Politécnico de Viseu
Tecnologia e Gestão Lamego

# O Comprometimento Organizacional e a Satisfação Laboral: análise da influência das variáveis socioprofissionais
# O caso da ASSF - Associação de Solidariedade Social de Farminhão

Sara Margarida de Almeida Carvalho

**Relatório de Estágio**
Mestrado em Gestão de Organizações Sociais

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professora Doutora Ana Branca Soeiro de Carvalho

Junho de 2021

## DEDICATÓRIA

Aos meus pais, por quem nutro um grande amor.

## RESUMO

**Introdução:** O comprometimento organizacional e a satisfação laboral constituem problemáticas de grande interesse na gestão do capital humano, porquanto as evidências atuais mostram que se encontram fortemente associadas.

**Objetivo:** Explicar a associação do comprometimento organizacional com a satisfação laboral, bem como a relação destes com os determinantes pessoais e profissionais.

**Métodos:** O estudo de caso do subtipo institucional, integra uma abordagem empírica de natureza descritiva-explicativa que investiga um fenómeno atual no seu contexto real, possibilitando a sua caracterização.

A amostra não probabilística de conveniência, integrou 42 participantes do género feminino, sendo que 40,5% tem idades entre os 51 e os 60 anos.

Foram aplicados os seguintes instrumentos de recolha de dados: Questionário de Dados Sociodemográficos e de Caracterização Profissional; Escala de Comprometimento Organizacional, de Meyer e Allen (1997), versão portuguesa de Nascimento (2012); Escala de Satisfação Laboral de Hackman e Oldham (1975), versão portuguesa de Nascimento (2006).

**Resultados:** A idade associou-se com o comprometimento organizacional, sendo que os participantes com 51-60 anos pontuaram com scores mais altos, (maior comprometimento), em todas as dimensões. Contrariamente, os inquiridos com 18-30 anos pontuaram com scores mais baixos (menor comprometimento), nas três dimensões. A idade apenas influência significativamente a dimensão normativa do comprometimento organizacional. Por sua vez, a componente afetiva do comprometimento organizacional prediz a satisfação laboral, isto é, quanto mais forte é a ligação emocional do indivíduo com a organização, maior será a sua satisfação com o trabalho.

**Conclusão:** Em concordância com outras investigações, no estudo realizado durante o estágio do mestrado, apurou-se que o comprometimento organizacional determina a satisfação laboral, daí serem fatores a considerar na gestão de recursos humanos ao nível do terceiro setor.



Palavras chave: terceiro setor; comprometimento organizacional; satisfação laboral.

## ABSTRACT

**Introduction:** Organizational commitment and job satisfaction are defined as issues of great interest in the management of human capital, as the evidence shows, they are strongly associated.

**Objective:** To explain the association between organizational commitment and job satisfaction, as well as their relationship with personal and professional determinants.

**Methods:** The case study of the institutional subtype, integrates an empirical approach of a descriptive-explanatory nature that investigates a current phenomenon in its real context, enabling its characterization.

The non-probabilistic convenience sample comprised 42 female participants, being that
40.5% aged between 51 and 60 years.

The following data instruments were recognized: Sociodemographic and Professional Characterization Questionnaire; Scale of Organizational Commitment, by Meyer and Allen (1997), Portuguese version by Nascimento (2012); Hackman and Oldham's Job Satisfaction Scale (1975), Portuguese version by Nascimento (2006).

**Results:** Age was associated with organizational commitment, with participants aged 51-60 having higher scores, (greater commitment), in all dimensions. Contrarily, respondents aged 18-30 scored with lower attachments (less commitment), in the three dimensions. Age only significantly influences the normative dimension of organizational commitment. In turn, the affective component of organizational commitment predicts job satisfaction. Consequently, the stronger the individual's emotional connection with the organization, the greater their satisfaction with work.

**Conclusion:** In line with other investigations, in the study carried out during the master's internship, it was found that organizational commitment determines job satisfaction, hence they are factors to consider in the management of human resources at the level of the third sector.


Keywords: third sector; organizational commitment; job satisfaction.

# AGRADECIMENTOS

A elaboração deste relatório de estágio só foi possível com o apoio e a colaboração de algumas pessoas, a quem dedico a minha profunda gratidão. Nomeadamente:

Aos meus pais, por todo o amor incondicional, educação e apoio em todas as etapas da minha vida. Por serem o meu porto de abrigo e a força sempre presente que me acompanha e incentiva a cada objetivo que me proponho.

Ao meu irmão por todo o apoio e por todas as palavras de incentivo, força e amizade.

Aos amigos, pelo apoio, motivação e compreensão de todas as privações de tempo que este trabalho exigiu e partilha de angústias.

À Professora Doutora Ana Branca, pela orientação na fase da realização do estágio e na conceptualização da investigação.

À minha orientadora institucional, a Dra. Mónica Marques, pela simpatia com que me recebeu e, por apesar de o seu tempo ser tão precioso, se mostrar sempre acessível, me tentar proporcionar sempre as melhores experiências de estágio e por toda a disponibilidade e atenção para me fazer perceber toda a logística envolvida no trabalho que desempenha.

A todos os profissionais que integram a Associação de Solidariedade Social de Farminhão que me acolheram da melhor forma possível e me auxiliaram na construção deste trabalho, respondendo aos questionários. Fizeram-me sentir parte integrante daquela equipa.

A todos, muito obrigada e bem-hajam!

# ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DTABELAS E QUADROS ..... XIII

ÍNDICE DE FIGURAS E GRÁFICOS ..... XV

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS ..... XVII

INTRODUÇÃO ..... 19

CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DE ACOLHIMENTO ..... 23

I.1 - Enquadramento geográfico ..... 23

I.2 – História da organização ..... 24

I.3- Caracterização, objetivo e serviços da organização ..... 25

I.3.1- Respostas Sociais ..... 26

I.3.1.1- Creche ..... 27

I.3.1.2- Jardim-de-infância ..... 27

I.3.1.3- Componente de Apoio à Família (CAF) ..... 27

I.3.1.4- Centro de Atividades de tempos livres (ATL) ..... 27

I.3.1.5- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) ..... 28

I.3.1.6- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) ..... 28

I.3.1.7- Centro de Dia (CD) ..... 29

I.3.1.8- Unidade de Cuidados Continuados (UCC) ..... 29

I.4- Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade ..... 30

I.5- Caracterização do funcionamento institucional ..... 31

CAPÍTULO II- ENQUADRAMENTO TEÓRICO ..... 34

II.1- Terceiro Setor ..... 34

II.2- Gestão de Recursos Humanos ..... 38

II.3- Comprometimento Organizacional ..... 39

II.3.1- A importância do comprometimento organizacional para as organizações ..... 41

II.3.2- Fatores que influenciam o Comprometimento Organizacional ..... 44

II.4- Satisfação no trabalho ..... 46

II.4.1- Fatores que influenciam a satisfação laboral ..... 48

II.4.2- Relação entre Comprometimento Organizacional e Satisfação laboral ..... 48
CAPÍTULO III- DESENHO METODOLÓGICO ..... 51
III.1- Metodologia e Métodos de abordagem e de procedimento ..... 51
III.2 - Delimitação do Universo e amostra ..... 52
III.3 - Técnicas de recolha de dados ..... 52
III.4 - Variáveis ..... 53
III.5- Instrumento de recolha de dados ..... 54
III.6 - Técnicas de análise ..... 57
CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS ..... 59
IV.1 – Descrição das atividades ..... 59
IV.2- Apresentação e análise dos resultados ..... 60
IV.2.1- Dados sociodemográficos da população inquirida ..... 60
IV.2.2- Análise das variáveis dependentes: Comprometimento Organizacional e Satisfação geral no trabalho ..... 63
IV.2.3- Análise Inferencial ..... 64
IV.3- Discussão teórica dos resultados ..... 71
CONCLUSÃO ..... 75
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 78
ANEXOS ..... 91
Anexo I- Inquérito por Questionário ..... 91

# ÍNDICE DE TABELAS E QUADROS

**Índice de Tabelas**

**Tabela 1-** Distribuição dos inquiridos segundo a idade ..... 61
**Tabela 2**- Distribuição dos inquiridos segundo o tempo de trabalho ..... 61
**Tabela 3-** Distribuição dos inquiridos segundo o nível de ensino ..... 62
**Tabela 4**- Distribuição dos inquiridos segundo o tipo de contrato ..... 63
**Tabela 5-** Teste de normalidade de Shapiro- Wilk ..... 65

**Índice de Quadros**

**Quadro 1**- Identificação da ASSF ..... 26
**Quadro 2-** Caracterização das Valências da ASSF ..... 30
**Quadro 3-** Distribuição dos colaboradores afetos à ERPI e CD por categoria profissional ..... 32
**Quadro 4**- Dimensões do Comprometimento Organizacional ..... 42
**Quadro 5-** Consequências do Comprometimento Organizacional ..... 46
**Quadro 6**- Escala de Avaliação do Comprometimento Organizacional ..... 55
**Quadro 7**- Alpha de Cronbach para as dimensões do Comportamento Organizacional ..... 56
**Quadro 8 -** Alpha de Cronbach para os itens da Satisfação global no Trabalho ..... 57
**Quadro 9**- Média e Desvio Padrão das dimensões do Comprometimento Organizacional ..... 64
**Quadro 10-** Média e Desvio Padrão da Satisfação Geral no Trabalho ..... 64
**Quadro 11-** Resultados dos Testes de Kruskal-Wallis relacionando as variáveis sociodemográficas com o Comprometimento Organizacional ..... 67
**Quadro 12-** Resultados dos testes de Kruskal-Wallis e de Mann-Whitney relacionando as variáveis profissionais com o Comprometimento Organizacional ..... 68
**Quadro 13**- Resultados dos testes de Kruskal-Wallis relacionando as variáveis sociodemográficas com a satisfação global no trabalho ..... 69
**Quadro 14-** Resultados dos testes de Kruskal-Wallis e de Mann-Whitney relacionando as variáveis profissionais com a satisfação global no trabalho ..... 70
**Quadro 15-** Resultados das Correlações de Spearman entre as dimensões do Comprometimento Organizacional e a Satisfação Global no Trabalho ..... 70
**Quadro 16**- Síntese de Resultados Obtidos nas Hipóteses Formuladas ..... 71

# ÍNDICE DE FIGURAS E GRÁFICOS

**Índice de Figuras**

**Figura 1**- Freguesias da cidade de Viseu ..... 23
**Figura 2-** Organograma Institucional da ASSF ..... 31
**Figura 3-** A tabela ICNPO aplicada a Portugal ..... 37
**Figura 3-** A tabela ICNPO aplicada a Portugal ..... **Erro! Marcador não definido.**
**Figura 4-** Modelo de Comprometimento Organizacional ..... 40
**Figura 4-** Modelo de Comprometimento Organizacional ..... 40
**Figura 5**- Interações entre variáveis ..... 54
**Figura 5**- Interações entre variáveis ..... 54

**Índice de Gráficos**

**Gráfico 1-** Distribuição dos inquiridos segundo a idade ..... 61
**Gráfico 2-**Distribuição dos inquiridos segundo o tempo de trabalho ..... 62
**Gráfico 3-** Distribuição dos inquiridos segundo o nível de ensino ..... 62
**Gráfico 4-** Distribuição dos inquiridos segundo o tipo de contrato ..... 63
**Gráfico 5-** Histograma da dimensão afetiva do comprometimento organizacional, com curva de normalidade ..... 65
**Gráfico 6-** Histograma da dimensão calculativa do comprometimento organizacional, com curva de normalidade ..... 65
**Gráfico 7**- Histograma da dimensão normativa do comprometimento organizacional, com curva de normalidade ..... 66
**Gráfico 8-** Histograma da satisfação global com o trabalho, com curva de normalidade ..... 66

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASSF – Associação de Solidariedade Social de Farminhão

CAF- Componente de Apoio à Família

CATL - Centro de Atividades de Tempos Livres

CD- Centro de Dia

CIISFL- Classificação Internacional para as Instituições Sem Fins Lucrativos

ERPI- Estrutura Residencial para Idosos

GRH- Gestão de Recursos Humanos

INE- Instituto Nacional de Estatística

LBES- Lei de Bases da Economia Social

IPSS- Instituição Particular de Solidariedade Social

OSFL- Organizações Sem Fins Lucrativos

RH- Recursos Humanos

RNCCI- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SAD- Serviço de Apoio Domiciliário

UCC- Unidade de Cuidados Continuados

UE- União Europeia

# INTRODUÇÃO

As organizações contemporâneas cada vez mais se preocupam e valorizam os seus recursos humanos, que são percebidos como cruciais para a vida das mesmas. A estratégia atual das organizações ao nível da gestão de recursos humanos é colocar as necessidades e os objetivos dos colaboradores em consonância com as suas metas. Desta forma, torna-se relevante indagar sobre a relação existente entre o colaborador e a organização, analisando algumas variáveis que aparentam influenciar esta relação.

Siqueira (2001) refere que a consecução de metas, a concretização dos objetivos e a competitividade de uma organização são determinados, necessariamente, pelo nível de comprometimento organizacional dos seus trabalhadores. Neste sentido, possuir trabalhadores comprometidos passou a ser um fator relevante para as organizações conseguirem alcançar maiores níveis de desempenho contínuo da organização, pois os trabalhadores comprometidos são aqueles que compartilham os seus objetivos e valores (Bastos A. V., Rodrigues, Moscon, Silva, & Pinho, 2013) cooperando de forma a aumentar a qualidade e produtividade da produção (Hausknecht, Hiller, & Vance, 2008) diminuindo custos, taxas de rotatividade e absenteísmo (Bastos et al., 2013; Cooper-Hakim & Vieswesvaran, 2005; Mowday, Porter, & Steers, 1982).

O comprometimento organizacional é um campo de estudo que fomenta o impacto que as pessoas, os grupos e a estrutura exercem sobre o comportamento dentro das instituições, no sentido de usar esses conhecimentos de modo a melhorar a eficácia (Bastos, Brandão, & Pinho, 2008).

A satisfação profissional constitui outro conceito de interesse crescente para as instituições. Robbins (2005) refere que a satisfação no trabalho diz respeito a um processo subjetivo, o que torna difícil a sua definição, pois está condicionada a forças internas e externas ao ambiente laboral, que podem influenciar o comportamento pessoal e profissional do colaborador, bem como afetar a sua saúde mental e física. O ser humano reage de forma ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, o que provoca atitudes de mudança (Martinez, Paraguay, & Latorre, 2004).

Spector (1997) defende que a relevância do estudo da satisfação no trabalho encontra-se interligada com a perspetiva humanista da questão, uma vez que os colaboradores devem sentir-se satisfeitos e motivados para dar continuidade ao seu labor. Um trabalhador satisfeito com o seu trabalho, é fonte de benefícios para a organização à qual pertence (Spector, 1997).

Desta forma, a satisfação e o comprometimento dos trabalhadores constituem os fatores de sucesso de uma organização (Hartnell, Ou, & Kinicki, 2011; Strese, Adams, Flatten & Brettel, 2016).

Embora o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho constituam constructos distintos verificou-se em pesquisas anteriores que a relação entre eles é evidente (Eisinga, Teelken & Doorewaard,

2010; Gelade, Dobson & Auer, 2008; Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, 2009; Souza, Reche & Sachuk, 2013), tratando-se na opinião de Bastos (1993) de constructos correlatos. Todavia, há conceções díspares no que se refere a esta relação, uma vez que existem estudos que indicam que a satisfação prediz o comprometimento (Leite, Rodrigues & Albuquerque, 2014; Maciel & Camargo, 2011; Tett & Meyer, 1993), assim como existem estudos que apontam o contrário (Boswell & Boudreau, 2000; Cunha, Cunha Rego, Neves & Cabral-Cardoso 2004; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky 2002).

A relação que existe entre o comprometimento organizacional e a satisfação profissional vai ser analisada com mais pormenor no capítulo do enquadramento teórico.

A investigação que se apresenta tem como finalidade analisar duas variáveis fulcrais na relação indivíduo-organização, o comprometimento organizacional e a satisfação laboral, sendo o objetivo deste trabalho apurar as eventuais relações existentes entre elas, assim como a sua relação com outras variáveis, nomeadamente variáveis pessoais e variáveis de contexto profissional.

O presente trabalho tem como campo de estudo a Associação de Solidariedade Social de Farminhão (ASSF), situada no concelho e distrito de Viseu. A seleção da referida organização prende-se sobretudo com o fator de proximidade, com o desejo de conhecer melhor o trabalho que a mesma desenvolve e presta à comunidade local e também, com a vontade de poder eventualmente contribuir para a melhoria dos níveis de comprometimento organizacional e de satisfação dos seus trabalhadores. O estudo em questão foi desenvolvido, em termos temporais, entre outubro de 2019 e março de 2021, tendo a componente empírica, decorrido de forma presencial ao longo das 750 horas de estágio.

Este trabalho foi conduzido no sentido de dar resposta à seguinte questão de partida: “Em que medida o comprometimento organizacional está associado à satisfação laboral?”.

O objetivo geral do estudo traduz-se em: explicar a associação do comprometimento organizacional com a satisfação laboral, bem como a relação destes com os determinantes pessoais e profissionais.

Em articulação foram definidos os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar a relação das variáveis pessoais demográficas (género, idade e nível de ensino) com o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF;
2. Analisar a relação das variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) com o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF;
3. Determinar a relação das variáveis pessoais demográficas (género, idade e nível de ensino) com a satisfação laboral dos colaboradores da ASSF;
4. Determinar a relação das variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) com a satisfação laboral dos colaboradores da ASSF;
5. Apurar a existência de relação de associação do comprometimento organizacional com a satisfação no trabalho dos colaboradores da ASSF;

De modo a orientar o estudo e a justificar a investigação, foram equacionadas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1- Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF.

H1a- Existe relação significativa entre a idade e o comprometimento organizacional;

H1b- Existe relação significativa entre o nível de ensino e o comprometimento organizacional.

Hipótese 2- Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF.

H2a- Existe relação significativa entre a antiguidade na IPSS e o comprometimento organizacional;

H2b- Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e o comprometimento organizacional.

Hipótese 3- Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF.

H3a- Existe relação significativa entre a idade e a satisfação global no trabalho;

H3b- Existe relação significativa entre o nível de ensino e a satisfação global no trabalho.

Hipótese 4- Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores.

H4a- Existe relação significativa entre a antiguidade na IPSS e a satisfação global no trabalho;

H4b- Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e a satisfação global no trabalho.

Hipótese 5- Existe associação significativa entre o comprometimento organizacional e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF.

H5a- Existe associação significativa entre o comprometimento afetivo e a satisfação global no trabalho;

H5b- Existe associação significativa entre o comprometimento calculativo e a satisfação global no trabalho;

H5c- Existe associação significativa entre o comprometimento normativo e a satisfação global no trabalho.

Este relatório de estágio encontra-se estruturado em 4 capítulos centrais. No primeiro capítulo, faz-se a caracterização da instituição em estudo, através da recolha de toda a informação possível. No segundo capítulo, encontram-se definidos e refletidos os principais quadros teóricos sobre as temáticas do comprometimento organizacional e da satisfação laboral, onde, no primeiro ponto, se considerou oportuno refletir sobre a temática da gestão de recursos humanos (GRH), enquadrada no designado Terceiro Setor.

No terceiro capítulo do trabalho é apresentada a metodologia utilizada, que se subdivide na apresentação da metodologia e dos métodos utilizados, na delimitação do universo e amostras, na apresentação das técnicas de recolha de dados e na exposição das técnicas de análise e apresentação dos dados. No que concerne ao instrumento de recolha de dados, foi selecionado para a referida investigação o inquérito por questionário. Esta ferramenta, será aplicada à totalidade dos colaboradores das respostas sociais, ERPI (Estrutura Residencial para Idosos) e Centro de Dia (CD), assim o grupo participante no estudo será

composto por 42 colaboradores. O questionário destina-se a apurar a existência de relação entre o comprometimento organizacional e a satisfação laboral, bem como a relação destas variáveis com as variáveis pessoais e as variáveis de contexto profissional.

No quarto capítulo, procede-se à apresentação e análise de dados e interpretação e discussão de resultados. Por último, são apresentadas as conclusões do trabalho desenvolvido.

.

# CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DE ACOLHIMENTO

## I.1 - Enquadramento geográfico

A instituição onde se desenvolveu o presente estudo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), designada por Associação de Solidariedade Social de Farminhão, que se encontra sediada na freguesia de Farminhão, cujo edifício localiza-se na Rua da Escola, nº27, 3510-645, União das Freguesias de Boa Aldeia, Farminhão e Torredeita (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017). Farminhão pertence ao concelho e distrito de Viseu e está integrada na União de Freguesias de Boa Aldeia, Farminhão e Torredeita, sendo uma das vinte e cinco freguesias pertencentes ao concelho de Viseu, tal como ilustra a imagem abaixo (Freguesias de Viseu, 2019).

**Figura 1**- Freguesias da cidade de Viseu. Dados recolhidos através do site da Câmara Municipal de Viseu, 2019

Viseu é uma cidade que está localizada na região centro de Portugal, e que é capital de distrito e de concelho, sendo sede de Diocese e de Comarca, situando-se no designado "Planalto Beirão". Encontra-se a sul do Rio Douro entre as Serras da Estrela, do Caramulo, do Buçaco, Leomil e Montemuro, inserindo-se na Sub-Região Dão Lafões (NUT III). É caracterizada por uma superfície irregular, cujas altitudes estão compreendidas entre os 400 e os 700m (Instituto Politécnico de Viseu, s.d.). A cidade "é servida por uma complexa e moderna rede viária, fazendo a ligação a todos os concelhos do distrito, bem como aos portos mais próximos, às fronteiras espanholas e às principais cidades portuguesas" (Instituto Politécnico de Viseu, s.d.). Viseu possui um serviço público regular de linha aérea regional que faz ligação às principais cidades do nosso país, uma vez que é servida por transporte aéreo (Instituto Politécnico de Viseu, s.d.).

Segundo dados obtidos através do PORDATA (2020), a nível demográfico verifica-se que de 2011 a 2018 a população residente na cidade de Viseu tem vindo a diminuir progressivamente, sendo que em 2011 era cerca de 99 203 o número total de habitantes, 46 804 dos quais homens e 52 399 mulheres e em 2018, ano mais recente com dados atualizados, a população presente era de 97 207 indivíduos, sendo 45 514 homens e 51 695 mulheres, prevalecendo sempre conforme se pode constatar, os habitantes do sexo feminino sobre o sexo masculino (PORDATA, 2020).

No que concerne às idades da população visiense, em 2018 verifica-se que por grandes grupos etários com idades compreendidas entre os 0 e os 14 anos, existiam cerca de 14% de pessoas, entre os 15 e os 64 anos de idade existiam cerca de 64% de indivíduos e com 65 anos ou mais eram cerca de 21% as pessoas residentes (PORDATA, 2019).

Denota-se nos últimos anos, um acréscimo dos índices de envelhecimento dos idosos. Em 2010, este índice era de 11,14 % e em 2018 15,24% (Índice de envelhecimento, 2019). Paralelamente verifica-se um decréscimo populacional nas faixas etárias mais jovens, principalmente dos 0 aos 14 anos de idade, passando em 2010 de 195,5 indivíduos por km2 para 191,7 indivíduos por km2 o que significa que a taxa de natalidade tem vindo a sofrer uma redução (PORDATA, 2020).

De acordo com os dados obtidos a partir do PORDATA (2019), constata-se que também o índice de dependência de idosos aumentou desde o ano de 2010 a 2018, nomeadamente de valores de 27,1% para 31,9% respetivamente.

No que diz respeito às habilitações literárias dos visienses, a taxa de analfabetismo tem vindo a diminuir de forma progressiva registando em 2011 cerca de 5,4% de analfabetos, dividindo-se em 3,2% homens e 2,2% mulheres (PORDATA, 2015).

De acordo com os Censos, em 2011 a maior parte da população (55,1%) possui como grau de habilitações o ensino básico, isto em contraste com o ensino secundário, que é apenas possuído por 16,4 % dos sujeitos. Relativamente ao ensino superior são cerca de 17,8% de indivíduos que detêm esta habilitação académica (PORDATA, 2015).

