



*Campus* Universitário de Almada  
Instituto Superior de Estudos Interculturais e Transdisciplinares

O contributo do distress, burnout e do bem-estar para o absentismo e satisfação: Um estudo com trabalhadores da administração pública em contexto universitário

Sónia Borges

Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde

Orientadora: Professora Doutora Sónia P. Gonçalves

Almada, 2012

## AGRADECIMENTOS

Quero dedicar este trabalho aos meus pais, que sempre me incentivaram a evoluir, que sempre me orientaram pacientemente a conquistar diariamente o meu caminho nesta vida, e sempre com muito carinho e muita compreensão.

Todas as lições, foram e continuam a fazer parte das coordenadas da minha bússola interior, sendo que tenho como denominador comum a todas estas lições o grande amor com que me conduziram. Muito Obrigada, por me transmitirem o melhor da vida, o vosso amor.

À minha irmã, Magda Borges, o meu grande obrigada, por ser a AMIGA que está sempre pronta para entrar nas minhas aventuras e por me apoiar sempre que preciso dela, com ela cresci e aprendi imenso.

À minha querida orientadora Doutora Sónia P. Gonçalves que tive a sorte em conhecer, o meu muito obrigada por todas as lições, por todo o carinho, por toda a motivação e simplicidade com que me transmitiu o seu conhecimento.

À Doutora Maria João Figueiras, pela motivação e incentivo para que desse mais este passo na minha vida, pela ajuda, pelo apoio e disponibilidade no encaminhamento de todo este projeto.

À instituição de acolhimento e aos seus dirigentes, pela amabilidade em colaborar neste projeto e a todos os trabalhadores da instituição, pela disponibilidade no preenchimento do questionário para o estudo em causa.

Aos meus amigos e colegas, pela energia positiva que me deram para conseguir levar até ao fim mais esta etapa da minha vida, em particular ao meu amigo de sempre Alexandre Mateus que é uma fonte de inspiração pela sua força e perseverança, ao meu amigo Pedro Vieira com o qual sempre contei nos bons e maus momentos, ao meu amigo Rodrigo Belo que sempre me estimulou a compreender mais e melhor qualquer questão, à minha amiga Sónia Arcanjo, por todos os momentos maravilhosos que partilhámos juntas e à minha amiga Márcia Correia que em todas as ocasiões sempre teve uma palavra amiga para me oferecer e uma “mão” para me ajudar.

A todos vós o meu sincero **OBRIGADO!**

## RESUMO

Partindo do pressuposto que a forma como os trabalhadores se sentem, operacionalizado através de indicadores de stresse, burnout e bem-estar, influi nas suas atitudes face ao trabalho, o presente estudo pretende analisar qual o contributo do burnout, distresse, bem-estar para a satisfação no trabalho e para o absentismo laboral em trabalhadores da administração pública em contexto universitário. Os objetivos gerais deste estudo são (1) Caracterizar a incidência do distresse, burnout, bem-estar, satisfação no trabalho e absentismo; (2) Analisar a relação entre distresse, burnout, satisfação no trabalho e absentismo; (3) Analisar o contributo preditor do distresse, burnout, bem-estar para a satisfação no trabalho e absentismo. Participaram no estudo 202 trabalhadores da administração pública em contexto Universitário. Os principais resultados face às atitudes no trabalho indicam que os trabalhadores apresentam níveis ligeiramente acima do ponto médio da escala no que se refere à satisfação laboral. No que se refere ao absentismo os dados apresentam uma média de cerca de 3 dias de absentismo por trabalhador. O estudo indica ainda que os preditores da satisfação são os afetos positivos e os laços emocionais. Por sua vez, as três dimensões do burnout são preditores significativos da satisfação, sendo que a exaustão emocional apresenta uma relação negativa em contraste com a realização pessoal que revela uma relação positiva. Este estudo realça a pertinência teórica e aplicada de se focar os preditores específicos de diferentes atitudes face ao trabalho.

**Palavras-Chave:** Distresse, *Burnout*, Bem-estar psicológico, Satisfação no trabalho, Absentismo e Trabalhadores da Administração Pública.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMENTOS</b>	<b>2</b>
<b>RESUMO</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I: Introdução</b>	<b>6</b>
1.1 Enquadramento Teórico da problemática	6
1.2 Problema e Questão de Investigação	9
1.3 Definição dos Objetivos do Estudo	10
1.4 Pertinência do estudo	10
1.5 Distresse e <i>Burnout</i>	12
1.6 Bem-estar: Definição e perspectivas	18
1.6 Bem-estar objetivo e subjetivo	19
1.7 Absentismo	28
1.8 Satisfação no trabalho	41
1.9 Abordagens da Satisfação no trabalho	45
<b>CAPÍTULO II: Metodologia</b>	<b>54</b>
2.1. Desenho do estudo	54
2.2 Variáveis e Hipóteses a Testar	54
2.3. Caracterização da Amostra	55
2.4. Procedimento	56
2.5. Instrumentos	57
2.5.1. Maslach <i>Burnout</i> Inventory – General Survey (MBI - GS)	57
2.4.2. Mental Health Inventory (MHI)	58
2.4.3 Questionário de Satisfação Laboral:	59
2.4.4 Questionário de Absentismo (objetivo):	59
2.6. Procedimentos Estatísticos	60
<b>CAPÍTULO III: Resultados</b>	<b>61</b>
<b>Conclusões</b>	<b>74</b>
<b>Limitações</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO V: Referências Bibliográficas</b>	<b>78</b>
<b>Capítulo VI. Anexos</b>	<b>84</b>

## **CAPITULO I: Introdução**

O presente estudo nasceu da preocupação com as questões associadas ao stresse, insatisfação e absentismo que têm vindo a destacar-se no contexto laboral, e em particular no sector da administração pública. Esta dissertação está organizada em duas grandes partes: uma primeira parte de cariz teórico, na qual se pretende enquadrar teoricamente a temática, evidenciar a pertinência e apresentar os objetivos/questões de investigação do estudo; uma segunda parte, de cariz empírico na qual se pretende abordar as questões metodológicas e, portanto apresentar o estudo realizado em termos do desenho da investigação, resultados, discussão e conclusões.

### **1.1 Enquadramento Teórico da problemática**

Ao longo das últimas décadas ocorreram progressos tecnológicos importantes nos locais de trabalho, progressos que associados a uma rápida globalização, transformaram as condições de trabalho de muitas pessoas no mundo inteiro. Estas mudanças tiveram repercussões visíveis na segurança e na saúde no trabalho (SST) (Organização Internacional do Trabalho, 2010). As organizações públicas e privadas têm-se preocupado com as consequências de mudanças profundas, ocorridas com uma rapidez cada vez mais assustadora, e particularmente por riscos de natureza psicossocial que estão a afetar os profissionais de diversas áreas, designadamente os trabalhadores da administração pública. De acordo com o inquérito europeu sobre condições de trabalho que é realizado periodicamente sob os auspícios da Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, designadamente em

1995 e 2000, admite-se que o stresse esteja na origem de grande parte do absentismo por doença (Graça, 2002). Consequentemente, em Portugal, temos assistido a um aumento das taxas de absentismo em diversas populações de trabalhadores (Direção Geral da Saúde, 2009). Este aumento, segundo Graça (2004), está relacionado com os níveis de *burnout* e distresse psicológico experimentados por estes profissionais. O 4.º inquérito Europeu sobre condições de trabalho, realizado em 2005, confirma estas tendências. Em termos de saúde no trabalho, as perturbações músculo-esqueléticas e o stresse são as duas grandes queixas dos trabalhadores europeus. Graça (2004) num estudo efetuado sobre políticas de saúde no local de trabalho e enquanto fator de risco associado aos estilos de vida dos trabalhadores, verificou a dificuldade em lidar com o stresse como uma das principais incidências assinaladas pelos trabalhadores (Graça, 2008). Os stressores desempenham um papel de relevo na etiologia e/ou na subsistência das perturbações somáticas e psicossomáticas, sendo que as características de um trabalho desqualificante pode assumir configurações como a fadiga, dores de cabeça, problemas cardiovasculares, depressão, perturbações de ansiedade, stresse crónico – *burnout* entre outros (Lazarus & Folkman, 1984b; Mazure & Druss, 1995, citados por Graziani et al., 2007). Os clínicos são mais vezes confrontados com as consequências do stresse do que com outras queixas: 80% dos indivíduos que solicitam uma consulta médica fá-lo-ão para doenças associadas ao stresse, como depressão, ansiedade, fobias, agressividade, problemas de dependência, dores de cabeça, cansaço crónico, hipertensão e outras síndromes (Barlow, 1985; Paulhan e Bourgeois, 1995 in Graziani e colaboradores, 2007). O stresse tem constituído uma área fundamental de estudo e investigação, designadamente pelos “custos” e efeitos do stresse, não só ao nível

individual, mas também ao nível organizacional (Cooper, 1986; Cooper & Paine, 1990; McGrrath, 1976; Murphy *et al.*, 1995 in Gomes *et al.*, 1997). Segundo o Inquérito Nacional de Saúde de 1998-1999, em Portugal 56.7% dos homens e 18% das mulheres (15 anos ou mais) referiram ter tomado medicamentos para dormir, nas duas semanas anteriores à inquirição. Esta proporção aumenta de 14%, no grupo dos 45-54 anos de idade (Direção-Geral da Saúde, 2007). A Organização Internacional Trabalho (2010) estima que ocorreram 2,3 milhões de mortes de homens e de mulheres por ano, dos quais 360 mil acidentes por acidente e 1,95 milhões por doenças relacionadas com o trabalho. Em termos concretos, calcula-se que, por dia, um milhão de trabalhadores sofra um acidente no local de trabalho e cinco mil e quinhentos morram de doença relacionada com o trabalho. A estratégia comunitária 2007-2012 para a saúde e a segurança no trabalho, representa um importante passo na promoção da qualidade e das condições de trabalho no espaço europeu, prevendo o objetivo da redução em 25% da taxa total de incidência de acidentes no trabalho na União Europeia (UE) até 2012, através do reforço da proteção da saúde e da segurança dos trabalhadores enquanto fator determinante para o êxito da Estratégia de Crescimento e Emprego.

