Normativo</b>	190	25.2	8.11	6	42
<b>SRS_Total</b>	190	12.2	2.14	5	15

*Legenda:* M – Média; DP – Desvio Padrão

Uma breve observação aos dados da tabela 4 indica uma elevada satisfação com as Condições de Trabalho em termos totais (escala de 0 a 220 pontos), com M=148.7 e DP=31.63. Dentro das escalas desta variável, as Condições de Trabalho associadas ao Desenvolvimento é a que se apresenta menos elevada, mas mesmo assim acima do percentil 50 da escala. Outra verificação é que o grau de Comprometimento Organizacional Total destes trabalhadores é também elevado (escala de 1 a 133 pontos) com valores de M=75.7 e DP=15.47. Nas suas dimensões, o Comprometimento Organizacional Afetivo é o que mais se destaca em termos positivos. Se considerarmos a amplitude da escala de Satisfação Social disponibilizada aos inquiridos (5 a 15 pontos), constatamos que os participantes desta amostra denotam níveis elevados de Satisfação com as Relações Sociais, sendo a M=12.2 e o DP=2.14.

**Tabela 5 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre as Escalas de CT, CO e SRS (n=190)**

Variável	CT_T	CO_T	SRS_T	CT_M	CT_S	CT_Co	CT_D	CO_Af	CO_Ca	CO_N
CT_T	1	.356**	.241**	.763**	.781**	.893**	.993**	.536**	.241**	.449**
CO_T		1	-.051	.162*	.174*	.393**	.364**	.479**	.807**	.771**
SRS_T			1	.258**	.225**	.244**	.158*	.093	-.029	.009
CT_M				1	.581**	.609**	.596**	.341**	.138	.220**
CT_S					1	.590**	.659**	.370**	.124	.245**
CT_Co						1	.757**	.483**	.311**	.440**
CT_D							1	.544**	.199*	.480**
CO_Af								1	.412**	.717**
CO_Ca									1	.526**
CO_N										1

\* $p < 0.5$ ; \*\* $p < .001$

*Legenda:* CT – Condições de Trabalho; CO – Comprometimento Organizacional; SRS – Satisfação com as Relações Sociais; T – Total; CT\_M – CT Material; CT\_S – CT Social; CT\_Co – CT Controlo; CT\_D – CT Desenvolvimento; CO\_Af – CO Afetivo; CO\_Ca – CO Calculativo; CO\_N – CO Normativo;

Analisando a tabela 5, verificamos que existem correlações positivas significativas entre as dimensões das Condições de Trabalho, de Comprometimento Organizacional e de Satisfação com as Relações Sociais, quer nas suas escalas quer

nas suas subescalas. A exceção verifica-se nas correlações da escala de Satisfação com as Relações Sociais e as dimensões do Comprometimento Organizacional, assim como entre a dimensão Calculativa do Comportamento Organizacional e as Condições de Trabalho Material e Social.

Para testar a primeira hipótese recorreremos a uma análise de regressão linear simples na qual a variável Condições de Trabalho funciona como independente e o Comprometimento Organizacional e a Satisfação com as Relações Sociais como dependentes. Esta técnica de predição trata-se de um modelo mais simples para descrever a relação entre uma variável preditora e uma variável de resultado.

Analise-se de seguida a regressão, considerando como variável dependente o Comprometimento Organizacional (Tabela 6):

**Tabela 6 - Regressão linear simples da variável CT na variável CO (n=190)**

Variável	<i>g.l.</i>	<i>p.</i>	<i>F.</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>	<i>β</i>
CT_Material	189	.026*	5.065	.26	.162
CT_Social	189	.016*	5.869	.30	.174
CT_Desenvolvimento	189	.000**	34.316	.154	.393
CT_Controlo	189	.000**	28.760	.133	.364

\**p* < .05; \*\**p* < .001

Observando a tabela acima apresentada, verificamos que todas as dimensões das Condições de Trabalho são preditores de forma significativa e positiva de Comprometimento Organizacional nesta amostra de trabalhadores. Isto é, quanto maior é a perceção das Condições de Trabalho maior será o Comprometimento Organizacional dos trabalhadores. A dimensão do Desenvolvimento explica em 15.4% e para uma significância de *p* < .001; a dimensão Controlo em 13.3% para uma significância de *p* < .001; as Condições de Trabalho sociais em 3.0% para significância *p* < .05; e, finalmente, a dimensão de Condições Materiais é explicativa em 2.6% para uma significância de *p* < .05. De salientar que a dimensão que contribui mais significativamente para predizer o Comprometimento Organizacional é a dimensão

das Condições de Desenvolvimento, com resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1, 189)=34.316$ ;  $p<.001$ ].

Analisemos agora a regressão linear simples tendo como variável dependente a Satisfação com as Relações Sociais e independente a das Condições de Trabalho (Tabela 7):

**Tabela 7 - Regressão linear simples da variável CT na variável SRS (n=190)**

Variável	<i>g.l.</i>	<i>p.</i>	<i>F.</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>	<i>β</i>
CT_Material	189	.000**	13.454	.067	.258
CT_Social	189	.002*	9.993	.50	.225
CT_Developolvimento	189	.030*	4.807	.025	.158
CT_Controlo	189	.001*	11.940	.060	.244

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .001$

Tal como nos apontavam as correlações da tabela 5, todas as dimensões das Condições de Trabalho são preditivas de melhor satisfação com as Relações Sociais, sendo de notar o peso das dimensões CT Material e CT Controlo. As condições materiais com 6.7% para uma significância de  $p<.001$  e ANOVA [ $F(1, 189)=13.454$ ;  $p<.001$ ], onde podemos inferir que quanto melhores as Condições de Trabalho em termos materiais a que os trabalhadores são expostos, melhor será a Satisfação com as Relações Sociais. Já as Condições ao nível do Controlo apresentam, também, um peso muito significativo: 6% para significância de  $p<.001$  e ANOVA [ $F(1, 189)=11.940$ ;  $p<.001$ ]. Aqui podemos aferir que quanto melhores Condições de Trabalho a nível de controlo, maior a Satisfação dos trabalhadores desta amostra com as Relações Sociais. De salientar que entre esta última subescala referida é avaliada a organização dos horários de trabalho.

## 6.2. Resultados Hipótese 2

Quanto à *Hipótese 2*, esta afirmava que o Comprometimento Organizacional fosse preditor positivo da Saúde Mental dos colaboradores. Já que o instrumento que mede a Saúde Mental, se apoia na avaliação da saúde ao invés da doença, pressupõe-se mais especificamente que quanto maior a percepção de Comprometimento Organizacional mais positivos os resultados ao nível da Saúde Mental e menores a Ansiedade e a Depressão destes trabalhadores. Para evitar confusões interpretativas com esta escala, deixamos os itens no formato positivo para a medição da escala global, invertendo os itens negativos das escalas para positivos. Desta forma, leremos sempre saúde quando nos referimos à escala Total do GHQ12. De forma diferente, invertemos os itens das subescalas de Ansiedade e Depressão, fazendo com que os itens negativos permanecessem negativos e os positivos fossem invertidos para negativos, lendo-se portanto como morbidade os valores mais elevados destas subescalas.

**Tabela 8 - Estatística descritiva para a variável Saúde Mental (SM) (n=190) \***

Variável	N	M	DP	Mínimo	Máximo
Saúde Mental – Total	190	13.36	5.26	0	29
Saúde Mental – Ansiedade	190	5.59	2.72	0	13
Saúde Mental – Depressão	190	7.77	3.60	0	17

Legenda: M – Média; DP – Desvio Padrão

\* Os dados estatísticos para o Comprometimento Organizacional foram já apresentados na *Hipótese 1*

Analisada a Tabela 8 e considerando a amplitude da escala disponibilizada aos participantes (itens valorados de 0 a 3, dos mais saudáveis aos menos saudáveis), podemos constatar que os trabalhadores da amostra em estudo denotam níveis moderados de Saúde, percebendo-se que a média da variável da SM Ansiedade é inferior (M=5.59; DP=2.72; Mín=0; Máx=13) à média da variável SM Depressão (M=7.77; DP=3.60; Mín=0; Máx=17).

**Tabela 9 - Coeficientes de Correlação entre as escalas de Comprometimento Organizacional (CO) e Saúde Mental (SM) (n=190)**

Variável	SM_Total	SM_Ansiedade	SM_Depressão
CO_Total	.205**	-.176*	-.167*
CO_Afetivo	.306**	-.302**	-.299**
CO_Calculativo	.220**	-.120	-.231**
CO_Normativo	.318**	-.295**	-.243**

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

Observando a tabela anterior, podemos verificar a existência de correlações positivas significativas, entre o Comprometimento Organizacional e a Saúde Mental, tanto nas escalas como nas suas subescalas, excetuando-se a subescala de Comprometimento Calculativo e a subescala Ansiedade, que não apresenta correlação ( $p = -.120$ ).

Para testar a hipótese que aqui se apresenta, foi realizada uma análise de regressão linear simples, tendo como variável dependente o Comprometimento Organizacional e como variável independente a Saúde Mental à sua escala global (Tabela 10):

**Tabela 10 - Regressão linear simples das variáveis do CO na variável Saúde Mental (n=190)**

Variável	g.l.	p.	F.	r <sup>2</sup>	β
CO_Afetivo	189	.000**	27.985	.130	.360
CO_Calculativo	189	.002*	9.527	.048	.220
CO_Normativo	189	.000**	21.219	.101	.318

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .001$

Analisando os dados da Tabela 10, vendo a Saúde Mental na sua amplitude total, corroboramos o que apontou a tabela de correlações, em que todas as dimensões do Comprometimento Organizacional se correlacionam significativa e positivamente com a Saúde Mental, sendo notáveis os pesos de 13% e 10% para uma significância de  $p < .001$  e ANOVA [F(1, 189)=27.985;  $p < .001$ ] e [F(1, 189)=21.219;

$p < .001$ ] das subescalas Comprometimento Afetivo e Normativo. Podemos aferir que quanto maior é a percepção de Comprometimento ao nível Afetivo (desejo de trabalhar na organização) e Normativo (regulado pelo dever de se manter na organização) melhor estará a Saúde Mental dos trabalhadores desta amostra. Excluimos pois a hipótese nula pela maioria dos resultados demonstrarem significância, apenas excetuando o Comprometimento Calculativo que não atua na diminuição da Ansiedade dos trabalhadores.

### 6.3. Resultados Hipótese 3

Na *Hipótese 3* afirmou-se que o Comprometimento Organizacional fosse preditor negativo do *Burnout* dos colaboradores. Pressupõe-se mais especificamente que a valores de Comprometimento Organizacional mais elevados correspondam igualmente a valores significativamente menores de *Burnout*. Excluimos a hipótese nula por a maioria dos resultados demonstrarem significância, à exceção do Comprometimento Calculativo e o *Burnout* Total e o Comprometimento Organizacional Total e o *Burnout* Eficácia Profissional.

**Tabela 11** - Estatística descritiva para a variável *Burnout* ( $n=190$ ) \*\*

Variável	N	M	DP	Mínimo	Máximo
<b><i>Burnout</i> Total</b>	190	50.18	12.24	29	96
<b><i>Burnout</i> – Eficácia</b>	190	28.20	5.44	4	36
<b><i>Burnout</i> – Exaustão</b>	190	12.10	6.98	0	30
<b><i>Burnout</i> – Cinismo</b>	190	9.87	6.99	0	30

Legenda: M – Média; DP – Desvio Padrão

\*\* Os dados estatísticos para o Comprometimento Organizacional foram já apresentados na *Hipótese 1*

Visualizando os dados da tabela 11 podemos constatar que a subescala do construto *Burnout* com maior média se encontra ao nível da Eficácia Profissional (M=28.20; DP=5.44; Min=4; Máx=36), apresentando-se de seguida as subescalas Exaustão Emocional (M=12.10; DP=6.98; Min=0; Máx=30) e Cinismo (M=9.87; DP=6.99; Min=0; Máx=30) com valores mais baixos.