Em relação aos dados obtidos pelo PORDATA, disponibilizados pelo IEFP relativamente ao número de desempregados inscritos nos centros de emprego e de formação profissional, confirma-se que de 2013 a 2019 este número sofreu uma diminuição progressiva, havendo em 2019 um registo de 2 806 desempregados (PORDATA, 2020).

**I.2 – História da organização**

"A Associação da freguesia de Farminhão começou a ser idealizada a meio da década de 70, por um grupo de uma dúzia de homens bem-intencionados e interessados em dar às pessoas da nossa terra o mínimo de dignidade de vida." (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

A inicialmente designada Associação Social, Recreativa, Desportiva e Beneficente da Freguesia de Farminhão, foi formada no dia dezoito de junho de 1982 (Estatutos da Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017). Esta associação tinha objetivos culturais, recreativos e desportivos, passando posteriormente a denominar-se por Associação de Solidariedade Social, Recreativa e Desportiva da Freguesia de Farminhão, tendo sido escriturada no 1º Cartório Notorial de Viseu no dia 5 de fevereiro de 1985, passando para além dos objetivos culturais, recreativos e desportivos

a prestar apoio a crianças e jovens; apoio à família; apoio à integração social; apoio aos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou capacidade para o trabalho; promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação; educação e formação profissional dos cidadãos e resolução de problemas habitacionais das populações. (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017)

A adjudicação da sede ocorreu no dia 13 de dezembro de 1985, tendo sido construída muito rapidamente, uma vez que o Centro de Dia entrou em vigor em outubro de 1987 (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017). Posteriormente, foram-se instaurando outras valências, tendo sido a organização pioneira no distrito ao adotar a valência de jardim-de-infância, cujo contrato foi celebrado no dia 23 de fevereiro de 1988 (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

Dadas as carências sentidas na freguesia, surgiu também a necessidade de criar um berçário e uma creche. No primeiro dia do mês de março de 1988 foi criado um posto médico com acordo da Administração de Saúde de Viseu, seguindo-se no dia 30 de junho a criação do Apoio Domiciliário para idosos e das Atividades de Tempos Livres (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

Para efetuar um acompanhamento permanente àqueles que requerem de mais cuidados tornava-se necessário construir um lar para idosos, tendo começado o mesmo a funcionar no dia 1 de setembro de 1997 (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

Mais recentemente, no dia 7 de março de 2015, foi inaugurada uma nova valência da ASSF, uma Unidade de Cuidados Continuados.

### I.3- Caracterização, objetivo e serviços da organização

Como referido anteriormente, a ASSF é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que evoluiu de uma coletividade com atividades recreativas e desportivas, tendo vindo desde então a diversificar e a ajustar as atividades que desenvolve às carências da população da freguesia e freguesias limítrofes.

Os dados gerais de identificação da Associação estão expostos no quadro que se segue.

**Quadro 1**- Identificação da ASSF

| | | |
|---|---|---|
| **Designação:** Associação de Solidariedade Social de Farminhão- ASSF | | |
| **Sede:** Rua da Escola, nº 27 | **Código Postal/Localidade:** 3510-643 Farminhão | |
| **Freguesia:** União de Freguesias Boa Aldeia, Farminhão e Torredeita | **Concelho:** Viseu | **Distrito:** Viseu |
| **Telefone/ Fax:** 232 996 525 / 232998010 | | |
| **E-mail:** geral@assf.pt | **Web-Site:** www.assf.pt | |
| **CAE Principal:** 87301 | **NIF:** 501299254 | |
| **Data de início de atividade:** outubro de 1987 | **Data de Constituição:**1982 | |
| **Natureza Jurídica:** Instituição Particular de Solidariedade Social- IPSS | | |

**Fonte:** Elaboração Própria, 2020

A referida instituição, dedica-se a prestar

> apoio a crianças, jovens, apoio à família, apoio à integração social, apoio aos cidadãos na velhice e invalidez e em situação de falta ou diminuição de meios de subsistência ou capacidade para o trabalho, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através de prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação, educação e formação profissional dos cidadãos e resolução de problemas habitacionais das populações e à promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus Associados, da população local e limítrofes. (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017)

O objetivo da organização em estudo é contribuir para que os direitos sociais dos cidadãos sejam satisfeitos, principalmente os que habitam na freguesia de Farminhão, no sentido de assegurar a justiça e a solidariedade (Estatutos da Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

A ASSF com o objetivo de fazer face às necessidades da população e à carência de respostas sociais na comunidade de Farminhão dinamiza para o efeito, respostas sociais ligadas à infância- a Creche, Jardim-de-infância, Componente de Apoio à Família (CAF) e Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) - e respostas sociais do âmbito sénior- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Centro de Dia (CD). Esta instituição possui também como valência uma Unidade de Cuidados Continuados (UCC), contando com o apoio de vários colaboradores capacitados para desempenharem as funções que lhes competem (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

### I.3.1- Respostas Sociais

Como anteriormente referido, as IPSS atuam em diversas áreas. Assim, a ASSF tem duas grandes áreas de intervenção: a educação e a social. Através da creche, do jardim-de-infância, da Componente de Apoio à Família e do Centro de Atividades de Tempos Livres, atua na área da educação e no que respeita à área social, a instituição presta apoio à terceira idade através de serviços de apoio domiciliário, de serviços de

centro de dia, da Estrutura Residencial para Idosos e da Unidade de Cuidados Continuados. Neste sentido, esta instituição apresenta várias respostas sociais direcionadas para grupos sociais e faixas etárias distintas, de forma a assegurar uma atuação de qualidade a nível local, encontrando-se tipificadas pela Segurança Social. O campo de atuação do presente estágio centra-se na área dos idosos, mais concretamente, nas respostas sociais de Centro de Dia, ERPI e SAD.

#### I.3.1.1- Creche

Esta é uma resposta social de natureza socioeducativa, direcionada para o apoio à família e à criança, que acolhe crianças "até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais" (Portaria n.º 262/2011).

A creche tem como finalidade auxiliar a vida profissional e familiar do agregado familiar; colaborar com a família em todo o processo evolutivo da criança; garantir um atendimento individual dadas as necessidades de cada criança; auxiliar no despiste precoce de qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco garantindo o seu encaminhamento adequado; proporcionar o desenvolvimento integral das crianças, num ambiente de segurança afetiva e física; incentivar a articulação com outros serviços da comunidade (Portaria n.º 262/2011).

#### I.3.1.2- Jardim-de-infância

A valência de jardim-de-infância é uma resposta social que procura favorecer as capacidades de comunicação, expressão e criação de cada criança, com idades compreendidas entre os 3 e os 6 anos, contribuindo para a sua segurança e estabilidade afetiva. Pretende estimular a curiosidade da mesma pelos outros e pelo meio ambiente; desenvolver o seu sentido de responsabilidade e a autonomia; incutir hábitos de higiene; auxiliar no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado. Visa assim, colaborar com as famílias em todo o processo educativo da criança (Decreto-Lei n.º 542/79).

#### I.3.1.3- Componente de Apoio à Família (CAF)

Esta valência constitui uma estratégia complementar do sistema educativo que promove a autonomia e a socialização da criança e dá resposta às necessidades socioeducativas da família, regendo-se pelo princípio de igualdade de oportunidades no que diz respeito ao acesso e êxito na aprendizagem (Regulamento n.º 476/2016, s.d.).

#### I.3.1.4- Centro de Atividades de tempos livres (ATL)

Os centros de atividades de tempos livres são estabelecimentos que integram pelo menos 5 crianças em simultâneo. Esta resposta social visa facultar às crianças um ambiente propício ao seu crescimento e

desenvolvimento integral, satisfazendo as suas necessidades afetivas, intelectuais, sociais e físicas. Procura promover a inter-relação família-escola/ comunidade-estabelecimento, a fim de recuperar, aproveitar e valorizar todos os recursos do meio (Despacho Normativo n.º 96/89 de 21 de outubro).

#### I.3.1.5- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

A ERPI é uma resposta social que consiste "no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem" (Portaria n.º 67/2012). As ERPI possuem vários objetivos, entre os quais: prestar serviços adequados e permanentes aos idosos; promover a estimulação de um processo de envelhecimento ativo; gerar condições que possibilitem incentivar a relação intrafamiliar; fomentar a integração social (Portaria n.º 67/2012).

De acordo com o disposto no artigo 8º da Portaria n.º 67/2012, no que toca aos serviços prestados, as ERPI garantem a alimentação apropriada aos utentes; cuidados de higiene pessoal; tratamento do vestuário; higienização dos espaços; atividades de animação e ocupação que contribuem para um clima de relação saudável entre os idosos e para a manutenção das suas atividades psíquicas e físicas; auxílio nas atividades de vida diária (AVD) e cuidados de enfermagem.

A ERPI pode oferecer outro tipo de serviços, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida dos idosos, entre os quais, serviços de cabeleireiro, barbearia e cosmética; fisioterapia; transporte e hidroterapia (Portaria n.º 67/2012).

A ASSF tem capacidade para acolher quarenta e sete utentes de ambos os sexos, possuindo um acordo de cooperação com a Segurança Social para as quarenta e sete camas existentes, doze das quais lhe estão cativas (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2020).

Esta é a resposta social que tem sempre as suas vagas preenchidas, funcionando vinte e quatro horas por dia, todos os dias do ano (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2020).

#### I.3.1.6- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

No que diz respeito ao SAD, esta resposta social

> consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. (Portaria n.º 38/2013, s.d.)

O SAD possui vários objetivos, entre os quais, contribuir para a qualidade de vida dos clientes e respetivas famílias; auxiliar os pais nos sentido de conseguirem conciliar a vida familiar com a vida profissional; promover a autonomia dos utentes; assegurar os cuidados e serviços personalizados aos clientes e/ou suas famílias no seu domicilio; simplificar o acesso a serviços da comunidade; potenciar as competências

e as aptidões das famílias e de outros cuidadores (Portaria n.º 38/2013, s.d.). Relativamente aos serviços prestados pelo SAD, estes asseguram cuidados de higiene e conforto pessoal; higiene do domicílio; fornecimento e auxílio nas refeições, tendo em atenção as dietas com prescrição médica; tratamento do vestuário do cliente e atividades de socialização e animação (Portaria n.º 38/2013, s.d.). Esta resposta social tem ainda capacidade para prestar outros serviços, designadamente, formação e sensibilização dos cuidadores informais e das famílias para garantir os cuidados aos clientes; transporte; cabeleireiro(a), barbeiro ou estética; apoio psicossocial; execução de atividades ocupacionais; confeção de alimentos na habitação; realização de pequenas alterações ou reparações na habitação (Portaria n.º 38/2013, s.d.).

#### I.3.1.7- Centro de Dia (CD)

O centro de dia constitui uma resposta social que funciona durante o dia e assegura diversos serviços que permitem manter os idosos no seu meio familiar e social. Este equipamento social tem como objetivos oferecer serviços que satisfaçam as necessidades dos utentes; estabilizar ou prevenir as consequências do processo de envelhecimento; assegurar apoio social e psicológico; estimular relações interpessoais e intergeracionais; possibilitar e contribuir para que o idoso permaneça no seu meio natural de vida e promover a autonomia (Instituto da Segurança Social, 2017).

#### I.3.1.8- Unidade de Cuidados Continuados (UCC)

Esta resposta social visa dar auxílio a todas as pessoas que se encontrem numa "situação de dependência e necessitem de cuidados continuados de saúde e de apoio social" (Instituto da Segurança Social, 2019). Esta entidade presta cuidados de saúde e de apoio social a todas as pessoas, independentemente da idade, que tenham tido um episódio de doença aguda, estejam dependentes ou como forma de prevenir agravamento de doença crónica. O objetivo da mesma é a recuperação global da pessoa, estimulando a sua autonomia, no sentido de contribuir para a sua reintegração sociofamiliar (Instituto da Segurança Social, 2019).

Constituem princípios base da rede nacional de cuidados continuados os seguintes:

> Prestação individualizada e humanizada de cuidados; Garantia de articulação e continuidade dos cuidados entre os diferentes serviços, setores e níveis de atuação; Equidade no acesso e mobilidade entre tipologias e equipas da RNCCI; Proximidade da prestação dos cuidados, através da potenciação de serviços integrados na comunidade; Multidisciplinaridade e interdisciplinaridade na prestação dos cuidados; Avaliação integral das necessidades da pessoa em situação de dependência e definição periódica de objetivos de funcionalidade e autonomia; Promoção, recuperação contínua ou manutenção da funcionalidade e da autonomia; Participação do utente e seus familiares ou representante legal, na elaboração do plano individual de intervenção e corresponsabilização na prestação de cuidados; Eficiência e qualidade na prestação dos cuidados (Instituto da Segurança Social, 2019).

A Unidade de Cuidados Continuados de Farminhão constitui a mais recente valência da ASSF, encontrando-se em funcionamento desde 2015.

**Quadro 2-** Caracterização das Valências da ASSF

| Respostas Sociais | Capacidade | Utentes | Horário |
|---|---|---|---|
| **Creche** | 42 | 37 | 07:30 - 19:00 |
| **Estabelecimento de Educação Pré-escolar** | 25 | 23 | 07:30 - 19:00 |
| **Centro de Atividades de Tempos Livres** | 45 | 45 | 07:30 - 19:00 |
| **Serviço de Apoio Domiciliário (Idosos)** | 75 | 51 | 07:30 - 19:30 |
| **Centro de Dia** | 30 | 13 | 08:00 - 18:00 |
| **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** | 47 | 47 | 24h por dia |
| **Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM)** | 30 | 30 | 24h por dia |

**Fonte:** Elaboração própria, 2020

**I.4- Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade**

A ASSF apresenta como visão "acolher e apoiar, com carácter permanente ou temporário, crianças, jovens e pessoas idosas, de ambos os sexos, na satisfação das suas necessidades, e promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e da população em geral" (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017, p. 2).

No que concerne à missão, a mesma traduz-se por "prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas respostas sociais que desenvolve, prevenindo situações de exclusão social e melhorando a qualidade de vida da população" (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017, p. 2).

Os principais valores que se encontram inerentes ao trabalho com os clientes passam pelo respeito pela dignidade da pessoa humana; espírito de convivência e Solidariedade Social; aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os clientes; cooperação por parte de todos aqueles que estabelecem uma relação de proximidade com a Instituição e valorização integral dos indivíduos, das famílias e da comunidade (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017, p. 2).

Quanto à política da qualidade a organização procura: reduzir as carências da população envolvente, através de uma promoção cultural, desportiva, social, religiosa e recreativa; ser uma instituição de referência, caracterizada por prestar serviços qualificados, certificados e competentes tendo como objetivo a satisfação das necessidades dos clientes e respetivas famílias, colaboradores, fornecedores e da comunidade envolvente; prestar serviços sociais e comunitários, promovendo para isso, uma parceria permanente com entidades de caráter privado e social; investir num sistema de comunicação que seja simples, aberto e constante para com os clientes ou suas famílias, colaboradores, população envolvente, autarquias e meio ambiente; respeitar e ajustar a organização à legislação em vigor; satisfazer as

necessidades e expetativas dos clientes; dar valor às contribuições pessoais e ao trabalho em equipa, estimulando a participação de todos; preparar e implementar ações que tenham como fim a melhoria da qualidade e ainda, gerir de forma eficaz o Sistema de Gestão da Qualidade (Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

### I.5- Caracterização do funcionamento institucional

A associação em análise tem como órgãos sociais a Assembleia Geral, a Direção e Conselho Fiscal. A mesa da Assembleia Geral é composta por um presidente, um primeiro secretário e um segundo secretário. Da direção fazem parte os seguintes membros: um presidente, um vice-presidente, um secretário, um tesoureiro e um vogal. Por sua vez, o conselho fiscal é constituído pelo presidente, um primeiro vogal e um segundo vogal (Estatutos da Associação de Solidariedade Social de Farminhão, 2017).

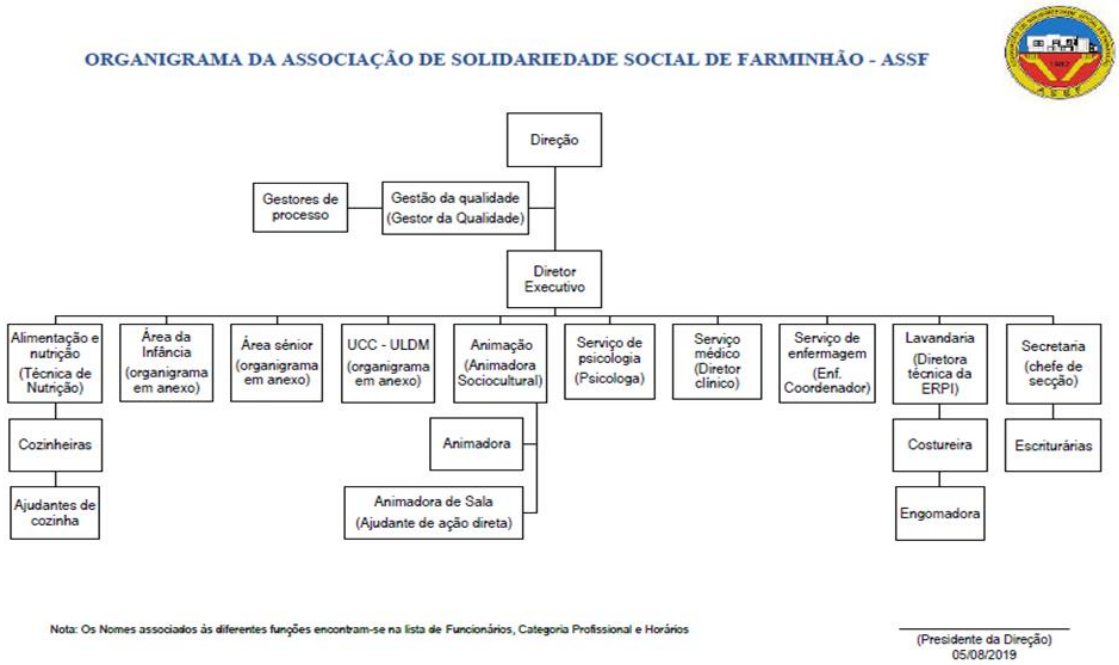



**Figura 2-** Organograma Institucional da ASSF

**Fonte:** Associação de Solidariedade Social (2019)

Tendo em conta o organograma na figura 2, verifica-se que são vários os cargos que existem na instituição. Os vários serviços de que dispõe estão interligados por um conjunto de atividades e procedimentos essenciais para que sejam prestados com uma maior eficácia, de modo a fomentar um bom funcionamento laboral.

**Quadro 3-** Distribuição dos colaboradores afetos à ERPI e CD por categoria profissional

| Categoria Profissional | Nº de colaboradores | Idades (por grupos etários) | Habilitações |
|---|---|---|---|
| Ajudante de Ação Direta | 11 | 31-40 (3)<br>41-50 (2)<br>51-60 (5)<br>+ 60 (1) | 1º Ciclo: 1<br>2º Ciclo: 2<br>3º Ciclo: 5<br>Secundário: 3 |
| Auxiliar de Serviços Gerais | 11 | 18-30 (1)<br>31-40 (2)<br>41-50 (4)<br>51-60 (3)<br>+60 (1) | 1º Ciclo: 5<br>2º Ciclo: 2<br>3º Ciclo: 3<br>Secundário: 1 |
| Encarregada de Setor | 1 | 41-50 | Secundário: 1 |
| Psicóloga | 1 | 31-40 | Licenciatura |
| Educadora Social | 1 | 41-50 | Licenciatura |
| Animadora Sociocultural | 1 | 31-40 | Mestrado |
| Enfermeira | 1 | 18-30 | Licenciatura |
| Cozinheira | 3 | 51-60 (3) | 1º Ciclo: 1<br>2º Ciclo: 2 |
| Ajudante de Cozinha | 5 | 51-60 (3)<br>+60 (2) | 1º Ciclo: 3<br>3º Ciclo: 2 |
| Técnica de Nutrição | 1 | 41-50 | Bacharelato |
| Costureira | 1 | 51-60 | 2º Ciclo: 1 |
| Engomadora | 2 | 51-60 (2) | 1º Ciclo: 1<br>2º Ciclo: 1 |
| Técnico de Contabilidade | 1 | 41-50 | Bacharelato |
| Secretária | 2 | +60 (2) | Secundário: 2 |

**Fonte:** Adaptado de processos RH, 2020

A parte da ASSF afeta à ERPI e CD é composta por um total de quarenta e dois colaboradores, sendo que até ao momento, são todos do gênero feminino. A instituição não tem qualquer estagiário ou voluntário.

A gestão da Associação é da responsabilidade da direção técnica, que faz o relato à Direção sobre todo o funcionamento e eficiência dos serviços desenvolvidos. Compete ainda à mesma, não só assegurar o bom funcionamento da organização, mas também a coordenação e supervisão de todo o pessoal, visando o bem-estar dos utentes. Faz também parte da sua competência realizar e atualizar os registos e elementos estatísticos. Todas as decisões tomadas têm que ser alvo de discussão em reunião de direção.

# CAPÍTULO II- ENQUADRAMENTO TEÓRICO

## II.1- Terceiro Setor

O termo - Terceiro Setor- surgiu na década de 1970 nos Estados Unidos da América e o mesmo confere significado a todas as ". . . novas formas de organização e de economia no contexto pós-industrial. . ." (Costa C. S., 2016, p. 12).

O primeiro setor refere-se ao setor privado, ou seja, corresponde àquele que abrange as entidades com fins lucrativos; o segundo setor engloba as entidades sem fins lucrativos, referindo-se assim ao setor público e o terceiro setor encontra-se orientado para as entidades sem fins lucrativos que têm como finalidade o bem-estar (Costa C. S., 2016). O terceiro setor não visa o lucro, ele desenvolve as suas respostas de forma a fazer face às lacunas cometidas pelo setor público e pelo setor privado, no que diz respeito à prestação de serviços e promoção do bem-estar dos indivíduos (Comité Económico e Social Europeu, 2007). Embora o termo terceiro setor seja internacionalmente usado, curto e de fácil memorização, dada a sua importância não deve ser relegado para terceiro plano. Neste sentido, de acordo com Azevedo, Menezes e Franco (2013) são diversas as nomenclaturas similares que existem, como:

- Organizações Sociais;
- Setor Não Lucrativo;
- Organizações da Sociedade Civil;
- Economia Social. (p.18)

Do ponto de vista político e jurídico, tanto a nível nacional, como a nível europeu reconhece-se progressivamente a importância do conceito de economia social. O Parlamento Europeu, em resolução de 2009, afirma que:

> a economia social coloca em evidência um modelo de empresa que não pode ser caracterizado nem pela dimensão, nem pelos sectores de atividade, mas sim pelo respeito de valores comuns, nomeadamente a primazia da democracia, a participação dos parceiros sociais, os objetivos sociais sobre o lucro pessoal; a defesa e implementação dos princípios da solidariedade e da responsabilidade; a conjugação dos interesses dos membros utilizadores com o interesse geral; o controlo democrático pelos membros; a adesão livre e voluntária; a autonomia de gestão e a independência relativamente aos poderes públicos; a mobilização do essencial dos excedentes à consecução de objetivos de desenvolvimento sustentável e o serviço prestado aos seus membros de acordo com o interesse geral (União Europeia, 2009).
>
> A economia social, ao aliar rentabilidade e solidariedade, desempenha um papel essencial na economia europeia, criando empregos de elevada qualidade, reforçando a coesão social, económica e regional, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e um tipo de economia com valores democráticos que põe as pessoas em primeiro lugar, para além de apoiar o desenvolvimento sustentável e a inovação social, ambiental e tecnológica (União Europeia, 2009).

A lei de Bases da Economia Social (LBES), publicada em maio de 2013, define-se como "o conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo pelas entidades referidas no artigo 4º da presente lei", e são elas:

- As misericórdias;
- As cooperativas;
- As fundações;
- As associações mutualistas;
- As instituições particulares de solidariedade social;
- Associações com fins altruísticos desportivas e culturais;
- As entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário, integrado nos termos da Constituição no setor cooperativo e social;
- Outras entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da economia social e constem da base de dados da economia social (Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, 2013).