Economicamente falando estima-se que o custo anual com acidentes em trabalho e doenças relacionadas com o trabalho ultrapasse os 4% do Produto Interno Bruto Global (Direção-Geral da Saúde, 2007). Compete-nos fazer um esforço sério para reduzir os custos económicos e sociais e pessoais atribuídos às baixas por doença da população trabalhadora. Contudo acreditamos, que este combate deve ir para além de medidas de intendência (Ramos, 2001). Terá que ser um combate estratégico pela valorização dos nossos recursos humanos, pela promoção da saúde dos

trabalhadores, pela reinvenção dos nossos locais de trabalho, pela modernização (técnica e sócio organizacional) das nossas empresas, pela equidade e solidariedade entre os Portugueses (Graça, 1999). A segurança e a saúde no trabalho, são atualmente uma das preocupações centrais de qualquer política de promoção da qualidade do emprego, seja a nível das políticas públicas e da atuação dos atores institucionais do Estado, seja a nível das próprias empresas, trabalhadores e parceiros sociais (Resolução do Conselho de Ministros nº 59/2008).

O Plano Nacional de Saúde 2004-2010 elegeu o local de trabalho como área prioritária de intervenção, atribuindo-lhe o carácter de proteção e promoção da saúde nos locais de trabalho. Pretende desta forma abranger a perspetiva da prevenção primária dos riscos ocupacionais, do desenvolvimento de locais de trabalho saudáveis, proteção e promoção da saúde, para além da valorização dos fatores individuais e psicossociais e o acesso aos serviços de saúde ocupacional, como aponta o Plano de Ação Global em Saúde dos Trabalhadores 2008-2017, da Organização Mundial da Saúde (Direção-Geral da Saúde, 2009).

## 1.2 Problema e Questão de Investigação

Tendo este contexto como referência o presente estudo debruça-se sobre a relação entre um conjunto de indicadores de saúde psicológica, o distresse, *burnout*, bem-estar e as atitudes face ao trabalho operacionalizadas através da satisfação laboral e do absentismo, em trabalhadores da Administração Pública em contexto Universitário. Este trabalho tem como questão de investigação: Qual o contributo do distresse,



*burnout* e bem-estar para a satisfação laboral e para o absentismo em trabalhadores da administração pública em contexto universitário?

### 1.3 Definição dos Objetivos do Estudo

O objetivo geral desta investigação pretende analisar o contributo do distresse, *burnout*, bem-estar para a satisfação laboral e para o absentismo. A par da visão da Associação de Psicologia Americana, estes objetivos têm como princípio estimular o conhecimento e prática 'psicológica', informando decisores políticos e o público, de forma a melhorar as políticas públicas e a vida em geral. Neste sentido são objetivos específicos desta investigação:

- (1) Caracterizar a incidência do distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral e absentismo em trabalhadores da administração pública em contexto universitário.
- (2) Analisar a relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral e absentismo.
- (3) Analisar o papel preditor do distresse, *burnout*, bem-estar para a satisfação laboral.
- (4) Analisar diferenças no *burnout*, distresse, bem-estar em função do nível de absentismo.

### 1.4 Pertinência do estudo

Melo, Gomes e Cruz (1997), referem que embora a área do stresse, em termos de investigação, seja uma das mais produtivas na Psicologia, ainda não sabemos o

suficiente acerca das suas causas, efeitos, prevalência e incidência, sendo tal situação mais evidente no nosso país, onde a investigação continua escassa, especialmente em alguns grupos profissionais.

O stresse é um fenómeno conceptualmente neutro, dado poder assumir valência positiva e negativa, sendo que é necessário aceder à conceção do stresse enquanto experiência potencialmente positiva, que só não o é quando os esforços de adaptação, elaboração ou superação dos indivíduos falham e os mecanismos de controlo e prevenção das organizações não existem (Ramos, 2001).

É adequado assegurar que o crescimento económico vise impulsionar a humanização do trabalho oferecendo condições ajustáveis aos trabalhadores, com vista a produzir retornos positivos, designadamente no que se refere à saúde física e mental, satisfação profissional e conseqüentemente na produtividade e rendimento dos indivíduos em particular e das organizações em geral. A Nova estratégia comunitária para o período 2007-2012, intitulada “*Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: Estratégia comunitária para a saúde e a segurança no trabalho* e pelos documentos de trabalho dos serviços da comissão que a acompanham, concretizada pela resolução do Parlamento Europeu de 15 de Janeiro de 2008, sobre a estratégia comunitária 2007-2012” para a saúde e segurança no trabalho, representa um importante passo na promoção da qualidade e das condições de trabalho no espaço europeu, prevendo o objetivo da redução em 25% da taxa atual de incidência de acidentes no trabalho na União Europeia, até 2012, através do reforço da proteção da saúde dos trabalhadores. A investigação sobre a relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação no trabalho e absentismo de trabalhadores da administração

pública em contexto universitário visa contribuir com informações úteis sobre os mecanismos de prevenção relativamente aos efeitos nocivos do stresse.

Todas as variáveis em estudo (distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral e absentismo), têm sido foco de muitas investigações nos últimos anos em variadíssimas áreas de estudo, mas verifica-se que existem poucos estudos sobre trabalhadores da administração pública neste contexto, por isso a pertinência deste estudo sobre esta população, que tem sofrido distintas mudanças que envolvem exigências laborais e conseqüentemente individuais, quer pela adaptação à implementação de novas orientações legais, designadamente através da aplicação do novo regime de contrato de trabalho, quer pela aplicação do novo sistema de avaliação, ou até da adaptação face ao cenário de crise vivenciado no país nos últimos anos refletindo inclusive cortes orçamentais refletidos nas remunerações mensais.

### 1.5 Distresse e *Burnout*

O stresse é um fenómeno adaptativo dos seres humanos que contribui, de certo modo, para a sua sobrevivência e desenvolvimento (Serra, 2002), para um rendimento eficaz nas suas atividades e para um desempenho relevante nas distintas áreas da vida, contudo, caso o stresse seja excessivo e/ou difícil de controlar pode tornar-se prejudicial ao individuo e com prováveis conseqüências negativas para a saúde e o bem-estar psicológico, e nesta situação o individuo experiencia situações desagradáveis (Serra, 2002) em termos pessoais, familiares, sociais e profissionais.

Alguns autores após constatarem a dupla valorização do stresse, empregaram dois termos diferentes: “eustresse” e “distresse” (Seley, 1979; Edwards, 1988), com o foco em clarificar e compreender melhor este fenómeno. Neste sentido a própria conceptualização de stresse, pode articular-se com o conceito de bem-estar, com base na distinção entre situações de eustresse, stresse positivo e distresse, stresse negativo (Selye, 1982). A literatura emprega este último termo – distresse – para abranger a ansiedade e a depressão.

De um modo geral o stresse é conceptualizado de acordo com três perspetivas: a do estímulo, a da resposta e a mediadora (Buunk et al., 1998; O’ Driscoli & Cooper, 1996). Na primeira perspetiva o stresse é considerado enquanto estímulo, visto como uma condição ambiental externa ao individuo, que perturba o seu funcionamento regular. Associada a esta perspetiva, Appley e Trumbull (1967) defendem que o stresse ocorre em situações novas, intensas e que implicam mudanças rápidas e inesperadas. Graça (2002) defende igualmente que a revelação dos problemas de natureza psicossomática, decorrem em grande medida da introdução de novos processos organizacionais, subjacentes à realidade do trabalho: fusões, aquisições, reestruturações, reengenharia, etc.

Na segunda perspetiva considera-se o stresse enquanto resposta, no qual o individuo perante determinados estímulos stressores responde com um conjunto de reações fisiológicas ou psicológicas. É nesta perspetiva que se inscreve a Síndrome Geral de Adaptação de Selye (1956).

Na terceira perspetiva o stresse é conceptualizado como resultado da avaliação do individuo referente à interação entre as exigências do meio e os recursos que este possui para dar resposta. Nesta linha de ideias surge o Modelo Transaccional de

Lazarus, que preconiza a existência de um processo de avaliação cognitiva de uma determinada situação e de uma “decisão” relativamente ao carácter mais ou menos perturbador (e conseqüentemente stressor) dessa mesma situação. Esta linha de investigação foca-se na avaliação individual dos acontecimentos exteriores, e na avaliação que é feita dos recursos individuais disponíveis para lidar com essa situação. Neste âmbito, o stress é encarado como um processo e traduz-se numa resposta multidimensional na sequência de uma avaliação cognitiva (Lazarus & Folkman, 1984).

Esta situação pode ocorrer em virtude das exigências do contexto organizacional serem objetivamente excessivas tendo em conta os recursos do indivíduo, ou porque este as percebe como tal. Nesta situação o trabalhador avalia se o contexto organizacional possui fatores geradores de stress excessivo, o que vai desencadear respostas negativas, que podem ser fisiológicas (aumento da pressão sanguínea, do ritmo cardíaco e dos níveis hormonais), emocionais (aumento da insatisfação, desinteresse e irritabilidade) e/ou comportamentais (aumento do consumo de tabaco, álcool e deterioração das relações interpessoais). Estas situações quando são experienciadas de forma sistemática e prolongada afetam igualmente a saúde mental do indivíduo, podendo conduzir a situações de depressão e/ou *burnout* (Buunk et al., 1998; Sonnentag & Frese, 2003; Grandey, Cordeiro & Croutner, 2005 in Roque).