**Tabela 12 - Coeficientes de Correlação entre as escalas de Comprometimento Organizacional (CO) e Burnout (B) (n=190)**

Variável	B_Total	B_Eficácia	B_Exaustão	B_Cinismo
CO_Total	-.280**	.116	-.261**	-.319**
CO_Afetivo	-.444**	.363**	-.503**	-.507**
CO_Calculativo	-.127	.152*	-.167*	-.173*
CO_Normativo	-.436**	.246**	-.382**	-.572**

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

Através da observação dos dados da tabela 12 podemos verificar que o Comprometimento Organizacional se encontra significativamente correlacionado ao construto *Burnout*. A correlação, como se previa, é na sua maioria na forma negativa, já que o *Maslach Burnout Inventory* avalia doença, à exceção da subescala da Eficácia Profissional. A correlação mais significativa está entre a subescala do Comprometimento Normativo e a dimensão do *Burnout* Cinismo, e a as exceções estão entre a subescala da Eficácia Profissional e o Comprometimento à escala total e na sua dimensão Calculativa.

Analisemos seguidamente a regressão considerando como variável dependente o Comprometimento Organizacional (Tabela 13):

**Tabela 13 - Regressão linear simples das variáveis do CO na variável Burnout (n=190)**

Variável	g.l.	p.	F.	r <sup>2</sup>	β
CO_Afetivo	189	.000**	46.192	.197	-.444
CO_Calculativo	189	.082	3.061	.016	-.127
CO_Normativo	189	.000**	44.105	.190	-.436

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .001$

Observada a tabela de regressão verificamos na mesma linha do que nos apresentou a Tabela 12, que as dimensões do Comprometimento Afetiva e Normativa predizem significativa e negativamente o *Burnout* nestes trabalhadores. A dimensão Afetiva explica em quase 20% e para uma significância de  $p < .001$  e a dimensão Normativa em 19% para a mesma significância, salientando-se os resultados da

ANOVA da primeira dimensão referida, altamente significativos [ $F(1, 189)=46.192$ ;  $p<.001$ ]. Como percebido anteriormente, não se verifica qualquer correlação do Comprometimento Calculativo e o *Burnout*. Podemos assim referir que quando os trabalhadores estão comprometidos quer seja ao nível afetivo quer normativo, sentem-se mais eficazes profissionalmente e claramente diminuem sintomas de exaustão e cinismo.

#### **6.4. Resultados Análises Exploratórias**

Igualmente à realização de análises de correlação entre as principais variáveis para determinar as hipóteses definidas para o estudo, procedeu-se a algumas análises exploratórias que permitiram contribuir para uma melhor pesquisa sobre algumas relações, sendo possível a concretização do último objetivo específico deste estudo. Assim, e através de Testes *t-student* em amostras independentes e testes não paramétricos (*Kruskal-Wallis*) para algumas situações, analisou-se:

*Análise Exploratória 1. Relação entre as variáveis demográficas – sexo, idade, estado civil, número de filhos, habilitações académicas – relativamente às Condições de Trabalho, ao Comprometimento Organizacional, à Satisfação com as Relações Sociais, à Saúde Mental e ao Burnout.*

Para dar início a esta análise investigamos possíveis diferenças entre a variável demográfica Sexo e as principais variáveis em estudo, não se tendo verificado qualquer diferença significativa entre trabalhadores do sexo Masculino ou Feminino. Na abordagem à variável demográfica Idade, salientamos que esta foi recodificada em três grupos (1 - <30 anos; 2 – 30 a 39 anos; 3 - >40 anos) e que foram visíveis diferenças significativas. Assim investigamos, o impacto da variável idade nas principais variáveis em estudo através do teste *Kruskal-Wallis*, e apresentamos de seguida os resultados com significância (Tabela 14).

**Tabela 14** - Resultados do Teste não Paramétrico de Kruskal-Wallis para as variáveis CO Total, Burnout Total, CO Calculativo e Burnout Exaustão Emocional

Variável	<30 anos		30 a 40 anos		>40 anos		$\chi^2 (2)$	p
	Mean		Mean		Mean			
	N	Ranks	N	Ranks	N	Ranks		
<b>CO_Total</b>	53	78.71	102	94.62	35	<b>123.49</b>	14.039	<b>.001*</b>
<b>Burnout_Total</b>	53	<b>101.79</b>	102	100.34	35	71.86	7.963	<b>.019*</b>
<b>CO_Calculativo</b>	53	88.77	102	91.70	35	<b>116.77</b>	6.528	<b>.038*</b>
<b>Burnout_Exaustão</b>	53	99.31	102	<b>102.44</b>	35	69.51	9.713	<b>.008*</b>

\*p <.05; \*\*p <.001

Observando a tabela anterior constatamos significâncias ao nível do Comprometimento Total e Calculativo e ainda do *Burnout* Total e de Exaustão. A maior significância encontra-se no CO Total com  $p=.001$ , sendo este mais sentido pelos trabalhadores com idade superior a 40 anos (Mean Ranks=123.49). Igualmente neste grupo de trabalhadores é mais sentido o CO ao nível da necessidade de se manter na organização ( $p=.038$ ; Mean Ranks=116.77). Os trabalhadores mais novos (idade <30) são os que apresentam maior diferença na dimensão de *Burnout Total* ( $p=.019$ ; Mean Ranks=101.79), enquanto os trabalhadores com idade entre os 30 e os 40 sentem mais o *Burnout* ao nível da exaustão, com  $p=.008$  e Mean Ranks=102.44.

Os Testes *t-student* concretizados posteriormente realizaram-se entre os grupos de idade agrupados (1 e 2; 1 e 3; 2 e 3) para ser possível comparar médias e aferir a existência de significâncias entre as mesmas e as variáveis principais. Assim, na comparação entre as principais variáveis e o grupo 1 e 2, apenas se obtiveram valores significativos para a dimensão das Condições de Trabalho Material, sendo os trabalhadores mais novos os que mais indiciam importância às condições materiais. Na comparação entre o grupo 1 e 3, obtiveram-se vários valores altamente significativos, nomeadamente no CO Total, Calculativo e Normativo com maior notabilidade do grupo com mais idade (igualmente como nos apresentou o teste *Kruskal-Wallis* para as duas primeiras dimensões referidas), obtendo-se também valores significativos na dimensão do *Burnout* Total e Exaustão, sendo o grupo 1 (os trabalhadores mais novos) que apresentam maior diferença. Por fim, comparamos

ainda o grupo 2 e 3 (30 a 39 anos e >40 anos) e surgiram-nos igualmente significâncias quer ao nível do Comprometimento, quer do *Burnout*. Salientamos apenas os resultados mais significativos, apresentados pelo grupo 2, para a dimensão do *Burnout* ao nível global e da Exaustão. A análise à tabela 21 no Anexo E, comprovará a apresentação ora feita.

Quando estudada a possível influência do Estado Civil dos trabalhadores desta amostra encontram-se diferenças percebidas e significativas para os solteiros e casados na variável Condições de Trabalho ao nível Material, sendo portanto os primeiros a exibirem maior importância a esta dimensão. Na variável, Número de Filhos, recodificada em dois grupos “Sem filhos” e “Com filhos”, denotam-se diferenças na variável de Comprometimento Organizacional Total, sendo que os participantes que têm filhos a cargo demonstram valores significativamente mais positivos do que os que não têm filhos. Analisamos ainda as habilitações literárias dos trabalhadores, recodificada em “Com nível de Ensino Superior” e “Sem nível de Ensino Superior”, no entanto não se apresentaram diferenças entre estas e as principais variáveis em estudo.

*Análise Exploratória 2 - Relação entre as variáveis profissionais – antiguidade e função – relativamente às Condições de Trabalho, ao Comprometimento Organizacional, à Satisfação com as Relações Sociais, à Saúde Mental e ao Burnout.*

Para a segunda análise exploratória decidimos apenas explorar os resultados entre as variáveis profissionais Antiguidade e Função. Desta forma, e no que respeita à Antiguidade, dividimo-la em dois grupos, sendo o primeiro “Tempo na Empresa de 1 a 6 anos” e o segundo “Tempo na empresa de 7 a 16”, de acordo com a mediana aproximada da variável. Apresentaram-se diferenças estatisticamente significativas entre a variável acima mencionada e a Saúde Mental Total, onde percebemos que os trabalhadores que estão na empresa há menos tempo se sentem mais saudáveis mentalmente do que os mais antigos. Por outro lado, são os trabalhadores há mais tempo na empresa os que estão significativamente mais comprometidos com a organização a que pertencem.

Cumprida a análise dos dados para a variável função, recodificada para “Chefia” e “Não Chefia”, as diferenças estatisticamente significativas, são notórias,

para diversas variáveis principais. Com valores altamente significativos, percebemos que os trabalhadores do grupo da Chefia são os que estão mais comprometidos com a organização quer seja no seu global, quer seja nas suas subescalas. Aferindo-se desta forma que entre estes existem os três sentimentos que pertencem ao comprometimento organizacional, sendo facto que é ao nível afetivo a significância mais elevada, pelo que percebemos um elevado desejo destes se manterem a desempenhar as suas funções nesta organização.

São igualmente estes trabalhadores os que apresentam níveis de significância mais elevados no que concerne às Condições de Trabalho tanto pela escala do Controlo como do Desenvolvimento e mesmo no seu total. Os trabalhadores do grupo “Não Chefia” apresentam correlações significativas com a dimensão de *Burnout* na sua escala total e na escala de Cinismo, sendo notável que estes resultados se encontram relacionados a níveis de *stress* sentidos no local de trabalho. No Anexo F podemos comprovar os resultados ora apresentados.

## **7. Discussão dos Resultados**

É objetivo deste ponto discutir os resultados obtidos nesta investigação, anteriormente apresentados, fazendo comparações com a literatura exposta na primeira parte deste trabalho, assim como o confronto com a nossa experiência e raciocínio crítico. A investigação agora apresentada procurou, através da resposta de 190 trabalhadores, avaliar a relação existente entre as Condições de Trabalho, o Comprometimento Organizacional, a Satisfação com as Relações Sociais, a Saúde Mental e o *Burnout* destes. Considerando o que nos menciona a literatura sobre a influência das Condições de Trabalho no Comprometimento Organizacional e na Satisfação Social e os resultados positivos que advém destes construtos para promover a saúde dos indivíduos no local de trabalho, juntamente com a escassez de estudos no setor da Bricolage, decidimos desenvolver este estudo. A discussão que aqui se apresenta segue a mesma linha do ponto anterior, sendo primeiramente discutidos os resultados das hipóteses e de seguida, os das análises exploratórias que se realizaram.

## **7.1. Condições de Trabalho predictoras de Comprometimento Organizacional e Satisfação com as Relações de Trabalho**

Conforme estipulamos num dos nossos objetivos específicos, pretendíamos pesquisar a relação entre as Condições de Trabalho com o Comprometimento Organizacional e com a Satisfação das Relações Sociais, prevendo na *Hipótese 1* que as Condições de Trabalho fossem predictoras positivas de Comprometimento Organizacional e de Satisfação com as Relações Sociais.

Assim sendo, podemos previamente salientar que nesta amostra de trabalhadores existe uma satisfação elevada quer com as Condições de Trabalho em termos globais, quer com o Comprometimento Organizacional e ainda com Satisfação com as Relações Sociais. Por meio do desenvolvimento de análises de correlação, verificou-se que de facto, percepção de melhores Condições Laborais (neste caso mais especificamente, as relacionadas com o método de Controlo e Desenvolvimento, assim como as condições materiais e o ambiente social) se traduzem positivamente nos níveis de Comprometimento e de Satisfação com as Relações Sociais. Esta predição vai de encontro com o que nos refere Blanch, Sahagún e Cervantes (2010), que defendem que as condições de trabalho influenciam, entre outros, o comprometimento e a satisfação.