No artigo 5º da LBES, encontramos os princípios orientadores pelos quais as entidades da economia social se regem, entre os quais:

> o primado das pessoas e dos objetivos sociais; a adesão e participação livre e voluntária; o respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e da não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade (Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, 2013).

A economia social é caracterizada por englobar entidades "privadas, organizadas formalmente, com autonomia de decisão (autónomas) e liberdade de filiação (participação voluntária)." (Comité Económico e Social Europeu, 2007, p. 14)

Sacilotto (2015) defende que o terceiro setor diz respeito ao conjunto das organizações que compõem a sociedade civil com fins públicos não visando o lucro, onde existe uma participação voluntária, num âmbito não-governamental, sendo formado na sua maioria por Organizações Sem Fins Lucrativos (OSFL) e por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

A designação "Terceiro Setor" usada diversas vezes para aludir o conjunto de organizações sem fins lucrativos, apesar das suas remotas origens, deriva do facto de este setor, ter sido o terceiro dos três setores a ser descoberto pela academia, pelos decisores políticos, pelos meios de comunicação e pelo público em geral (Andrade & Franco, 2007).

Apesar de a definição do terceiro setor, ou economia social, estar sujeita a algumas limitações, é lhe conferida grande relevância em termos económicos e humanos, tratando-se de uma realidade a ter em conta pelos decisores políticos e pela sociedade. De acordo com o relatório A Economia Social na União Europeia (CIRIEC, 2017), a economia social europeia garante:

- o posto de trabalho de 19,1 milhões de trabalhadores, remunerados e não remunerados;

- mais de 2,8 milhões de empresas e entidades;
- mais de 13,6 milhões de empregos remunerados na Europa;
- mais de 82,8 milhões de voluntários, equivalentes a 5,5 milhões de trabalhadores a tempo inteiro;
- mais de 232 milhões de membros de cooperativas, sociedades mútuas e entidades semelhantes;
- o equivalente a cerca de 6,3% da população ativa da UE-28. (p. 22)

No que concerne à percentagem de emprego na economia social, respeitante aos Estados Membros da UE (União Europeia), a mesma ronda os 9% e 10% da população ativa, contrariamente aos novos Estados-Membros da UE, como a Roménia, a Lituânia, a Eslovénia, a Croácia, Eslováquia, Malta e Chipre cuja percentagem é inferior a 2% da população ativa, sendo que as fundações, associações e outras formas de organização semelhantes continuam a ser a principal «família» da economia social, abrangendo 66% do emprego neste setor social e a maior parte das empresas sociais/entidades (CIRIEC, 2017).

Quintão (2011) relata que atualmente a investigação europeia se debruça em:

- Conferir ao terceiro setor uma lógica económica plural, podendo as suas organizações adotar princípios e utilizar recursos dos setores público, privado e economia doméstica, e ainda, ter em conta a economia monetária e não monetária.
- Conceptualizar as organizações num espaço social, político e económico entre os três setores (público, privado lucrativo e domínio doméstico).
- Realçar o carácter plural e aberto do terceiro sector a partir de uma investigação analítica da realidade social.
- Identificar a história das organizações e o seu contributo no que diz respeito à dimensão cultural, política e económica da ação coletiva, à solidariedade, ao dever do Estado-Providência na interação com as organizações do terceiro sector e na sua instrumentalização, bem como aos movimentos de procura da elaboração de formas económicas alternativas ao capitalismo.

A par da União Europeia, também em Portugal, a economia social depara-se com problemas como "a excessiva fragmentação do setor e das suas iniciativas, a diluição nos setores convencionais da economia (mercado e Estado), assim como problemas de natureza financeira e ainda problemas de ordem legislativa", "pouco reconhecimento da existência de um setor coeso da sociedade civil como um todo" (Soares, Fialho, Chau, Gageiro, & Pestana, 2012, pp. 54-55).

Andrade e Franco (2007) referem que através da Classificação Internacional para as Instituições Sem Fins Lucrativos (CIISFL), é exequível constatar a realidade das entidades portuguesas do Setor não lucrativo.

| | Grupo ICNPO | Tipo de Organizações em Portugal |
|---|---|---|
| *N.º* | *Designação* | |
| 1 | Cultura e Lazer | Associações culturais, recreativas e desportivas<br>Casas do Povo<br>Fundações culturais<br>Clubes sociais e recreativos (Rotary, Lions, etc.)<br>Museus<br>Jardins zoológicos e aquários<br>Sociedade históricas e literárias<br>Associações de artes performativas e companhias: teatro, dança, etc.<br>Associações de Estudantes e Associações Juvenis[7] |
| 2 | Educação e Investigação | Escolas, por exemplo ligadas a congregações religiosas<br>Universidade Católica<br>Centros de investigação |
| 3 | Saúde | Hospitais e casas de saúde (por exemplo ligadas às ordens) |
| 4 | Serviços Sociais | Instituições Particulares de Solidariedade Social - IPSS<br>Outras associações de solidariedade social (dedicadas às crianças, jovens, idosos, deficientes, famílias, sem-abrigo, etc.)<br>Santas Casa da Misericórdia<br>Cooperativas de solidariedade social<br>Associações mutualistas<br>Associações de Bombeiros Voluntários |
| 5 | Ambiente | Associações Não Governamentais de Ambiente<br>Associações de Protecção dos Animais |
| 6 | Desenvolvimento e Habitação | Organizações de Desenvolvimento Local<br>Cooperativas de habitação e construção<br>Associações de moradores |
| 7 | Leis, defesa de causas e política | Associações de defesa dos direitos humanos em geral (imigrantes, anti-racismo, apoio à vítima, defesa do consumidor, doentes crónicos, infectados com HIV/SIDA, família, mulheres, etc.)<br>Partidos políticos<br>Associações de moradores |
| 8 | Intermediários Filantrópicos e Promotores do Voluntariado | Fundações (*grant-giving* ou doadoras)<br>Associações promotoras do voluntariado<br>Bancos Alimentares |
| 9 | Internacional | Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD)<br>Subsidiárias de organizações internacionais a operar em Portugal (por exemplo, Cruz Vermelha Portuguesa, Médicos do Mundo) |
| 10 | Religião | Institutos religiosos<br>Associações religiosas |
| 11 | Associações Empresariais, Profissionais e Sindicatos | Associações empresariais<br>Associações profissionais<br>Sindicatos |
| 12 | Nc | |

**Figura 3-** A tabela ICNPO aplicada a Portugal. Adaptado de Andrade e Franco, 2007

**II.2- Gestão de Recursos Humanos**

No mundo atual, cada vez mais as organizações estão presentes e próximas das pessoas, prosseguindo objetivos em prol das mesmas, trabalhando com elas e para elas. Inerente a qualquer tipo de organização pertencente quer ao setor primário, secundário ou terciário encontra-se a gestão (Teixeira S., 2011).

As constantes mudanças do meio envolvente, aliadas à grande concorrência, requerem por parte das organizações flexibilidade interna de maneira a ajustarem-se às alterações do meio. Neste sentido, é necessário que estas entidades possuam Recursos Humanos (RH) capazes de agir em situações inesperadas (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2013).

Chiavenato (2006) refere que os produtos e serviços são gerados com pessoas, materiais, tecnologia, capital e conhecimento. Destes 5 elementos somente as pessoas e o conhecimento geram vantagem competitiva duradoura. O conhecimento corresponde a um ativo intangível que as pessoas detêm e trazem para as organizações. As pessoas de acordo com os papéis que desempenham na organização (operários, diretores, gestores, etc.) assumem funções distintas e dadas as diferenças individuais de motivação, personalidade, experiência, entre outras, são um recurso altamente diferenciador (Chiavenato, 2006).

Na verdade, mais do que recursos as pessoas são participantes da organização. Neste sentido, o termo recurso é um conceito muito limitado para as compreender.

A missão e os objetivos da função dos RH têm progredido face às modificações constantes ao nível do meio envolvente e da estrutura das organizações. A mesma foca-se no auxílio concedido aos seus clientes internos, de modo a facilitar e a constituir-se como repositório de técnicas e instrumentos úteis que permitam atingir altos índices de motivação e satisfação no trabalho (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2013).

Pynes (2009) afirma que para uma organização alcançar o sucesso, a mesma terá não só de possuir colaboradores qualificados e flexíveis capazes de dar resposta à mudança como também, de incorporar a Gestão de Recursos Humanos (GRH) no seu plano estratégico. A GRH diz respeito aos sistemas de âmbito formal da organização que aproveita de forma adequada as habilidades, capacidades e conhecimentos dos seus trabalhadores, de modo a alcançar os objetivos globais da entidade.

Bilhim (2007) afirma que a GRH está relacionada com todas as ações no âmbito da gestão (sistema de recompensas, formação, desenvolvimento, seleção e relação com os funcionários) que interferem na relação que se estabelece entre organização e os seus trabalhadores.

Neste contexto, a GRH constitui para as organizações um recurso produtivo para atingir os seus objetivos e para satisfazer as necessidades individuais dos seus trabalhadores (Machado, et al., 2014).

De forma simplista, a GRH envolve o equilíbrio e a negociação entre os distintos intervenientes da entidade, estabelecendo uma relação positiva entre agentes opostos, mas com semelhante objetivo de concretização (Bilhim, 2007).

A GRH numa organização é de grande relevância, pois dela está dependente o bom funcionamento de todo o sistema. Os líderes na gestão das pessoas que pertencem às organizações têm de enfrentar o desafio de "trabalhar com" os seus colaboradores, no sentido de aplicar metodologias participativas, recompensar o desempenho tanto individual como coletivo, profissionalizar a gestão e atuar tendo em conta os métodos de planeamento previstos (Azevedo, Meneses, & Franco, 2013, p. 311).

A literatura tem vindo a demonstrar que as práticas de GRH geram repercussões relevantes nas atitudes e nos comportamentos dos trabalhadores a vários níveis, tratando-se de fatores que potenciam o desenvolvimento da motivação, do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho. Neste contexto, relativamente à GRH o tema que se propõe abordar é o comprometimento organizacional, constituindo um dos conceitos basilares do presente trabalho.

### II.3- Comprometimento Organizacional

É parte integral da natureza do ser humano a criação de vínculos com não só com pessoas, mas também com grupos, sítios e objetos. Com as organizações, isso não é exceção, portanto as pessoas têm tendência para desenvolver ligações distintas com as organizações que as empregam. Ligações essas, que poderão desencadear vários tipos de intenções, afetos, perceções e ações nos colaboradores (Siqueira & Junior, 2014).

O comprometimento constitui um dos vínculos organizacionais mais analisados na literatura, continuando a ser alvo de investigações há dezenas de anos (Bastos & Rodrigues, 2015). A sua definição continua ainda a ser alvo de discussão e tida como difusa, pois o comprometimento organizacional diz respeito a um construto composto por abordagens teóricas distintas, o que gera a existência de diversas definições conceituais, com vários indicadores e naturezas (Wright & Kehoe, 2008).

O comprometimento organizacional tem sido usado para interpretar o vínculo que um indivíduo estabelece com a organização onde labora (Tavares S. M., 2011). Trata-se de um construto que é percebido como "um vínculo de natureza afetiva que se caracteriza pelo orgulho de pertencimento, uma identificação com normas e procedimentos, afetividade pela organização" (Milhome & Rowe, 2018, p. 70). Compreendê-lo implica estudar variáveis relacionadas com a preocupação do colaborador com problemas e destino da organização, o significado que a organização representa na sua vida, o orgulho de fazer parte da organização e ainda, os valores, normas e objetivos compartilhados (Bastos et al., 2013; Bastos & Aguiar, 2015; Becker, Ullrich, & Dick, 2013; Cooper-Hakim, & Viswesvaran, 2005).

O comprometimento organizacional diz respeito a uma ligação que vincula em termos psicológicos o indivíduo à organização, conduzindo-o a sacrificar-se a favor dela. Desta forma, trabalhadores comprometidos têm tendência para permanecer na organização por um período de tempo mais prolongado comparativamente aos trabalhadores que não são comprometidos (Oliveira & Costa, 2016; Rocha & Honório, 2015). É tido como uma variável comportamental que indica o apoio, a energia e o grau

de lealdade de um trabalhador para com a organização (Baotham, Hongkhuntod, & Rattanajun, 2010). Por este motivo, o comprometimento demonstra quão forte é o vínculo estabelecido entre o colaborador e a organização (Rodrigues, Barrichellho, & Morin, 2016).

Mowday e McDade (1979) descrevem o comprometimento organizacional como um vínculo psicológico estabelecido com a organização que leva os indivíduos a atuar de forma sólida com os interesses da organização. Outros autores afirmam que o comprometimento organizacional diz respeito à atitude em termos globais que os trabalhadores assumem na sua forma de avaliar e reagir relativamente à organização (MacCaul, Hinsz, & MacCaul, 1995).

O comprometimento é caracterizado por se tratar de um vínculo ligado ao prazer, à motivação, ao relacionamento com a organização e ainda, a um perfil de um colaborador exemplar e dedicado (Pinho, Bastos, & Rowe, 2015). Os aspetos conferidos nesta conceção de comprometimento são "desejáveis tanto para o indivíduo como para a organização, deixando evidente a reciprocidade quanto ao nível e a qualidade do envolvimento entre atores e sistemas organizacionais" (Silva, Gallon, & Pessotto, 2017, p. 341).

É com os estudos efetuados por Mowday, Porter e Steers (1979) que o tema do comprometimento organizacional passou a ganhar notoriedade a nível mundial. Mowday, Porter e Steers (1982) são da opinião de que o comprometimento organizacional corresponde à ligação existente entre o trabalhador e a organização, que se caracteriza pela vontade em permanecer na organização, pelo investimento de um esforço em prol da mesma e ainda, pela aceitação dos seus valores e objetivos. O nível de comprometimento organizacional sentido pelo funcionário, depende da função que desenvolve, das suas experiências, das suas características pessoais e da estrutura organizacional. Tais fatores influenciam certos comportamentos, como a assiduidade, o esforço envolvido na concretização das tarefas, a retenção e a intenção de permanecer na organização (Figura 4).

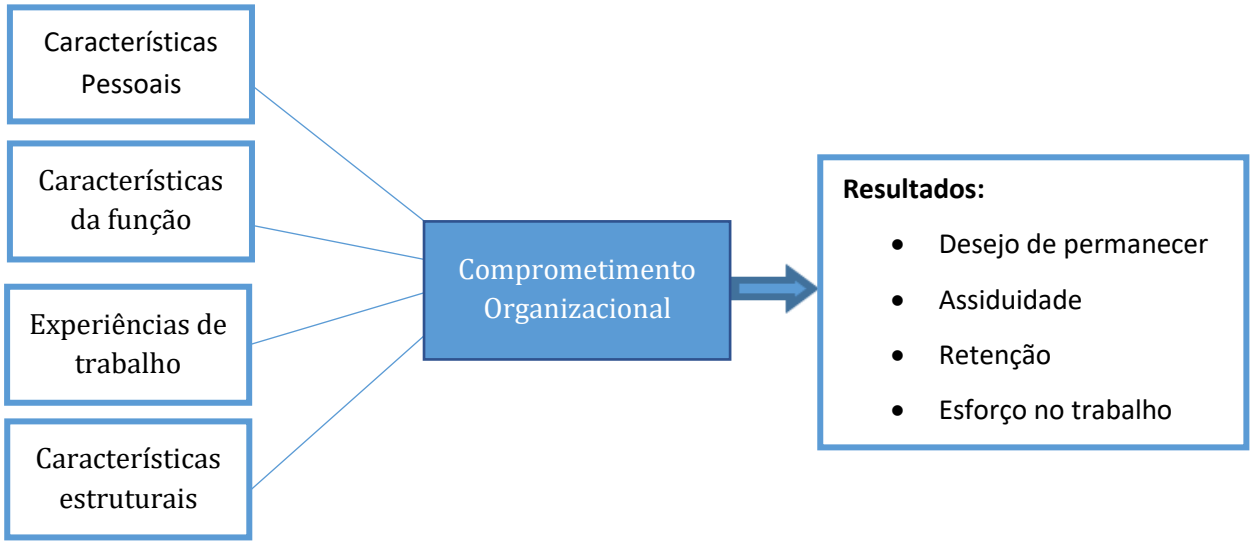



**Figura 4-** Modelo de Comprometimento Organizacional. Adaptado de Mowday, Porter e Steers, 1982

Nas variadas definições que existem sobre o comprometimento organizacional, constata-se sempre um papel ativo do colaborador no desenvolvimento da instituição e uma identificação, aceitação e ligação com a mesma (Lopes, 2012).

Vale ressaltar que apesar da inexistência de um conceito preciso sobre o comprometimento organizacional, todas as definições propostas sobre o tema, estão em consonância quanto ao vínculo existente entre o indivíduo e a organização, bem como quanto ao facto de elevados níveis de comprometimento significarem resultados positivos tanto para os trabalhadores como para a organização, divergindo somente no modo como se desenvolve e permanece no ambiente organizacional.

A teoria que prevalece sobre o comprometimento organizacional é a de Meyer e Allen (1991, 1997), que o consideram "um construto multidimensional cujos antecedentes, correlatos e consequentes se alteram por meio das bases afetiva, normativa e continuação, a última também chamada de instrumental" (Oliveira & Honório, 2020, p. 3). Neste sentido, Meyer e Allen (1997) assumem que para medir o nível de comprometimento organizacional é necessário determinar três escalas que abrangem os componentes afetivo, normativo e calculativo / instrumental.

A **dimensão afetiva**, associada à lealdade, resulta da ligação emocional do indivíduo para com a organização, levando-o a identificar-se com os seus objetivos e valores e a desenvolver o sentimento de filiação e de pertença e vontade de contribuir. Esta dimensão torna-se cada vez mais forte à medida que o indivíduo se sente comprometido com a mesma (Teixeira & Prebianchi, 2019). Neste sentido, quanto mais emocionalmente ele estiver envolvido à organização, mais motivado, entusiasmado e empenhado ele vai estar em executar um bom trabalho e assim, contribuir para o sucesso e bem-estar da mesma, permanecendo na organização porque quer e assim o deseja (Meyer & Allen, 1997). "Empregados com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque eles querem (...)" (Allen & Meyer, 1990, p. 3). O **comprometimento afetivo** resulta essencialmente de experiências de trabalho que satisfizeram necessidades psicológicas do funcionário, fazendo-o sentir-se confortável e competente com o seu trabalho na organização (Meyer & Allen, 1997).

O **comprometimento normativo** traduz-se por um conjunto de pressões, que advêm da cultura organizacional, que impõem ao trabalhador que este proceda em consonância com as metas, os objetivos, e os interesses da organização, objetivando envolver os mesmos nos seus ideais (Meyer & Allen, 1991). Portanto, o **comprometimento normativo** surge quando o colaborador, através da socialização, interioriza as normas da organização ou quando recebe benefícios e experiências que o impulsionam a operar mutuamente (Rego & Souto, 2004). Bonifácio et al. (2016) defendem que o funcionário permanece na organização porque se sente moralmente vinculado a ela ou aos colegas, possuindo um sentimento de dívida para com a mesma, ou de retribuição de um favor. Os "Empregados com (…) comprometimento normativo permanecem porque eles sentem que são obrigados" (Allen & Meyer,

1990, p. 3). Neste sentido, a **dimensão normativa** encontra-se associada à gratidão do trabalhador para com a organização, mantendo-se na mesma por considerar que lhe deve algo (Paiva & Morais, 2012).

No que concerne à **dimensão calculativa ou instrumental**, associada à recompensa, a permanência na organização prende-se com o facto de o trabalhador considerar que sua partida acarretaria prejuízos significativos quer a nível econômico como psicológico e social (Teixeira & Prebianchi, 2019). "Empregados com (…) comprometimento instrumental permanecem porque eles precisam (…)" (Allen & Meyer, 1990, p. 3). No **comprometimento calculativo** o envolvimento do colaborador com a organização surge quando esta satisfaz as expetativas e necessidades dos funcionários em termos de liberdade, status e salário (Becker H. S., 1960). Sendo o retorno financeiro do seu trabalho aquilo que mais o vincula à organização (Bonifacio, Paulino, Bonifacio, Silva, & Melo, 2016). Rego, Cunha e Souto (2007) afirmam que neste tipo de comprometimento os trabalhadores, em decorrência de sentimentos de injustiça e insatisfação, têm tendência para desempenhar o mínimo requerido.

Meyer e Allen (1991) assumem que um colaborador pode experienciar simultaneamente um comprometimento em termos emocionais para com a organização (comprometimento afetivo), um sentimento de obrigação perante a mesma (comprometimento normativo) e a noção de que os custos associados à sua partida são elevados (comprometimento calculativo).

**Quadro 4**- Dimensões do Comprometimento Organizacional

| Dimensões | Caracterização | Razão de permanência na organização | Estado psicológico |
|---|---|---|---|
| **Afetiva** | O trabalhador sente-se emocionalmente identificado, conectado e envolvido na organização. | O trabalhador sente que **quer** permanecer. | Desejo |
| **Normativa** | O trabalhador sente obrigação em se manter na organização. | O trabalhador sente que **deve** permanecer. | Obrigação |
| **Calculativa** | O trabalhador permanece na organização porque tem em consideração os custos inerentes à sua saída da organização. | O trabalhador sente que **necessita** de permanecer. | Necessidade |

**Fonte:** Rego (2003) baseado em Allen e Meyer (1990, 1993, 1996, 2000), Meyer e Allen (1991) e Meyer, Allen e Smith (1993)

### II.3.1- A importância do comprometimento organizacional para as organizações

Para que uma organização consiga assumir um papel de destaque numa sociedade muitíssimo mutável, tecnológica, competitiva e inovadora, é imperativo debruçar-se sobre o nível de comprometimento organizacional dos seus colaboradores (Silva, Gallon, & Pessotto, 2017).

Nos últimos anos tem-se assistido a uma crescente competitividade entre as organizações, o que se traduz na necessidade de envolvimento, participação e empenho por parte dos seus funcionários, isto é, um forte comprometimento dos colaboradores em relação à implementação de estratégias, metas, políticas e objetivos tendo em vista a sobrevivência dessas organizações (Costa & Moraes, 2007).

O comprometimento é visto como um vínculo ligado ao prazer, à motivação, ao relacionamento com a organização e ainda, a um perfil de um colaborador exemplar e dedicado (Pinho, Bastos, & Rowe, 2015).

Para além dos problemas de gestão que as organizações já anteriormente enfrentavam (rotatividade de pessoal, padronização, entre outros), agregam-se atualmente aspetos associados aos resultados organizacionais, qualidade do trabalho e desempenho (Balsan, et al., 2015). Por este motivo, o comprometimento organizacional dos trabalhadores tem vindo a ser considerado um elemento basilar para se obter melhores desempenhos nas entidades privadas e maior eficácia e eficiência na prestação de serviços à sociedade nas entidades públicas (Gomes de Jesus & Rowe, 2015). Para tal, as organizações nos seus processos de seleção procuram indivíduos que para além das capacidades técnicas requeridas para o cargo, detenham outras capacidades relacionadas com a comunicação, personalidade, relacionamento e dedicação, ou seja, as organizações desejam empregar indivíduos que contribuam e se comprometam com a mesma (Silva, Gallon, & Pessotto, 2017).

Rego e Souto (2004) relatam que do comprometimento podem resultar consequências para as organizações, nomeadamente, ao nível da pontualidade dos funcionários, de intenções de abandonar o posto de trabalho, da assiduidade, de comportamentos de negligência, abandono efetivo, comportamentos de cidadania e atitudes positivas face à mudança. Este construto é relevante para a produtividade, pois promove a otimização das capacidades, a criação de oportunidades, bem como o uso das competências individuais e organizacionais (Lizote, Verdinelli, & Nascimento, 2017). O mesmo, contribui para a redução do absenteísmo, de desperdícios e da rotatividade, bem como para a implementação de mudanças e para o aumento da qualidade do trabalho (Stazyk, Pandey, & Wright, 2011; Borges, Marques, & Adorno, 2005; Reichers, 1985).