Com efeito, o *burnout* compreendido como conceito relacionado com o trabalho, foi introduzido por Freudenberger (1974), para identificar um estado de fadiga física e mental, que surge em inúmeros profissionais e que evoca a imagem da “bateria descarregada” ou da “vela que se apaga”. De acordo com o autor, o *burnout* deve ser

compreendido como um conjunto de sintomas médico-biológicos e psicossociais, resultantes de uma exigência excessiva no trabalho (Pinto & Chambel, 2008).

Na década de oitenta, presenciámos a uma sistematização das abordagens do *burnout*, sendo de destacar o modelo psicossocial de Maslach e Jackson (1986) (Marques Pinto, 2000; Picado, 2007).

Para tal contribuíram um conjunto de fatores, nomeadamente a compreensão do *burnout* como síndrome tridimensional incluindo sintomas de exaustão emocional, despersonalização e perda de realização pessoal no trabalho (Maslach, 1993, 1999). Outro contributo para a compreensão deste conceito prendeu-se com a adoção de um conjunto restrito de questionários estandardizados, entre os quais se destaca o MBI - Maslach *Burnout* Inventory (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, traduzido e adaptado para a população portuguesa por Marques Pinto, 2000).

Considerando o constructo tridimensional conceptualizado por Maslach, a síndrome de *burnout* apresenta três dimensões que se interligam: a exaustão, o cinismo e a realização pessoal que perante diferentes variáveis refletem diferentes comportamentos observáveis. Trata-se de um constructo dinâmico no qual a organização, o contexto e o indivíduo se inter-relacionam.

Por exaustão emocional entende-se uma solicitação excessiva ou esgotamento dos recursos emocionais, morais e psicológicos do indivíduo. A despersonalização reflete-se numa distanciação afetiva ou indiferença emocional em relação aos outros. Por último, a baixa realização pessoal exprime um declínio do sentimento de competência e prazer associados à produtividade no trabalho. Este sentimento de baixa autoeficácia foi associado à depressão e à incapacidade de fazer frente às exigências

solicitadas no trabalho e pode ser agravado devido a falhas de suporte social e de desenvolvimento profissional.

A síndrome de *burnout* instala-se de forma lenta e progressiva, sendo difícil definir o seu início, tornando assim os seus sintomas visíveis apenas no momento em que o sofrimento se traduz no decréscimo acentuado do rendimento no trabalho, perturbação na relação com os outros e no aumento do absentismo e frequente mudança de serviço ou turnover, refletindo custos para a organização, de tempo e de recursos, como: perda de produtividade; de lucratividade; de capital intelectual; horas extras, que além de perdas financeiras, sobrecarrega os pares (Marques, 2011). Especificamente, Firth e Britton (citados por Smith et al., 2002) asseguram que a exaustão emocional está relacionada com o aumento do absentismo e a despersonalização com o turnover.

Inicialmente, os investigadores focaram os seus estudos deste fenómeno em profissionais da área da saúde, devido às exigências emocionais que estes profissionais experienciam nos seus postos de trabalho. Porém foi-se tornando claro que o *burnout* é um fenómeno mais abrangente, podendo ocorrer em profissionais de distintas áreas (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Maslach & Leiter, citado por Schaufelli & Bakker, 2004). Por conseguinte investigadores identificaram correlações entre o *burnout* e um conjunto de outros indicadores, incluindo a falta de suporte social, falta de autonomia e fraca apreciação do desempenho prestado, o que acentua a tese de que o *burnout* não está circunscrito aos profissionais dos serviços humanos (Cordes & Dougherty; Lee & Ashforth, citado por Bakker, Demerouti, Taris & Schreurs, 2003b). Neste contexto, a versão original do MBI sofreu adequações de forma a ser utilizada fora do âmbito dos serviços humanos, denominada de MBI-General Survey

(MBI-GS). As dimensões presentes no MBI-GS, são similares às do MBI inicial, contudo são mais abrangentes e não se referem particularmente a outras pessoas com as quais o indivíduo se relaciona profissionalmente. Especificamente, a exaustão emocional mede a fadiga, mas sem referência a terceiros como fonte potencial de cansaço. O cinismo, expressa indiferença em relação ao trabalho em geral e não particularmente com outras pessoas. A realização pessoal contempla aspectos sociais e não somente de realização ocupacional (Bakker et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2004, Roque, 2008).

A relação entre as características organizacionais e o *burnout* é a mais enfatizada em termos teóricos bem como aquela que tem sido mais investigada. Destacam-se principalmente as fortes correlações encontradas entre estas variáveis e a dimensão de exaustão emocional e *burnout*. Especificamente, as correlações mais fortes foram identificadas entre as exigências do trabalho e o *burnout*, particularmente com a dimensão de exaustão emocional. De entre as variáveis analisadas, o excesso de trabalho e a pressão de prazos explicam as percentagens de variância comum mais elevadas (Schaufeli & Enzman, 1998, Roque, 2008). As queixas psicossomáticas correlacionam-se também de forma significativa e positiva com as dimensões do *burnout*. Schaufeli e Enzmann (1998) indicam 46 % da variância comum na relação das queixas psicossomáticas com a exaustão emocional, 21% com a despersonalização e 18% com a perda da realização pessoal.

Quando existem muitas exigências e poucos recursos, pode surgir um estado psicológico negativo em relação ao trabalho, que se manifesta através da insatisfação ou através do *burnout*. Contudo se o trabalhador possui recursos suficientes, tanto pessoais como organizacionais, para lidar com as exigências, o seu estado



psicológico será positivo, resultando na satisfação laboral (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau 2000; Schaufeli & Salanova, 2002; Ernesto, 2008).

### 1.6 Bem-estar: Definição e perspectivas

No campo da psicologia os estudos sobre o bem-estar tiveram o seu enfoque na década de 60, com os movimentos humanistas e ganharam um novo vigor com o desenvolvimento do paradigma da psicologia positiva (Ryan & Deci, 2001; Gonçalves, 2011). A investigação científica sobre o bem-estar é reconhecida por ter impulsionado a mudança da orientação da psicologia para a saúde mental, surgindo de certa forma como uma resposta ao enfoque generalizado nos sintomas da doença (Galinha & Pais ribeiro, 2005; Gonçalves, 2011). Atribui-se como o conceito chave de uma área de investigação emergente, designado de psicologia positiva. Os seus principais impulsionadores, Martin Seligman e Mihaly Csikszentmihalyi, referem que o objetivo desta área emergente é o de complementar a perspetiva científica vigente associada à doença, com uma área que incluía a promoção de aspetos saudáveis dos indivíduos e das organizações (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Ernesto, 2008).

Neste contexto, a psicologia positiva surge como um paradigma emergente da psicologia (Passareli & Silva, 2007), sendo que as novas investigações centram-se na compreensão das forças e das virtudes humanas, em virtude de considerar que um melhor entendimento sobre as emoções positivas e sobre as emoções negativas permite um conhecimento mais amplo da condição humana perante os desafios com que se deparam. Desta forma a psicologia positiva pode ser entendida como um estudo científico de emoções positivas, forças e virtudes humanas e instituições

positivas (Bacon, 2005; Seligman & Cskszentmihalyi, 2000; Sheldon & King, 2001, Gonçalves, 2011).

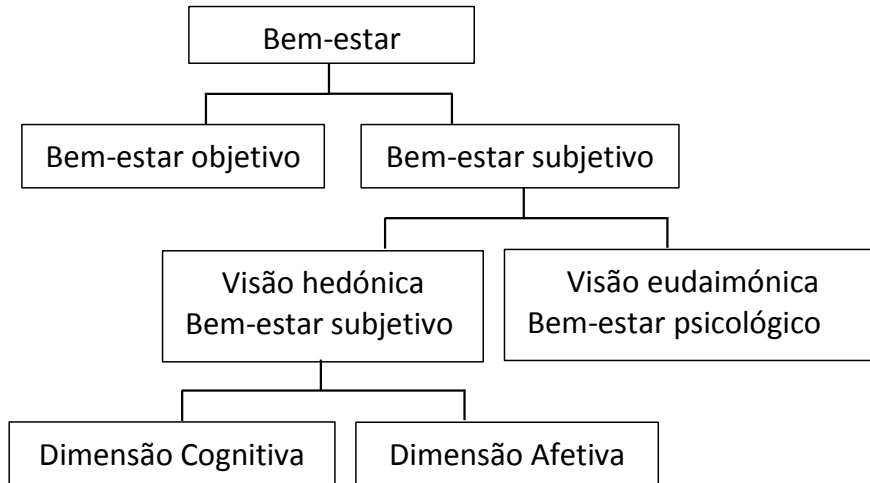
### 1.6 Bem-estar objetivo e subjetivo

Para diversos autores (e.g., Siqueira & Paovam, 2008; Caetano & Silva, 2010) o conceito de bem-estar ficou mais perceptível quando se determinou as suas duas vertentes: o bem-estar subjetivo e o bem-estar objetivo (Gonçalves, 2011).

O conceito de bem-estar subjetivo, indica a avaliação positiva que o indivíduo faz da sua própria vida (Meyers & Diener, 1995; Ernesto, 2008). Por sua vez o bem-estar objetivo é definido enquanto um conjunto de parâmetros (e.g., nível de escolaridade, rendimentos, etc.), que permitem diferenciar indivíduos, sendo estes parâmetros indicados como possíveis antecedentes do nível de bem-estar subjetivo. O bem-estar subjetivo é alvo de diferentes abordagens e modelos teóricos (Diener, 1984; Gonçalves, 2011), contudo é consensual que os estudos sobre esta temática organizam-se principalmente em torno de duas filosofias: Visão hedónica e visão eudaimónica (Gonçalves, 2011), conforme sistematizado na Figura 1.