Se analisarmos o Comprometimento Organizacional e a Satisfação com as Relações Sociais, verificamos que a sua correlação é não significativa, tanto no seu global como para cada escala do Comprometimento Organizacional. Este resultado parece demonstrar que os trabalhadores da amostra em estudo não associam a sua vida pessoal ao que sentem pela organização onde trabalham. Assim, podemos entender que estando fidelizado à empresa quer pelo nível Afetivo (desejo), Calculativo (necessidade) ou Normativo (dever moral), tal não influencia na forma como os trabalhadores se sentem com a sua vida pessoal (seja ela de foro sexual, amizade ou familiar). Não é possível corroborarmos este resultado ao que nos apresenta a literatura, já que o comprometimento tem sido estudado na sua relação com a satisfação perante o trabalho e não com a vida pessoal. Não obstante, um estudo realizado por O'Neill *et. al.*, (2009) tenha encontrado correlação significativa positiva entre o Comprometimento e o Clima entre Trabalho e Família, numa amostra com 526 Diretores de Departamento de 37 hotéis nos Estados Unidos da América.

Pode ser ainda possível, devido ao carácter íntimo dos três itens desta escala de Satisfação com as Relações Sociais, que os participantes tenham sido influenciados por uma variável parasita comum aos estudos deste género – a deseabilidade social. É pois, de esperar, que as respostas a este item, possam ter sido mais do tipo politicamente corretas e não corresponderem propriamente à realidade vivida.

Por último, discutimos ainda o resultado obtido entre o Comprometimento Calculativo e as Condições de Trabalho ao nível Material e Social, onde também não se verificou uma correlação estatisticamente significativa para os valores de confiança escolhidos. Este resultado indica-nos, que não são as condições físicas que são oferecidas no trabalho, nem a forma como os trabalhadores se relacionam com os demais colegas ou chefia, ou ainda com os clientes, o que os poderá conduzir a comprometerem-se de forma mais intensa com a organização. De certa forma, podemos relacionar este resultado com o que a literatura nos refere, já que o Comprometimento ao nível Calculativo segundo Becker (1960) é desenvolvido derivado da análise de custos e benefícios relativos a permanecer ou não na organização, não tendo qualquer ligação com as condições a que os indivíduos estão expostos no local de trabalho, quer sejam físicas, higiénicas ou materiais (Nascimento, 2012; Ribeiro, 2008). Podemos apenas notar a correlação verificada entre este tipo de Comprometimento e as Condições de Trabalho ao nível de Controlo, onde está incluída, a compensação monetária, sendo portanto um bom preditor ao nível deste compromisso.

## **7.2. Comprometimento Organizacional preditor de Saúde Mental (Ansiedade e Depressão)**

Foi pretensão neste estudo, observar a ligação do Comprometimento Organizacional à Saúde Mental dos trabalhadores.

Através de análises de correlação e de regressão, conseguimos aferir que o Comprometimento Organizacional pode de facto (apesar de não ser na totalidade das suas escalas) ser considerado nesta amostra como preditor positivo de Saúde Mental no seu total e negativo nas suas escalas de Ansiedade e Depressão. Observamos que o CO se correlaciona significativa e positivamente com a Saúde Mental num âmbito global, o que significa que quanto mais comprometidos se encontram estes

trabalhadores, maiores são os níveis de Saúde Mental. Os resultados por nós encontrados vão de encontro aos principais estudos da literatura na área. A literatura refere que, CO é não só apresentado como preditor de bem-estar e saúde, como moderador, ou como protetor de adversidades como *stress*, ansiedade, depressão e outros problemas de saúde, não só mentais como físicos (Donald e Siu, 2001). Parece-nos óbvio, e agora os resultados validam a nossa tese, que os trabalhadores mais comprometidos com a sua organização são aqueles que denotam um equilíbrio mental mais saudável, sendo de esperar que se este comprometimento fosse menor, o seu equilíbrio mental seria igualmente mais baixo. Estados de Ansiedade e de Depressão são pois de prever em trabalhadores menos comprometidos com a organização na amostra em estudo.

Apesar das correlações que obtivemos entre o CO no seu total e nas suas escalas e a Saúde Mental num âmbito global, não se encontrou correlação entre o CO Calculativo e a Ansiedade, podendo aferir-se que as situações que colocam os trabalhadores desta amostra ansiosos, não diminuem devido ao seu compromisso de necessidade. Estas e outras correlações que não são verificadas entre o CO e o comportamento do indivíduo na literatura podem explicar-se de acordo com a natureza e intensidade do Comprometimento Organizacional que é sentido (Ribeiro, 2008).

Por outro lado, foram visíveis as correlações entre o Comprometimento e as escalas da Saúde Mental, sendo notórias entre o Comprometimento Afetivo e Normativo e a Ansiedade e Depressão, e entre o Comprometimento Calculativo e a Depressão (todos com correlação estatisticamente significativa e negativa).

Observando os dados que nos foram apresentados, percebemos que os trabalhadores desta amostra comprometidos pelo desejo de se manterem na organização e pelo dever moral, têm menor ansiedade e depressão. De facto, o Comprometimento, dependendo do seu tipo, é um preditor significativo de melhor saúde e bem-estar (Jespson e Forrest, 2006). Esta congruência revelada pelo maior apego à organização dos trabalhadores, de facto revela-se por estados de humor e tensão mais equilibrados, pois que são estados consonantes com a cultura organizacional que experienciam. Em trabalhadores alinhados com os valores organizacionais e querendo fazer parte da visão e da missão, são de esperar maior ânimo e felicidade, assim como maior perceção de controlo sobre si e sobre o seu ambiente.

### 7.3. Comprometimento Organizacional preditor negativo de *Burnout*

Assim como discutido no ponto anterior, a níveis mais elevados de Comprometimento Organizacional associam-se menores resultados na escala de *Burnout*, isto é, o CO serve como preditor positivo para a saúde e como preditor negativo para a doença. Constatamos de facto correlações negativas e positivas muito significativas entre o CO e a síndrome de *Burnout*, assim como valores de regressão claramente significativos, o que nos refere, que os trabalhadores desta amostra que se sentem comprometidos com a organização onde trabalham denotam, menos *Burnout*. Lembrando que o *Burnout* é considerado o estado crónico de alto grau de *Stress* Profissional, podemos afirmar que estes trabalhadores não se sentem stressados, pois o seu nível de comprometimento pode ter uma função moderadora.

Salientamos a correlação negativa e significativa entre o Comprometimento e Afetivo e o *Burnout* total e as escalas de Exaustão Emocional e de Cinismo, compreendendo-se que os trabalhadores que desejam manter-se na organização não se sentem cansados emocionalmente, nem revelam apatia, sentimentos de irrealidade ou rutura com a sua personalidade. Analisando este resultado com o que nos refere a literatura, novamente aferimos que de facto o sentimento afetivo do Comprometimento, na verdade maioritariamente estudado em detrimento dos restantes, por apresentar melhor resultado positivo com relação a diferentes variáveis (Allen e Meyer, 1990), atua positivamente em adversidades percebidas, pois a sua influência no comportamento do indivíduo é de um estado psicológico caracterizado por sentimentos e reações como lealdade e dedicação, que geram intenções comportamentais mais tranquilizadoras e menos impulsivas (Ribeiro, 2008).

Podemos ainda acrescentar, a correlação significativa e positiva entre o CO Afetivo e o *Burnout* na sua escala de Eficácia Profissional, sendo este possível devido à dedicação destes trabalhadores perante a organização onde trabalham ser de fato influente na forma como se sentem no desempenho das suas funções e da realização pessoal com que são invadidos. O comprometimento Calculativo está também correlacionado com a Eficácia Profissional, e apesar de na literatura este sentimento de CO ser apenas relacionado à compensação económica e aos custos e benefícios avaliados numa eventual intenção de abandono (Becker, 1960, Cit. por Nascimento,

2012), nesta amostra de trabalhadores, esse sentimento atua positivamente na forma como estes desempenham as suas tarefas. Este tipo de comprometimento encontrou-se correlacionado igualmente com as outras subescalas do *Burnout*, à exceção do mesmo na sua globalidade, salientando-se este pormenor devido a ser o comprometimento que está menos significativamente correlacionado.

Por último damos nota ao Comprometimento Normativo e a forte correlação com o *Burnout*, no seu total, à exceção apenas da escala de eficácia com correlação menos significativa, sendo percebido que não é o dever moral e ético o que apoia estes trabalhadores na sua realização pessoal, que nos faz compreender que este sentimento é exclusivamente sentido pela convicção do trabalhador em sentir que age corretamente ao não intencionar sair da empresa, em detrimento de uma vontade pessoal (Nascimento, 2012).

#### **7.4. Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional, Satisfação com as Relações Sociais, Saúde Mental e *Burnout* em função das variáveis sociodemográficas**

As análises exploratórias realizadas na presente investigação permitem-nos perceber a existência de diferenças estatisticamente significativas no que respeita à idade dos trabalhadores com as demais variáveis em estudo. Percebemos por exemplo que são os trabalhadores com menos idade, os que se sentem mais exaustos e stressados, e talvez por isso se salienta a sua preocupação em terem boas Condições de Trabalho físicas e higiénicas. Corroborando este resultado com a literatura podemos comentar o facto de que as condições físicas e materiais a que os trabalhadores estão sujeitos, são um fator de grande importância no que respeita à sua saúde e bem-estar, podendo estas conduzir a efeitos quer positivos quer negativos (Blanch, 2011). No que respeita aos trabalhadores mais velhos, são estes os que se demonstram mais comprometidos com a organização a que estão afetos, assim como os que têm filhos a cargo. Obtiveram-se resultados que notaram significância nos três níveis de Comprometimento Organizacional, sendo possível aferir que a maturidade pode traduzir-se como preditor de sentimentos de compromisso, corroborando assim vários estudos que também encontraram esta predição (e.g. Allen e Meyer, 1990; Cohen, 1993; Mathieu e Zajac, 1990; Lopes, 2014).

A nossa análise faz-nos crer que os trabalhadores com mais idade se comprometem não só pelo gosto e desejo que têm em se manterem no seu trabalho atual; pela necessidade de assegurarem a sua subsistência monetária, pois sendo mais velhos é comum a existência de uma família constituída à qual devem proteção financeira, sendo que estarem comprometidos dessa forma possa assim ser uma obrigação; e ainda pelo dever moral, pois à maturidade está também associada maior responsabilidade e mais valores e princípios éticos e morais.

Quando analisadas as variáveis sociodemográficas na categoria do Estado Civil, são os solteiros os que apresentam mais correlação com as Condições de Trabalho Materiais, igualmente como foram os trabalhadores com menos idade, como já referimos, acreditando-se que possamos aqui fazer um agrupamento entre estes, considerando que aos solteiros está associado um maior número de trabalhadores mais novos. Nesta linha de pensamento, acreditamos que a geração mais jovem do mundo de trabalho atual, perceciona que boas condições materiais são um fator essencial a uma maior comodidade no exercício das suas funções. Acredita-se que esta perceção pode ser motivada pela consciencialização que estes têm, de que cada vez mais o bem-estar do capital humano é uma das principais preocupações das organizações, já que influenciam os desempenhos individuais e organizacionais, contrariamente ao que acontecia no princípio da industrialização, onde os trabalhadores estavam sujeitos a condições muito adversas no local de trabalho. Pensando que as condições de trabalho materiais são as que influenciam na generalidade a saúde e a segurança do trabalhador (Blanch, 2011), assim podemos perceber que são os trabalhadores mais novos que se preocupam em maior grau com o seu bem-estar físico.

#### **7.5. Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional, Satisfação com as Relações Sociais, Saúde Mental e *Burnout* em função das variáveis profissionais**

Após as análises realizadas com as variáveis sociodemográficas, pretendeu-se também explorar a relação entre as variáveis profissionais e as principais variáveis em estudo. Encontraram-se resultados significativos para as dimensões de Saúde Mental, Comprometimento Organizacional e *Burnout*, seguidamente discutidas.