Verifica-se que as organizações têm tendência para atribuir, de forma direta ou indireta, maiores recompensas (melhores oportunidades de carreira, aumento salarial ou benefício organizacional) aos trabalhadores mais comprometidos (Tavares S. M., 2011). Para as mesmas, é fundamental o nível de comprometimento dos seus membros como forma de retenção dos melhores. Quanto maior for o grau de comprometimento organizacional, maior será a possibilidade de sucesso (Gomes de Jesus & Rowe, 2015).

**II.3.2- Fatores que influenciam o Comprometimento Organizacional**

São diversos os fatores envolvidos no comprometimento organizacional, sendo os mais relevantes, os fatores pessoais referentes ao trabalhador, ao planeamento e manuseamento de atividades e à qualidade da liderança praticada (Borges- Andrade & Pilati, 2001).

Dado o facto de os 3 tipos de comprometimento serem conceptualizados de forma distinta, pode afirmar-se que os determinantes do comprometimento variam de uma forma para a outra e que a intensidade das relações com esta também variam.

O comprometimento organizacional está ligado a algumas variáveis sociodemográficas e existe a possibilidade de ser explicado através das características de cada pessoa (Cordeiro, 2014).

Certas variáveis demográficas (ex.: sexo, estado civil, idade) podem ter alguma influência no comprometimento organizacional. Por exemplo, os colaboradores com mais idade podem apresentar níveis de comprometimento afetivo mais elevados, devido ao facto de se sentirem mais satisfeitos com o desenvolvimento das suas funções e por possuírem melhores cargos que justificaram a sua continuidade na organização (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002).

Mathieu e Zajac (1990), reconheceram a existência de 3 grupos de variáveis que influenciam o comprometimento:

- Antecedentes: características pessoais e organizacionais, o status da função e as relações grupo versus líder;
- Correlatas: a satisfação laboral, a motivação, o envolvimento com o trabalho e o stress;
- Consequentes: o intuito de procurar um novo trabalho, as alternativas de emprego, o desempenho, a rotatividade, a continuidade na organização, a pontualidade e a assiduidade.

Mathieu e Zajac (1990) concluíram que as habilitações literárias podiam ter uma influência negativa sobre o comprometimento organizacional, uma vez que um maior nível de habilitações tinha tendência a estar relacionado a mais opções de emprego.

Por outro lado, níveis mais elevados de comprometimento organizacional poderão ser reforçados através do reconhecimento por parte da organização da competência dos seus colaboradores, pois o empenho destes aumenta à medida que a organização satisfaz as suas necessidades de crescimento e de realização tanto profissional como pessoal (Morris & Sherman, 1981).

Identificam-se como antecedentes do comprometimento afetivo as funções desafiantes, o apoio do supervisor, dos colegas e da organização, a liderança transformacional, a informação relativa ao desempenho, o reconhecimento de que as organizações são responsáveis em termos sociais e de que os seus valores têm orientação visionária e humanista e a perceção de justiça (Rego & Souto, 2004).

Filenza e Siqueira (2008) realizaram um estudo para perceber o impacto que a perceção de justiça tem sobre o comprometimento organizacional (afetivo, calculativo e normativo). Para esta investigação foi usada uma amostra composta por oito centos e trinta e oito funcionários públicos municipais, repartidos

por 3 áreas: educação (quinhentos e vinte e nove), saúde (cento e oitenta e dois) e serviços municipais (cento e vinte e sete). Os resultados indicaram que a perceção de justiça exerce impacto no comprometimento organizacional dos funcionários públicos estudados, nomeadamente, no que corresponde à vertente distributiva e de procedimentos. Verificou-se que 35% do comprometimento afetivo do colaborador está relacionado com a justiça de procedimentos; 18% está associado ao comprometimento normativo e 15% ao comprometimento calculativo. Os trabalhadores dos serviços municipais são os que tinham tendência a ter maiores oscilações no seu comprometimento afetivo das suas perceções de justiça. Constatou-se nas 3 áreas investigadas que a perceção de justiça pelos trabalhadores explica o comprometimento afetivo, levando os mesmos a desenvolver sentimentos como: o ânimo, o entusiasmo, o orgulho, o interesse e o contentamento em relação à organização. Posto isto, conclui-se que os esforços ao nível da gerência para fortificar as perceções de justiça organizacional podem conduzir os trabalhadores a comprometer-se, particularmente em termos afetivos, com a organização empregadora.

Constatou-se que existe uma correlação entre o comprometimento organizacional, a satisfação laboral e a justiça no trabalho, o que significa que as organizações devem estabelecer a justiça organizacional, correspondente à igualdade de oportunidades, meritocracia, atitudes não discriminatórias e observações legais. Saadati, Saadati, Asghari, Bidgoli, Ghodsi e Bidgoli (2016), referem que estes são fatores necessários para que se possa possuir um ambiente amigável e respeitável e logicamente gerar comprometimento organizacional.

Existe a possibilidade de o comprometimento organizacional poder afetar o indivíduo. As experiências que são vividas no posto de trabalho influenciam os funcionários tanto a nível profissional como individual, afetando o seu bem-estar (Meyer & Allen, 1997).

As possíveis consequências, positivas e negativas, que derivam do comprometimento organizacional e que influenciam tanto o indivíduo como a organização são descritas no quadro 5.

**Quadro 5-** Consequências do Comprometimento Organizacional

| Nível de Comprometimento | Consequências | |
|---|---|---|
| | **Positivas** | **Negativas** |
| **Comprometimento <u>reduzido</u>** | Elevado absentismo e *turnover,* que dá à organização legitimidade para dispensar os colaboradores conflituosos com fraco desempenho. | Elevado absentismo, *turnover,* fraca produtividade, falta de pontualidade, possibilidade de os funcionários praticarem ações que prejudiquem a organização e deslealdade face à mesma. |
| **Comprometimento <u>moderado</u>** | Maior satisfação no trabalho, redução das intenções de *turnover* e maior permanência dos colaboradores na organização. | Ponderação por parte dos colaboradores entre os seus interesses pessoais e os interesses da organização. |
| **Comprometimento <u>elevado</u>** | Maior dedicação, segurança, empenho na concretização dos objetivos da organização e maior estabilidade dos trabalhadores. | Menor flexibilidade da organização, possibilidade de conflitos entre colegas que tenham menores níveis de comprometimento organizacional e inovação limitada (pois os colaboradores tendem a ser mais conformistas e a rejeitar alterações). |

**Fonte:** Adaptado de Randall (1987)

O ideal para uma organização conter indivíduos mais motivados e simultaneamente mais comprometidos, é estes assumirem um nível de comprometimento moderado, ou seja, é necessário haver um equilíbrio entre os interesses organizacionais e individuais, uma força estável e níveis de satisfação razoáveis (Randall, 1987).

A satisfação corresponde a uma das variáveis que aparenta estar ligada ao comprometimento organizacional. Esta relação tem pertinência tanto do ponto de vista teórico como prático, uma vez que os trabalhadores que apresentam vínculos mais fortes à organização são os que se sentem mais satisfeitos (Nascimento D. F., 2012).

### II.4- Satisfação no trabalho

Azevedo (2012) afirma que o sucesso organizacional depende de novas tecnologias, dos recursos materiais e sobretudo, da valorização e satisfação profissional. A satisfação no trabalho constitui-se como sendo o principal fator que provoca impacto nas organizações e que é um indicador essencial do clima organizacional bem como, um elemento importante da satisfação dos clientes e da avaliação da qualidade das organizações. De facto, a satisfação determina o bem-estar dos colaboradores e encontra-se relacionada com a perceção da qualidade de serviço, influenciando a imagem da organização que o colaborador transmite para o exterior (Cunha, Cunha, Rego, Neves, & Cabral- Cardoso, 2016).

A sua definição é difícil, uma vez que é um tema muito subjetivo e multifacetado, pois cada pessoa tem os seus objetivos e necessidades. Neste sentido, a satisfação de um indivíduo está dependente da sua

formação, das expetativas no trabalho, da sua ambição pessoal, das suas experiências, da função que ocupa e do dia-a-dia vivido na organização (Lizote, Verdinelli, & Nascimento, 2017).

A avaliação do nível de satisfação laboral é fundamentalmente subjetiva e está relacionada diretamente com a perceção que os próprios colaboradores têm sobre a importância do seu trabalho (Ferreira & Lucca, 2015).

Uma das definições com maior destaque na literatura sobre o tema é a de Locke (1976), que a descreve como uma resposta afetiva em relação ao trabalho, correspondendo a um estado emocional positivo ou de prazer, decorrente da avaliação do trabalho ou das experiências que o mesmo gera. Neste contexto, a satisfação seria o indicador do nível de felicidade sentido pelo colaborador relativamente ao seu trabalho. Tal estado emocional, seria responsável por garantir os comportamentos no trabalho pretendidos pela organização, uma vez que conduz o trabalhador a ter melhores níveis de desempenho, comparativamente aos trabalhadores que não se encontram satisfeitos com o seu trabalho. É a partir desta conceção que se admite a satisfação como um conceito natureza afetiva (Bigliardi, Dormio & Schiuma, 2012; Hauff, Richter & Tressin, 2015; Rodrigues, Barriquello & Morin, 2016; Sánchez- Sellero, Cruz-González & Sánchez-Sellero, 2014; Siqueira, 2008).

A atitude perante o trabalho é algo complexo e é influenciada por várias variáveis. O mesmo tipo de trabalho não é executado de forma igualmente satisfatória por todas as pessoas. Existem equipas de trabalho que estão permanentemente mais satisfeitas do que outras e algumas pessoas que estão permanentemente satisfeitas ou insatisfeitas com o seu trabalho (Tavares M. , 2011).

As organizações demonstram cada vez mais preocupação em avaliar a satisfação dos seus colaboradores em relação ao ambiente em que estes desempenham as suas funções, implementando ações que permitam melhorá-la, dado que o ambiente organizacional interfere sobre as suas atitudes e comportamento, uma vez que estas estabelecem relação com a estrutura, os processos e o contexto organizacionais (Ferreira, Neves, & Caetano, 2011). A satisfação constitui uma variável imprescindível para qualquer organização centrada em possuir boas práticas de gestão de recursos humanos (Paula & Queiroga, 2015).

Existem dados científicos que referem que a satisfação pode estar diretamente ligada ao desempenho e à produtividade no trabalho, particularmente quando há interação social (Bockerman & Ilmakunnas, 2012). Para que uma organização seja produtiva e alcance o sucesso, deve-se satisfazer as necessidades e preocupações dos funcionários (Donald, Hlanganipai, & Richard, 2016).

Ribeiro (2014) refere que se os trabalhadores estiverem insatisfeitos no que diz respeito ao seu desempenho profissional, eles provocam impactos negativos em si mesmos, no grupo e comprometem o desempenho da organização onde laboram. Neste sentido, as consequências da satisfação no trabalho são fundamentais para as organizações, nomeadamente em termos de potenciais implicações quanto aos

níveis de absenteísmo, à eficiência, à qualidade das relações de trabalho e à produtividade (Siqueira M. M., 2008).

Em suma, o grau de satisfação da pessoa consiste num conjunto complexo de elementos do trabalho. Para se efetuar a avaliação da satisfação no trabalho deve-se definir os elementos-chave no mesmo e questionar os trabalhadores quanto aos sentimentos que os mesmos nutrem em relação a cada um deles. Os fatores analisados são a o salário, as relações com os colegas, supervisão, a natureza do trabalho e as oportunidades de promoção (Serrano, 2015). Para além destes fatores, analisa-se também as características individuais, ou seja, a idade, o género, a experiência e o nível de habilitações literárias do trabalhador (Aydogdu & Asikgil, 2011).

### II.4.1- Fatores que influenciam a satisfação laboral

As causas da satisfação no trabalho são subdivididas por Spector (1997) em 2 grupos diferentes: as causas pessoais e causas organizacionais. As variáveis pessoais envolvem fatores demográficos e diferenças individuais. Como fatores demográficos, são exemplos, a idade e as habilitações literárias que exercem influência direta ou indireta sobre a satisfação (Alcobia, 2002). As variáveis organizacionais envolvem fatores como o trabalho, o tipo de chefia, a remuneração, os colegas, as perspetivas de evolução na carreira e as condições físicas (Carvalho, 2014).

Anyango, Ojera e Ochieng (2015) referem que um dos fatores que mais influenciam a satisfação laboral são os anos de experiência profissional, seguindo-se o salário, o género, o nível de habilitações e as expetativas em relação ao trabalho.

Utriainen e Kyngäs (2009) descrevem que alguns estudos sobre a satisfação no trabalho revelam que a prestação de cuidados com qualidade e as relações interpessoais constituem condicionantes da satisfação de trabalho. São também fatores influenciadores da satisfação no trabalho: os horários de trabalho, as promoções, a segurança no trabalho e a responsabilidade (Lu, While, & Barriball, 2005).

Para além das dimensões acima mencionadas, existem outras dimensões que também condicionam a satisfação profissional, tais como: a comunicação, os benefícios adicionais, a natureza da organização e do trabalho em si, a valorização, políticas organizacionais e procedimentos, supervisão, reconhecimento e crescimento pessoal (Lu, While, & Barriball, 2005).

### II.4.2- Relação entre Comprometimento Organizacional e Satisfação laboral

A literatura tem vindo a demonstrar a existência de uma inequívoca relação entre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho, tratando-se de constructos correlatos (Bastos A. V., 1993).

Mowday, Steers e Porter (1979) defendem que o comprometimento organizacional é mais abrangente do que a satisfação no trabalho, na medida em que o comprometimento está ligado à resposta geral do trabalhador em relação à organização como um todo, ao contrário da satisfação que apenas reflete

aspetos parciais, como: a satisfação com a promoção e com a organização, a remuneração, os colegas, a supervisão. Conforme apontam estes autores, o comprometimento tem tendência a ser mais estável, uma vez que os trabalhadores fortemente comprometidos terão uma menor probabilidade de deixar os seus postos de trabalho. Os episódios isolados ou transitórios que ocorrem na organização como o baixo desempenho e absentismo dos funcionários que podem gerar insatisfação não incitam o trabalhador a reavaliar o seu comprometimento. Neste sentido, as dimensões do comprometimento constituem as variáveis que vão influenciar a satisfação no trabalho. Existe ainda, uma divergência de opiniões quanto a esta relação de causalidade.

A teoria de que o comprometimento organizacional influencia a satisfação laboral é defendida por alguns autores como: Boswell e Boudreau, 2000; Cunha, Cunha, Rego, Neves e Cabral-Cardoso, 2004 e Meyer, Stanley, Herscovitch, e Topolnytsky, 2002.

Por outro lado, a satisfação também pode influenciar o comprometimento organizacional, aumentando os níveis deste, uma vez que estes dois construtos dão relevância aos laços afetivos do trabalhador para com a organização. Desta forma, pressupõe-se que o aumento dos níveis de satisfação provoque o aumento do nível de comprometimento dos trabalhadores (Farrel & Rusbult, 1981; Leite, Rodrigues & Albuquerque, 2014; Maciel & Camargo, 2011; Tett & Meyer, 1993). Na investigação efetuada por Azeem (2010) pode-se constatar que a satisfação com o trabalho explica 37% da variância do comprometimento organizacional. Feinstein (2002) apurou que a satisfação profissional prediz o comprometimento organização em cerca de 60%. Al-Hussami (2008) verificou na sua pesquisa que a satisfação explica 80% da variância do comprometimento dos funcionários.

Os trabalhadores satisfeitos têm tendência a ser comprometidos com a organização, e trabalhadores satisfeitos e comprometidos têm uma maior probabilidade de adotar comportamentos benéficos à organização, de serem pontuais, terem um melhor desempenho e permanecerem na organização (Aamodt, 2007).

Somente o comprometimento afetivo e normativo exercem um efeito positivo na satisfação no trabalho. O comprometimento calculativo tem um efeito negativo com os resultados e o desempenho dos colaboradores (Allen & Meyer, 2000).

Os sentimentos afetivos dos colaboradores para com os aspetos situacionais poderão criar um vínculo afetivo mais global e duradouro entre o trabalhador e a organização, razão pela qual a satisfação está mais correlacionada com o comprometimento afetivo (Meyer et al., 2002).

A satisfação no trabalho está relacionada com sentimentos afetivos em relação a aspetos situacionais associados à perceção que o individuo faz da diferença entre o que é "justamente" esperado, e o que é realmente recebido. A satisfação profissional é um processo que abrange experiências de trabalho que são experienciadas pelo funcionário e percebidas de acordo com as suas características pessoais e valores. Dado que as características pessoais diferem entre os indivíduos, estas implicam perceções distintas dos

aspetos situacionais da organização o que gera diversas implicações tanto no comprometimento, como na satisfação (Alcobia, 2002).

Francisco e Claro (2014) verificaram as relações existentes entre 3 variáveis (satisfação laboral, comprometimento organizacional e intenção de rotatividade). Os autores investigaram cento e cinquenta e um funcionários de uma empresa mineira de diamante em angola. Os resultados evidenciaram que a satisfação dos colaboradores está relacionada com a capacidade profissional dos seus superiores, pela forma como estes os tratam e ainda, pelo número de promoções que têm. Constatou-se também que a satisfação é menor consoante a confiança, o espírito de colaboração e o tipo de amizade estabelecido com os colegas de trabalho. Na generalidade, o estudo aponta que a intenção de abandonar o posto de trabalho é tanto menor, quanto maior forem os níveis de satisfação no trabalho e no comprometimento organizacional afetivo.

# CAPÍTULO III- DESENHO METODOLÓGICO

O comprometimento organizacional e satisfação laboral, contextos, determinantes e tipologia foram conceptualizados com recurso à revisão teórica.

Neste capítulo, serão definidas as estratégias de estudo (o tipo de estudo, a amostragem efetuada, as variáveis, os instrumentos de recolha de dados e os procedimentos estatísticos), numa população de profissionais, especificamente a desempenhar funções nas respostas sociais, ERPI e CD da ASSF.

## III.1- Metodologia e Métodos de abordagem e de procedimento

Todo o processo de investigação tem uma fase metodológica na qual se descrevem um conjunto de técnicas e métodos que orientam a realização do processo de investigação científica (Fortin, 2003).

Deshaies (1992) refere que a metodologia corresponde ao "estudo dos meios adequados e satisfatórios a escolher na realização de uma investigação. Podem ser processos, métodos, técnicas ou procedimentos de análise (por exemplo, a estatística) da informação." (p.45)

Tendo em conta as características do estudo, a metodologia a utilizar é de caráter quantitativo, uma vez que a metodologia quantitativa consiste num processo sistemático de colheita de dados caracterizados por serem quantitativos e observáveis, assente na observação de acontecimentos, factos e fenómenos. Assim, investigador e realidade são independentes (Freixo, 2011). O objetivo do estudo da metodologia quantitativa passa por generalizar os resultados a uma população alvo a partir de uma amostra (Malhotra, 2004).

Malhotra, Nunan e Birks (2017) defendem que é muito importante entender como abordar o problema em estudo. Existem diversas formas de conduzir uma pesquisa, contudo os investigadores devem selecionar o método que irá agregar melhor valor ao estado da arte (Malhotra et al., 2017).

Fortin (2003), Cervo e Bervian (1993) reforçam a ideia de que o método diz respeito ao conjunto de etapas pelas quais o investigador tem de passar e ainda, aos meios que usou e que lhe possibilitou alcançar os resultados.

Conforme palavras de Freixo (2011)" o método é o conjunto das atividades sistemáticas e reacionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do investigador" (p. 80).

Tendo em consideração que tomámos para a análise a realidade organizacional de uma IPSS específica, a ASSF, a investigação efetuada pode ser classificada quanto ao seu método como um estudo de caso, do subtipo institucional.

O estudo de caso pode ser definido como um modelo de análise intensiva de um caso específico que permite a colheita de informação variada acerca da situação em estudo, possibilitando a sua caracterização (Pardal & Lopes, 2011).

Yin (1994) destaca o estudo de caso como sendo "uma abordagem empírica que investiga um fenómeno atual no seu contexto real; quando os limites entre determinados fenómenos e o seu contexto não são claramente evidentes, e no qual são utilizadas muitas fontes de dados" (p.12).

O estudo de caso ". . .pressupõe uma apresentação rigorosa de dados empíricos, baseada numa combinação de evidências quantitativas e qualitativas" (Barañano, 2004, p. 102). Barañano (2004) refere que são três os tipos de estudos de caso que existem, são eles: o descritivo, o exploratório e o explicativo. No que concerne aos métodos a desenvolver para o presente estudo, o estudo de caso em questão assumirá uma vertente explicativa que explora a associação e predição dos determinantes pessoais e profissionais no fenómeno do comprometimento organizacional e da satisfação laboral.

**III.2 - Delimitação do Universo e amostra**

O universo ou população da pesquisa diz respeito ao "conjunto de todos os indivíduos nos quais se desejam investigar algumas propriedades" com uma ou mais características semelhantes, "num espaço ou território conhecido" (Vilelas, 2009, p. 245).

Relativamente à amostra, Freixo (2011) define-a como sendo "um conjunto de sujeitos retirados de uma população" (p. 182).

No presente estudo, o método a aplicar é o da amostragem não probabilística dado que o mesmo se caracteriza pelo facto de os elementos que irão compor a amostra serem selecionados de forma intencional. Consiste numa amostragem pensada, dado que é o próprio investigador que seleciona deliberadamente os elementos que pretende para compor a amostra (Ampudia de Haro, et al., 2016). A amostra pressupõe um termo de consentimento livre e esclarecido para participação no estudo.

Definiu-se uma população acessível, que permitisse a realização do estudo em contexto organizacional, configurando um estudo de caso. Definiu-se que a mesma seria composta por todos os colaboradores a desempenhar funções nas respostas sociais, Centro de Dia e ERPI, da instituição já mencionada, perfazendo um total de quarenta e dois trabalhadores.

**III.3 - Técnicas de recolha de dados**

Os dados recolhidos são obtidos junto dos intervenientes, através dos instrumentos de medida escolhidos pelo investigador (Freixo, 2011, p. 191) e de técnicas ou instrumentos de recolha de informações que o investigador pode usar "para conhecer os fenómenos e extrair deles a informação" (Vilelas, 2009, p. 265). Fortin (2003) afirma que o investigador pode proceder à colheita de dados de várias formas, cabendo-lhe a ele selecionar o método de recolha de dados que é mais indicado ao objeto de estudo (p. 240).

As técnicas de recolha de informação utilizadas nesta investigação foram a análise documental, a observação e o inquérito por questionário.

Com vista a adquirir conhecimentos sobre as temáticas em estudo, a análise documental foi feita com recurso aos artigos científicos, livros, regulamentos, documentos institucionais, entre outros.

Relativamente à observação, esta é definida como o "uso sistemático dos nossos sentidos orientados para a captação da realidade que queremos estudar" (Vilelas, 2009, p. 267). Pretende-se uma observação participante que "tem lugar quando o investigador participa na situação estudada" (Freixo, 2011, p. 196). Neste sentido, para a presente investigação fez-se uma observação participante de forma objetiva, controlada e orientada, a partir do contacto direto com todas as pessoas envolvidas na instituição como os utentes, a equipa técnica, as auxiliares de ação direta, entre outros, de forma a compreender o funcionamento geral e as dinâmicas de trabalho da organização.

No que diz respeito ao inquérito por questionário, como já supracitado o mesmo foi aplicado a todos os funcionários que desempenham funções nas valências de Centro de Dia e ERPI da ASSF, tendo como principal finalidade apurar e analisar a relação que existe entre o comprometimento organizacional e a satisfação laboral, bem como a relação que estas variáveis estabelecem com os determinantes do foro social e os determinantes do foro profissional.

Como anteriormente mencionado, foi aplicado um questionário em formato papel à totalidade da amostra (42 colaboradores). Uma vez que era impossível recolher todos os questionários no próprio dia, devido à existência de trabalho por turnos, o mesmo foi distribuído pela diretora técnica a todos os funcionários. A taxa de resposta ao questionário foi de 100%.

**III.4 - Variáveis**

Fortin (2009) refere que as variáveis correspondem a características, propriedades ou qualidades de pessoas, de objetos ou de situações que são examinadas num dado estudo. Para este autor, a variável independente é a que causa efeito na variável dependente. No presente trabalho, foram consideradas como variáveis dependentes, o comprometimento organizacional e a satisfação laboral. Estas variáveis estão dependentes de certas características pessoais e profissionais. Portanto, são consideradas como variáveis independentes:

- Sociodemográficas: o género, a idade e as habilitações literárias;
- De contexto profissional: tempo de trabalho na associação e tipo de contrato de trabalho.