Figura 1 – síntese da conceptualização de bem-estar

Fonte: Gonçalves, 2011



### 1.6 Bem-estar subjetivo: visões Hedónica e eudaimónica

A visão hedónica considera que o bem-estar está relacionado ao prazer ou à felicidade, sendo que o objetivo de vida deverá ser alcançar, e maximizar, esses momentos de prazer e felicidade (e.g., Ryan & Deci, 2001; Galinha & Pais Ribeiro, 2005; Gonçalves, 2011), convencionalmente identificado com mais afeto positivo, menos afeto negativo e maior satisfação com a vida. É de salientar que a literatura tem reunido consenso ao descrever o bem-estar subjetivo com base em dimensões distintas: a dimensão cognitiva conceptualizada como a satisfação com a vida, e a dimensão afetiva conceptualizada como o sentimento de felicidade (e.g., Diener, 1984; Diener & Diener, 1995; Diener & Suh, 2000; Dier, Suh, Lucas & Smith, 1999; Gonçalves, 2011).

A dimensão cognitiva está relacionada ao julgamento global com a vida, bem como da satisfação com as diferentes áreas da vida do indivíduo (Keyes, 1998, Gonçalves, 2011) tais como o trabalho, família, saúde, finanças, entre outros. Por sua vez a dimensão afetiva refere-se às respostas emocionais do indivíduo face aos eventos que ocorrem na sua vida, compondo-se de afetos positivos, tais como alegria, e de afetos negativos, como tristeza. O afeto positivo pode ser entendido como um sentimento transitório, como um contentamento hedonista experimentado num determinado momento, enquanto que o afeto negativo compreende um sentimento transitório que inclui emoções desagradáveis como ansiedade, pessimismo, etc.

Na outra vertente filosófica, a visão eudaimónica o bem-estar é visto como sendo mais do que a felicidade, relacionando-se também com a realização do verdadeiro potencial humano. Como refere Novo (2003), o termo eudaimonica reflete a necessidade dos indivíduos viverem de acordo com o seu self, ou seja, de acordo com as suas mais elevadas capacidades e habilidades de forma a alcançarem autorrealização (Ernesto, 2008).

Estas duas visões são perspetivadas como distintas mas relacionadas uma vez que apesar de terem em comum o mesmo objeto de estudo e valores humanistas subjacentes (Keyes et al., 2002, Gonçalves, 2011) têm visões distintas acerca da natureza humana e diferentes orientações teórico- empíricas (Ryan, & Deci, 2001, Gonçalves, 2011). Importa ainda referenciar que o bem-estar subjetivo apresenta necessariamente três características associada: (a) é uma experiência interna de cada indivíduo, sujeita a uma avaliação subjetiva que cada indivíduo faz das suas experiências de vida (Diener, Suh & Oishi, 1997; Lucas, Diener, & Suh, 1996, Gonçalves, 2011); (b) compreende a expressão de aspetos positivos, não implicando

a ausência de fatores negativos mas sim a preeminência de aspetos positivos (Campbell, 1976, Gonçalves, 2011); (c) inclui uma apreciação global por parte do individuo sobre todos os aspetos da sua vida.

Algumas investigações têm-se debruçado sobre o conjunto dos fatores preditores do bem-estar subjetivo, sendo que o conjunto de preditores identificados demonstram que o bem-estar subjetivo não pode ser dissociado do bem-estar objetivo.

Os preditores referentes aos fatores individuais têm motivado os investigadores, uma vez que os estudos indicam uma certa estabilidade do bem-estar ao longo do tempo (e.g. Magnus & Diener, 1991, Gonçalves, 2011), o que é indicador da sua dependência da personalidade e genética (Cummins, 1995, Gonçalves, 2011). As investigações revelam ainda correlações fortes e positivas entre a extroversão e o afeto positivo do bem-estar-subjetivo, e entre a introversão e a dimensão de afeto negativo do bem-estar subjetivo (e.g., Diener & Lucas, 1999, Gonçalves, 2011). Existe ainda autores que defendem a influência genética, i.e., o bem-estar subjetivo seria determinado por uma predisposição genética, considerando as especificidades inatas do sistema nervoso (Galinha, 2008, Gonçalves, 2011).

A visão eudaimónica, também com uma longa tradição, perspetiva o bem-estar como englobando mais do que a felicidade, encontrando-se relacionado com a autorrealização do potencial humano. Carol Ryff, impulsionadora do bem-estar psicológico propôs um modelo multidimensional de funcionamento psicológico positivo, constituído por seis dimensões: autoaceitação, relações positivas com os outros, autonomia, domínio da envolvente, propósito de vida e crescimento pessoal (Ryff & Keyes, 1995; Ryff & Singer, 1998; Gonçalves, 2011), conforme pode ser verificado no quadro1.

Caetano e Silva (2010) referem que este modelo tem sido validade em diversos estudos empíricos, embora estudos recentes (e.g., Van Dierndonck, Diaz, Rodriguez Carvajal, Blanco & Moreno-Jimenez, 2008) indiquem um modelo com menos dimensões em virtude das correlações elevadas entre algumas dimensões (e.g., desenvolvimento pessoal, autoaceitação e propósito de vida).

Quadro 1 – síntese das características distintivas do BES E DO BEP  
 Fonte: (Gonçalves, 2011)

Tipos de bem-estar	Perspetiva filosófica	Componentes principais	Autores
Bem-estar subjetivo (BES)	Hedónica	Dimensão cognitiva: satisfação geral com a vida Dimensão afetiva: afeto positivo e negativo	Ed Diener (1984)
Bem-estar psicológico (BEP)	Eudaimónica	Autoaceitação Relações positivas com os outros Autonomia Domínio da envolvente Propósito de vida Crescimento pessoal	Carol Ryff (1989)

Complementarmente à conceptualização do bem-estar psicológico, Keyes (2005) sugeriu ao conceito de bem-estar social, dado os indivíduos estarem integrados em estruturas sociais e encontrando-se diariamente expostos a atividades e desafios inerentes a essas relações sociais. O bem-estar social por sua vez contempla cinco dimensões, nomeadamente: a aceitação social, realização social, contribuição social, coerência social e integração social. A aceitação social está associada a atitudes positivas e aceitação das diferenças humanas. A realização pessoal é relativa à crença de que os grupos e sociedades têm potencial para evoluir positivamente. A contribuição social refere-se às atividades diárias úteis e valorizadas pelos outros e

pela sociedade em geral. Por último a integração social é relativa ao sentimento de pertença e apoio pela comunidade.

Neste seguimento e associado a esta temática pode enquadrar-se o ramo da psicologia designado por psicologia da saúde ocupacional, que visa a aplicação da psicologia na promoção da qualidade de vida no trabalho, promovendo a saúde e o bem-estar dos trabalhadores através de estudos associados a aspetos psicológicos, sociais, organizacionais inerentes à relação dinâmica entre o trabalho e a promoção da saúde e bem-estar dos trabalhadores (Gonçalves, 2011).

#### 1.6.1 Modelos de stresse e bem-estar

Nos últimos anos as linhas de investigação mais promissoras no campo do stress e bem-estar, tem procurado a integração destes dois conceitos na literatura. Neste contexto, encontram-se na literatura modelos com o foco substancial no stress, bem como modelos focados em integrar de forma mais evidente o bem-estar no trabalho. Um dos modelos pioneiros destacados na literatura é o Modelo de Michigan (Kahn, Wolfe, Quinn & Snoek, 1964; Gonçalves, 2011), que sugere que existe um conjunto de características no local de trabalho, que podem ser consideradas pelos indivíduos como stressores. O modelo de vitamina de Warr (1990) é outro dos modelos que se encontra referenciado na literatura com a perspetiva de que a saúde mental é influenciada pela circunstância experienciada no trabalho. Neste seguimento e a título de exemplo, a literatura indica o modelo de Exigências-Controlo de Karasek (JD-C; e.g., Karasek & Theorell, 1990) que posteriormente resultou em outros modelos mais abrangentes, designadamente o modelo de Exigências-Recursos (JD-R; e.g.,

Schaufeli, 2004) no qual se alarga o número e alcance de recursos laborais. Este modelo indica que as exigências são responsáveis por um processo de deterioração da saúde e do bem-estar e incita o stress, por sua vez os recursos são considerados como responsáveis de um processo motivacional promotor da saúde e do bem-estar.

À semelhança de outros processos psicossociais é possível identificar na literatura modelos teóricos distintos referentes ao stress e bem-estar no trabalho, que oferecem fundamentações distintas do processo.

Dois dos modelos tradicionalmente mais focados são, o Modelo transacional de Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984) e o Modelo das Exigências-recursos Laborais (JCD), desenvolvido em colaboração, pelas equipas de investigação holandesas coordenadas pelo Professor Schaufeli da Universidade de Utrecht e pelo Professor Bakker da Universidade de Roterdão.

O modelo transacional de Lazarus e Folkman (1984) preconiza a existência da avaliação cognitiva por parte do individuo das situações com que este se confronta, neste sentido o stress é encarado como resultado do processo de avaliação cognitiva, que pode traduzir-se num conjunto de respostas de distress (mal-estar) (Gonçalves, 2011). De acordo com este modelo, o stress implica uma perturbação na relação entre o individuo e o seu meio. É considerado um modelo transacional na medida em que considera a relação entre o individuo e o seu meio. Esta relação caracteriza-se para além da interação, sendo que salienta o papel da atribuição de um significado à relação (Lazarus, 1999). Este modelo contempla os processos de avaliação cognitiva primária, avaliação cognitiva secundária, reavaliação e *coping*, pressupondo ainda que são processos estritamente ligados e que se influenciam entre si, tendo reflexo no ajustamento físico e psicológico do individuo. Os autores indicam que o stress envolve



um processo de inter-relações entre variáveis destacando a relevância de se considerar a avaliação que o indivíduo faz sobre a situação, defendendo que a situação em stressante caso o indivíduo a avalie como tal. É portanto um modelo que enfatiza o papel do significado da percepção do indivíduo, ou seja, das avaliações cognitivas.