Os dados recolhidos permitiram-nos perceber que os participantes desta amostra que trabalham neste local de trabalho há mais tempo são os que percebem maior sentimento de Comprometimento Organizacional, assim como nos apresentou a variável Idade no grupo a que pertencem os trabalhadores mais velhos. Neste caso podemos aferir que são os trabalhadores com mais “tempo de casa” os que não pretendem sair da empresa, por certo devido à percepção de desenvolvimento da sua carreira ou por terem a ideia de que as oportunidades de emprego à medida que a idade aumenta são mais diminutas (Lopes, 2014). Ainda ao nível do Comprometimento Organizacional, quer seja na sua dimensão total, quer seja nas suas subescalas, verificaram-se resultados significativos nos trabalhadores em cargos de Chefia. Novamente podemos identificar que entre os participantes com mais idade e mais experiência, não obstante que a cargos de Chefia poderá não se relacionar mais idade ou mais antiguidade, o sentimento de compromisso com a empresa onde exercem as suas funções é notável, podendo-se identificar o antecedente, *situação da função*, como nos refere Mathieu e Zajac, (1990). Observando esta ideia, podemos concluir, que o Comprometimento Organizacional está notoriamente presente na nossa amostra, percebendo-se que a idade, a antiguidade e o nível hierárquico, podem funcionar como preditores ou como consequentes deste sentimento (Allen e Meyer, 1990; Mathieu e Zajac, 1990).

Foram ainda obtidos resultados significativos para a Saúde Mental e para o *Burnout*. Percebemos assim que são os trabalhadores com menos antiguidade os que se sentem mais saudáveis. Já os trabalhadores em cargos de “Não Chefia” foram os que apresentaram valores mais significativos com o *Burnout*. É possível a ideia de que a estes estão prescritas tarefas mais stressantes, e que o horário de trabalho a que estão sujeitos (Horário de Trabalho por Turnos) possa provocar também maior efeito negativo, assim como nos menciona a literatura, em que é esta a modalidade, seja por turnos rotativos diurnos ou noturnos, a que mais se associa a problemas na saúde e no bem-estar dos indivíduos (Silva, 2007; Totterdell, 2004).

## 8. Limitações do Estudo

Com o intuito de se obter uma correta interpretação dos dados anteriormente descritos, devemos referir algumas limitações metodológicas do estudo em termos da sua validade. Este é um estudo transversal com todas as limitações que isso comporta.

De referir que apesar da recolha dos dados ter sido realizada em quatro organizações do setor de Bricolage, apenas foi selecionada uma empresa deste tipo de setor (Leroy Merlin), não nos sendo possível, ainda que também não pretendêssemos, generalizar os dados obtidos ao setor no seu global. Para isto, poderia ter-se optado pela seleção de quatro ou mais organizações de marcas diferentes pertencentes a este setor.

Uma outra limitação deste estudo relaciona-se com a escolha exclusiva de instrumentos de autorrelato, que assim como nos documenta a literatura, apesar da predição de se obterem bons resultados, pode apresentar dificuldades na interpretação das perguntas e acarretar problemas de memória retrospectiva, sendo o foco direcionado às memórias recentes.

Podemos referir ainda duas limitações que podem ter enviesado as respostas pela influência de desejabilidade. Não obstante ter-se dado ênfase ao sigilo e anonimato, obrigatória em qualquer investigação, a primeira limitação refere-se ao facto da mestrandia autora deste estudo, ser colaboradora numa das organizações, enquanto a segunda se relaciona com o local onde foi preenchido o questionário. Por ser rececionado pelo correio eletrónico profissional, o questionário foi respondido pela maioria no próprio local de trabalho. Perante esta situação poderão ter havido algumas influências, entre as quais, respostas sinceras limitadas pela presença de outros colegas (chefes e outros) e respostas facultadas pela opinião de outros ao invés da opinião pessoal.

Outra limitação que podemos tomar nota prende-se com a escolha de quatro variáveis para relacionar. Destas poderiam ter sido apenas selecionadas as Condições de Trabalho, a Satisfação com as Relações Sociais e a Saúde Mental (Ansiedade e Depressão), sendo talvez possível uma análise ainda mais detalhada entre as mesmas.

Por último podemos apenas identificar algumas dificuldades sentidas aquando da procura na literatura, de estudos que abordassem o setor de Bricolage e outros que fizessem análise entre as variáveis desta investigação.

## CONCLUSÃO E IMPLICAÇÕES FUTURAS

Sobejamente reconhecida e referida na literatura, a necessidade cada vez maior de tratar os recursos humanos de qualquer organização como um ser precioso, sendo este a ditar, em larga escala e superior a qualquer bem material ou técnico, o sucesso empresarial, cabe às organizações e aos Gestores de Recursos Humanos – responsáveis pelas questões inerentes aos trabalhadores – a implementação de práticas nas quais o foco deverá ser a melhoria contínua de todas as condições laborais, quer sejam pelo âmbito físico, material, ou até mesmo social. Assim devem ser aplicadas medidas que impulsionem a satisfação e a saúde dos trabalhadores, de tal modo, que seja possível mantê-los leais à organização a que pertencem, em detrimento da procura de oportunidades de emprego melhores e mais satisfatórias.

Estando o Setor da Bricolage inserido no comércio a retalho através da grande distribuição, sabemos conforme apresentamos na literatura, que a este se associa a modalidade de Horário de Trabalho por Turnos, pela forma de condição de trabalho. Não obstante que qualquer trabalho ou horário convencional pode surtir efeitos negativos no trabalhador, compreendemos que são os horários fora do padrão dito normal os que provocam as maiores adversidades tanto na saúde como na vida profissional ou pessoal dos trabalhadores. Compreendendo esta linha de pensamento, surgem alguns dos construtos que foram estudados nesta investigação – Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional, Satisfação com as Relações Sociais, *Burnout* e Saúde Mental.

Aferimos ao longo da literatura anteriormente apresentada, que os conceitos estudados estão presentes em diversas investigações, sabendo-se da influência ou consequências de cada um destes, no comportamento dos indivíduos perante o seu trabalho ou a organização a que estão afetos. No entanto, a lacuna de estudos no setor da Bricolage, a par de pesquisas que abordassem de forma global estes construtos, fomentou a curiosidade em desenvolver este estudo, sendo definida a pergunta de partida da seguinte forma:

“Será que trabalhadores por turnos expostos a boas condições de trabalho revelam maior nível de comprometimento organizacional e satisfação com a sua vida familiar e social e que a par disso a sua saúde mental é melhor?”.

Observamos que de facto as Condições de Trabalho estão significativamente relacionadas com o Comprometimento Organizacional e com a Satisfação Social, embora o Comprometimento Organizacional não seja preditor da anterior mencionada. Concluímos assim e, já que às condições laborais estão inerentes os Horários de Trabalho por Turnos, que é essencial para estes trabalhadores que a sua vida profissional se equilibre satisfatoriamente com a sua vida familiar e social.

Quanto ao Comprometimento Organizacional e à sua relação com as variáveis associadas à saúde e à doença, percebeu-se que este é preditor, principalmente pela base afetiva, de estados de saúde mais moderados e que os estados de doença estão por este, protegidos. Os maiores níveis de comprometimento quer na sua globalidade quer nas suas dimensões, são sentidos pelos trabalhadores mais velhos, com mais tempo na empresa, e em cargos de chefia. Analisamos assim, que é visível nestes grupos o desejo de continuarem nesta organização, e que as necessidades financeiras são também um fator que consideram para se manterem na mesma. Assim, os níveis de saúde mental são moderados e sentidos pelos trabalhadores mais comprometidos como é também saliente, que o Comprometimento atua como inibidor do *stress* profissional crónico. Os trabalhadores mais novos, e solteiros são os que mais se preocupam com o seu bem-estar físico e mental, e os mais velhos os que sentem maior necessidade ao nível monetário em se manterem fiéis a organização.

Uma ponderação à investigação apresentada permite-nos agora apontar sugestões para estudos posteriores. Tendo sido escolhido o setor de Bricolage da região norte de Portugal, para a obtenção de resultados, poderiam novos estudos fazer a cobertura de um maior número de organizações, ou ao invés de optar por demografia regional, aferir resultados a nível nacional. Seria interessante perceber se os trabalhadores de Bricolage da região Norte de Portugal, denotam diferenças significativas ao nível das variáveis estudadas se comparados por exemplo a trabalhadores da região Sul. Sugere-se ainda um estudo entre os mesmos moldes, mas que explore as opiniões de trabalhadores em horário de trabalho convencional ou fazer a comparação entre o setor aqui estudado e outro setor da grande distribuição.

Outra proposta surge para as análises exploratórias, onde se pode proceder não só à comparação de médias entre os grupos em cada variável mas também à

interação entre as variáveis sociodemográficas e profissionais. Será de facto importante incluir este objetivo em estudos ulteriores, pois foi sentida dificuldade em encontrar investigações que o tivessem feito, limitando a confrontação dos resultados aqui obtidos. Assim como referimos no ponto das limitações, este estudo poderá ser produzido de forma mista para que se afixem resultados, não só quantitativos mas também qualitativos. Seria interessante realizar entrevistas a uma amostra de Chefia e outra de Não Chefia, para que se pudesse melhor prever como se sentem na realidade relativamente à empresa, e quais os fatores mais importantes ao seu bem-estar físico, psicológico e social.

Terminado este estudo consciencializamo-nos de alguns constrangimentos provenientes das opções que foram sendo efetuadas, não só ao nível do planeamento da investigação, como nas escolhas metodológicas implementadas e ainda na bibliografia selecionada para consulta. Esta perceção conduziu-nos a algumas das propostas acima sugeridas.

Os resultados alcançados vão no entanto, ao encontro do objetivo programado, sendo evidente que devemos dar a conhecer à Gestão de Recursos Humanos desta organização, que deve continuar a adequar as Condições de Trabalho às necessidades dos seus trabalhadores, pelo meio da Saúde Ocupacional, incentivando a todos o aumento do nível de comprometimento organizacional afetivo. De facto, será este a promover a saúde dos seus trabalhadores e a retê-los por mais tempo na empresa, permitindo-lhes o alcance do sucesso organizacional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBDOUR, A.; ALTARAWNEH, I. - Employee engagement and organizational commitment: Evidence from Jordan. **International Journal of Business**. 19:2 (2014) 192.

ALLEN, N.; MEYER, J. - The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**. 63 (1990) 1–18. doi: 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.

ALMEIDA, L.; FREIRE, T. - **Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação**. 5ª. ed. Braga : Psiquilíbrios, 2008.

ALVES, V. - **Síndrome de Burnout nos Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Reabilitação**. [Em linha]. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu, 2012 [Consult. 5 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1670/1/ALVES%20Vitor%20Hugo%20Nunes%20Valente%20-%20Disserta%C3%A7ao%20mestrado.pdf>. Dissertação de Mestrado.

ANDRÉ, S. - **Relação entre a qualidade de vida no trabalho e o compromisso organizacional afectivo: Um estudo de caso aplicado numa multinacional da indústria alimentar**. [Em linha]. Lisboa: Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, 2012 [Consult. 23 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/2249>. Dissertação de Mestrado.

APED - **Balanço Recursos Humanos APED**. [Em linha]. Lisboa: APED, 2013 (Relatório n.62). [Consult. 18 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.aped.pt/Media/content/393\_1\_G.pdf>.

ARAÚJO, M. - **Preditores Individuais e Organizacionais de Bullying no Local de Trabalho**. Braga: Universidade do Minho, 2009 Tese de Doutoramento.

BARKHUIZEN, N.; ROTHMANN, S.; VAN DE VIJVER, F. - Burnout and Work Engagement of Academics in Higher Education Institutions: Effects of Dispositional Optimism. **Stress and Health**. 30 (2014) 322–332. doi: 10.1002/smi.2520.

BASTOS, A.; BRANDÃO, M.; PINHO, A. - Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**. [Em linha]. 1:2 (1997) 97–120.

[Consult. 17 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141565551997000200006&script=sci\_arttext>.

BLANCH, J. - Condiciones de Trabajo Y Riesgos Psicosociales Bajo la Nueva Gestión. **Formación Continuada a Distancia**. 3 (2011) 33. ISSN 1989-3906.

BLANCH, J.; SAHAGÚN, M.; CERVANTES, G. - Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. **Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones**. 26:3 (2010) 175–186.