De forma a tornar mais claro o que se pretende estudar, nomeadamente o tipo de relação entre as variáveis, foi elaborado o seguinte desenho de investigação – Figura 5

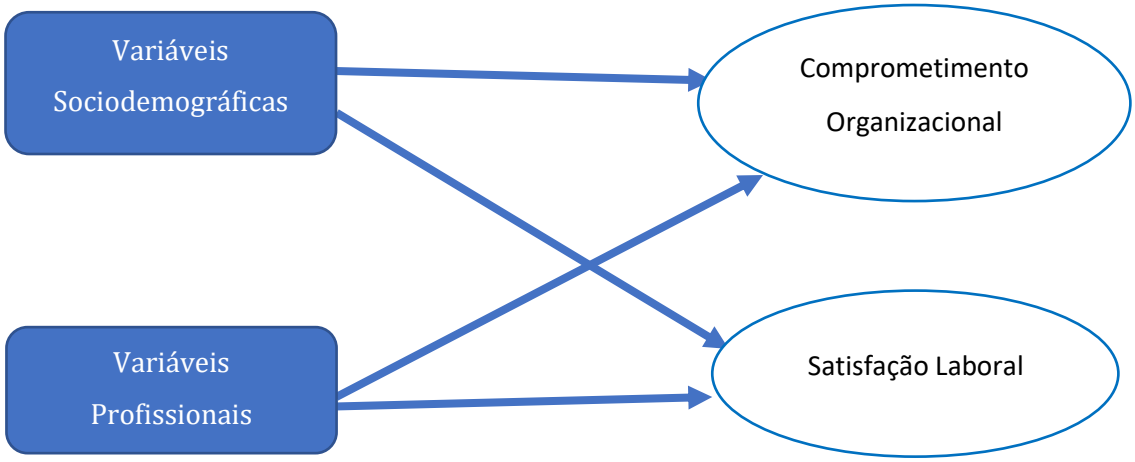



**Figura 6**- Interações entre variáveis

**III.5- Instrumento de recolha de dados**

O inquérito por questionário é uma técnica que assenta a sua observação em elementos disponíveis, desencadeando as informações (Rei, 2000). Freixo (2011) refere que o questionário é formado por um conjunto de questões que permitem a colheita de dados relativos à amostra em estudo, normalmente preenchido pelos sujeitos a quem se destina (p. 197). É então "um método de recolha de dados, junto dos indivíduos sobre factos, ideias, comportamentos, preferências, sentimentos, expectativas e atitudes" (Fortin, 2003).

Para a presente investigação para medir as variáveis em estudo, o instrumento de recolha de dados integrou um total de 29 afirmações, estando subdividido em 3 grupos, cuja distribuição é a seguinte:

Grupo 1- Escala de Comprometimento Organizacional

Grupo 2- Escala de Satisfação no Trabalho

Grupo 3- Questionário de Dados Sociodemográficos e de Caracterização Profissional

O primeiro grupo contem 19 afirmações, o segundo contem 5 afirmações e o terceiro contem 5 afirmações.

Ainda que as escalas tenham sido sujeitas a uma validação prévia, as mesmas foram pré-testadas por parte dos pré-inquiridos, com o propósito de detetar possíveis lapsos ou dificuldades no entendimento das afirmações. Do teste efetuado não se verificou quaisquer alterações a realizar, tendo sido o mesmo apelidado de "sintético e de fácil interpretação". O instrumento encontra-se no Anexo III.

- **Escala de comprometimento organizacional**

No primeiro grupo está presente a Escala do comprometimento organizacional, composta por 19 itens, desenvolvida por Meyer e Allen (1997) tendo sido adaptada para Portugal por Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008) e aplicada por Nascimento (2012).

A escala em questão encontra-se subdividida em 3 subescalas: uma formada por 6 itens que mede o comprometimento afetivo; uma composta por 7 itens que mede o comprometimento calculativo e por fim, uma com 6 itens destinada a medir o comprometimento normativo. (cf. Quadro 6).

A escala apresenta um formato de escala tipo *Likert*, que contem 7 opções de resposta para cada item, sendo que 1 corresponde a "discordo totalmente" e 7 corresponde a "concordo totalmente".

**Quadro 6**- Escala de Avaliação do Comprometimento Organizacional

| |
|---|
| **Escala do Comprometimento Organizacional Afetivo** |
| (2) Não me sinto "emocionalmente ligado" a esta empresa (R) |
| (6) Esta empresa tem um grande significado pessoal para mim |
| (7) Não me sinto como "fazendo parte da família" nesta empresa (R |
| (9) Na realidade sinto os problemas desta empresa como se fossem meus |
| (11) Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta empresa |
| (15) Não me sinto como fazendo parte desta empresa (R) |
| **Escala do Comprometimento Organizacional Calculativo** |
| (1) Acredito que há muito poucas alternativas para poder pensar em sair desta empresa |
| (3) Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta empresa, mesmo que o pudesse fazer |
| (13) Uma das principais razões para eu continuar a trabalhar para esta empresa é que a saída iria requerer um considerável sacrifício pessoal, porque uma outra empresa poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui |
| (14) Neste momento, manter-me nesta empresa é tanto uma questão de necessidade material quanto de vontade pessoal |
| (16) Uma das consequências negativas para mim se saísse desta empresa resulta da escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis |
| (17) Muito da minha vida iria ser afetada se decidisse querer sair desta empresa neste momento |
| (19) Como já dei tanto a esta empresa, não considero atualmente a possibilidade de trabalhar numa outra |
| **Escala do Comprometimento Organizacional Normativo** |
| (4) Eu não iria deixar esta empresa neste momento porque sinto que tenho uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui |
| (5) Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na empresa onde estou atualmente (R) |
| (8) Mesmo que fosse uma vantagem para mim, sinto que não seria correto deixar esta empresa no presente momento |
| (12) Sentir-me-ia culpado se deixasse esta empresa agora |
| (10) Esta empresa merece a minha lealdade |
| (18) Sinto que tenho um grande dever para com esta empresa |

(R) Item revertido

**Fonte:** Nascimento (2010, p.145), baseado em Meyer e Allen (1997, pp.118-119)

Meyer e Allen (1997, p.120) consideram que as três subescalas do comprometimento organizacional apresentam uma consistência interna aceitável, com valores de coeficientes *Alpha de Cronbach*, para a escala original, para a dimensão afetiva de 0,85, para a escala calculativa de 0,79 e para a normativa de 0,73.

> O *Alpha de Cronbach* é uma das medidas mais usadas para a verificação da consistência interna de um grupo de variáveis (itens), e pode-se definir como correlação que se espera obter entre a escala usada e outras escalas hipotéticas com o mesmo número de itens, que meçam a mesma característica (Pestana & Gageiro, 2014).

Marôco (2007) refere que os coeficientes do *Alpha de Cronbach* são considerados fiáveis quando superiores a 0,60.

Na presente investigação foi usada a versão adaptada, para o contexto português, desta mesma escala da autoria de Nascimento, Lopes & Salgueiro (2008), cujos valores do coeficiente *Alpha de Cronbach* na subescala do comprometimento afetivo apresenta um valor foi de 0,91, o calculativo de 0,91 e o comprometimento normativo de 0,84, o que sugere uma boa fiabilidade.

Com o intuito de melhor dimensionar a aplicabilidade da escala ao nosso estudo, procedeu-se ao estudo da consistência interna (homogeneidade dos itens) para cada uma das dimensões do comportamento organizacional. No quadro seguinte estão esquematizados os respetivos *Alphas de Cronbach* obtidos para cada uma das dimensões, após a devida correção. Assim, pela análise dos *Alphas de Cronbach*, os valores obtidos para a presente amostra, são satisfatórios (todos superiores a 0,6), o que nos indica que os valores de fiabilidade interna (*Alpha*) se mantêm superiores a 0,6, o que significa que o comportamento organizacional não depende exclusivamente de uma só dimensão. Contudo os valores são os mais baixos das 3 amostras, o que talvez se explique pelo baixo n amostral.

**Quadro 7**- Alpha de Cronbach para as dimensões do Comportamento Organizacional

| **Dimensões do comportamento organizacional** | **N.º de itens** | **Coeficiente de *Alpha Cronbach* (α)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Versão Original** | **Versão Portuguesa** | **Presente estudo** |
| **Afetivo** | **6** | **0,85** | **0,91** | **0,85** |
| **Calculativo** | **7** | **0,79** | **0,91** | **0,68** |
| **Normativo** | **6** | **0,73** | **0,84** | **0,62** |

- **Escala da Satisfação no Trabalho**

A Escala da Satisfação no Trabalho desenvolvida por Hackman e Oldham, (1975), foi também adaptada para Portugal por Nascimento (2006). A escala apresenta um formato de escala tipo *Likert*, que contem 7 opções de resposta para cada item, sendo que 1 corresponde a "discordo totalmente" e 7 corresponde a "concordo totalmente".

No sentido de dimensionar da melhor forma a aplicabilidade da escala ao presente estudo, procedeu-se ao estudo da consistência interna (homogeneidade dos itens) para o total da escala de Satisfação no Trabalho. Na tabela 8 encontra-se o respetivo *Alpha de Cronbach* obtido para a Satisfação Global, após a devida correção. Constata-se que o valor obtido é insatisfatório (0,231), o que indica que o valor de fiabilidade interna (*Alpha*) é superior a 0,2, o que denota que a Satisfação Global no Trabalho não depende unicamente de um só item, ainda que de forma fraca.

**Quadro 8 -** Alpha de Cronbach para os itens da Satisfação global no Trabalho

| **Satisfação global no trabalho** | **N.º de itens** | **Coeficiente de *Alpha de Cronbach*** |
|---|---|---|
| **Satisfação** | **5** | **0,231** |

No terceiro e último grupo do questionário foram colocadas questões de natureza sociodemográfica e de caracterização profissional, tais como: género, idade, habilitações académicas, tempo de trabalho na instituição e tipo de vínculo contratual.

### III.6 - Técnicas de análise

Após a recolha de dados, a análise da informação impõe proceder ao tratamento estatístico com recurso ao programa *IBM SPSS Statistics– Statistical Program for Social Science*- versão 24 para *Windows*, de forma a sintetizar a informação obtida através de procedimentos apropriados, identificando tendências, correlações e padrões.

A análise numérica integra a estatística descritiva e analítica ou inferencial.

A análise descritiva dos dados, para além da distribuição envolve o cálculo de várias medidas, tais como: medidas de variabilidade ou dispersão, medidas de frequência, de tendência central ou de localização, tendo em conta as características das variáveis em estudo. As medidas de simetria *Skewness* (SK) serão

alcançadas através do quociente SK/erro padrão (EP)[I] para um nível de significância (p= 0,05) e de igual modo para as medidas de achatamento *Kurtose* (K)[II]. O coeficiente de variação amostral será compreendido do seguinte modo (Pestana & Gageiro, 2014):

| Coeficiente de variação | Classificação do Grau de dispersão |
|---|---|
| **≤15%** | Dispersão fraca |
| **16% - 30%** | Dispersão média |
| **> 30%** | Dispersão elevada |

De modo a investigar da relação entre variáveis procedeu-se à construção de tabelas de contingência e a testes de associação, particularmente o Coeficiente *Alpha de Cronbach*.

Relativamente à estatística inferencial utilizou-se a estatística paramétrica e não paramétrica.

O uso dos testes paramétricos requer a verificação simultânea de duas condições. Em primeiro lugar, as variáveis de natureza quantitativa têm de ter uma distribuição normal, e em segundo lugar, as variâncias populacionais têm de ser homogéneas no caso de se comparar duas ou mais amostras (Marôco, 2007).

Quando as condições de aplicação dos testes paramétricos não se verificaram, utilizou-se como alternativa a estatística não paramétrica. Deste modo, quanto à estatística paramétrica e não paramétrica destaca-se:

- Testes *U-Mann Whitney* (UMW);
- Teste de *Kruskal-Wallis*;
- Correlações de *Spearman;*
- Teste de *Shapiro-wilk*

Pestana e Gageiro (2014) consideram os seguintes valores de referência para uma probabilidade igual ou inferior a 0.05:

>= 1,96 - Diferença estatística significativa (superior à média)

< 1,96 - Diferença estatística não significativa (Inferior ou igual à média)

Na análise estatística do presente estudo utilizaram-se os seguintes níveis de significância:

- $p \geq 0.05$ – não significativo
- $p < 0.05$ – significativo
- $p < 0.01$ – bastante significativo
- $p < 0.001$ – altamente significativo

[I] Se SK/EP inferior a – 1,96 a distribuição diz-se assimétrica negativa ou enviesada à direita, aproximando-se o resultado dos valores máximos da distribuição; se SK/EP for superior a + 1,96, a distribuição é assimétrica positiva com enviesamento à esquerda e aproximação dos valores mais baixos; Se o resultado for menor que 1,96 a distribuição é simétrica, (Pestana e Gageiro, 2008, p. 79).

[II] Se K/EP inferior a 1,96 a distribuição é mesocúrtica; se K/EP inferior a –1,96 a distribuição é platicúrtica; K/EP superior a + 1,96 a distribuição é leptocúrtica (Pestana & Gageiro, 2014).

# CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

## IV.1 – Descrição das atividades

Conforme supramencionado o estágio efetuado na ASSF teve como principal premissa analisar a eventual relação entre o Comprometimento Organizacional e a Satisfação Laboral, bem como a relação que pode existir entre estas variáveis e as variáveis socioprofissionais.

Tendo em conta tal pretensão, o desenrolar das 750h de estágio envolveu 3 fases:

**1ª Fase -** Conhecimento da instituição. Nesta fase as atividades desenvolvidas foram:

- O conhecimento de toda a estrutura interna e externa da ASSF, das suas normas, funcionamento e dos diversos serviços que presta;
- A análise documental sobre a IPSS com o objetivo de conhecer o seu enquadramento histórico, geográfico e legal, e ainda as suas dinâmicas, os seus recursos e as suas parcerias;
- O conhecimento de todos os utentes e profissionais afetos à instituição, facilitando a integração na equipa e simultaneamente, a possibilidade de uma observação participante de todos os processos que lhe são inerentes.

**2ª Fase –** Recolha de informação. Esta fase caracterizou-se pelo/a:

- Constatação da estrutura, dos objetivos e do ambiente organizacional.
- Esclarecimento através de conversas informais com a Dra. Mónica Marques, diretora técnica da ERPI, sobre os diferentes domínios de atuação, a forma como gere e coordena a atividade quotidiana da ASSF, os desafios internos - como continuar a assegurar a prestação de todos os serviços que estão subjacentes às respostas sociais que oferece à comunidade, com um número reduzido de auxiliares -, bem como o esclarecimento sobre toda a logística da instituição.
- Análise e acompanhamento dos procedimentos adotados na prestação dos diversos serviços de que dispõe;

**3ª Fase –**Elaboração do inquérito por questionário.

Nesta última fase do desenvolvimento do estágio procedeu-se à construção do questionário, de forma a conseguir concretizar o objetivo deste estudo.

Cada uma das fases acima descritas foi desenvolvida com a cooperação da equipa que compõe a Direção Técnica e de todas as colaboradoras da ASSF, uma vez que facultaram informações essenciais acerca da história, do funcionamento, das dificuldades sentidas na execução do trabalho diário e dos objetivos da Instituição.

A efetuação do estágio e da presente investigação só foi possível com a orientação, o esclarecimento de todas as dúvidas que iam surgindo e o acompanhamento de todo o trabalho desempenhado pela diretora técnica e orientadora do estágio, a Dra. Mónica Marques. Foi também imprescindível a possibilidade

concedida pela Direção e Direção Técnica de participar em todas as atividades e tarefas, de circular livremente pelo espaço, de conviver e de pesquisar.

Optou-se por formular perguntas fechadas, para deste modo facilitar o preenchimento por parte do inquirido e simultaneamente facilitar a análise estatística.

Tendo em atenção, a média do baixo nível de habilitações literárias dos respondentes procurou-se elaborar o questionário de forma a que este fosse facilmente percetível pelos mesmos. Procurou-se também evitar aplicar um questionário demasiado exaustivo, cujo tempo de resposta não excedesse os dez minutos, contendo somente o número de questões necessárias para recolher a informação em consonância com os objetivos do estudo, uma vez que a predisposição dos inquiridos para o preenchimento do questionário é muitas vezes influenciada pelo tamanho do mesmo (Hill & Hill, 1998).

### IV.2- Apresentação e análise dos resultados

A pretensão deste ponto no presente estudo é a apresentação dos resultados obtidos em função de toda a informação colhida e cujo instrumento utilizado foi o questionário. A sua aplicação incidiu sobre 42 funcionários da ASSF. Para a apresentação adequada dos dados alcançados, recorreu-se ao uso de tabelas e de gráficos com os respetivos dados estatísticos obtidos, os quais serão antecedidos da respetiva análise. Como todas as tabelas e quadros resultaram do processo de pesquisa levado a efeito, não serão mencionadas as fontes dos mesmos. Assim, por uma questão metodológica, começaremos por efetuar a caracterização da amostra seguida da análise das variáveis dependentes. Por último, será realizado o teste das hipóteses.

#### IV.2.1- Dados sociodemográficos da população inquirida

As tabelas e os gráficos a seguir apresentados permitem-nos efetuar a caraterização do nosso universo de respondentes segundo as variáveis: género, idade, tempo de trabalho, nível de ensino e tipo de contrato de trabalho.

Em relação ao **género**, a totalidade da nossa amostra (100% - 42 elementos) é do género feminino. Tal facto, evidencia que a Associação "não foge à regra", uma vez que vai de encontro à pública caracterização que é feita da mão de obra envolvida no terceiro setor, onde se constata que o género feminino é dominante.

Com a análise feita à variável **idade** foi possível verificar uma maior concentração de trabalhadores (40,5%) com idades entre os 51 e os 60 anos. Esta média de idades caracteriza-se pelo facto de a Associação ser constituída na sua maioria por trabalhadoras de idade avançada do meio rural, o que demonstra face à região, e também ao país, o aumento da população envelhecida. Seguem-se os inquiridos (23,8%) com idade compreendida entre os 41-50 anos.

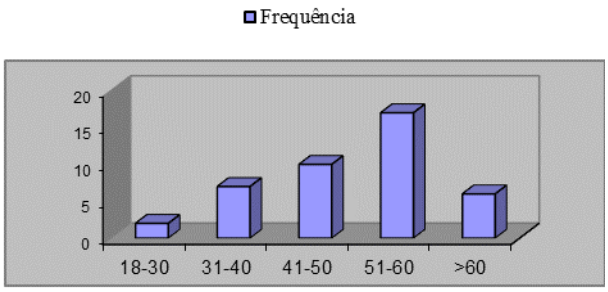
Os funcionários com idade igual ou inferior a 30 anos constituem uma pequena parcela (4,8%) do total dos inquiridos (Cf. Tabela 1 e gráfico 1).

**Tabela 1-** Distribuição dos inquiridos segundo a idade

| IDADE | N.º | % |
|---|---|---|
| 18-30 anos | 2 | 4,8 |
| 31-40 anos | 7 | 16,7 |
| 41-50 anos | 10 | 23,8 |
| 51-60 anos | 17 | 40,5 |
| > 60 anos | 6 | 14,3 |
| **TOTAL** | 42 | 100.00 |

$M_0$= 51-60 anos

**Gráfico 1-** Distribuição dos inquiridos segundo a idade

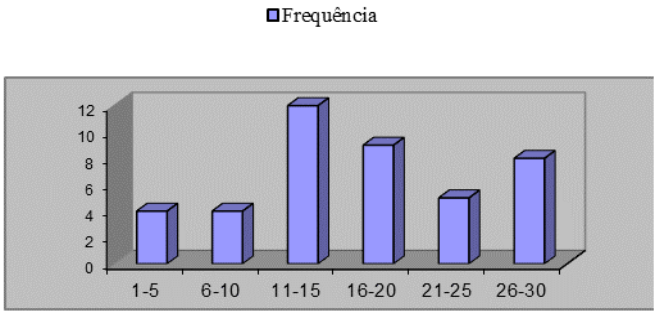



No que concerne ao **tempo de trabalho**, analisando a tabela e o gráfico 2, verifica-se que 28,6% dos inquiridos têm entre 11 a 15 anos de serviço, seguem-se os inquiridos (21,4%) cujo tempo de trabalho está compreendido entre os 16-20 anos. Apenas 9,5% têm 1 a 5 anos e 6 a 10 anos de tempo de trabalho.

**Tabela 2**- Distribuição dos inquiridos segundo o tempo de trabalho

| TEMPO DE TRABALHO | N.º | % |
|---|---|---|
| 1-5 anos | 4 | 9,5 |
| 6-10 anos | 4 | 9,5 |
| 11-15 anos | 12 | 28,6 |
| 16-20 anos | 9 | 21,4 |
| 21-25 anos | 5 | 11,9 |
| 26-30 anos | 8 | 19,0 |
| **TOTAL** | 42 | 100.00 |

**Gráfico 2-**Distribuição dos inquiridos segundo o tempo de trabalho

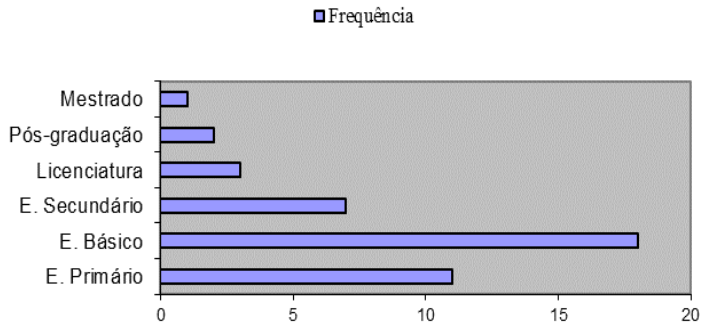



No que respeita ao **nível de ensino**, pode-se salientar pela análise da tabela e do gráfico 3, uma preponderância de trabalhadores (42,9%) com o ensino básico, seguidos de 26,2% dos inquiridos com o ensino primário. Apenas 2,4% possuem o grau de mestre.

**Tabela 3-** Distribuição dos inquiridos segundo o nível de ensino

| NÍVEL DE ENSINO | N.º | % |
|---|---|---|
| Ensino Primário | 11 | 26,2 |
| Ensino básico | 18 | 42,9 |
| Ensino Secundário | 7 | 16,7 |
| Licenciatura | 3 | 7,1 |
| Pós-graduação | 2 | 4,8 |
| Mestrado | 1 | 2,4 |
| **TOTAL** | 42 | 100.00 |

**Gráfico 3-** Distribuição dos inquiridos segundo o nível de ensino



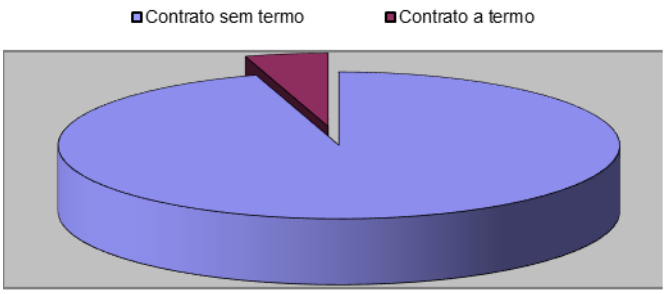

Relativamente ao **tipo de contrato**, pela análise da tabela 4 e respetivo gráfico, verifica-se que a grande maioria com 95,2% da nossa amostra têm contrato sem termo, sendo que os restantes 4,8% possuem contrato a termo.

No nosso entender, o facto de a maioria dos funcionários possuir um contrato sem termo, constitui um fator importante, uma vez que condiciona a satisfação que advém da estabilidade e segurança no posto de trabalho. De forma inversa, os trabalhadores que estejam em regime de contrato a termo certo ou incerto podem experienciar sentimentos negativos, como o stress, a ansiedade e a angústia devido à incerteza e ao pensamento de que o seu contrato poderá não ser renovado. A não vinculação aos quadros poderá causar instabilidade aos trabalhadores quer a nível laboral quer a nível pessoal.