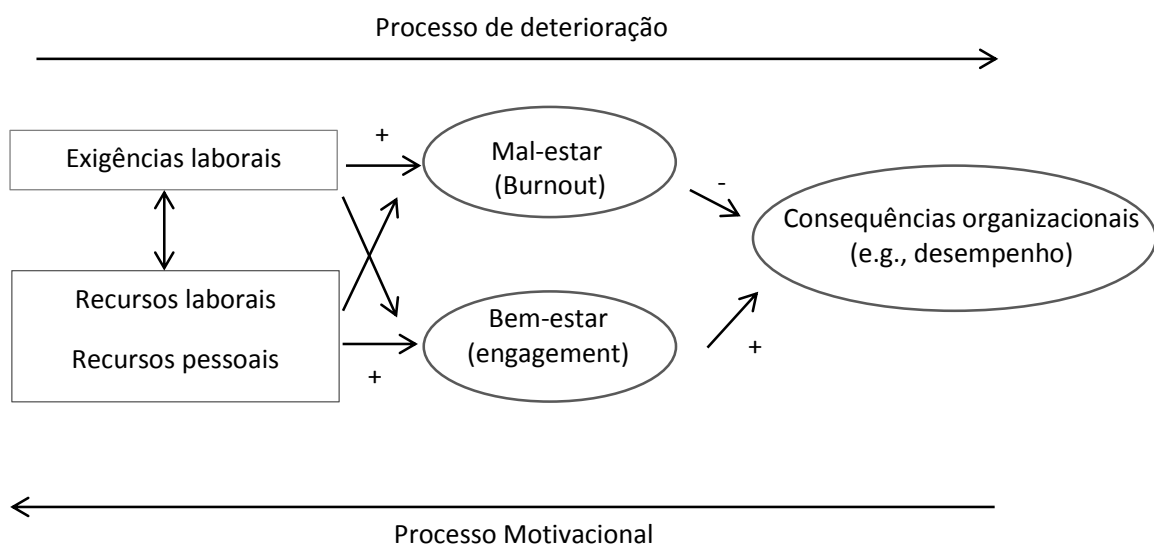
Lazarus e Folkman (1984) defendem ainda que é “penoso” definir categorias de stressores ambientais em termos de conteúdos ou características formais, uma vez que existem diferenças individuais em termos de vulnerabilidade aos stressores.

O modelo Exigências- Recursos Laborais (figura 1), preconiza que as características do contexto laboral têm impacto na saúde e no bem-estar geral dos indivíduos (Ernesto, 2008). Este modelo abrange tanto indicadores negativos como positivos do bem-estar do indivíduo, definindo como foco contribuir para a melhoria do bem-estar e para o desempenho do indivíduo (Gonçalves, 2011). O princípio central deste modelo indica que independentemente da profissão, as características do ambiente de trabalho podem ter reflexo sobre a saúde do trabalhador, podendo dividir-se em duas classes que constituem conceitos chave: exigências do trabalho e recursos do trabalho (Bakker & Demerouti, 2007; Gonçalves, 2011). As exigências do trabalho referem-se aos aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem do trabalhador um esforço físico ou psicológico (cognitivo ou emocional), encontrando-se desta forma agregados a custos fisiológicos ou psicológicos (Bakker & Demerouti, 2007; Gonçalves, 2011)

Por outro lado os recursos referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que sejam funcionais no cumprimento dos objetivos do trabalho, o que sugere que os recursos são importantes por si só (Gonçalves, 2011).

O modelo indica que as exigências e os recursos laborais evocam dois processos psicológicos diferenciados (i.e., processo dual da saúde psicossocial): (1) o processo de deterioração da saúde, e (2) o processo motivacional, conforme pode ser verificado na figura 2. O processo de deterioração da saúde, começa com a presença de exigências do trabalho crônicas que podem esgotar os recursos de energia do indivíduo e, como consequência, pode gerar fadiga crônica e *burnout*, o que por sua vez poderá gerar mal-estar psicológico, absentismo e falta de implicação organizacional. Sendo este o ponto chave de ligação com o nosso estudo. Por sua vez, o processo motivacional começa com a presença de recursos do trabalho os quais estimulam a motivação do indivíduo na forma de *engagement*, isto é, níveis elevados de energia, dedicação e absorção, podendo gerar resultados positivos a nível da saúde e do bem-estar, bem como a nível organizacional (e.g., Llorens, Bakker, Schaufeli & Salanova, 2006; Schaufeli & Bakker, 2004).

Figura 2 - Representação esquemática do Modelo Exigências-Recursos Laborais (Fonte: Gonçalves, 2011)



Sistematizando este modelo fornece uma conceptualização teórica para o pressuposto que a forma como os trabalhadores se sentem, operacionalizada através de indicadores de stresse, *burnout* e bem-estar, influi num conjunto de consequências, nomeadamente no que se refere às suas atitudes face ao trabalho, nomeadamente em termos de desempenho, satisfação e absentismo laboral.

### 1.7 Absentismo

O absentismo é considerado enquanto ausência do trabalhador ao posto de trabalho no horário contratado. Cada vez mais os empregadores observam atentamente esta questão, até porque tem elevados custos, diretos e indiretos associados (Johns, 1997; Johns, 2002, in Roque, 2008).

De acordo com a Organização Internacional de Trabalho (1991) o absentismo é a não assistência ao trabalho por parte do trabalhador, ficando excluídos os períodos de férias e as folgas. Tylczak (1993) considera o absentismo como qualquer ausência do trabalhador em qualquer dia, mesmo que este tenha prevenido o seu responsável. Para Mallada (1996) absentismo é toda a ausência de um trabalhador ao seu posto de trabalho, nas horas em que era previsível trabalhar, ficando desta forma excluído o período de férias e dias festivos.

No presente estudo considerou-se enquanto absentismo ao trabalho todos os motivos de ausência, indicados no Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP) (acidente de trabalho no itinerário, acidente de trabalho no local, atividade sindical, assistência a familiares, atraso nos transportes, casamento, cumprimento de pena, doença, falecimento de Familiar, greve, proteção da maternidade e paternidade,

trabalhador estudante e deslocações a Tribunal), à exceção das férias, uma vez que nos termos do art.º171 do referido diploma, o direito a férias é irrenunciável. Neste sentido as férias foram consideradas como dias efetivos de serviço, bem como o repouso semanal, cursos de formação oferecidos pela organização empregadora, feriados e tolerâncias de ponto.

O absentismo tem sido ainda analisado à luz de reflexões distintas. A reflexão designada produtivista, caracteriza – se pelo foco às consequências negativas das ausências, a reflexão psicossocial considera a intencionalidade das ausências (ausências voluntárias ou involuntárias) e a reflexão sócio legal, que compreende uma comparação entre as ausências e as normas em vigor dentro da organização, categorizando as ausências como justificadas e injustificadas (Miguez & Bonami, 1988). No presente trabalho as ausências incidem basicamente em faltas justificadas, em virtude das normas internas e da legislação aplicável à população em estudo, nomeadamente o Estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas, o qual espelha também que a falta injustificada pode refletir em demissão e despedimento por facto imputável ao trabalhador.

O desenvolvimento do estudo sobre o absentismo, em geral, diferencia duas medidas relativas a este fenómeno: a frequência e a duração das ausências. A frequência refere-se ao número de vezes que o indivíduo esteve ausente durante um determinado espaço, sem considerar a duração da mesma. Por sua vez a duração diz respeito à duração total de tempo de ausências registado. Usualmente a duração das ausências é considerada enquanto indicador de absentismo involuntário, que resulta da incapacidade efetiva do trabalhador em exercer as suas funções no seu posto de

trabalho, como efeito de doença, por exemplo (Bakker et al., 2003a, citado por Roque, 2008).

Johns (1997) na sua investigação sobre o absentismo, propôs-se a fazer uma revisão de literatura sobre o tema e sistematizou diversos modelos teóricos encontrados na literatura, alusivos ao absentismo, os mesmos foram ainda organizados enquanto causas referentes a fatores individuais e a causas sociais e podem ser observados no quadro 2. Neste contexto e no que se refere aos modelos correlacionados com os fatores individuais temos o modelo de fuga/evitamento, o modelo de processo de decisão, o modelo demográfico, o modelo médico, o modelo deviance e o modelo económico. Correlacionados com fatores sociais temos o modelo explicativo de stresse e o modelo social e cultural.

Quadro 2- Modelos de absentismo

Fonte (Johns, 1997)

Fatores individuais	Fatores sociais
Modelo Withdrawal	
Modelo de Processo e Decisão	Modelo de Stresse
Modelo Demográfico	
Modelo Médico	
Modelo económico	Modelo social e cultural

### 1.7.1 Modelo Fuga/Evitamento

Este modelo, é o paradigma dominante na investigação do absentismo e parece sugerir que existem processos distintos que determinam o carácter do absentismo, de facto usualmente os estudos empíricos que se focam nas experiências individuais em contexto laboral como precursoras do absentismo defendem que os trabalhadores ausentam-se do posto de trabalho como forma de afastamento de circunstâncias aversivas do trabalho, neste sentido e considerando a hipótese geral de fuga/evitamento, sugere-se que os trabalhadores com menores índices de satisfação e compromisso organizacional estão mais ausentes do que aqueles com índices mais elevados de satisfação no trabalho e mais comprometidos com a organização. Nestas investigações o absentismo é geralmente observado como um escape, uma contrapartida ou até mesmo um protesto contra as circunstâncias desmoralizadoras do trabalho (Bakker et al., 2003a; Johns, 1997). Em suma, a satisfação com o trabalho e o compromisso organizacional são as variáveis mais estudadas neste modelo.