CAMPOS, L.; RIBEIRO, M. - Pesquisa e Bricolage: Novas opções metodológicas para pesquisa em Enfermagem. Em Atas 4.º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa. Vol. 1: **Investigação Qualitativa em Saúde**. [Em linha]. Brasil: [s.n.] [Consult. 14 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/65/63>.

CANAVARRO, M. *et al.* - Qualidade de vida e saúde: aplicações do WHOQOL. **Alicerces**. [Em linha]. 3:3 (2010) 243–268. [Consult. 26 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/770>. ISSN 1645-7943.

CANTERA, L. *et al.* - Work, Family & Gender. **The Spanish Journal of Psychology**. 12:2 (2009) 641–647. ISSN 1138-7416.

CARNEIRO, A. - **Qualidade de vida, satisfação com o suporte social e o funcionamento social na esquizofrenia: estudo comparativo entre doentes residentes na comunidade e institucionalizados**. [Em linha]. Porto: Universidade Católica do Porto, 2012 [Consult. 15 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/9229>. Dissertação de Mestrado.

COHEN, A. - Age and tenure in relation to organizational commitment: a meta-analysis. **Basic and Applied Social Psychology**. 14:2 (1993) 143-159. doi: 10.1207/s15324834basp1402\_2

COSTA, I. - **Trabalho por Turnos, Saúde e Capacidade para o Trabalho dos Enfermeiros**. [Em linha]. Coimbra: Universidade de Coimbra - FM, 2009 [Consult. 29 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13505/1/Tese\_mestrado\_1\_sabel%20Costa.pdf>. Dissertação de Mestrado.

COSTA, T. - **A influência dos Horários de Trabalho (Horário Normal e Horário por Turnos) na Qualidade de Vida no Trabalho e no Engagement Profissional.** [Em linha]. Porto: Instituto Politécnico do Porto - ISCAP, 2013 [Consult. 27 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/3217/1/DM\_TatianeCosta\_2013.pdf>. Dissertação de Mestrado.

COUTO, G.; BRASILEIRO, V. - O Enfermeiro do Trabalho na Gestão de Saúde Ocupacional. **OMS.** [Em linha]. (2014) 55. [Consult. 31 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/documents/livroenfermage mtrabalhooms\_vfinal\_proteg.pdf>. ISSN 978-989-8444-25-7.

CRUJO, M.; MARQUES, C. - As Perturbações Emocionais: Ansiedade e Depressão na Criança e no Adolescente. **Revista Portuguesa de Clínica Geral.** [Em linha]. 25 (2009) 576–582. [Consult. 15 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: https://repositorio.chlc.min-saude.pt/handle/10400.17/420>.

CRUZ, P. - **Perceção de Qualidade de Vida na Depressão: compreender o impacto da reabilitação psicossocial neste conceito.** [Em linha]. Vila Nova de Gaia: Instituto Politécnico do Porto - ESTSP, 2014 [Consult. 7 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/6032>. Dissertação de Mestrado.

CUNHA E SILVA, M. - **Engagement ou compromisso organizacional: Conceitos iguais ou diferentes?.** [Em linha]. Lisboa: Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, 2014 [Consult. 18 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/3661>. Dissertação de Mestrado.

DISLIVRO - **Novo Código do Trabalho.** Lisboa: Dislivro, 2009. ISBN 978-989-639-079-2.

DONALD, I.; SIU, O. L. - Moderating the stress impact of environmental conditions: The effect of organizational commitment in Hong Kong and China. **Journal of Environmental Psychology.** [Em linha]. 21:4 (2001) 353–368. [Consult. 27 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0272494401902294>. ISSN 02724944.

FELÍCIO, A. - **A Logística na Distribuição**. [Em linha]. Alcochete: Logística Moderna. [Consult. 16 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.logisticamoderna.com/opiniao/628-a-logistica-na-distribuicao>.

FERNANDES, A. - Trabalho por Turnos em Enfermeiros. **Revista de Psicologia**. [Em linha]. 4 (2010) 519–527. [Consult. 29 jul. 2015] Disponível em WWW:<URL: https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/5211. ISSN 0214-9877.

FERREIRA, M. - **Optimismo Disposicional, Percepção Geral de Saúde e Exercício Físico em Adultos Emergentes**. [Em linha]. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, 2010 [Consult. 26 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/2281/1/MsC\_msmferreira.pdf> . Dissertação de Mestrado.

FERREIRA, R. - **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem**. [Em linha]. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro - FE, 2011 [Consult. 14 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.btd.uerj.br/tde\_arquivos/20/TDE-2011-10-18T131135Z-1898/Publico/DISSERTACAO\_FINAL\_RITA\_ELZI\_DIAS\_DE\_SEIXAS\_FERREIRA.pdf>. Dissertação de Mestrado.

FREITAS, J. - **O impacto do Merchandising nas vendas. Um caso de estudo na área de Bricolage de um Hipermercado**. [Em linha]. Porto: FEP - Universidade do Porto, 2014 [Consult. 13 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://sigarra.up.pt/fep/pt/teses.tese?P\_aluno\_id=100070&p\_processo=18086&P\_LANG=0>. Projeto de Mestrado.

FREITAS, M. - **Os Níveis de Comprometimento em Contexto Organizacional: Estudo de uma empresa Portuguesa**. [Em linha]. Porto: Universidade Fernando Pessoa, 2010 [Consult. 17 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3239/3/DM\_195.pdf>. Dissertação de Mestrado.

GAVIN, R. - **Depressão, estresse e ansiedade: um enfoque sobre a saúde mental do trabalhador**. [Em linha]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo - EE, 2013 [Consult. 8 set. 2015]. Disponível em

WWW:<URL:http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-14012014-163411/pt-br.php>. Dissertação de Mestrado.

GOUVEIA, V. *et al.* - A utilização do QSG-12 na população geral: estudo de sua validade de construto. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. [Em linha]. 19:3 (2003) 241–248. [Consult. 22 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://www.scielo.br/pdf/ptp/v19n3/a06v19n3.pdf. ISSN 1806-3446.

GRETCHEN, M.; DEASON, G. – Predictors of depression, stress, and anxiety among non-tenure track faculty. **Frontiers in Psychology**. [Em linha]. 5 (2014) 701. [Consult. 14 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://journal.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2014.00701/full.

INE - **Classificação portuguesa das actividades económicas**. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, 2007. ISBN 978-972-673-919-7.

JAIN, A.; GIGA, S.; COOPER, C. - Stress, Health and Well-Being: The Mediating Role of Employee and Organizational Commitment. **International Journal of Environmental Research and Public Health**. [Em linha]. 10 (2013) 4907–4924. [Consult. 5 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.mdpi.com/1660-4601/10/10/4907/. ISSN 1660-4601.

JEPSON, E.; FORREST, Sarah. - Individual contributory factors in teacher stress: The role of achievement striving and occupational commitment. **British Journal of Educational Psychology**. [Em linha]. 76:1 (2006) 183–197. [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://doi.wiley.com/10.1348/000709905X37299. ISSN 00070998.

KLUTHCOVSKY, A.; KLUTHCOVSKY, F. - O WHOQOL-bref, um instrumento para avaliar qualidade de vida: uma revisão sistemática. Em **I Jornada de Pedagogia e Psicologia da Faculdade Guairacá**. [Em linha]. Universidade Estadual do Centro-Oeste - Guarapuava: [s.n.] [Consult. 27 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.scielo.br/pdf/rprs/v31n3s0/v31n3a07s1.pdf>.

LEITE, E.; UVA, A. - Stress Relacionado com o Trabalho. **Sociedade Portuguesa de Medicina no Trabalho**. [Em linha]. 6 (2010) 25–42. [Consult. 3 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: https://www.ensp.unl.pt/ensp/corpo-docente/websites\_docentes/sousa\_uva/stress\_relacionado\_com\_o\_trabalho\_st-6.pdf.

LIMA, C. *et al.* - Avaliação Psicométrica do Maslach Burnout Inventory em Profissionais de Enfermagem. Em **II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. [Em linha]. Curitiba: [s.n.] [Consult. 13 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr\\_2009/2009\\_ENGPR156.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR156.pdf)>.

LOPES, F. - **O compromisso organizacional como resultado da percepção dos benefícios da formação**. [Em linha]. Lisboa: Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, 2014 [Consult. 15 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/3036>>. Dissertação de Mestrado.

LOURENÇO, R.; RAMOS, S.; CRUZ, A. - Implicações do Trabalho por Turnos na Vida Familiar de Enfermeiros: Vivências dos Parceiros. **Portal dos Psicólogos - PSICOLOGIA.PT**. [Em Linha]. (2008) 1–20. [Consult. 6 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0417.pdf>>.

MACEDO, E. - Domínio Relações Sociais da Qualidade de Vida: Um Foco de Intervenção em Pessoas com Doenças do Humor. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**. [Em linha]. 7 (2012) 19–24. [Consult. 16 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1647-21602012000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1647-21602012000100004&script=sci_arttext)>.

MARTÍN, M. *et al.* - Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. **Atencion Primaria**. [Em linha]. 27:5 (2001) 313–317. [Consult. 5 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-prevalencia-factores-asociados-al-burnout-11000089>>.

MATHIEU, J.; ZAJAC, D. - A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, 108:2 (1990) 171–194. doi: 10.1037/0033-2909.108.2.171

MENDES, R.; DIAS, E. - Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista Saúde Pública**. [Em linha]. 25:5 (1991) 341–349. [Consult. 1 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v25n5/03.pdf>>.

MILLÁN, A.; CALVANESE, N.; D'AUBETERRE, M. - Propriedades psicométricas del Cuestionario de Condiciones de Trabajo (qCT) en una muestra multiocupacional venezolana. **Revista CES Psicología**. [Em linha]. 6:2 (2013) 28–52. [Consult. 26 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:

<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2543/1967>. ISSN 2011-3080.

MIRANDA, S. - **Stress ocupacional, burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental**. [Em linha]. Braga: Universidade Católica Portuguesa - FFB, 2011 [Consult. 4 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/8796>>. Dissertação de Mestrado.

MORENO, A. *et al.* - Propriedades psicométricas do Instrumento Abreviado de Avaliação de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde no Estudo Pró-Saúde. **Caderno de Saúde Pública**. [Em linha]. 22:12 (2006) 2585–2597. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n12/08.pdf>.

NASCIMENTO, D. - **A influência do comprometimento organizacional na satisfação no trabalho em voluntariado**. [Em linha]. Porto: Universidade Lusófona, 2012 [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/3535>>. Dissertação de Mestrado.

NASCIMENTO, J.; LOPES, A.; SALGUEIRO, M. - Estudo sobre a validação do «Modelo de Comportamento Organizacional» de Meyer e Allen para o contexto português. **Comportamento Organizacional e Gestão**. [Em linha]. 14:1 (2008) 115–133. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.mec.pt/pdf/cog/v14n1/v14n1a08.pdf>.

NEIRA, M.; LIPPI, B. - Tecendo a Colcha de Retalhos: a Bricolagem como alternativa para a pesquisa educacional. **Educação e Realidade - Porto Alegre**. [Em linha]. 37:2 (2012) 607–625. [Consult. 13 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/edreal/v37n2/15.pdf>.

NETO, V. - **As Consequências do Trabalho por Turnos: Estudo de caso em organizações no Distrito de Setúbal**. [Em linha]. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal - ESCE, 2014 [Consult. 4 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/6741/1/Tese%20Final%2029\\_03\\_2014-2%20\(1\).pdf](http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/6741/1/Tese%20Final%2029_03_2014-2%20(1).pdf)>. Dissertação de Mestrado.

NOBLET, A.; RODWELL, J.; ALLISEY, A. - Job stress in the law enforcement sector: comparing the linear, non-linear and interaction effects of working conditions.

**Stress and Health.** 25:1 (2009) 111–120. ISSN 15323005, 15322998. doi: 10.1002/smi.1227.

NORHANI, B.; NAZIM, A. – The Impact Of Emotional Intelligence On Mental Health Of Pakistani Nurses: The Mediator Role Of Organizational Commitment. **Asian Social Science.** [Em linha]. 11:13 (2015) 1911-2025. [Consult. 10 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://dx.doi.org/10.5539/ass.v11n13p151>>.