**Tabela 4**- Distribuição dos inquiridos segundo o tipo de contrato

| TIPO DE CONTRATO | N.º | % |
|---|---|---|
| Contrato sem termo | 40 | 95,2 |
| Contrato a termo | 2 | 4,8 |
| **TOTAL** | 42 | 100.00 |

**Gráfico 4-** Distribuição dos inquiridos segundo o tipo de contrato




**IV.2.2- Análise das variáveis dependentes: Comprometimento Organizacional e Satisfação geral no trabalho**

Primeiramente analisaram-se as médias de resposta e respetivo desvio padrão das 3 dimensões da escala de Comprometimento Organizacional, de modo a avaliar os níveis de comprometimento dos inquiridos.

É possível constatar que os níveis médios de comprometimento entre as 3 dimensões da escala são distintos. A média mais elevada foi alcançada pela componente afetiva (30,81), seguida da componente normativa (26,57) e por último, com o valor mais baixo (24,95) a componente calculativa como se pode observar no quadro abaixo (quadro 8).

A dispersão de respostas (desvio padrão) é maior na componente normativa (7,38), comparativamente à componente calculativa (6,72) e à componente afetiva (6,63).

Pode depreender-se que a generalidade dos inquiridos se encontra emocionalmente ligada à instituição, sentindo alguma obrigação moral em permanecer na mesma, não tendo muito em conta os custos associados ao seu abandono (Cf. Quadro 9).

**Quadro 9**- Média e Desvio Padrão das dimensões do Comprometimento Organizacional

| COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL | MÉDIA | DESVIO PADRÃO |
|---|---|---|
| **Afetivo** | 30,81 | 6,63 |
| **Calculativo** | 24,95 | 6,72 |
| **Normativo** | 26,57 | 7,38 |

**Quadro 10-** Média e Desvio Padrão da Satisfação Geral no Trabalho

| SATISFAÇÃO LABORAL | MÉDIA | DESVIO PADRÃO |
|---|---|---|
| | 24,86 | 2,58 |

A Satisfação Geral no Trabalho representada no quadro 10, revela a média e o desvio padrão. Assim, os resultados alcançados mostram que a média da Satisfação dos inquiridos centra-se nos 24,86 pontos, com um desvio padrão a oscilar em torno da média de 2,58 pontos, podendo-se aferir que a generalidade dos colaboradores se sente satisfeita com o trabalho que desenvolve na instituição e que as respostas dadas não variaram muito.

**IV.2.3- Análise Inferencial**

Após a análise descritiva dos dados obtidos descrita anteriormente, passamos de seguida à abordagem inferencial dos mesmos, através da estatística analítica. Procedemos assim à verificação da validade das hipóteses, validando a potencial associação entre algumas das variáveis independentes em estudo, às nossas variáveis dependentes.

Com o intuito de credibilizar o nosso estudo, formulámos algumas hipóteses, estas foram testadas através de testes não paramétricos, nomeadamente, *Testes U de Mann-Whitney, Correlações de Spearman* e *Testes de Kruskal-Wallis.*

Optámos por testar as nossas hipóteses através de testes não paramétricos, uma vez que não existe uma distribuição normal das dimensões da variável dependente, como nos mostra a seguir o teste da normalidade. Pelo teste de *Shapiro-wilk* (tabela 5) para amostras pequenas (<50 inquiridos) verificamos que a distribuição de dados referentes às dimensões da variável dependente (Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho), não se encontra enquadrada na normalidade na maioria das suas dimensões ($p<0,05$). Assim, e pela análise dos gráficos 6,7,8 e 9 somos obrigados a assumir a

inexistência de uma distribuição normal ou próximo do normal para as dimensões, o que nos limita de certa forma a utilização de medidas estatísticas paramétricas.

**Tabela 5-** Teste de normalidade de *Shapiro- Wilk*

| COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL | *SHAPIRO-WILK* | |
|---|---|---|
| | ESTATÍSTICAS | p |
| **Afetivo** | 0,826 | 0,000*** |
| **Calculativo** | 0,947 | 0,051 |
| **Normativo** | 0,931 | 0,015* |
| **Satisfação Global no Trabalho** | 0,931 | 0,014* |

*p<0,005 *p<0,01 **p<0,001

**Gráfico 5-** Histograma da dimensão afetiva do comprometimento organizacional, com curva de normalidade

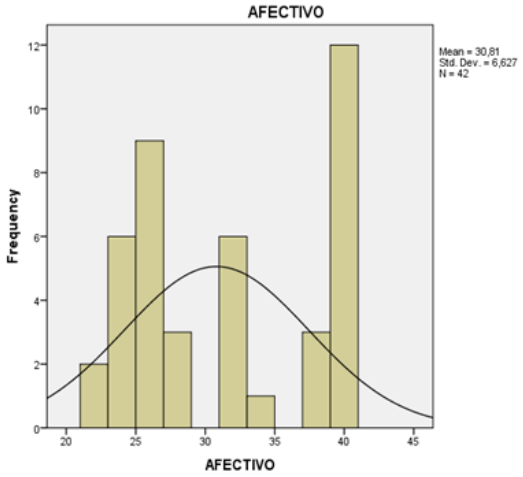



**Gráfico 6-** Histograma da dimensão calculativa do comprometimento organizacional, com curva de normalidade

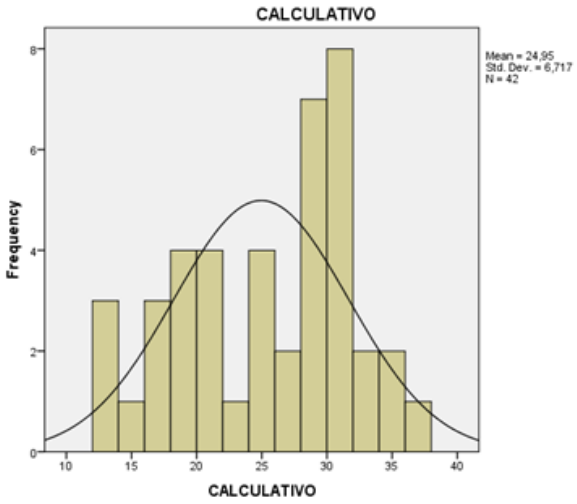


**Gráfico 7**- Histograma da dimensão normativa do comprometimento organizacional, com curva de normalidade

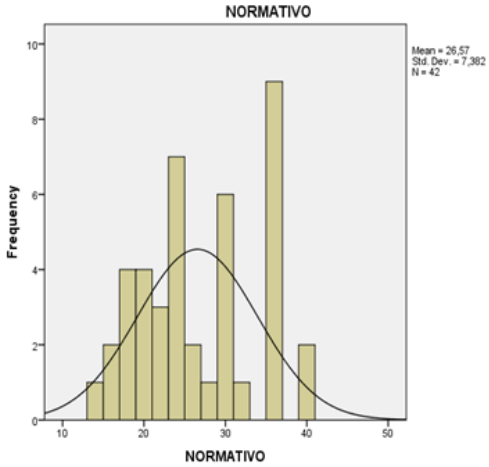
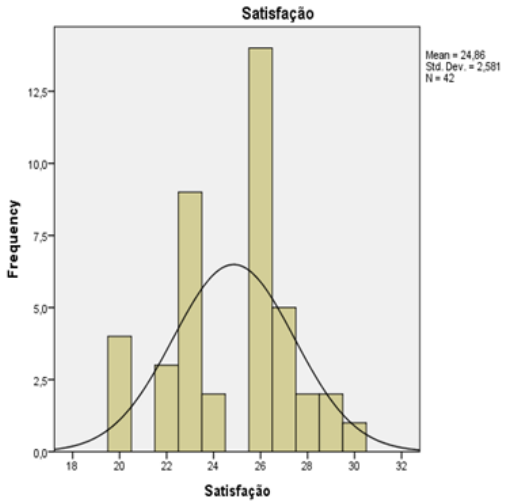



**Gráfico 8-** Histograma da satisfação global com o trabalho, com curva de normalidade




As hipóteses foram testadas com uma probabilidade de 95%, de onde resulta um nível de significância de 5% ($\alpha$=0,05). Este nível de significância permite-nos afirmar com uma "certeza" de 95%, caso se verifique a validade da hipótese em estudo, a existência de uma relação causal entre as variáveis.

Os critérios de decisão para os testes de hipóteses, baseiam-se no estudo das probabilidades, confirmando-se a hipótese se a probabilidade for inferior a 0,05 e rejeitando-se se superior a esse valor. Conforme supramencionado, o tratamento dos dados será feito informaticamente através do programa SPSS, em que se utilizaram os seguintes níveis de significância:

- $p \geq 0.05$ – não significativo
- $p < 0.05$ – significativo
- $p < 0.01$ – bastante significativo
- $p < 0.001$ – altamente significativo

Com a finalidade de saber quais os fatores que influenciam o Comprometimento Organizacional e a Satisfação Geral no Trabalho e para dar resposta aos objetivos traçados no início deste trabalho, formulámos as hipóteses que se seguem, na tentativa de encontrar alguma diferença estatisticamente significativa entre as variáveis em causa:

**Hipótese 1** – Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF.

Relativamente à hipótese **H1a: Existe relação significativa entre a idade e o comprometimento organizacional,** o teste de *Kruskal-Wallis*, mostra o domínio dos inquiridos com 51-60 anos em todas as dimensões, revelando por isso o melhor Comprometimento Organizacional. Os inquiridos com 18-30 anos são os que revelam scores mais baixos nas 3 dimensões, sendo por isso os que manifestam menor Comprometimento Organizacional. As diferenças estatísticas bastante significativas acontecem apenas na dimensão "normativo" (p=0,007). No que concerne à seguinte hipótese em estudo **H1b: Existe relação significativa entre o nível de ensino e o comprometimento organizacional**, efetuou-se um teste de *Kruskal-Wallis,* de onde salientamos uma distribuição casual do domínio do nível literário dos inquiridos para cada uma das dimensões (afetivo – ensino básico – 24,44); (calculativo – pós-graduação – 27,50); e (normativo – ensino primário – 22,55), sem diferença estatística significativa (p>0,05).

**Quadro 11-** Resultados dos Testes de *Kruskal-Wallis* relacionando as variáveis sociodemográficas com o Comprometimento Organizacional

| VARIÁVEIS | Comprometimento Organizacional | | | TESTE |
|---|---|---|---|---|
| | AFETIVO | CALCULATIVO | NORMATIVO | |
| | Ordenação média | Ordenação média | Ordenação média | |
| **Idade** | | | | |
| **18-30 anos** | 8,75 | 7,25 | **2,75** | *Kruskal-Wallis* |
| **31-40 anos** | 20,93 | 20,64 | **24,36** | |
| **41-50 anos** | 21,90 | 22,10 | **23,30** | |
| **51-60 anos** | 26,09 | 24,06 | **25,97** | |
| **> 60 anos** | 12,75 | 19,00 | **8,75** | |
| **(p)** | 0,096 | 0,439 | **0,007**** | |
| **Nível de ensino** | | | | |
| **Ensino Primário** | 21,64 | 22,77 | 22,55 | *Kruskal-Wallis* |
| **Ensino básico** | 24,44 | 21,69 | 14,94 | |
| **Ensino Secundário** | 19,21 | 24,21 | 17,00 | |
| **Licenciatura** | 15,17 | 9,00 | 10,67 | |
| **Pós-graduação** | 13,00 | 27,50 | 22,25 | |
| **Mestrado** | 19,00 | 10,50 | 10,50 | |
| **(p)** | 0,670 | 0,430 | 0,340 | |

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

**Hipótese 2** – Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF.

Em relação à hipótese **H2a: Existe relação significativa entre antiguidade na IPSS e o comprometimento organizacional**, o teste de *Kruskal-Wallis*, traduz uma distribuição casual do domínio do tempo de serviço dos inquiridos para cada uma das dimensões (afetivo – 21 a 25 anos – 29,50); (calculativo – 26 a 30 anos – 26,13); e (normativo – 11 a 15 anos – 25,50), não se inferindo diferença estatística significativa (p>0,05). Assim, verifica-se uma ligeira tendência de os colaboradores mais antigos terem níveis maiores de comprometimento, principalmente nas dimensões afetiva e calculativa.

Quanto à hipótese **H2b: Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e o comprometimento organizacional,** foi aplicado o teste de *Mann-Whitney* apurando-se que os participantes com contrato sem termo, pontuaram com scores mais elevados (maior Comprometimento Organizacional), nas dimensões afetivo e normativo e os participantes com contrato a termo na dimensão calculativo, contudo, mais uma vez, sem diferenças estatísticas significativas (p>0,05).

**Quadro 12-** Resultados dos testes de *Kruskal-Wallis* e de *Mann-Whitney* relacionando as variáveis profissionais com o Comprometimento Organizacional

| VARIÁVEIS | Comprometimento Organizacional | | | TESTE |
|---|---|---|---|---|
| | AFECTIVO<br>Ordenação média | CALCULATIVO<br>Ordenação média | NORMATIVO<br>Ordenação média | |
| **Tempo de trabalho** | | | | |
| **1-5 anos** | 16,75 | 22,25 | 16,75 | |
| **6-10 anos** | 15,88 | 16,38 | 19,63 | |
| **11-15 anos** | 25,29 | 18,75 | 25,50 | |
| **16-20 anos** | 21,72 | 21,89 | 22,56 | *Kruskal-Wallis* |
| **21-25 anos** | 29,50 | 23,50 | 23,40 | |
| **26-30 anos** | 15,75 | 26,13 | 16,44 | |
| **(p)** | 0,243 | 0,760 | 0,614 | |
| **Tipo de contrato** | | | | |
| **Contrato sem termo** | 21,55 | 21,40 | 21,56 | *Mann-Whitney* |
| **Contrato a termo** | 20,50 | 23,50 | 20,25 | |
| **(p)** | 0,904 | 0,813 | 0,882 | |

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

**Hipótese 3 –** Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF.

No que respeita à hipótese **H3a: Existe relação significativa entre a idade e a satisfação global no trabalho,** aplicou-se o teste de *Kruskal-Wallis,* inferindo-se que os inquiridos com 51-60 anos atingiram scores de satisfação mais elevados, revelando por isso uma maior satisfação no trabalho. Os inquiridos com 18-30 anos são os que revelam um score mais baixo, sendo por isso os que manifestam menor satisfação. Contudo, as diferenças estatísticas não são significativas (p=0,852).

Relativamente à hipótese **H3b: Existe relação significativa entre o nível de ensino e a satisfação global no trabalho,** efetuámos um teste de *Kruskal-Wallis,* de onde salientamos um domínio da satisfação no trabalho no profissional com mestrado, seguido do ensino básico e secundário. De um modo geral, o profissional pós-graduado revela menor satisfação, porém sem diferença estatística significativa (p>0,05).

**Quadro 13**- Resultados dos testes de *Kruskal-Wallis* relacionando as variáveis sociodemográficas com a satisfação global no trabalho

| VARIÁVEIS | Satisfação geral no Trabalho<br>Ordenação média | TESTE |
|---|---|---|
| **Idade** | | |
| **18-30 anos** | 14,75 | |
| **31-40 anos** | 20,21 | |
| **41-50 anos** | 19,95 | *Kruskal-Wallis* |
| **51-60 anos** | 23,41 | |
| **> 60 anos** | 22,42 | |
| **(p)** | **0,852** | |
| **Nível de ensino** | | |
| **Ensino Primário** | 19,14 | |
| **Ensino básico** | 23,89 | |
| **Ensino Secundário** | 23,71 | |
| **Licenciatura** | 12,50 | *Kruskal-Wallis* |
| **Pós-graduação** | 12,00 | |
| **Mestrado** | 35,00 | |
| **(p)** | **0,345** | |

**Hipótese 4 –** Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF.

No que concerne à hipótese **H4a: Existe relação significativa entre a antiguidade na IPSS e a satisfação global no trabalho**, foi aplicado o teste de *Kruskal-Wallis*, apurando-se o domínio dos inquiridos com 21-25 anos de serviço no score da satisfação, revelando por isso uma maior satisfação no trabalho. Os inquiridos com 1-5 anos de serviço são os que revelam um score mais baixo, sendo que apesar de não se verificarem diferenças estatísticas significativas, (p=0,380), são os que manifestam piores índices de satisfação. Há, pois, evidência parcial de que os colaboradores mais antigos possuem um maior nível de satisfação (Cf. Quadro 14).

No que respeita à hipótese **H4b: Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e a satisfação global no trabalho,** efetuou-se um teste de *Mann-Whitney,* apurando-se que os inquiridos com contrato sem termo pontuaram com maior satisfação global no trabalho, contudo, mais uma vez, sem diferenças estatísticas significativas (p=0,739).

**Quadro 14-** Resultados dos testes de *Kruskal-Wallis* e de *Mann-Whitney* relacionando as variáveis profissionais com a satisfação global no trabalho

| VARIÁVEIS | Satisfação geral no Trabalho<br>Ordenação média | TESTE |
|---|---|---|
| **Tempo de trabalho** | | *Kruskal-Wallis* |
| **1-5 anos** | 16,75 | |
| **6-10 anos** | 17,25 | |
| **11-15 anos** | 20,46 | |
| **16-20 anos** | 24,06 | |
| **21-25 anos** | 31,10 | |
| **26-30 anos** | 18,69 | |
| **(p)** | **0,380** | |
| **Tipo de contrato** | | *Mann-Whitney* |
| **Contrato sem termo** | 21,64 | |
| **Contrato a termo** | 18,75 | |
| **(p)** | **0,739** | |

**Hipótese 5 -** Existe associação significativa entre o comprometimento organizacional e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF.

A verificação das 3 hipóteses, **H5a: Existe associação significativa entre o comprometimento afetivo e a satisfação global no trabalho; H5b: Existe associação significativa entre o comprometimento calculativo e a satisfação global no trabalho; H5c: Existe associação significativa entre o comprometimento normativo e a satisfação global no trabalho,** foi suportada na Correlação de *Spearman*, apurando-se existirem correlações positivas em todas as interações, que nos diz que, quanto maior o Comprometimento Organizacional em qualquer uma das 3 dimensões, maior a Satisfação Global no Trabalho. Contudo, com significado estatístico apenas na associação da dimensão afetivo com a Satisfação (p=0,015).

**Quadro 15-** Resultados das Correlações de *Spearman* entre as dimensões do Comprometimento Organizacional e a Satisfação Global no Trabalho

| Dimensões do Comprometimento Organizacional | AFETIVO | CALCULATIVO | NORMATIVO | TESTE |
|---|---|---|---|---|
| | Rho | Rho | Rho | |
| **Satisfação Global no Trabalho** | **0,372** | 0,112 | 0,071 | Correlação de *Spearman* |
| **(p)** | **0,015*** | 0,479 | 0,656 | |

Com a análise estatística pode-se constatar que apenas as hipóteses **H1a** e **H5a** foram as hipóteses sustentadas, apresentando respetivamente, um valor de p= 0,007 e p= 0,015. Todas as restantes hipóteses não foram sustentadas, exibindo um valor de p>0,05 (Cf. Quadro 16).

**Quadro 16**- Síntese de Resultados Obtidos nas Hipóteses Formuladas

| HIPÓTESE | | RESULTADO |
|---|---|---|
| **H1** | Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF | |
| **H1a** | Existe relação significativa entre a idade e o comprometimento organizacional | **Aceite** |
| **H1b** | Existe relação significativa entre o nível de ensino e o comprometimento organizacional | **Rejeitada** |
| **H2** | Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e o comprometimento organizacional dos colaboradores da ASSF | |
| **H2a** | Existe relação significativa entre a antiguidade na IPSS e o comprometimento organizacional | **Rejeitada** |
| **H2b** | Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e o comprometimento organizacional | **Rejeitada** |
| **H3** | Existe relação significativa entre as variáveis pessoais demográficas (idade e nível de ensino) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF | |
| **H3a** | Existe relação significativa entre a idade e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |
| **H3b** | Existe relação significativa entre o nível de ensino e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |
| **H4** | Existe relação significativa entre as variáveis do contexto profissional (antiguidade na IPSS e tipo de contrato de trabalho) e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF | |
| **H4a** | Existe relação significativa entre a antiguidade na IPSS e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |
| **H4b** | Existe relação significativa entre o tipo de contrato de trabalho e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |
| **H5** | Existe associação significativa entre o comprometimento organizacional e a satisfação global no trabalho dos colaboradores da ASSF | |
| **H5a** | Existe associação significativa entre o comprometimento afetivo e a satisfação global no trabalho | **Aceite** |
| **H5b** | Existe associação significativa entre o comprometimento calculativo e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |
| **H5c** | Existe associação significativa entre o comprometimento normativo e a satisfação global no trabalho | **Rejeitada** |

### IV.3- Discussão teórica dos resultados

Neste ponto do presente estudo procede-se à análise global dos resultados alcançados e à sua reflexão teórica.

As características da amostra, atestam que a totalidade dos participantes é do sexo feminino (100%). Tal facto, reforça a opinião de Carlotto e Wendt (2016) de que o trabalho feminino se encontra interligado a profissões que requerem afetividade, sensibilidade e se preocupam com o cuidar.

Os resultados relativos ao comprometimento organizacional dos trabalhadores da ASSF, indicam que de entre as suas dimensões, a que prevalece é a dimensão afetiva, o que sugere a existência de sentido no

trabalho (Rodrigues, Barrichello, & Morin, 2016). Considerando que o sentido de trabalho, para além da afetividade, está associado a outros fatores, como as recompensas em termos financeiros e aos valores pessoais, o menor nível de comprometimento calculativo, indica que os trabalhadores conferem uma maior importância ao vínculo afetivo e moral do que ao financeiro (Teixeira & Prebianchi, 2019).

Analisando-se os resultados obtidos nas componentes do comprometimento organizacional, a componente que apresenta um nível mais baixo é a calculativa, inferindo-se que o que menos "prende" o colaborador à Associação é a remuneração auferida, ou seja, o vínculo estabelecido entre os funcionários e a instituição não é de cariz financeiro. Tal facto, pode contribuir para as características da amostra relativamente à antiguidade na organização, uma vez que, a maior parte dos trabalhadores permanecem na mesma há mais de uma década. A componente que apresenta um nível médio é a normativa, o que evidencia que existem vínculos morais que são maiores que o vínculo financeiro, mas que são menores que os vínculos afetivos. Tal resultado indica que existe aceitação dos objetivos e dos valores que norteiam a instituição (Fedvyczyk & Souza, 2013).

Na presente investigação, a idade e a antiguidade na IPSS relacionam-se de forma positiva com o comprometimento organizacional. No referente à idade os resultados são corroborados com os estudos de Mathieu e Zajac (1990) e Aadea, Praveen Parboteeah e Velinor (2008), que mostram a existência de uma relação positiva entre a idade e o comprometimento, isto é, quanto maior a idade dos trabalhadores, maior o seu comprometimento. Daqui se denota que são mais comprometidos com a Associação. Tal se deve, principalmente, ao facto de um trabalhador mais velho ser detentor de uma maior experiência profissional e de estar mais integrado na mesma (Sikorska-Simmons, 2005).

Quanto à antiguidade na IPSS, apurou-se que quanto maior é o tempo de trabalho, maior é o comprometimento organizacional dos funcionários. Tal facto, vai de encontro às investigações feitas por Demirer, Güres e Akgül (2010) e por Mathieu e Zajac (1990), cujos resultados demonstram que a antiguidade do colaborador está positivamente correlacionada com o comprometimento organizacional, ou seja, o comprometimento dos colaboradores é tanto maior, quanto mais forem os seus anos de trabalho. Os funcionários que desempenham funções na ASSF há mais tempo (26-30 anos) são os revelam maior nível de comprometimento organizacional, mais concretamente, na dimensão calculativa. Isto significa que o vínculo que estes colaboradores estabelecem com a instituição é essencialmente de caráter financeiro. Os trabalhadores mais antigos fazem uma avaliação dos investimentos que fizeram ao longo do tempo na instituição, sendo esse o motivo que os leva a permanecer, dando continuidade ao trabalho que desenvolvem na mesma (Cohen, 1993).