No que se refere à satisfação com o trabalho, desde 1984 que foram desenvolvidas pelo menos cinco meta análises referente à relação entre a satisfação e o absentismo, sendo que os resultados indicam que quanto mais satisfação com o trabalho menor o absentismo. A satisfação global e a satisfação com o conteúdo do trabalho são os fatores da satisfação que melhor predizem o absentismo. A satisfação está mais relacionada com a frequência do que com a duração do absentismo (Johns, 1997).

Em relação à dimensão - compromisso organizacional, existe várias metas análises que resumem a evidência empírica sobre a relação desta dimensão e o Absentismo.

Meyer e Allen (1991), desenvolveram o seu modelo tridimensional, segundo o qual o comprometimento assume simultaneamente uma componente afetiva, calculativa e normativa e relacionam o modelo com a intenção de permanecer ou não no emprego, rotatividade e absenteísmo. De acordo com este modelo os trabalhadores de uma organização estão comprometidos através de relações de carácter emocional, revelando uma identificação do individuo com as metas organizacionais, bem como com a introjeção de seus valores, (comprometimento afetivo), relações transacionais baseadas no cálculo que o individuo faz acerca do investimento pessoal que faz e das recompensas que recebe (comprometimento calculativo), e de sentimentos de obrigação e dever moral para com a organização (comprometimento normativo) sendo que este sentimento contribui para que os indivíduos executem as suas tarefas de forma competente, mas sem entusiasmo. Este modelo pressupõe que as três dimensões sejam independentes entre si, contudo alguns estudos têm colocado em evidência relações entre elas. No que se refere à dimensão afetiva foi identificada a existência de uma relação positiva com o comprometimento normativo, (Meyer et al., 2002 identificaram uma correlação de 0,63 e Rego et al., 2007 de 0,43) e uma relação negativa com o absentismo. A dimensão calculativa e a normativa apresentam uma relação positiva entre elas (0,43 em Mankjee et al., 2006 ou 0,86 em Macamo, 2007) e com o absentismo, contudo é a dimensão afetiva que está mais fortemente ligada ao absentismo (Meyer & Allen, 1991).

### 1.7.2 Modelos de Decisão e Processo

Este modelo tem por base um conjunto de parâmetros cognitivos e temporais que influenciam os padrões de assiduidade dos trabalhadores. Steers e Rhodes (1978) após analisarem 104 estudos empíricos, elaboraram um modelo que se foca na presença ao trabalho, ou seja, a assiduidade do trabalhador resulta da motivação e da sua capacidade para comparecer ao trabalho. Os fatores que limitam a capacidade do individuo comparecer ao trabalho são: doença ou acidente, responsabilidades familiares, problemas de transportes, quantidade de tempo necessária para deslocação que associada às condições meteorológicas pode interferir na assiduidade do trabalhador. Por sua vez, a motivação é influenciada pela satisfação com o trabalho e pelas pressões económicas, sociais e pessoais. A satisfação com o trabalho é influenciada por aspetos relacionados com a natureza da situação laboral (natureza do trabalho e meio envolvente), que por sua vez influenciam a vontade do trabalhador em comparecer ao seu posto de trabalho. Estes autores defendem ainda que o que mais influencia a satisfação laboral são os valores e expectativas que os trabalhadores possuem em relação ao seu trabalho (steers & Rhodes, 1978; Rhodes & Steers, 1981; Pinto, 2006).

Harrisson e Martocchio (1998) consideram que o modelo desenvolvido por steers e Rhodes não estabelece, por si só, uma teoria causal do absentismo, porque foca-se em especificar uma diversa gama de variáveis, em vez de relações entre conceitos bem definidos. Neste sentido e apesar de ser reconhecido como importante, poucas investigações o têm testado (Brooke, 1996).



De acordo com a literatura existente sobre a aplicação de modelos de cognição social, a teoria de ação planeada (Ajzen, 1991; Ajzen & Fishbein, 1980, Figueira et al., 2004) tem demonstrado ser o modelo com maior capacidade preditiva, em que o comportamento de assiduidade tem correspondência direta com a intenção de assiduidade a curto-prazo (Martocchio & Harrison, 1993).

Harrison e Martocchio (1993), consideram que a análise das causas do absentismo deve ser feita através de uma perspectiva temporal. Os dados do absentismo, observados num determinado período de tempo, devem ser analisados tendo em consideração as ocorrências no período de tempo anterior.

### 1.7.3 Modelos de Demográfico

Meta análises de Martocchio (1989) e Hackett (1990) analisaram a relação das características demográficas com o absentismo.

Martocchio (1989) encontrou uma correlação média entre a idade e o absentismo, sendo que os trabalhadores mais jovens tendem a apresentar níveis mais elevados de frequência de absentismo. No que se refere à relação entre idade e absentismo, a análise revela que a relação é mais fraca nas mulheres do que nos homens.

Vários estudos tem demonstrado ainda que a taxa de absentismo é maior para os trabalhadores mais novos e vai diminuindo à medida que a idade avança (Martocchio, 1989; Thomson et al., 2000; Voss & Diderichsen, 2001). De acordo com alguns autores, os trabalhadores mais novos (menos de 30) ausentam-se com mais frequência e por períodos mais curtos, enquanto que os mais velhos (mais de 50)

ausentam-se com menos frequência mas por períodos mais longos, o que pode sugerir que tem mais ausência por motivos de doença.

No que se refere à relação entre o sexo e a idade, alguns estudos verificaram que os homens e as mulheres apresentam taxas de absentismo distintas, consoante o grupo etário. Os homens apresentam uma taxa de absentismo mais alta na faixa etária entre os 16/19 anos, atingindo o nível mais baixo entre os 25/34 anos, faixa etária em que o absentismo nas mulheres apresenta uma taxa mais elevada, verificando-se uma taxa mais baixa entre os 35/44 e acima dos 55 (Scott & McClellan, 1990; Pinto, 2006).

#### 1.7.4 Modelo Médico

Este modelo focou-se nas causas médicas do absentismo e analisou essencialmente o impacto do tabagismo, alcoolismo, das perturbações psicológicas e da dor crónica no absentismo (Johns, 1997).

Leigh (1986) encontrou uma relação positiva entre o tabagismo e o absentismo sendo esta relação mais significativa em trabalhadores stresseados (Parkes, 1983) e em cessação tabágica (Manning, Osland & Osland, 1989). As perturbações psicológicas também constituem uma das principais causas do absentismo, designadamente: neurose (Stansfeld et al., 1995), ansiedade (Jenkins, 1985), depressão (Jenkins, 1985), depressão major, perturbação de pânico e esquizofrenia (Kouzis & Eaton, 1994).

É de salientar que o absentismo por doença é uma situação complexa que pode ser influenciado por muitos fatores (Leigh, 1986). Existem fatores não endémicos que influenciam e se refletem no estado de saúde do trabalhador, nomeadamente: as

características do trabalho, designadamente a variedade de tarefas, a autonomia e controle sobre o trabalho, verificando-se mesmo uma relação inversa entre o controlo do trabalho e o absentismo por doença. As características do trabalho podem provocar problemas de adaptação, causando constrangimentos físicos e/ou mentais (North et. al., 1996, Pinto, 2006).

#### 1.7.5 Modelo Económico

Este modelo analisa maioritariamente a relação entre a remuneração e o absentismo, sendo que tem sido frequentemente encontrada uma relação negativa entre estas duas variáveis (e.g. Allen, 1981; Barmby & Treble, 1991; Chaudhury & Ng, 1992; Drago & Wooden, 1992; Kenyon & Dawkins, 1989).

Considera-se igualmente que as normas do mercado, nomeadamente os incentivos monetários influenciam o absentismo. O trabalhador terá mais ou menos comportamentos de ausência consoante a perceção dos benefícios das ausências ultrapasse a perceção dos custos das mesmas. Estes benefícios podem ser pessoais e/ou económicos, como os subsídios de doença (Wooden, 1990). Esta abordagem também considera o absentismo como uma decisão individual, e considera que a ausência é influenciada pelas forças do mercado, que criam condições económicas para a ausência (Drago & Wooden, 1992; Dalton & Mesch, 1991; Dalton & Perry, 1981). Este modelo aprecia ainda a relação entre o desemprego e o absentismo, sendo que identifica que quando o desemprego aumenta, o absentismo diminui (Leigh, 1985), ou seja, os indivíduos perante situações de crise e incerteza tendem a exibir uma assiduidade boa o que contribuiu para que muitos empregadores

desvinculassem trabalhadores com o foco em diminuir o absentismo na organização (Leigh, 1985).

#### 1.7.5 Modelo de Stresse

A maioria das investigações enquadrada no modelo de stresse foca as condições do ambiente de trabalho e tem revelado a existência de uma relação positiva entre o stresse e o absentismo. Tem-se portanto verificado a existência de distintas características na situação laboral relacionadas com o absentismo, designadamente: as condições físicas do trabalho, conteúdo de trabalho, autonomia, responsabilidade, controlo do trabalho e horários de trabalho (Fried, 2002; Geurts et al.1994, Thomson et al., 2000, Pinto, 2006). As más condições físicas de trabalho (calor, frio, barulhos e pó) e condições de trabalho pesadas estão relacionadas com elevadas taxas de absentismo ( Geurts et al., 1994; Fried et al., 2002). Farrel e Stamn (1988) através de uma meta análise concluíram que a autonomia encontra-se relacionada com o absentismo de um modo negativo ( $r=- 0,41$ ). Johns (1994) num estudo desenvolvido onde focou a relação entre absentismo, características pessoais, conteúdo de trabalho e liderança também verificou que a autonomia estava inversamente relacionada com as ausências.

Considerações sobre a carreira, incongruências relativas ao papel dentro da organização e a falta de segurança, estão associadas à tensão no trabalho (Cooper & Marshall, 1976). Outros aspetos do contexto organizacional tais como conflitos e ambiguidade em relação ao papel a ser desempenhado também trazem consequências emocionais negativas (Jackson & Schuler,1985).