ODEBRECH, T.; PEDROSO, R. - Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes Perceções de um mesmo processo. **Revista Olhar Científico - FAAr.** [Em linha]. 1:1 (2010) 134–153. [Consult. 10 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.olharcientifico.kinghost.net/index.php/olhar/article/viewFile/25/26>>.

OJE - **Mercado ibérico de bricolage cresceu 3% em 2014.** [Em linha]. Lisboa: OJE Digital. [Consult. 20 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.oje.pt/mercado-iberico-de-bricolage-cresceu-3-em-2014/>>.

OLIVEIRA, A.; ANDRÉ, S. - Enfermagem em Saúde Ocupacional. **Millenium.** [Em linha]. 41 (2010) 115–122. [Consult. 1 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/1230>>.

OLIVEIRA, I. - **A qualidade de vida no trabalho e a satisfação profissional dos Assistentes Operacionais dos hospitais EPE da região de Trás-os-Montes e Alto Douro.** [Em linha]. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, 2012 [Consult. 21 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<https://repositorio.utad.pt/handle/10348/3179>>. Dissertação de Mestrado.

PACHECO, A. - **Ansiedade, depressão, stresse, estratégias de coping, suporte social em enfermeiros que trabalham por turnos e em regime de horário fixo diurno.** [Em linha]. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias - EPCV, 2013 [Consult. 16 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/4996>>. Dissertação de Mestrado.

PACHECO, J. - **Valores de Trabalho, Satisfação Global com o trabalho e Satisfação com a Vida: Um estudo exploratório das diferenças sócio-demográficas em Institutos de Saúde.** [Em linha]. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias - FP, 2012 [Consult. 18 set. 2015]. Disponível em

WWW:<URL:http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/3512/\_Tese\_FINAL\_Joana%20Pacheco.pdf?sequence=1>. Dissertação de Mestrado.

PAIXÃO, J. - Comércio e Distribuição. **CECOA - Formações**. [Em linha]. (2008) 45. [Consult. 16 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.aspx?skey=&doc=45084&img=293.

PALUDO, S.; KOLLER, S. - Psicologia Positiva: Uma nova abordagem para antigas questões. **Paidéia**. [Em linha]. 17:36 (2007) 9–20. [Consult. 16 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://www.scielo.br/pdf/paideia/v17n36/v17n36a02.pdf.

PEDROSO, B. *et al.* - Avaliação da Qualidade de Vida de portadores de HIV/AIDS: uma visão geral dos instrumentos WHOQOL-HIV e WHOWOL-HIV-Bref. **Revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**. [Em linha]. 10:1 (2012) 50–69. [Consult. 20 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: https://www.google.pt/url?fefnet178.fef.unicamp.br/ojs/index.php/fef/article/download/794/410.

PINTO, M. - **Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com desempenho na carreira**. [Em linha]. Belo Horizonte - Minas Gerais: FUMEC, 2011 [Consult. 20 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/marcelo\_padua\_carvalho.pdf>. Dissertação de Mestrado.

PIZZOLATO, B.; MOURA, G.; SILVA, A. - Qualidade de Vida no Trabalho: Uma discussão sobre os Modelos Teóricos. **Contribuciones a la Economía**. [Em linha]. (2013). [Consult. 17 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:http://www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.pdf>.

POCINHO, M.; PERESTRELO, C. - Um ensaio sobre burnout, engagement e estratégias de coping na profissão docente. **Educação e Pesquisa - São Paulo**. [Em linha]. 37:3 (2011) 513–528. [Consult. 30 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://www.scielo.br/pdf/ep/v37n3/a05v37n3.pdf.

PRATA, J.; SILVA, I. - Efeitos do Trabalho em Turnos na Saúde e em Dimensões do Contexto Social e Organizacional: Um Estudo na Indústria Eletrónica. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. [Em linha]. 13:2 (2013) 141–154. [Consult. 5 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/27209/1/Shiftwork%20effects%20on%20health%20and%20on%20social%20and%20organizational%20life.pdf.

RAJABI, G.; SHEYKHASHABANI, S. - Factor structure of the 12-item General Health Questionnaire. **Journal of Education & Psychology**. [Em linha]. 3:2 (2009) 81–94. [Consult. 23 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.sid.ir/en/viewssid/j\\_pdf/1012520080207.pdf](http://www.sid.ir/en/viewssid/j_pdf/1012520080207.pdf).

RECUENTO, A. - **Conciliación de la vida familiar y la vida laboral: Situación actual, necesidades y demandas**. Observatorio 7. [Em linha]. Madrid: Instituto de la Mujer (Ministerio de Igualdad), 2005 (Relatório n.M-34729-2005). [Consult. 19 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<https://www.um.es/estructura/unidades/u-igualdad/recursos/2013/007-conciliacion.pdf>>.

REGO, A. - Comprometimento organizacional e ausência psicológica-afinal, quantas dimensões?. **RAE-Revista de Administração de Empresas**. [Em linha]. 43:4 (2003) 25–35. [Consult. 23 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/viewArticle/37436>.

REGO, A.; SOUTO, S. - Comprometimento organizacional em organizações autênticas: um estudo luso-brasileiro. **RAE-Revista de Administração de Empresas**. [Em linha]. 44:3 (2004) 30–43. [Consult. 23 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/viewArticle/37626>.

REIS, V.; RAVARA, D. - O Tempo de Trabalho - Jurisdição do Trabalho e da Empresa. **Centro de Estudos Judiciários**. [Em linha]. (2014) 165. [Consult. 30 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/trabalho/o\\_tempo\\_de\\_trabalho.pdf?id=9&username=guest](http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/trabalho/o_tempo_de_trabalho.pdf?id=9&username=guest). ISSN 978-972-9122-82-8.

RIBEIRO, A.; ANTUNES, S. - Contribuição para o estudo de Adaptação do Questionário de Saúde Geral de 28 Itens (General Health Questionnaire - GHQ28). **Revista Portuguesa de Psicossomática**. [Em linha]. 5:1 (2003) 37–45. [Consult. 24 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/6724/2/81704.pdf>. ISSN 0874-4696.

RIBEIRO, J. - **Comprometimento Organizacional e Percepção de Justiça: Um estudo sobre a concessão de remuneração e benefícios diferenciados a dois grupos de uma mesma empresa**. [Em linha]. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2008 [Consult. 22 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/8079>>. Dissertação de Mestrado.

RIBEIRO, J.; SANTOS, J. - Comércio e crescimento urbano: O caso de Braga. **Faculdade de Economia de Coimbra**. [Em linha] (1998). [Consult. 14 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/2775>>.

RIBEIRO, M. - **Consequências do Trabalho por Turnos e Nocturno em Profissionais de Enfermagem**. [Em linha]. Porto: Universidade Fernando Pessoa - FCHS, 2008 [Consult. 2 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1073/1/mariaeugeniaribeiro.pdf>>. Dissertação de Mestrado.

RICO, J. - **Qualidade de Vida no Trabalho e intenção de Turnover: um estudo exploratório sobre a influência das variáveis Sexo e Idade**. [Em linha]. Lisboa: Universidade de Lisboa - FP, 2010 [Consult. 16 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2636/1/ulfp037477\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2636/1/ulfp037477_tm.pdf)>. Dissertação de Mestrado.

RODRÍGUEZ, E.; FRANCO, T.; SANTOS, M. J. - O Compromisso Organizacional e as Estratégias de Gestão de Recursos Humanos. **ISEG e Universidade de Vigo**. [Em linha]. (2005). [Consult. 12 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/1.Nature%20and%20antecedents%20of%20organizational%20commitment%20considerations%20for%20human%20resource%20management.2.pdf>>.

ROUSSEAU, J. - **Manual da Distribuição**. 2<sup>a</sup>. ed. São João do Estoril : Principia, 2008. ISBN 978-989-8131-05-8.

SÁ, L. - **O Assédio Moral e o Burnout na Saúde Mental dos Enfermeiros**. [Em linha]. Porto: Universidade do Porto - ICBAS, 2008 [Consult. 30 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7223/2/Lus%20S%20%20O%20assdio%20moral%20e%20o%20burnout%20na%20sade%20mental%20nos%20en.pdf>>. Tese de Doutoramento.

SÁ, L.; FLEMING, M. - Bullying, Burnout, and Mental Health Amongst Portuguese Nurses. **Issues in Mental Health Nursing**. [Em linha]. 29:4 (2008) 411–426. [Consult. 9 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.researchgate.net/publication/5469623\\_Bullying\\_Burnout\\_and\\_Mental\\_Health\\_Amongst\\_Portuguese\\_Nurses](http://www.researchgate.net/publication/5469623_Bullying_Burnout_and_Mental_Health_Amongst_Portuguese_Nurses)>.

SCHUSTER, M. *et al.* - MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS): Uma aplicação em Instituição de Ensino Público Federal. Em **IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. [Em linha]. Brasília: [s.n.] [Consult. 20 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr\\_2013/2013\\_EnGPR83.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2013/2013_EnGPR83.pdf)>.

SERRA, A. *et al.* - Estudos Psicométricos do Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-100) para Português de Portugal. **Psiquiatria Clínica**. [Em linha]. 27:1 (2006) 31–40. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://rihuc.huc.min-saude.pt/bitstream/10400.4/713/1/Estudos%20Psicom%C3%A9tricos%20do%20Instrumento%20de%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20Qualidade%20de%20Vida%20....pdf>>.

SILVA, A.; VILLALOBOS, L. - **Maior cadeia de bricolagem europeia entra em Portugal**. [Em linha], Lisboa: Público. [Consult. 20 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.publico.pt/economia/noticia/maior-cadeia-de-bricolagem-europeia-entra-em-portugal-1617681>>.

SILVA, C. - **Content Marketing: O poder dos conteúdos no Marketing Relacional - Estudo aplicado ao mercado de Bricolage**. [Em linha]. Lisboa: FCSH - Universidade Nova de Lisboa, 2014 [Consult. 15 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<https://run.unl.pt/handle/10362/13590>>. Dissertação de Mestrado.

SILVA, C.; FERREIRA, M. - Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. [Em linha]. 29:3 (2013) 331–339. [Consult. 18 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v29n3/v29n3a11.pdf>>.

SILVA, I. - **Adaptação ao Trabalho por Turnos**. Braga: Universidade do Minho, 2007. Tese de Doutoramento.

SILVA, M.; GOMES, A. – Stress Ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses. **Estudos de Psicologia**. [Em linha]. 14:3 (2009) 239-248. [Consult. 12 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/epsic>>.

SIQUEIRA, M. - Análises de três medidas de comprometimento organizacional: Afetivo, Calculativo e Normativo. **ANPAD**. [Em linha]. (2001) 12.

[Consult. 27 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2001/COR/2001\\_COR520.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2001/COR/2001_COR520.pdf).

SOUSA, I. - **Satisfação Sexual e Qualidade de Vida da Mulher no Climatério**. [Em linha]. Porto: Universidade Fernando Pessoa, 2013 [Consult. 16 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3862>>. Dissertação de Mestrado.

SOUTO E SILVA, J. - **Absenteísmo e Presenteísmo na empresa**. [Em linha], Brasil: Contato. [Consult. 29 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/absenteismo-e-presenteismo-na-empresa/43969/>>.

SOUZA, A. *et al.* - Evolução Histórica do Comércio: Passado, Presente e Futuro do diversificado Comércio. **Amazônia em Foco: Ciência e Tecnologia**. [Em linha]. 1:1 (2012) 80–98. [Consult. 13 jul. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://revista.fcat.edu.br/index.php/path/article/view/10>.

TERRA, F. - **Avaliação da ansiedade, depressão e autoestima em docentes de Enfermagem de universidades pública e privada**. [Em linha]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo - EE, 2010 [Consult. 15 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-16052011-160607/publico/Fabiosouzatterra.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-16052011-160607/publico/Fabiosouzatterra.pdf)>. Dissertação de Mestrado.