Os resultados referentes à relação entre o nível de ensino e o comprometimento organizacional, encontram similitude nos trabalhos de Angle e Perry (1981), Mowday et al. (1982), Mathieu e Zajac (1990) e Uygur e Kilic (2009), que apuraram que maiores níveis de ensino conduzem a um menor comprometimento organizacional. Tal pode estar associado ao facto de um maior nível de estudos

possibilitar a existência de mais opções de emprego e também ao facto de trabalhadores com maiores níveis de ensino criarem expetativas em relação à sua organização que, se não forem satisfeitas, poderão provocar a redução do nível de comprometimento e consequentemente o desejo de deixar a mesma (Mathieu & Zajac, 1990). De facto, os colaboradores que possuem o nível de ensino básico (42,9%) são os que revelam um maior apego afetivo em relação à organização, comparativamente aos que possuem os demais níveis de escolaridade.

A análise da relação entre o tipo de contrato de trabalho e o comprometimento organizacional, mostra que os trabalhadores que possuem contrato sem termo apresentam um maior comprometimento, face aos trabalhadores com contrato a termo. Constata-se também, ainda que com uma diferença pequena, que os trabalhadores com contrato sem termo apresentam um maior nível de comprometimento afetivo analogamente aos trabalhadores que possuem contrato a termo. Estes resultados são semelhantes aos resultados apurados por (Pearce, 2017).

O estudo da relação da satisfação laboral com a variável idade, permitiu constatar que os trabalhadores mais velhos, que ocupam as faixas etárias dos 51-60anos e dos >60 anos, são os que exibem um maior nível de satisfação. Os resultados obtidos estão em consonância com as análises de Luthans (1989), Spector (1997), Green, Ross e Weltz (1999), e Rehman, Khan, Lashari e Lashari (2010), descrevem que a idade se relaciona de forma positiva com a satisfação no trabalho, ou seja, à medida que a idade dos trabalhadores aumenta, aumenta também a satisfação sentida pelos mesmos. Estes resultados, poderão ser justificados pelo facto de nos primeiros anos de trabalho, os trabalhadores mais jovens serem confrontados com vários desafios. Desafios estes, que as pessoas com mais idade já aprenderam a lidar e ultrapassar (Al-Aameri, 2000), ou poderão também dever-se à estabilidade que o trabalho proporciona. Os sujeitos com mais idade têm maior preferência pela estabilidade, uma vez que à medida que os anos vão passando, sentem-se mais protegidos das incertezas (Junior, Nascimento, Silva, & Abreu, 2018).

O efeito significativo do nível de ensino na Satisfação Laboral é congruente com as diretrizes centrais apontadas pela literatura. Os colaboradores detentores de maiores níveis de ensino são os que revelam maiores níveis de satisfação no trabalho (Albert & Davia, 2005; Dias, 2009). Estes autores afirmam que isto acontece porque os indivíduos que têm mais estudos podem usufruir de maiores salários e de maior segurança com o seu posto de trabalho. Quanto ao apurado com este trabalho, os resultados vêm contrapor os estudos acima referidos. De facto, o profissional com o maior nível de estudos (mestrado) é o que exibe maior nível de satisfação laboral, no entanto, não se encontrou evidência de qualquer associação entre o nível de ensino e os níveis de satisfação, pois dos restantes níveis de ensino os que revelam menor índice de satisfação laboral são os que antecedem o mestrado, ou seja, os inquiridos pós-graduados, seguidos dos licenciados.

A relação entre a antiguidade na IPSS e a satisfação global com o trabalho, não é estatisticamente significativa apesar de não se verificarem diferenças estatísticas significativas, (p=0,380), verificando-se

que os funcionários que trabalham na instituição à cerca de 21-25 anos, são os que se encontram mais satisfeitos e os funcionários que têm apenas entre 1-5 anos de serviço são os que se sentem menos satisfeitos com o trabalho. Constata-se, ainda que de forma parcial, que os trabalhadores que manifestam uma maior satisfação laboral são os que trabalham há mais tempo na organização. Estes resultados não estão em concordância com os resultados obtidos no estudo de Kim (2002) que verifica a existência de uma relação negativa entre as variáveis em questão, ou seja, quanto menor for o tempo de serviço dos colaboradores, maior será o nível de satisfação. Os trabalhadores com mais tempo de serviço revelam-se menos satisfeitos, pois consideram mais justo receberem o ordenado de acordo com a experiência profissional e não em função de uma base de vencimentos a ser seguida (Kim, 2002).

Apesar de não haver diferenças estatisticamente significativas pode-se aferir que os inquiridos com contrato de trabalho sem termo evidenciam um maior nível de satisfação laboral. Tais resultados são semelhantes aos obtidos nos estudos realizados por Green, Ross e Weltz (1990). Os profissionais com um contrato sem termo, apresentam geralmente, maiores índices de satisfação laboral porque têm a perceção de segurança relacionada ao trabalho (Hazan & Shaver, 1990).

Resultados de diversos estudos sobre a relação entre o Compromisso Organizacional e a Satisfação Global no trabalho são congruentes com os resultados da presente investigação. Mathieu e Zajac (1990); Wei, Zhejiang e Xin (2007) e Youssef e Luthans (2007) à semelhança do presente estudo, apuraram a existência de uma relação positiva entre o comprometimento e a satisfação. A satisfação é consequente do comprometimento organizacional, portanto, quanto maior for o grau de comprometimento, maior será a satisfação laboral.

No estudo das três dimensões do comprometimento organizacional, a dimensão afetiva é a que se encontra mais relacionada com a satisfação global no trabalho, sendo a única que revela significado estatístico com a Satisfação. Relembra-se o valor do p=0,015. Tal facto, é apoiado pela teoria de Mathieu e Zajac (1990). Estes autores defendem que a satisfação laboral está mais correlacionada com a dimensão afetiva do comprometimento, do que com as restantes dimensões. A satisfação está mais relacionada com o comprometimento afetivo, dado que os sentimentos afetivos dos funcionários em relação aos fatores situacionais podem gerar um vínculo afetivo mais prolongado e global entre os mesmos e a organização (Meyer et al., 2002).

Na verdade, a direção da relação entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional continua ainda a ser dúbia (Riketta & Van Dick, 2009).

# CONCLUSÃO

Neste ponto do relatório são expostas as considerações finais, sintetizando a informação mais pertinente de toda a investigação, discorrida nos pontos anteriores, em seguida apresentam-se as limitações que surgiram no decorrer do estudo e por último, explanam-se as sugestões e futuras linhas de investigação.

O presente relatório surge no âmbito do estágio efetuado na Associação de Solidariedade Social de Farminhão, cujo tempo de duração foram 750 horas, o equivalente a sensivelmente 6 meses. Com o respetivo estágio e empregando como método o estudo de caso, objetivou-se responder à questão de investigação inicialmente lançada: *"Em que medida o comprometimento organizacional está associado à satisfação laboral?".* Para se obter resposta, foi traçado como objetivo geral "Explicar a associação do comprometimento organizacional com a satisfação laboral, bem como a relação destes com os determinantes pessoais e profissionais". Este objetivo foi exequível através da aplicação de 42 questionários dirigidos aos colaboradores da Associação. Através desta ferramenta, foi possível verificar que o comprometimento organizacional e a satisfação global com o trabalho se encontram associadas, o que reforça a existência de uma tendência de trabalhadores comprometidos serem os mais satisfeitos e de trabalhadores satisfeitos serem os mais comprometidos. Na verdade, constatou-se a existência de correlação estatisticamente significativa entre a dimensão afetiva do comprometimento e a satisfação laboral global, o que indica que quanto mais envolvido emocionalmente o colaborador estiver para com a organização, os seus objetivos e valores, mais satisfeito e empenhado ele vai estar em desenvolver um bom trabalho e desta forma, coadjuvar para o sucesso da mesma. Os profissionais da ASSF encontram-se comprometidos, essencialmente em termos afetivos com a instituição, e a maioria encontra-se satisfeita com a mesma. Em súmula, os resultados obtidos destacam a relevância do comprometimento organizacional na explicação da satisfação laboral.

A idade, o nível de ensino, o tempo de serviço e o vínculo contratual constituem fatores que se relacionam fortemente com o comprometimento organizacional.

No que concerne à idade são os colaboradores mais jovens os que apresentam menor comprometimento. Quanto ao nível de escolaridade percebeu-se que entre esta variável e o comprometimento existe uma relação negativa, pois os participantes com menos escolaridade são os que estão mais comprometidos com a organização. Denotou-se ainda que os funcionários que desempenham funções há mais anos, são os que revelam maiores índices de comprometimento para com a instituição com uma ligeira tendência de os trabalhadores com contrato sem termo se sentirem mais comprometidos.

Relativamente à satisfação, ainda que não se tenham obtido resultados estatísticos significativos em nenhuma das relações estudadas, apurou-se a existência de uma relação positiva entre elas, ou seja, os profissionais com mais idade, os que apresentam maiores níveis de ensino, os que trabalham há mais tempo e os que possuem contrato sem termo são os mais satisfeitos com a instituição.

Tendo em conta que a satisfação corresponde a um estado emocional, a gestão das emoções na organização social é relevante.

Suportados na pesquisa bibliográfica que originou a composição da moldura teórica, pode-se afirmar que todo o profissional comprometido e satisfeito com o exercício laboral produz um maior rendimento, melhorando de forma significativa o trabalho ministrado na organização.

Por fim, espera-se que tais conclusões possam contribuir não só para a compreensão do perfil dos profissionais da ASSF tendo em conta os constructos analisados, mas também para ajudar a instituição a promover ações que permitam aprofundar, acrescentar e melhorar o conhecimento da relação estabelecida entre a satisfação com o trabalho e o comprometimento organizacional, tendo em vista o aperfeiçoamento da eficiência da organização e sequentemente a sua sustentabilidade.

O presente estudo teve inevitavelmente algumas limitações. A primeira limitação relaciona-se com a falta de disponibilidade dos trabalhadores para preencherem de forma atempada os inquéritos por questionários, o que provocou uma demora na recolha dos dados. A segunda limitação é relativa ao facto de a dimensão da amostra ser pequena (n=42), o que determinou optar por testes estatísticos não paramétricos menos robustos.

A terceira limitação está relacionada com o desconforto dos respondentes face ao facto de terem de refletir sobre a sua própria componente psicológica, no respeita à ligação com a organização e à satisfação sentida, pois tal não é usual, apesar de ter sido garantido o sigilo das informações recolhidas.

A quarta limitação está associada ao facto de a amostra ser pensada e de conveniência, não podendo desta forma ser generalizada a outros contextos. Apesar de existirem similaridades entre a amostra da presente investigação e as amostras de outros estudos, os resultados e as conclusões devem cingir-se à amostra em questão, não sendo plausível realizar extrapolações para contextos mais gerais.

A quinta e última limitação prende-se com o facto do presente trabalho ter sido elaborado sob condições extraordinárias, quer do ponto de vista pessoal e familiar, quer do ponto de vista académico, devido à pandemia do COVID-19 que nos assolou.

Como sugestões para estudos futuros, em virtude de na presente investigação a amostra não ser grande, sugere-se replicar o desenvolvimento da presente investigação, em organizações públicas e privadas de grande e de pequena dimensão. Outra recomendação seria a de incorporar outras variáveis relevantes, como o absentismo, o turnover e o desempenho profissional e investigar a relação destes fatores com os conceitos em estudo, de modo a permitir que as organizações possam ter um maior controlo sobre estes determinantes, tornando-se assim mais eficiente a sua gestão.

Seria também interessante continuar a examinar a relação entre o comprometimento organizacional e a satisfação laboral, na tentativa de perceber qual a influência que é exercida pelo comprometimento organizacional, particularmente o afetivo, na satisfação laboral e, concomitantemente, a influência que a

satisfação exerce sobre o comprometimento. Com este estudo, poderia ser possível obter resultados mais consistentes e conclusões mais claras acerca da relação de causalidade entre ambos os constructos.

Uma outra sugestão a indicar seria a análise dos efeitos de diversas práticas da gestão de recursos humanos no comprometimento organizacional, uma vez que a literatura documenta que as práticas de GRH potenciam o desenvolvimento do comprometimento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Aamodt, M. G. (2007). *Industrial/Organisational Psychology: An Applied Approach.* Belmont: Wadsworth Cengage Learning.

Al-Aameri, A. S. (2000). Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Medical Journal, 21*(6), 531-535.

Albert, C., & Davia, M. A. (2005). *Education, wages and job satisfaction . Proposal for the Epunet 2005 Conference.* Colchester.

Alcobia, P. (2002). Atitudes e satisfação no trabalho. Em J. M. Ferreira, J. G. Neves, & A. Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 281-306). Lisboa: Escolar Editora.

AL-Hussami, M. (2008). A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership, and Level of Education. *European Journal of Scientific Research, 22*(2), 286-295. Obtido de http://www.eurojournals.com/ejsr.htm

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

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior, 49*(3), 252-276. doi:10.1006/jvbe.1996.0043

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2000). *Construct Validation in Organizational Behavior Research: The Case of Organizational Commitment.* Norwell: Kluwer Academic.

Ampudia de Haro, F., Serafim, J., Cobra, J., Faria, L., Roque, M. I., Ramos, M., & et al. (2016). *Investigação em Ciências Sociais. Guia Prático do Estudante.* Lisboa: PACTOR-Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.

Andrade, A. M., & Franco, R. C. (2007). *Economia do Conhecimento e Organizações sem Fins Lucrativos.* Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.

Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly, 26*(1), 1-14. doi:10.2307/2392596

Anyango, C., Ojera, P., & Ochieng, I. (2015). Employee Characteristics and Job Satisfaction. *International Journal of Science and Research, 4*(6), 2607-2610. Obtido de https://www.ijsr.net/search_index_results_paperid.php?id=SUB155940,

Associação de Solidariedade Social de Farminhão. (2017). *Historial da Associação de Solidariedade Social, Recreativa e Desportiva da freguesia de Farminhão.* Farminhão. Obtido de Associação de Solidariedade Social de Farminhão: www.assf.pt

*Associação de Solidariedade Social de Farminhão*. (2020). Obtido de www.assf.pt

Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing, 1*(3), pp. 43-53.

Azeem, S. M. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *Psychology, 1*(4), pp. 295-299. doi:10.4236/psych.2010.14038

Azevedo, C., Meneses, J. W., & Franco, R. C. (2013). *Gestão de Organizações Sem Fins Lucrativos - O desafio da Inovação Social.* Porto: Impulso Positivo.

Balsan, L. A., Bastos, A. V., Fossá, M. I., Lima, M. P., Lopes, L. F., & Costa, V. M. (2015). Comprometimento e Entrincheiramento Organizacional: Explorando as Relações entre os Construtos. *Revista de Administração da UFSM, 8*(2), pp. 235-248. doi:10.5902/ 198346599942

Baotham, S., Hongkhuntod, W., & Rattanajun, S. (2010). The Effects of Job satisfaction and Organizational Commitment on Voluntary Turnover Intentions of Thai Emplyees in the New University. *Review of Business Research, 10*, pp. 73-82.

Barañano, A. M. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão.* Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Bastos, A. V. (1993). Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. *Revista de Administração de Empresas, 33*, pp. 52-64. doi:10.1590/S0034-75901993000300005

Bastos, A. V., & Aguiar, C. V. (2015). Comprometimento organizacional. Em K. Puente-Palacios, & A. Peixoto, *Ferramentas de Diagnóstico para Organizações e Trabalho: Um Olhar a partir da psicologia* (1º ed.). Porto Alegre: Artmed.

Bastos, A. V., & Rodrigues, A. C. (2015). Comprometimento Organizacional. Em P. F. Bendassolli, & J. E. Borges-Andrade, *Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações* (pp. 199-208). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Bastos, A. V., Brandão, M. G., & Pinho, A. P. (2008). Comprometimento organizacional. Em M. M. Siqueira, *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.* Porto Alegre: Artmed.

Bastos, A. V., Rodrigues, A. C., Moscon, D. C., Silva, E. E., & Pinho, A. P. (2013). Comprometimento no trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. Em L. O. Borges, & L. Mourão, *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia* (pp. 279-310). Porto Alegre: Artmed.

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of Sociology, 66*, 32-40. doi:10.1086/222820

Becker, T. E., Ullrich, J., & Dick, R. V. (Junho de 2013). Within-person variation in affective commitment to teams: Where it comes from and why it matters. *Human Resource Management Review, 23*(2), pp. 131-147. doi:10.1016/j.hrmr.2012.07.006

Bigliardi, B., Dormio, A. I., & Schiuma, G. (Fevereiro de 2012). The impact of organizational culture on the job satisfaction of knowledge workers. *VINE, 42*(1), pp. 36-51.

Bilhim, J. A. (2007). *Gestão Estratégica de Recursos Humanos.* Lisboa: Instituto Superior Ciências Sociais E Politicas.

Bockerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). *The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data.* Obtido de Cornell University: http://www.petribockerman.fi/bockerman%26ilmakunnas_the_2012.pdf

Bonifacio, M., Paulino, R. D., Bonifacio, G., Silva, V. M., & Melo, T. N. (2016). Comprometimento Organizacional: um estudo longitudinal em organizações paraibanas. *Trabalho apresentado no XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Obtido de http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_229_336_29414.pdf

Borges- Andrade, J. E., & Pilati, R. (2001). *Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações.* Obtido de Scientific Electronic Library Online: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000300005

Borges, R. S., Marques, A. L., & Adorno, R. D. (2005). Investigando as Relações entre Políticas de RH, Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho. Em *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração* (Vol. 29). São Paulo.

Boswell, W. R., & Boudreau, J. W. (2000). Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use. *Human Resource Development Quarterly, 11*(3), 283-299. doi:10.1002/1532-1096(200023)11:3<283::AID-HRDQ6>3.0.CO;2-3

Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2013). *Humanator XXI: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial.* Lisboa: Dom Quixote.

Carlotto, M. S., & Wendt, G. W. (2016). Tecnoestresse e relação com a carreira, satisfação com a vida e interação trabalho-família: uma análise de gênero. *Contextos Clínicos, 9*(1), pp. 51-59. doi:10.4013/ctc.2016.91.04

Carvalho, F. M. (2014). *A Satisfação Profissional dos Enfermeiros no Contexto dos Cuidados de Saúde Primários.* Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto. Dissertação de Mestrado.

Cervo, A. L., & Bervian, P. A. (1993). *Metodologia Cientifica: para uso dos estudantes.* São Paulo: McGraw-Hill .

Chiavenato, I. (2006). *Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações.* São Paulo: Atlas.

CIRIEC. (2017). *Evolução recente da economia social na União.* Bélgica: Comité Económico e Social Europeu. doi:10.2864/92440

Cohen, A. (1993). Age and Tenure in Relation to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. *Basic and Applied Social Psychology, 14*(2), pp. 143-159. doi:10.1207/s15324834basp1402_2

Comité Económico e Social Europeu. (2007). *A Economia Social na União Europeia.* Obtido de https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2007-11-pt.pdf

Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005). The Construct of Work Commitment: Testing an Integrative Framework. *Psychological Bulletin,, 131*(2), pp. 241-259. doi:10.1037/0033-2909.131.2.241

Cordeiro, J. P. (6 de Fevereiro de 2014). *Comprometimento Organizacional: O caso dos docentes de uma instituição de ensino superior.* Obtido de Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/5711/1/Artigo%20Comunica%c3%a7%c3%a3o%20XXIV%20Jornadas%20Luso%20Espanholas_2014.pdf

Costa, C. J., & Moraes, L. F. (2007). As dimensões do comprometimento organizacional:avaliando os casos dos gerentes e vendedores na cidade de Belo Horizonte. *Perspectivas Contemporâneas, 2*, pp. 59-81.

Costa, C. S. (2016). *Envelhecimento demográfico e sustentabilidade das instituições particulares de solidariedade social que prestam apoio à terceira idade.* Obtido de Universidade de Coimbra: https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/32901

Cunha, M. P., Cunha, R. C., Rego, A., Neves, P., & Cabral- Cardoso, C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (3º ed.). Lisboa: RH Editora.

Cunha, M. P., Cunha, R. C., Rego, A., Neves, P., & Cabral- Cardoso, C. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (8ª ed.).* Lisboa: Editora RH.

Cunha, M. P., Marques, C. A., Gomes, J. F., Cardoso, C. C., Rego, A., & Cunha, R. C. (2015). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano.* Lisboa: Edições Sílabo.

*Decreto-Lei n.º 542/79.* (s.d.). Obtido de Diário da República Eletrónico: https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/230889/details/maximized?filterEnd=1979-12-31&sort=whenSearchable&filterStart=1979-01-01&sortOrder=DESC&q=1979&fqs=1979&perPage=50

Demirer, H., Gures, N., & Akgul, V. (2010). Organizational Commitment and Job Satisfaction: The influence of individual and organizational factors on sales persons' work attitudes in Travelm Agencies. *Mustafa Kemal University Journal of Social Sciences Institute, 7*(14), 41-62.

Deshaies, B. (1992). *Metodologias de Investigação em Ciências Humanas.* Lisboa : Instituto Piaget.

*Despacho Normativo n.º 96/89 de 21 de Outubro.* (s.d.). Obtido de Segurança Social: http://www.seg-social.pt/documents/10152/35833/DESP_N_96_89/99862072-8f5d-402f-b525-abb9acde461c

Dias, A. L. (2009). *Satisfação no trabalho em Portugal: Uma análise longitudinal com recurso a latent growth curve models.* Lisboa: ISCTE-Instituto Superior de Ciencias do Trabalho e da Empresa.

Donald, M. F., Hlanganipai, N., & Richard, S. (2016). The relationship between perceived organizational support and organizational commitment among academics: the mediating effect of job satisfaction. *Investment Management and Financial Innovations, 13*(3-1), 267-273. doi:10.21511/imfi.13(3-1).2016.13

Eisinga, R., Teeklen, C., & Dooreward, H. (2010). Assessing cross-national invariance of the three-component model of organizational commitment: a six-country study of European university. *Cross-Cultural Research, 44*(4), pp. 341-373. doi:10.1177/1069397110370932

*Equip. Soc. da Associação de Solidariedade Social de Farminhão*. (2016). Obtido de Carta Social: http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisadetalhe.php?cod_area=2&valencia=2101&equip=3335

*Estatutos da Associação de Solidariedade Social de Farminhão.* (2017). Farminhão.

Europeia, J. O. (Ed.). (19 de Fevereiro de 2009). Resolução do PE sobre Economia Socia. *Resolução do Parlamento Europeu, de 19 de Fevereiro de 2009, sobre a economia social*. Bruxelas: Jornal Oficial da União Europeia. Obtido de http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:076E:0016:0023:PT:PDF

*Farminhão*. (9 de Setembro de 2018). Obtido de Wikipedia: https://pt.wikipedia.org/wiki/Farminh%C3%A3o#Refer%C3%AAncias

Fedvyczyk, G. A., & Souza, A. D. (2013). *O comprometimento organizacional de trabalhadores nas bases afetiva, instrumental e normativa.* Obtido de http://www.fecilcam.br/nupem/anais_viii_epct/PDF/TRABALHOS-COMPLETO/Anais-CSA/ADM/03-GABSFEDVYCZYKTRABALHOCOMPLETO.pdf http://

Feinstein, A. H. (2002). A Study of Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment among Restaurant Employees. *Journal of Managerial Psychology, 23*(7), 33-57.

Ferreira, J. M., Neves, J., & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das Organizações.* Lisboa: Escolar Editora.

Ferreira, N. N., & Lucca, S. R. (2015). Burnout syndrome in nursing assistants of a public hospital in the state of São Paulo. *Revista Brasileira de Epidemiologia, 18*(1), pp. 68-79. doi: 10.1590/1980-5497201500010006

Fortin, M. F. (2003). *O processo de investigação - Da concepão à realização.* Loures: Lusociência.

Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação.* Loures: Lusodidacta.

Francisco, J. D., & Claro, J. A. (2014). O impacto de satisfação no trabalho e de comprometimento organizacional afetivo sobre intenção de rotatividade em empresas mineradoras de diamante (Angola). *Revista Brasileira de Administração Científica, 5*(3), pp. 114-137. doi:10.6008/SPC2179-684X.2014.003.0007

*Freguesias de Viseu*. (2019). Obtido de Câmara Municipal de Viseu: https://www.cm-viseu.pt/index.php/institucional/freguesias/freg-viseu

Freixo, M. J. (2011). *Metodologia Científica - Fundamentos, Médotos e Técnicas.* Lisboa: Instituto Piaget.