O absentismo é utilizado pelos indivíduos como um mecanismo de coping para gerir o stresse e não apenas uma reação à insatisfação com o trabalho. Desta forma o absentismo poderá tornar-se uma via alternativa, caso os trabalhadores não tenham mecanismos de ajustamento (e.g., controlo de trabalho) (Johns, 1991; Johns, 1997).

Existe uma correspondência entre algumas características do trabalho e o absentismo como por exemplo: autonomia, variedade de competências e o feedback do trabalho (Fried & Ferris, 1987).

Na literatura científica existem ainda estudos que examinam as relações entre stresse e doenças no trabalho em diversos grupos ocupacionais, como *burnout* em policiais (Tamayo & Tróccoli, 2002) e professores (Codo, 2000), stresse e doenças osteomusculares em bancários (Ferreira, 2001; Pinheiro, Tróccoli, & Paz, 2002), stresse e doenças osteomusculares em atletas (Maciel, 1996), stresse em enfermeiros (Stacciarini & Tróccoli, 2002) e em professores (Reinhold, 1996). Estes estudos mostram que o nível de stresse difere de acordo com o tipo de ocupação: policiais, controladores de voo e juízes teriam maior índice, jornalistas e bancários viriam em segundo lugar e executivos e atletas em terceiro (Lipp, 2005a).

Considera-se portanto o comportamento de ausência enquanto reação à situação stresseante, no qual o stresse é percebido como uma dificuldade na adaptação às exigências do posto de trabalho, sendo que vários fatores como a sobrecarga de trabalho, a monotonia de tarefas e ambiguidades quanto à definição de papéis, têm sido associados a taxas mais elevadas de absentismo (Bakker et al., 2003a; Johns, 1997; Roque, 2008).

Neste sentido, o absentismo é considerado como uma consequência importante do *burnout* a nível organizacional. Contudo, Schaufeli e Enzman (1998) defendem que o

efeito do *burnout* no absentismo é fraco e está especialmente relacionado com a exaustão emocional. As variáveis extra trabalho que se consideram relacionadas com o absentismo incluem fatores tais como características pessoais, lesões desportivas, tabagismo, consumo de álcool, desordens psicológicas e dor física (Jonh, 1997 in Roque, 2008). Desta forma sugere-se que estas variáveis também podem interagir com as variáveis relacionadas com o trabalho e refletir relações complexas com o absentismo. Nesta linha de pensamento e segundo Bulhões (1998), o absentismo pode refletir tanto as condições de saúde do trabalhador, quanto as condições de vida e trabalho, os quais devem ser analisados e prevenidos. Johns (1997) evidência portanto que existem várias investigações que reportam relações entre stressores e absentismo, por outro lado indica a escassez de modelos de mediação às reações ao stresse.

#### 1.7.5 Modelo Social e Cultural

Este modelo perspectiva o absentismo como um fenómeno ao nível grupal, influenciado pelo contexto sócio comportamental, sendo que são identificados três aspetos fundamentais do conceito de cultura de absentismo (Rentsch & Steel, 2003), designadamente: a pouca variabilidade do absentismo dentro de unidades de trabalho: é entre unidades orgânicas de trabalho que se verifica a variabilidade (entre departamentos), o absentismo enquanto comportamento observável e sujeito a interpretações, isto é, os trabalhadores tendem a notar quando os seus colegas faltam e da mesma forma sabem que os colegas vão questionar a sua ausência, por último temos que a cultura de absentismo afeta o comportamento de ausência pois, o

absentismo é um fenómeno social e uma vez construído o significado de absentismo, influencia o comportamento dentro da unidade.

O trabalhador aprende o grau e tipo de absentismo tolerável e usam essa informação para ajustar ao seu comportamento de absentismo (Chadwick- Jones et al., 1982).

O comportamento de absentismo pode ter correspondência em parte aos constructos normativos que o individuo percebe do meio como legítimos ou não. O conjunto de entendimentos partilhados acerca da legitimidade das ausências, dos hábitos e práticas estabelecidas sobre o comportamento absentista dos trabalhadores e o seu controlo, define uma cultura de absentismo (Nicholson & Johns, 1985).

Johns (1994) refere que um grande problema relativo a percepção das normas de absentismo e que elas são frequentemente imprecisas e influenciadas por varias profecias auto confirmatórias. Por exemplo, a tendência dos indivíduos para subestimarem o nível do seu próprio absentismo e sobrestimarem o nível do dos seus colegas estimula o comportamento de ausência dos trabalhadores (Félix, 2011).

#### 1.7.6 Cálculos do Absentismo

A este propósito, a literatura refere ainda a existência de três critérios fundamentais para a análise do absentismo: cálculos do absentismo, motivos de ausência e custos do Absentismo (Peretti, 1997, in Roque, 2008).

No que se refere aos cálculos, a forma como é efetuado o registo, a forma são feitas definições sobre as ausências ao trabalho, constitui a chave fundamental para conhecer os problemas de medida do absentismo no trabalho (Mallada, 1996, citado por Roque, 2008).

São diversas as possibilidades para medição do absentismo, entre elas encontramos a taxa média de absentismo, índice de Absentismo legal, Índice de absentismo pessoal, índice de permanência, entre outros. O presente trabalho, aplicou um protocolo que inclui vários instrumentos de medida, de carácter anónimo e confidencial e como tal, foi solicitado ao trabalhador que consultasse a sua ficha de assiduidade e indicasse para efeito de medição as horas e motivos do absentismo. Acrescenta-se ainda que a organização, alvo do presente estudo, efetuou um estudo em 2010 no qual se propôs medir o Absentismo, sendo que para efetuar o cálculo do mesmo recorreu à taxa de absentismo, calculada através da fórmula:  $\text{total de horas de ausência} / (\text{Total de trabalhadores} \times \text{dias trabalháveis}) \times 100$ , o qual obteve uma taxa de absentismo de 4,3%, o que nos indica uma média de 9,7 dias de ausência por trabalhador durante o ano de 2010. Em termos mais abrangentes e de acordo com um estudo publicado em 2010 pela fundação europeia para a melhoria das condições de vida e de trabalho sobre os padrões de absentismo na UE27 e na Noruega, as taxas médias de absentismo na europa variam entre 3% e 6 %.

### 1.8 Satisfação no trabalho

Em termos individuais, o trabalho deixou de ser essencialmente um meio de subsistência, revelando-se igualmente, como um processo de integração social e de realização pessoal, contribuindo claramente para a satisfação.

Da revisão de literatura pode constatar-se que a (in)satisfação laboral tem reflexos não só na saúde dos indivíduos, como também pode afetar a qualidade do seu desempenho, podendo levar a níveis de produtividade e de realização pessoal dos



indivíduos ou a níveis de absentismo elevados (Rodrigues, 2008). Por sua vez, os níveis elevados de absentismo podem conduzir o indivíduo a problemas de ordem moral, disciplinar, stresse e de produtividade/ custos adicionais (Tylczak, 1993; Rodrigues, 2008). São várias as definições que envolvem o conceito da satisfação no trabalho, contudo podem ser organizadas em categoria, sendo que por um lado temos autores que se referem à satisfação enquanto um estado emocional, sentimentos ou respostas afetivas (Locke, 1976; Crites, 1969; Mueller & McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993; Newstrom e Davis, 1993; Alcobia, 2011). Por outro lado, temos autores que explicam o conceito de satisfação no trabalho como uma atitude generalizada face ao Trabalho (Beer, 1964; Arnold, Robertson e Cooper, 1991; Alcobia, 2011). As perspetivas inseridas na categoria que abordam emoções focalizam-se, em geral, em objetos específicos e impulsionam um processo de avaliação e reações corporais. Em segundo lugar a categoria que aborda o conceito de satisfação no trabalho como uma atitude, estas surgem como associações entre objetos e respetivas avaliações por parte dos indivíduos. O quadro 3 sumariza algumas das orientações referentes à satisfação no trabalho.

Quadro 3- Satisfação no trabalho  
(Fonte: Alcobia, 2011)

Autores	Ano	Satisfação no trabalho: orientações	
Smith, Kendall & Hullin	1969	Sentimentos ou respostas afetivas referente a aspetos específicos do trabalho	
Crites	1969	Estado afetivo, no sentido de gostar ou não, em termos gerais de uma determinada situação do trabalho	
Locke	1976	Estado emocional positivo que resulta da percepção das experiências no trabalho por parte do trabalhador	Satisfação como estado emocional, sentimentos ou respostas afetivas em relação ao trabalho
Price e Mueller	1986	Orientação afetiva positiva para o trabalho	
Muchinsky	1993	Resposta emocional em relação ao trabalho	
Newstron e davis	1993	Conjunto de sentimentos/ emoções favoráveis/desfavoráveis resultantes da apreciação do trabalhador	
Beer	1964		
Salancik e Pfeffer	1977	Atitude generalizada em relação ao trabalho, atendendo a três componentes:	
Harpaz	1983	cognitiva (pensamentos ou avaliação do objeto) afetiva (sentimentos, emoções	Satisfação como uma atitude, generalizada em relação ao trabalho
Peiró	1986	positivas/negativas), comportamental	
Griffin e Bateman	1986	(intenção em relação ao objeto)	
Arnold, Robertson e Copper	1991		

As orientações referidas no quadro 3 organizam a satisfação no trabalho ora como uma atitude global, ora como um estado afetivo.

Contudo e independentemente da orientação, podemos ainda mencionar duas dimensões distintas, a primeira enquanto abordagem unidimensional ou abordagem global, conceptualiza a satisfação enquanto uma atitude em relação ao trabalho em geral. A segunda caracteriza-se por uma perspectiva multidimensional, na qual a satisfação no trabalho deriva de um conjunto de fatores associados ao trabalho.

São vários os autores que referem o carácter multidimensional, contudo a definição que tem apresentado maior relevância nas investigações foi conceptualizada por Locke (1969) e é também a que oferece maior abrangência e coerência teórica (Martinez, 2002, cit. por Martinez & Paraguay, 2003; Martins, 2010).