TORRES, J. - **Qualidade de vida no trabalho (QVT) e intenção de turnover: efeito preditor de dimensões de QVT na intenção de turnover**. [Em linha]. Lisboa: Universidade de Lisboa - FP, 2010 [Consult. 18 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1904/1/ulfp035575\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1904/1/ulfp035575_tm.pdf)>. Dissertação de Mestrado.

TOTTERDELL, P. - Work Schedules. **Sources of Work Stress**. [Em linha] 3 (2004) 35–61. [Consult. 2 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.researchgate.net/profile/Peter\\_Totterdell/publication/234066301\\_Work\\_Schedules/links/0912f50ece7f07b7ee000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Peter_Totterdell/publication/234066301_Work_Schedules/links/0912f50ece7f07b7ee000000.pdf).

VASCONCELOS, A. - Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**. [Em linha]. 8:1 (2001) 23–35. [Consult. 13 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>.

WHOQOL GROUP - WHOQOL Measuring Quality of Life. **WHO-OMS**. [Em linha]. (1997). [Consult. 28 out. 2015]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.who.int/mental\\_health/media/68.pdf](http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf).

## ANEXOS

**Anexo A – Resultados da Análise Fatorial dos itens do GHQ-12 para o estudo da sua Validade de Construto, com extração prévia de dois fatores (n=190)**

**Tabela 15 - Resultados da Análise Fatorial dos itens do GHQ-12 para o estudo da sua Validade de Construto, com extração prévia de dois fatores (n=190)**

Itens	Fatores	
	I	II
GHQ1 – Tem conseguido concentrar-se no que faz?	.740	
GHQ2 - Tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações?		.501
GHQ3 - Tem sentido que desempenha um papel importante nas coisas em que se envolve?	.811	
GHQ4 – Tem-se sentido capaz de tomar decisões?	.748	
GHQ5 – Tem-se sentido constantemente sob pressão?		.557
GHQ6 - Tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades?		.671
GHQ7 - Tem sentido prazer nas suas atividades diárias?	.740	
GHQ8 - Tem sido capaz de enfrentar os seus problemas?	.641	
GHQ9 – Tem-se sentido triste ou deprimido?		.753
GHQ10 - Tem perdido confiança em si próprio?		.668
GHQ11 – Tem-se considerado uma pessoa sem valor?		.692
GHQ12 - Apesar de tudo, tem-se sentido razoavelmente feliz?	.642	
<b>Eigenvalues</b>	3.382	2.663
<b>% da variância explicada</b>	28.180%	22.194%
<b>% total da variância explicada</b>	50.374%	
<b>Kaiser-Meyer Olkin</b>	.802	
<b>Bartlett's Test</b>		
$\chi^2$	758.417	
<i>df</i>	66	
<i>p</i>	.000	

Legenda: GHQ – General Health Questionnaire

**Anexo B – Resultados da Análise Fatorial dos itens do MBI para o estudo da sua Validade de Construto, sem extração de número de fatores (n=190)**

**Tabela 16 - Resultados da Análise Fatorial dos itens do MBI para o estudo da sua Validade de Construto, sem extração prévia de número de fatores (n=190)**

Itens	Fatores		
	I	II	III
MBI1 - No meu trabalho sinto-me exausto emocionalmente			.720
MBI2 – Sinto-me usado ao fim de um dia de trabalho			.676
MBI3 – Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar			.790
MBI4 - Trabalhar com pessoas todos os dias causa-me stress			.651
MBI5 - O meu trabalho deixa-me exausto			.894
MBI6 - Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho	.778		
MBI7 - Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objetivos da minha instituição	.814		
MBI8 - Eu estou a ficar menos interessado no meu trabalho desde que comecei a trabalhar		.673	
MBI9 - Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho		.752	
MBI10 - Na minha opinião, sou bom naquilo que faço	.764		
MBI11 - Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho	.729		
MBI12 - No meu trabalho, tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena	.675		
MBI13 - Eu só quero fazer o meu trabalho e que não me incomodem		.731	
MBI14 - Eu estou a ficar mais cético se o meu trabalho contribui para alguma coisa		.747	
MBI15 - Eu duvido do significado do meu trabalho		.677	
MBI16 - No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas	.687		
<b>Eigenvalues</b>	3.462	3.340	3.251
% da variância explicada	21.636%	20.873%	20.322%
% total da variância explicada		62.831%	
<b>Kaiser-Meyer Olkin</b>		.854	
<b>Bartlett's Test</b>	$\chi^2$	1580.249	
	<i>gl</i>	120	
	<i>p</i>	.000	

Legenda: MBI – *Maslach Burnout Inventory*

**Anexo C – Solicitação de Autorização para Aplicação de Inquérito por Questionário para os Diretores de Loja das Organizações a participarem no estudo (Envio por Correio Eletrónico – Lojas: Matosinhos, Maia, Gondomar e Vila Nova de Gaia)**

Assunto: Aplicação de Questionário na Leroy Merlin para Dissertação de Mestrado na ESEIG - IPP

Exmo. (a) Senhor(a) Diretor(a) da Leroy Merlin,

O meu nome é Adriana Pité e sou aluna de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos na Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto.

Sou também colaboradora na Loja Leroy Merlin Matosinhos, desde fevereiro de 2010, desempenhando funções como operadora de caixa até ao momento.

Venho por este meio solicitar a V<sup>a</sup> Excelência autorização para a aplicação de um questionário, aos colaboradores da Loja da qual é Diretor, para realizar um estudo subordinado ao tema: Relação do Trabalho por Turnos na Qualidade de Vida no Trabalho e no Comprometimento Organizacional, o qual foi desenvolvido no âmbito da Tese de Mestrado que realizo até ao dia 12 de dezembro de 2015.

A aplicação do questionário será feita através do correio eletrónico que a empresa dispõe, a cada colaborador, que autorizará a sua própria participação.

O momento da recolha de dados decorrerá no próximo mês de outubro.

O anonimato dos inquiridos será tido em conta, sendo que os dados obtidos servirão apenas para fins da investigação.

Agradeço a disponibilidade,

Pede diferimento,

Com os melhores cumprimentos,

Adriana Pité

Mestranda em GDRH na ESEIG – IPP

## Anexo D – Coeficientes de Correlação entre as principais escalas e as suas subescalas

**Tabela 17 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de CT e as suas subescalas (n=190)**

Variável	CT (T)	CT (M)	CT (S)	CT (C)	CT (D)
<b>CT Total</b>	1	.763**	.781**	.893**	.933**
<b>CT – Material</b>	.763**	1	.581**	.609**	.596**
<b>CT – Social</b>	.781**	.581**	1	.590**	.659**
<b>CT – Controlo</b>	.893**	.609**	.590**	1	.757**
<b>CT – Desenvolvimento</b>	.933**	.596**	.659**	.757**	1

Legenda: CT – Condições de Trabalho

**Tabela 18 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de CO e as suas subescalas (n=190)**

Variável	CO (T)	CO (A)	CO (C)	CO (N)
<b>CO Total</b>	1	.474**	.807**	.771**
<b>CO – Afetivo</b>	.474**	1	.412**	.717**
<b>CO – Calculativo</b>	.807**	.412**	1	.526**
<b>CO – Normativo</b>	.771**	.717**	.526**	1

Legenda: CO – Comprometimento Organizacional

**Tabela 19 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de SM e as suas subescalas (n=190)**

Variável	SM (T)	SM (A)	SM (D)
<b>SM Total</b>	1	.774**	.879**
<b>SM – Ansiedade</b>	.774**	1	.378**
<b>SM - Depressão</b>	.879**	.378**	1

Legenda: SM – Saúde Mental

**Tabela 20 - Coeficientes de Correlação de Pearson entre a escala de Burnout e as suas subescalas (n=190)**

Variável	Burnout (T)	Burnout (EF)	Burnout (EX)	Burnout (C)
<b>Burnout Total</b>	1	.163*	.853**	.771**
<b>Burnout – Eficácia</b>	.163*	1	-.154*	-.339**
<b>Burnout – Exaustão</b>	.853**	-.154*	1	.614**
<b>Burnout – Cinismo</b>	.771**	-.339**	.614**	1

## Anexo E - Resultados dos Testes t-student por Grupos de Idade

**Tabela 21** – Resultados dos Testes t-student para a variável Idade recodificada a 3 grupos e as Principais Variáveis com significância Comprometimento Organizacional, Burnout e Condições de Trabalho

Variável		<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>t</i>	<i>p.</i>
<b>CT_Material</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	30.7547	4.46312	2.483	<b>.014*</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	28.3824	6.16127	2.743	<b>.007**</b>
<b>CO_Total</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	71.2075	16.56033	-3.599	<b>.001**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	83.1143	12.91261	-3.791	<b>.000***</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	75.4216	14.88057	-2.728	<b>.007**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	83.1143	12.81261	-2.937	<b>.005**</b>
<b>CO_Afetivo</b>	<b>30-40 anos</b>	102	28.4118	7.64478	-2.309	<b>.022*</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	31.8857	7.77920	-2.290	<b>.026*</b>
<b>CO_Calculativo</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	29.1887	8.06478	-2.379	<b>.020*</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	33.1429	6.92031	-2.454	<b>.016*</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	29.7745	8.03200	-2.214	<b>.029*</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	33.1429	6.92031	-2.381	<b>.020*</b>
<b>CO_Normativo</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	24.1698	8.49269	-2.334	<b>.022*</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	28.2571	7.44921	-2.393	<b>.019*</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	24.6275	8.01227	-2.353	<b>.020*</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	28.2571	7.44921	-2.439	<b>.018*</b>
<b>B_Total</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	51.3019	11.97206	2.734	<b>.008**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	44.8286	8.92612	2.901	<b>.005**</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	51.4314	12.93970	2.796	<b>.006**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	44.8286	8.92612	3.336	<b>.001**</b>
<b>B_Exaustão</b>	<b>&lt;30 anos</b>	53	12.5472	6.78960	2.803	<b>.006**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	8.7429	5.26555	2.951	<b>.004**</b>
	<b>30-40 anos</b>	102	13.0294	7.30042	3.197	<b>.002**</b>
	<b>&gt;40 anos</b>	35	8.7429	5.26555	3.739	<b>.000***</b>

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

## Anexo F - Resultados dos Testes t-student por Estado Civil e Número de Filhos

**Tabela 22** - Resultados dos Testes t-student para a variável Estado Civil recodificada a 2 grupos e a variável com significância – Condições de Trabalho Material (n=186)

Variável		<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>t</i>	<i>p.</i>
<b>CT_Material</b>	<b>Solteiros</b>	79	22.6582	5.18105	2.229	<b>.027*</b>
	<b>Casados</b>	107	22.6449	5.38561	2.329	<b>.021*</b>

\*  $p < .05$

**Tabela 23** - Resultados dos Testes t-student para a variável Número de Filhos recodificada a 2 grupos e a variável com significância – Comprometimento Organizacional Total (n=165)

Variável		<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>t</i>	<i>p.</i>
<b>CO_Total</b>	<b>Sem Filhos</b>	70	22.7571	5.45186	-2.414	<b>.017*</b>
	<b>Com Filhos</b>	95	22.7158	5.34882	-2.445	<b>.016*</b>

\*  $p < .05$

## Anexo G – Resultados dos Testes t-student por Antiguidade e Função

**Tabela 24** - Resultados dos Testes t-student para a variável Antiguidade recodificada a 2 grupos e as variáveis com significância – Comprometimento Organizacional Total e Saúde Mental Total (n=76)

Variável		<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>t</i>	<i>p.</i>
CO_Total	1-6 anos	32	71.2500	15.7377	-2.621	<b>.011*</b>
	7-16 anos	44	80.3636	14.38683	-2.584	<b>.012*</b>
SM_Total	1-6 anos	32	24.5000	5.61680	2.072	<b>.042*</b>
	7-16 anos	44	21.8864	5.29245	2.052	<b>.044*</b>

\*  $p < .05$

**Tabela 25** - Resultados dos Testes t-student para a variável Função recodificada a 2 grupos e as variáveis com significância – Comprometimento Organizacional, Burnout e Condições de Trabalho (n=184)