Gelade, G. A., Dobson, P., & Auer, K. (2008). Individualism, masculinity, and the sources of organizational commitment. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 39*(5), pp. 599-617. doi:10.1177/0022022108321308

Gomes de Jesus, R., & Rowe, D. E. (2015). *Percepção de políticas de gestão de pessoas e comprometimento organizacional:o papel mediador da percepção de justiça organizacional.* Obtido de The Scientific Electronic Library Online: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2182-84582015000200025

Green, T., Ross, J., & Weltz, J. (1999). Job Satisfaction and Organizational Commitment. Em C. L. Cooper, & I. T. Robertson, *International Review of Industrial Psychological* (pp. 157-188). New York: John Willey & Sons.

Hartnell, C., Ou, A. Y., & Kinicki, A. J. (2011). Organizational Culture and Organizational Effectiveness: A Meta-Analytic Investigation of the Competing Values Framework's Theoretical Suppositions. *Journal of Applied Psychology, 96*(4), 677-694. doi:10.1037/a0021987

Hauff, S., Richter, N. F., & Tressin, T. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review, 24*(4), pp. 710-723. doi:10.1016/j.ibusrev.2015.01.003

Hausknecht, J. P., Hiller, N. J., & Vance, R. J. (2008). Work-unit absenteism: effects of satisfaction, commitment, labor market conditions, and time. *Academy of Management Journal, 51*(6), 1223-1245. Obtido de https://www.jstor.org/stable/40390270

Hazan, C., & Shaver, P. R. (1990). Love and work: An attachment-theoretical perspective. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*(2), 270-280. doi:10.1037/0022-3514.59.2.270

Hill, M. M., & Hill, A. (1998). *A construção de um questinonário.* Lisboa: Centro de estudos sobre a mudança socioeconómica.

*Índice de dependência de idosos*. (14 de Junho de 2019). Obtido de PORDATA: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*Índice de envelhecimento*. (14 de Junho de 2019). Obtido de PORDATA: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

Instituto da Segurança Social. (25 de Setembro de 2017). *Guia Prático- Apoios Sociais- Pessoas Idosas.* Obtido de Segurança Social: http://www.seg-social.pt/documents/10152/33603/N35_apoios_sociais_idosos/638b6f1a-61f6-4302-bec3-5b28923276cb

Instituto da Segurança Social. (16 de Outubro de 2019). *Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados*. Obtido de Segurança Social: http://www.seg-social.pt/rede-nacional-de-cuidados-continuados-integrados-rncci

Instituto Politécnico de Viseu. (s.d.). *A cidade de Viseu*. Obtido de Departamento de Engenharia Civil: https://dep.estgv.ipv.pt/departamentos/dcivil/viseu/

Junior, L. H., Nascimento, F. R., Silva, M. J., & Abreu, L. M. (2018). Quais fatores estão mais relacionados com a Satisfação com o Trabalho e o Comprometimento Organizacional no IFPA – Campus Santarém? *Revista dos Mestrados Profissionais, 7*(1).

Kim, S. (2002). Participative management and job satisfaction: Lessons for management leadership. *Public Administration Review, 62*(2), pp. 231–241. doi:10.1111/0033-3352.00173

Kim, S. (2005). Factors affecting state government information technology employee turnover intentions. *The American Review of Public Administration, 35*(2), pp. 137-156. doi:10.1177/0275074004273150

Lei n.º 30/2013, de 8 de Maio. (8 de Maio de 2013). *Lei de Bases da Economia Social*. Diário da República Eletrónico. Obtido de Diário da República Eletrónico: https://dre.pt/application/conteudo/260892

Leite, N. R., Rodrigues, A. C., & Albuquerque, L. G. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships? *Brazilian Administration Review, 11*(4), pp. 476-495. doi:10.1590/1807-7692bar2014276

Lizote, S. A., Verdinelli, M. A., & Nascimento, S. (2017). *Relação do comprometimento organizacional e da satisfação.* Obtido de The Scientific Electronic Library Online: https://www.scielo.br/pdf/rap/v51n6/1982-3134-rap-51-06-947.pdf

Lopes, A. P. (2012). *Fundamentos da Gestão de Pessoas.* Lisboa: Edições Sílabo.

Lu, H., While, A., & Barriball, L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature. *International journal of nursing studies, 42*(2), pp. 211-227. doi:10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003

Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior* (5º ed.). New York: McGraw-Hill.

MacCaul, H. S., Hinsz, V. B., & MacCaul, K. (1995). Assessing Organizational Commitment: An Employee's Global Attitude toward the Organization. *Journal of Behavioural Sciences, 31*(1), 80-90. doi:10.1177/0021886395311008

Machado, A. R., Cesário, F., Moço, I., Dias, I., Portugal, M., & Andrade, L. (2014). *Desafios da Globalização: Gestão de Recursos Humanos.* Lisboa : Escolar Editora.

Maciel, C., & Camargo, C. (2011). Comprometimento, satisfação e cooperação no trabalho: Evidências da primazia dos aspectos morais e das normas de reciprocidade sobre o comportamento. *Revista de Administração Contemporânea, 15*(3), pp. 433-453. doi:10.1590/S1415-65552011000300005

Malhotra, N. K. (2004). *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada* (4º ed.). São Paulo: Bookman.

Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *"Marketing Research: An applied approach"* (5º ed.). Pearson.

Marôco, J. (2007). *Análise Estatística com a utilização do SPSS.* (3º ed.). Lisboa: Sílabo.

Martinez, M. C., Paraguay, A. I., & Latorre, M. (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública, 38*(1), pp. 55-61. doi:10.1590/S0034-89102004000100008.

Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates,and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin, 108*(2), 171-194. doi:10.1037/0033-2909.108.2.171

Meyer, J. P. (2009). Commitment in a changing world of work. Em T. E. Becker, & H. J. Klein, *Commitment in organizations: accumulated wisdom and new directions Nova York* (pp. 37-68). Londres: Routledge.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*(1), 61-89. doi:10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application.* London: Sage.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*(4), 538-551. doi:10.1037/0021-9010.78.4.538

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance,and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents,correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 20-52. doi:10.1006/jvbe.2001.1842

Milhome, J. C., & Rowe, D. E. (2018). Comprometimento e Entrincheiramento Organizacional: Possíveis Correlações. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, 16*(1), pp. 69-77. doi:10.21714/1679-18272018

Morris, J. H., & Sherman, J. P. (1981). Generalizability of an Organizational Commitment Model. *The Academy of Management Journal, 24*(3), 512-526. Obtido de http://www.jstor.org/stable/255572

Mowday, R. T., & Mcdade, T. W. (1979). Linking Behavioral and Attitudinal Commitment: A Longitudinal Analysis of Job Choice and Job Attitudes. *Academy of Management Proceedings*, 84-88.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee–Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover.* New York: Academic Press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(1), 224-247.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 8*, pp. 387-401.

Nascimento, D. F. (2012). *A influência do comprometimento organizacional na satisfação no trabalho em voluntariado.* Obtido de Repositório Científico Lusófona: http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/3535/Tese_Diogo3b.pdf?sequence=1

Nascimento, J. L. (2010). Influência do comprometimento organizacional nas estratégias comportamentais, mediada pelo comprometimento com os objetivos e pela satisfação global com o trabalho. Em *Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Gestão Especialidade em Organização e Desenvolvimento de Recursos Humanos.* ISCTE.

Nascimento, J. L., Lopes, A., & Salgueiro, M. (2008). Estudo sobre a validação do Modelo de Comportamento Organizacional de Meyer e Allen para o contexto português. *Comportamento Organizacional e Gestão, 14*, pp. 115-133.

Oliveira, H. H., & Honório, L. C. (2020). Práticas de recursos humanos e comprometimento organizacional: Associando os construtos em uma organização pública. *Revista de Administração Mackenzie, 21*(4), pp. 1–28.

Oliveira, L., & Costa, F. P. (Abril de 2016). Motivação, satisfação e comprometimento: um estudo sobre o trabalho voluntário em megaeventos esportivos. *Revista Economia & Gestão, 16*(42), pp. 89-115.

Paiva, M., & Morais, M. M. (2012). Comprometimento organizacional: um estudo com docentes do CEFET – MG. *Revista Gestão & Tecnologia, 12*(1).

Pardal, L., & Lopes, E. S. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social.* Porto: Areal Editores.

Paula, A. P., & Queiroga, F. (2015). Satisfação no trabalho e clima organizacional: A relação com autoavaliações de desempenho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 15*(4), pp. 362-373. doi:10.17652/rpot/2015.4.478

Pearce, J. L. (2017). Toward an Organizational Behavior of Contract Laborers: Their Psychological Involvement and Effects on Employee Co-Workers. *Academy of Management Journal, 36*(5), pp. 1082-1096. doi:10.5465/256646

Pereira, S. C. (14 de Janeiro de 2013). *Práticas de Gestão de Recursos Humanos nas IPSS.* Obtido de Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal: file:///C:/Users/Sara/Desktop/Mestrado/DM_SusanaPereira_2013%20mt%20imp..pdf

Pestana, M. H., & Gagueiro, J. N. (2014). *Análise de Dados para Ciências Sociais* (6º ed.). Lisboa: Sílabo.

Pinho, A. P., Bastos, A. V., & Rowe, D. E. (2015). Diferentes Vínculos Indivíduo--Organização: explorando seus significados entre gestores. *Revista de Administração Contemporânea, 19*(3).

*PORDATA*. (26 de Junho de 2015). Obtido de Taxa de analfabetismo segundo os Censos: total e por sexo: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*PORDATA*. (26 de Junho de 2015). Obtido de População por nível de escolaridade segundo os Censos (%): https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*PORDATA*. (14 de Junho de 2019). Obtido de População residente: total e por grandes grupos etários: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*PORDATA*. (7 de Fevereiro de 2020). Obtido de População residente: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*PORDATA*. (7 de Fevereiro de 2020). Obtido de Densidade Populacional: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*PORDATA*. (13 de Fevereiro de 2020). Obtido de População inscrita nos centros de emprego: https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela

*Portaria n.º 262/2011.* (s.d.). Obtido de Segurança Social: http://www.seg-social.pt/documents/10152/148627/P_262_2011/cdd39e6e-3de4-4503-8856-2263a72f8d17

*Portaria n.º 38/2013*. (s.d.). Obtido de Diário da República Eletrónico: https://dre.pt/pesquisa/-/search/258278/details/maximized

*Portaria n.º 67/2012.* (s.d.). Obtido de Segurança Social: http://www.seg-social.pt/documents/10152/604348/Portaria_n_67_2012_21_marco/06a43614-593e-4450-8c1b-e72eb5be1b8e

Pynes, J. E. (2009). *Human Resources Management for Public and Nonprofit Organantions a strategic approach.* San Francisco: Jossey Bass.

Randall, D. M. (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *The Academy of Management Review, 12*(3), 460-471. Obtido de http://www.jstor.org/stable/258513

Rast, S. .., & Tourani, A. (2012). Evaluation of employees' job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airline industry in Iran. *nternational Journal of Business and Social Science, 3*(7), 91-100. Obtido de http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_7_April_2012/11.pdf

Rego, A. (2003). Comprometimento organizacional e ausência psicológica: Afinal, quantas dimensões? *Revista de Administração de Empresas, 43*(4), 25-35. doi:10.1590/S0034-75902003000400003.

Rego, A., & Souto, S. (2004). *Comprometimento Organizacional em Organizações Autentizóticas: Um estudo Luso-Brasileiro.* Obtido de Scientific Electronic Library Online: http://www.scielo.br/pdf/rae/v44n3/v44n3a04.pdf

Rego, A., Cunha, M. P., & Souto, S. (2007). Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. *RAE- Eletrónica, 6*(2). doi:10.1590/S1676-56482007000200003

*Regulamento n.º 476/2016*. (s.d.). Obtido de Diário da República Eletrónico: https://dre.pt/home/-/dre/74477460/details/7/maximized?serie=II&jp=true&print_preview=print-preview&day=2016-05-18&date=2016-05-01&dreId=74468821

Rehman, M., Khan, M. R., Lashari, Z. A., & Lashari, J. A. (2010). Effect of Job Rewards on Job Satisfaction, moderating role of age differences: An empirical evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management, 4*(6), 1131-1139.

Rei, J. E. (2000). *Curso de Redação II: o texto* (Vol. 2). Porto: Porto Editora.

Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review, 10*(3), 465-476. Obtido de http://www.jstor.org/stable/258128

Ribeiro, M. C. (2014). *Satisfação no trabalho dos enfermeiros de um agrupamento de centros de saúde.* Obtido de Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9541/1/Tese%20Final%20Candida%20Santos.pdf

Riketta, M., & Van Dick, R. (2009). Commitment's place in the literature. Em H. J. Klein, T. E. Becker, & J. P. Meyer, *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions* (pp. 69-95). New York: Routledge Taylor & Fracis Group.

Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional* (11º ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S., Timothy, J., & Sobral, F. (2010). *Comportamento Organizacional - Teoria e Prática no Contexto Brasileiro.* São Paulo: Prentice Hall.

Rocha, E. S., & Honório, L. C. (2015). Comprometimento com o trabalho: o caso dos chefes de seções de infraestrutura da UFMG. *Revista Ciências Administrativas, 21*(1), pp. 237-261. doi:10.5020/2318-0722.2015.v21n1p237

Rodrigues, A. L., Barrichellho, A., & Morin, E. M. (2016). Os sentidos do trabalho para profissionais de enfermagem: Um estudo multimétodos. *Revista de Administração de Empresas, 56*(2), pp. 192-208. doi:10.1590/S0034-759020160206

Rodrigues, A. L., Barrichello, A., & Morin, E. M. (2016). Os sentidos do trabalho para profissionais de enfermagem: um estudo multimétodos. *Revista de Administração de Empresas, 56*(2), pp. 192-208. doi:10.1590/S0034-759020160206

Saadati, M., Saadati, A., Asghari, A., Bidgoli, M. G., Ghodsi, A., & Bidgoli, A. G. (Março de 2016). The Relationship between Perceived Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Health, Spirituality & Medical Ethics Journal,, 3*(1), pp. 10-17. Obtido de http://jhsme.muq.ac.ir/article-1-57-en.html

Sacilotto, T. (Outubro de 2015). *A Gestão dos Recursos Humanos no Terceiro Setor.* Obtido de Repositórios Científicos de acesso aberto de Portugal: file:///C:/Users/Sara/Desktop/Mestrado/Relatório%20bom.pdf

Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Adiministração de Empresas, 54*(5), pp. 537-547. doi:10.1590/S0034-759020140507

Serrano, M. M. (2015). *Inovação, Organizações e Trabalho (1º ed.).* Lisboa: Sílabo.

Sikorska-Simmons, E. (2005). Predictors of Organizational Commitment Among Staff in Assisted Living. *The Gerontologist, 45*(2), pp. 196-205.

Silva, K. R., Gallon, S., & Pessotto, A. P. (2017). Comprometimento Organizacional em uma IES Comunitária. *Revista de Administração IMED, 7*(1), pp. 336-358.

Siqueira, M. M. (2001). Comprometimento Organizacional Afetivo, Calculativo e Normativo: Evidências Acerca da Validade Discriminante de Três Medidas Brasileiras . Em *Anais do XXV ENANPAD.* Campinas: Anpad.

Siqueira, M. M. (2008). *Medidas do Comportamento Organizacional:Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão.* Porto Alegre: Artmed Editora.

Siqueira, M. M., & Junior, S. G. (2014). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. Em J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. Bastos, *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 316-348). Porto Alegre: Artmed.

Soares, C., Fialho, J. A., Chau, F., Gageiro, J., & Pestana, H. (2012). *A Economia Social e a sua Sustentabilidade como Fator de Inclusão Social.* Lisboa: SERGA - Serviços, Organização e Informática.

Souza, I. D., Reche, P. M., & I., S. M. (2013). O comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho em funcionários de um hospital da cidade de Umuarama. *PR.Qualit@s Revista Eletrônica, 14*(1). Obtido de https://core.ac.uk/download/pdf/230850463.pdf

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences.* Califórnia: Sage Publications.

Stazyk, E. C., Pandey, S. K., & Wright, B. E. (15 de Março de 2011). Understanding Affective Organizational Commitment: The Importance of Institutional Context. *The American Review of Public Administration, 41*(6), pp. 603-624. doi:10.1177/0275074011398119

Strese, S., Adams, D., Flatten, T., & Brettel, M. (2016). Corporate culture and absorptive capacity: The moderating role of national culture dimensions on innovation management. *International Business, 25*(5), pp. 1149-1168. doi:10.1016/j.ibusrev.2016.02.002

Tavares, M. (2011). *Gestão de Pessoas - Novos Rumos desta Função nas Organizações.* Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

Tavares, S. M. (2011). *Vinculação dos indivíduos às organizações.* Lisboa: Escolar Editora.

Teixeira, F. D., & Prebianchi, H. B. (2019). Comprometimento, estresse e satisfação com a vida de profissionais da saúde. *Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho, 19*(2), pp. 598-606. doi:10.17652/rpot/2019.2.15321

Teixeira, S. (2011). *Gestão das Organizações* (2º ed.). Portugal: Verlag Dashofer Edições Profissionais, Unip., Lda.

Teixeira, S. (2013). *Gestão das Organizações (3ª edição).* Lisboa: Escolar Editora.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analuses based on metaanalytic finds. *Personnel Psychology, 46*(2), pp. 259-293. doi:10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x

União Europeia. (19 de Fevereiro de 2009). Resolução do Parlamento Europeu, de 19 de Fevereiro de 2009, sobre a economia social. Bruxelas: Jornal Oficial da União Europeia. Obtido de União Europeia: https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:076E:0016:0023:PT:PDF

Utriainen, K., & Kyngäs, H. (Dezembro de 2009). Hospital Nurses' Job Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Nursing Management, 17*(8), pp. 1002-1010. doi:10.1111/j.1365-2834.2009.01028.x

Uygur, A., & Kilic, G. (2009). A Study into Organizational Commitment and Job Involvement: An Application Towards the Personnel in the Central Organization for Ministry of Health in Turkey. *Ozean Journal of Applied Sciences, 2*(1), 113-125.

Vilelas, J. (2009). *Investigação - O Processo de Construção do Conhecimento.* Lisboa: Edições Sílabo.

Wei, F., Zhejiang, Y., & Xin, Y. (2007). The influence of employee's attitude towards WHP (Workplace Health Pormotion) on their Organizational Commitment and Job Satisfaction: A case study in China-Based organization. *Management Science and Engineering, 1*(1), pp. 83-93. Obtido de https://core.ac.uk/download/pdf/236302158.pdf

Wright, P. M., & Kehoe, R. R. (2008). Human resource practices and organizational commitment: A deeper examination. *Asia Pacific Journal of Human Resources, 46*(1), 45-87. doi:doi.org/10.1177/1038411107086540

Yin, R. K. (1994). *Pesquisa de caso- Desenho e Métodos (2 ed. ed.).* Porto Alegre: Bookman.

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Beha ganizational Behavior in the W vior in the Workplace: The Impact of orkplace: The Impact of. *Journal of Management, 33*(5), 774-800. doi:10.1177/0149206307305562

# ANEXOS

**Anexo I- Inquérito por Questionário**

**INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO**

O presente questionário é relativo a um estudo que se está a realizar para a obtenção do grau de Mestre no âmbito do mestrado em Gestão de Organizações Sociais da ESTGL - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego.

Com esta investigação pretende-se analisar as eventuais relações entre o comprometimento organizacional e a satisfação global com o trabalho, bem como verificar a relação destas variáveis com as variáveis socioprofissionais.

Todas as informações recolhidas são **estritamente confidenciais** e o registo do questionário não implica a identificação do participante para além da sua situação profissional.

**QUESTIONÁRIO**

Os resultados da investigação dependem do rigor e da sinceridade da sua resposta. Responda ao seu ritmo próprio, sem pressa. Relembra-se que todas as respostas são admissíveis**, não havendo respostas certas ou erradas**.

Estima-se o tempo de resposta ao questionário não exceda 10 a 15 minutos.

**Caso tenha alguma dúvida, por favor, contacte a investigadora telefonicamente ou por e-mail.**

**Obrigada pela sua colaboração.**

A Investigadora
Sara Carvalho
(TM: 965431382)
(e-mail: sara.carvalho1@outlook.pt)

Tendo em conta o que **sente pessoalmente em relação à Organização onde trabalha atualmente**, indique o grau com que concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações, assinalando com um X uma das sete possíveis alternativas.

| | Discordo totalmente | Discordo Moderadamente | Discordo Ligeiramente | Não concordo, nem discordo | Concordo Ligeiramente | Concordo Moderadamente | Concordo Totalmente |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Acredito que há muito poucas alternativas para poder pensar em sair desta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Não me sinto "emocionalmente ligado(a)" a esta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta Organização, mesmo que o pudesse fazer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Eu não iria deixar esta Organização 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 Organização onde estou atualmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Esta Organização tem um grande significado pessoal para mim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Não me sinto como "fazendo parte da família" desta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Mesmo que fosse uma vantagem para mim, sinto que não seria correto deixar esta Organização no presente momento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Na realidade sinto os problemas desta Organização como se fossem meus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. Esta Organização merece a minha lealdade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Sentir-me-ia culpado(a) se deixasse esta Organização agora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Uma das principais razões para eu continuar a trabalhar para esta Organização é que a saída iria requerer um considerável sacrifício pessoal, porque uma outra Organização poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. Neste momento, manter-me nesta Organização é tanto uma questão de necessidade material quanto de vontade pessoal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Não me sinto como fazendo parte desta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Uma das consequências negativas para mim se saísse desta Organização resulta da escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Muito da minha vida iria ser afetada se decidisse querer sair desta Organização neste momento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Sinto que tenho um grande dever para com esta Organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Como já dei tanto a esta Organização, não considero atualmente a possibilidade de trabalhar numa outra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Tendo em conta a **sua satisfação pessoal em relação ao seu trabalho**, indique o grau com que concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações, assinalando com um X uma das sete possíveis alternativas.

| | Discordo Totalmente | Discordo Moderadamente | Discordo Ligeiramente | Não concordo, nem discordo | Concordo Ligeiramente | Concordo Moderadamente | Concordo Totalmente |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Na generalidade, estou muito satisfeito(a) com este trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Penso frequentemente em deixar este trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Na generalidade, estou satisfeito(a) com o tipo de tarefas que faço neste trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, está muito satisfeita com as tarefas que fazem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Na minha opinião, as pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos afins, pensam frequentemente em mudar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Por fim, no sentido de se caracterizar o grupo que respondeu a estes questionários e fazer comparações estatísticas, solicita-se algumas informações pessoais. Lembramos-lhe, mais uma vez, que toda a informação recolhida é **confidencial**, não havendo qualquer identificação pessoal do participante.
Assinale com um X a sua resposta. Se tiver qualquer dúvida, por favor contacte imediatamente a investigadora.

1. **Género:**
   - ☐ Feminino
   - ☐ Masculino

2. **Idade:**

- ☐ 18- 30 anos
- ☐ 31- 40 anos
- ☐ 41- 50 anos
- ☐ 51- 60 anos
- ☐ Mais de 60 anos

3. Aproximadamente há quanto **tempo** trabalha na ASSF?

- ☐ 1- 5 anos
- ☐ 6- 10 anos
- ☐ 11- 15 anos
- ☐ 16- 20 anos
- ☐ 21- 25 anos
- ☐ 26- 30 anos
- ☐ Mais de 31 anos

4. Nível de **ensino** que completou:

- ☐ Ensino Primário (até ao 4º ano – antiga 4ª classe)
- ☐ Ensino Básico (até ao 9º ano)
- ☐ Ensino Secundário (até ao 12º ano)
- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-Graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outro. Qual? _____

5. Indique o **tipo de contrato** de trabalho:

- ☐ Contrato sem termo
- ☐ Contrato a termo
- ☐ Trabalhador Independente
- ☐ Outro. Qual? _____

**Muito obrigada pela sua colaboração!**