Variável		<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>t</i>	<i>p.</i>
CO_Afetivo	Não Chefia	146	27.9658	7.49291	-4.381	<b>.000***</b>
	Chefia	38	33.8158	6.66518	-4.693	<b>.000***</b>
CO_Calculativo	Não Chefia	146	29.6849	8.02647	-2.284	<b>.024*</b>
	Chefia	38	32.9737	7.41615	-2.393	<b>.020*</b>
CO_Normativo	Não Chefia	146	24.5342	8.30718	-2.543	<b>.012*</b>
	Chefia	38	28.2632	6.96588	-2.819	<b>.006**</b>
CO_Total	Não Chefia	146	74.3356	15.93663	-2.618	<b>.010*</b>
	Chefia	38	81.6316	12.51037	-3.014	<b>.004**</b>
B_Cinismo	Não Chefia	146	10.5274	7.02723	2.280	<b>.024*</b>
	Chefia	38	7.6316	6.76805	2.331	<b>.023*</b>
B_Total	Não Chefia	146	51.2123	12.93443	2.071	<b>.040*</b>
	Chefia	38	46.6053	8.84870	2.573	<b>.012*</b>
CT_Controlo	Não Chefia	146	37.1644	10.77483	-2.097	<b>.037*</b>
	Chefia	38	41.1053	8.30757	-2.439	<b>.017*</b>
CT_Desenvolvimento	Não Chefia	146	49.6438	14.45074	-2.932	<b>.004**</b>
	Chefia	38	57.1842	12.75943	-3.154	<b>.002**</b>
CT_Total	Não Chefia	146	145.8836	31.89606	-2.325	<b>.021*</b>
	Chefia	38	159.1316	28.78454	-2.470	<b>.016*</b>

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

## **Anexo H – Inquérito por Questionário**

### **Condições de Trabalho, Saúde Ocupacional e Comprometimento Organizacional**

O presente questionário irá servir de suporte a uma investigação subordinada ao tema "Condições de Trabalho, Saúde Ocupacional e Comprometimento Organizacional" no âmbito de uma Dissertação de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos, da ESEIG - Instituto Politécnico do Porto.

A sua participação no estudo é fundamental.

Procure, por favor, responder a todas as questões.

O questionário é confidencial, pelo que está assegurado o seu anonimato e os dados obtidos serão utilizados unicamente para fins académicos e apenas conhecidos pelo investigador e seu orientador, pelo que se garante o sigilo total.

Tem uma duração aproximada de resposta de 10 minutos.

Não existem respostas certas ou erradas.

Responda de forma rápida e espontânea sem demorar muito tempo em cada questão.

(\* Obrigatório)

Participar na investigação \*

- Aceito
- Não aceito - (Pare de preencher este formulário)

## A - AVALIE OS ASPETOS QUE SE SEGUEM SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DA SUA LOJA

Assinale, por favor, a sua resposta no número que melhor corresponde à sua avaliação num contínuo entre "Péssimo" (0) e "Ótimo" (10).

1. Ambiente físico, instalações e equipamentos  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
2. Recursos técnicos e materiais  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
3. Prevenção de riscos profissionais  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
4. Serviços auxiliares (limpeza, segurança, restauração, etc.)  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
5. Companheirismo  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
6. Respeito no grupo de trabalho  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
7. Reconhecimento do seu trabalho pelos colegas  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
8. Reconhecimento do seu trabalho pelos clientes  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
9. Tempo de trabalho (horários, ritmos, descansos, etc.)  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
10. Organização geral do trabalho  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
11. Retribuição económica  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
12. Carga de trabalho  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
13. Qualidade do contrato de trabalho  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10
14. Conciliação trabalho - vida privada e familiar  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

15. Autonomia na tomada de decisões profissionais  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16. Justiça na contratação, remuneração e promoção  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17. Oportunidades de formação contínua  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
18. Formas de promoção (Carreira)  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
19. Participação nas decisões organizacionais  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
20. Relação com a chefia  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
21. Avaliação de desempenho pela instituição  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
22. Apoio recebido dos gestores  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**B - CONSIDERE O QUE SENTE PESSOALMENTE EM RELAÇÃO À EMPRESA QUE TRABALHA ATUALMENTE**

Assinale, por favor, no número que corresponde ao grau com que concorda ou discorda de cada uma das afirmações que se seguem.

Discordo Totalmente - 1 2 3 4 5 6 7 - Concordo Totalmente

1. Acredito que há muito poucas alternativas para considerar sair desta empresa  
1 2 3 4 5 6 7
2. Não me sinto "emocionalmente ligado" a esta empresa  
1 2 3 4 5 6 7
3. Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta empresa, mesmo que o pudesse fazer  
1 2 3 4 5 6 7
4. Não deixaria esta empresa, neste momento, porque sinto que tenho uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui  
1 2 3 4 5 6 7

5. Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na empresa onde estou atualmente

1      2      3      4      5      6      7

6. Esta empresa tem um grande significado pessoal para mim

1      2      3      4      5      6      7

7. Não me sinto como "fazendo parte da família

1      2      3      4      5      6      7

8. Mesmo que fosse vantajoso para mim, sinto que não seria correto deixar esta empresa neste momento

1      2      3      4      5      6      7

9. Na realidade sinto os problemas desta empresa como se fossem meus

1      2      3      4      5      6      7

10. Esta empresa merece a minha lealdade

1      2      3      4      5      6      7

11. Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta empresa

1      2      3      4      5      6      7

12. Sentir-me-ia culpado se deixasse agora esta empresa

1      2      3      4      5      6      7

13. Uma das principais razões para eu continuar a trabalhar nesta empresa é que a saída iria exigir um considerável esforço pessoal, visto que uma outra empresa poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui

1      2      3      4      5      6      7

14. Neste momento, manter-me nesta empresa não só é uma questão de necessidade material como de vontade pessoal

1      2      3      4      5      6      7

15. Não me sinto como fazendo parte desta empresa

1      2      3      4      5      6      7

16. Uma das consequências negativas para mim se saísse desta empresa resulta da escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis

1      2      3      4      5      6      7

17. A minha vida seria totalmente afetada se decidisse sair desta empresa neste momento

1      2      3      4      5      6      7

18. Sinto que tenho um grande dever para com esta empresa

1      2      3      4      5      6      7

19. Já dei tanto a esta empresa, que atualmente não considero a possibilidade de trabalhar numa outra

1            2            3            4            5            6            7

**C - CONSIDERE COMO SE TEM SENTIDO E COMO TEM SIDO A SUA SAÚDE DE UMA MANEIRA GERAL, NO PRESENTE E/OU RECENTEMENTE**

Responda, por favor, às questões seguintes, selecionando apenas numa das colunas, o que melhor se adequa à sua resposta.

	Melhor do que habitualmente	Como Habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente
1. Tem conseguido concentrar-se naquilo que faz				
2. Tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações?				
3. Tem sentido que desempenha um papel importante nas coisas em que se envolve				
4. Tem-se sentido capaz de tomar decisões?				
5. Tem-se sentido constantemente sob pressão?				
6. Tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades?				
7. Tem sentido prazer nas suas atividades diárias?				
8. Tem sido capaz de enfrentar os seus problemas?				
9. Tem-se sentido triste ou deprimido?				
10. Tem perdido confiança em si próprio?				
11. Tem-se considerado uma pessoa sem valor?				
12. Apesar de tudo, tem-se sentido razoavelmente feliz?				

**D - OBSERVE AS QUESTÕES QUE SE SEGUEM, CONSIDERANDO A SUA SATISFAÇÃO, NAS DUAS ÚLTIMAS SEMANAS**

Indique, por favor, quão satisfeito(a) ou não satisfeito(a) está, tendo em conta as questões, assinalando o número que melhor o representa.

Muito Insatisfeito(a) - 1 2 3 4 5 - Muito Satisfeito(a)

1. Quão satisfeito(a) está com as suas relações pessoais? (amigos, parentes, conhecidos, colegas)

1        2        3        4        5

2. Quão satisfeito(a) está com a sua vida sexual?

1        2        3        4        5

3. Quão satisfeito(a) está com o apoio que recebe dos seus amigos?

1        2        3        4        5

**E - ANALISE AS SEGUINTE AFIRMAÇÕES, BASEANDO-SE EM SENTIMENTOS RELACIONADOS COM O SEU TRABALHO.**

Assinale, por favor, considerando entre nunca ter apresentado o sentimento afirmado, ou se já o teve, indique a frequência que melhor o descreve.

Nunca - 0 1 2 3 4 5 6 - Todos os dias

1. No meu trabalho sinto-me exausto emocionalmente

0        1        2        3        4        5        6

2. Sinto-me usado ao fim de um dia de trabalho

0        1        2        3        4        5        6

3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar

0        1        2        3        4        5        6

4. Trabalhar com pessoas todos os dias causa-me stress

0        1        2        3        4        5        6

5. O meu trabalho deixa-me exausto

0        1        2        3        4        5        6

6. Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho

0        1        2        3        4        5        6

7. Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objetivos da minha instituição

0        1        2        3        4        5        6

8. Eu estou a ficar menos interessado no meu trabalho desde que comecei a trabalhar  
0      1      2      3      4      5      6

9. Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho  
0      1      2      3      4      5      6

10. Na minha opinião, sou bom naquilo que faço  
0      1      2      3      4      5      6

11. Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho  
0      1      2      3      4      5      6

12. No meu trabalho, tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena  
0      1      2      3      4      5      6

13. Eu só quero fazer o meu trabalho e que não me incomodem  
0      1      2      3      4      5      6

14. Eu estou a ficar mais cético se o meu trabalho contribui para alguma coisa  
0      1      2      3      4      5      6

15. Eu duvido do significado do meu trabalho.  
0      1      2      3      4      5      6

16. No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas.  
0      1      2      3      4      5      6

## F - DADOS DEMOGRÁFICOS E PROFISSIONAIS

Solicita-se que responda a todas as questões que se seguem, que se destinam única e exclusivamente à caracterização dos inquiridos desta investigação. Estes dados serão importantes para auxiliar a análise e interpretação dos resultados. O seu anonimato encontra-se assegurado.

1. Sexo

Feminino  
Masculino

2. Qual a sua idade

< 20 anos  
20 a 29 anos  
30 a 39 anos  
40 a 49 anos  
50 a 59 anos  
> 60 anos

3. Qual o seu estado civil

Solteiro(a)  
Casado(a) | União de Fato  
Divorciado(a) | Separado(a)  
Viúvo(a)

4. Número de filhos \_\_\_\_\_

5. Habilitações literárias

1º Ciclo (4ª classe)  
2º Ciclo (6ª classe)  
3º Ciclo (9º ano)  
Ensino Secundário (12º ano)  
Bacharelato  
Licenciatura  
Mestrado  
Doutoramento  
Outra: \_\_\_\_\_

6. Antiguidade na empresa (meses/anos) \_\_\_\_\_

7. Secção a que pertence

Vendas  
Caixas  
Serviços  
Pedido Cliente  
Outra: \_\_\_\_\_

8. Função que desempenha

Chefe  
Responsável  
Supervisor  
Vendedor  
Operador  
Assessor  
Outra: \_\_\_\_\_

9. Horário de trabalho

Turnos rotativos (excluindo fim-de-semana)  
Turnos rotativos (incluindo fim-de-semana)  
Outra: \_\_\_\_\_

10. Horário que mais lhe agrada

Manhã (horário possível entre as 7h e as 18h)

Intermédio (horário possível entre as 10h e as 21h)

Noite (horário possível entre as 13h e as 24h)

Outra:

11. Experiência anterior em trabalho por turnos

Sim\_\_\_

Não\_\_\_

Se já trabalhou por turnos noutra (s) empresa (s), especifique, por favor, qual a profissão: \_\_\_\_\_

Muito obrigada pela sua colaboração

A Mestranda,  
Adriana Pité

Para mais informações, contactar por favor: [adriana.p@eu.ipp.pt](mailto:adriana.p@eu.ipp.pt) ou [adrianamvrpite@gmail.com](mailto:adrianamvrpite@gmail.com)