Para Locke (1969) a satisfação profissional é o estado de prazer emocional resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do individuo, relacionados com o trabalho, é também o resultado de uma avaliação por parte do trabalhador em relação ao próprio trabalho, considerando este como frustrante ou bloqueador da realização dos seus valores. Neste contexto, satisfação e insatisfação profissional são o resultado da relação entre a perceção do que o individuo quer do seu trabalho e do que está a receber (Rodrigues, 2008).

Locke identifica nove dimensões, designadamente: a) satisfação com o trabalho, integrando o interesse intrínseco do trabalho, as oportunidades de aprendizagem, a dificuldade, a quantidade, as possibilidades de êxito e o controlo sobre os métodos; b) a satisfação com a remuneração, considerando a equidade; c) a satisfação com as promoções, integrando as oportunidades de formação; d) a satisfação com o reconhecimento; e) a satisfação com os benefícios sociais (seguros, férias,...); f) a satisfação com a chefia; g) satisfação com os colegas, integra as competências e apoio por parte destes; h) a satisfação com as condições de trabalho (horário, período

de descanso, posto de trabalho; i) a satisfação com a organização e com a direção destacando-se as políticas de benefícios e salários (Alcobia, 2011).

Este último aspeto tem sido estudado pelos investigadores na área da Satisfação Profissional que focam a satisfação do trabalho em si, através da remuneração, promoções, chefias e pares. Por outras palavras, a definição de Satisfação Profissional tem sido direcionada, no geral, para a vida laboral, separada da vida familiar/pessoal. Contudo é de salientar que cada vez mais as Organizações dão atenção ao equilíbrio entre o trabalho e a família. As políticas organizacionais de balanço trabalho-família são normalmente consideradas como um fator positivo pelos trabalhadores, mesmo quando a sua remuneração é menor. Desta forma, torna-se essencial considerar a Satisfação Profissional de uma perspetiva mais abrangente, examinando não só a situação no trabalho, como também a vida pessoal/familiar, valores individuais ou progressão na carreira (Honda-Howard & Homma, 2001; Oliveira, 2009).

### 1.9 Abordagens da Satisfação no trabalho

Na literatura encontram-se alguns modelos ou teorias que pretendem explicar a satisfação no trabalho, designadamente: a teoria dos fatores higiénicos e motivacionais; o modelo das características da função; a teoria da discrepância; a teoria da adaptação ao trabalho; o modelo da satisfação de facetas; a teoria do grupo de referência social; a teoria do processamento social de informação; a teoria dos eventos situacionais; o modelo dinâmico da satisfação no trabalho (Alcobia, 2011).

### 1.9.1 Teoria dos Fatores Higiénicos e Motivacionais

Desenvolvida por Herzberh, Mausner e Snyderman, a teoria compreende dois fatores, a saber: higiénicos e motivacionais. Relativamente à satisfação no trabalho os fatores encontram-se relacionados com o conteúdo do trabalho, por exemplo: o reconhecimento, a criatividade, a responsabilidade, a promoção, ao que os autores atribuem a designação de fatores de conteúdo, aliás fatores motivacionais. Os Fatores Higiénicos ou extrínsecos encontram-se relacionados com a insatisfação e definidos pelo contexto que envolve o trabalhador fugindo desta forma ao seu controle por serem administrados e decididos pela organização por exemplo: as políticas da empresa, os aspetos técnicos ligados com a supervisão, o salário e as condições de trabalho. Surgem posteriormente algumas críticas a esta teoria, sendo que novas investigações identificaram tanto os fatores de conteúdo como os de contexto como promotores da satisfação no trabalho (King, 1970; Alcobia 2011 I).

### 1.9.2 O modelo das características da função

Hackman e Oldham (1980), mostraram um modelo, com vista a avaliar o conteúdo do trabalho e seu potencial motivador, esquematizado na Figura 3. Estes autores identificaram formas ideais de organização do trabalho, sendo que estas possuiriam uma maior variedade, identidade, autonomia, significado e feedback, as quais, uma vez postas em prática, originariam o aumento da satisfação.

Esta perspetiva, com origem na teoria bifactorial de Herzberg e reformulada por Hackman e Oldham (1980), analisou o conteúdo do trabalho enquanto potencial motivador do trabalho (Lima et al., 1994). Para estes autores, as necessidades de

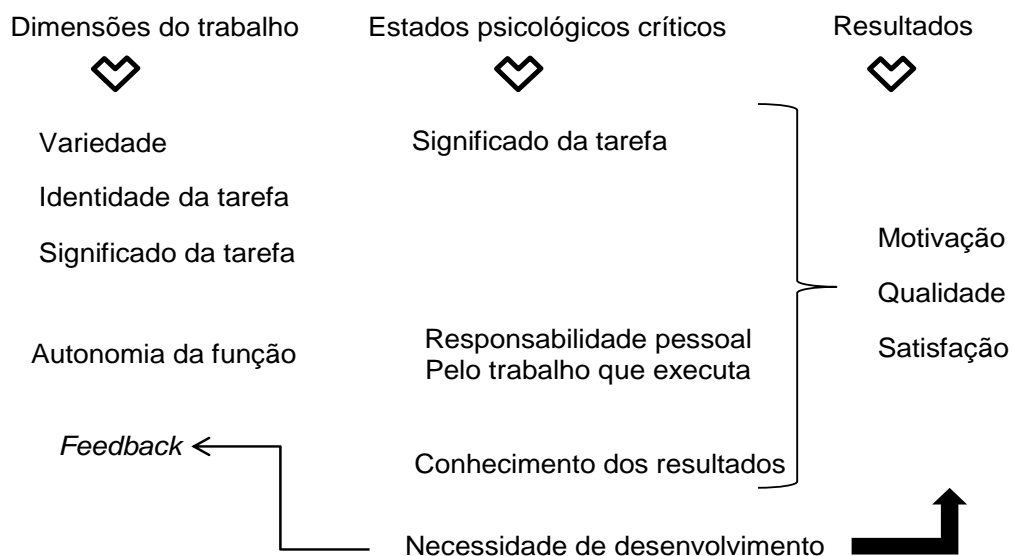
desenvolvimento dos sujeitos seriam uma variável intra individual, mediadora da relação entre a satisfação obtida pelo trabalho realizado e as características da função e definida pelas necessidades de desenvolvimento do indivíduo (Pereira, 2006).

O modelo pressupõe que os indivíduos que procuram desafios, e que revelam maior interesse relativamente ao trabalho, encontram-se mais satisfeitos e motivados para um bom desempenho ao exercer as suas funções (Alcobia, 2011).

Em suma, o modelo sugere que a satisfação no trabalho depende das cinco dimensões já referidas, a variedade, a identidade, o significado, a autonomia e o feedback, sendo estas responsáveis pelos estados psicológicos críticos, que uma vez presentes promove no indivíduo uma perceção de autorrealização quando se encontram a desempenhar bem o seu trabalho, que se traduz num sentimento de auto recompensa.

Figura 3 - O modelo das características da função

Fonte: Work redesign, por Hackman e Oldham, 1980, citado por Lima et al. (1994)



### 1.9.3 A teoria da discrepância

Locke (1976), defende que a satisfação no trabalho resulta da existência de uma congruência entre os valores, as necessidades individuais, e os valores que podem ser obtidos através do desempenho de uma função (Alcobia, 2011). Este autor referiu várias dimensões do trabalho, apresentando três elementos primordiais que contribuem para a clarificação do processo da discrepância, a saber: a satisfação com as dimensões do trabalho, a descrição das dimensões e a relevância das dimensões. A satisfação com as dimensões, prende-se com a avaliação afetiva, de natureza subjetiva, segundo o ponto de vista do trabalhador em relação às dimensões do trabalho. No que se refere à descrição das dimensões, Locke (1976) define-o como objetivo e que se focalizam em experiências relacionadas com as especificidades do trabalho. Por último, a relevância das dimensões é qualificada pelo autor atendendo à importância que cada uma das facetas da função tem para o trabalhador. Em suma, a maior ou menor discrepância resulta da valorização que os trabalhadores atribuem às dimensões do trabalho e conseqüentemente a satisfação no trabalho deriva do valor atribuído a cada uma dessas dimensões e da congruência entre o alcançado e o ambicionado (Alcobia, 2011).

### 1.9.4 A teoria da adaptação ao trabalho

A teoria da adaptação ao trabalho baseia-se na interação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho (Dawis & Lofquist, 1984). De acordo com estes autores, a relação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho, é um processo dinâmico e contínuo, o qual designam por adaptação ao trabalho. Este processo adaptativo tem

como base, a correspondência entre as características individuais e as características próprias do ambiente de trabalho, destacando-se dois tipos de correspondência: um caracteriza-se pelo grau de correspondência entre competências individuais e as exigências da função, o outro refere-se ao grau de correspondência entre o contexto de trabalho e as necessidades e valores individuais.

Segundo esta teoria assume os alguns pressupostos, a saber: a adaptação resulta dos níveis de resultados satisfatórios e da satisfação do indivíduo em relação ao trabalho; os resultados satisfatórios dependem da correspondência entre as competências do indivíduo e as competências necessárias para o desempenho da função; a satisfação no trabalho depende da relação entre as necessidades individuais e o sistema de recompensas; as relações entre os resultados satisfatórios e as competências requeridas pela função são medidas pelo nível de satisfação; as relações entre satisfação no trabalho e as necessidades reforçadas são avaliadas pelos resultados satisfatórios; os níveis inadequados de satisfação, bem como de resultados satisfatórios podem resultar na saída do indivíduo da organização. Esta teoria centra-se em considerar a satisfação no trabalho como resultado do grau da adaptação do indivíduo, entre as necessidades e os valores que este procura por via do seu desempenho e que efetivamente acontece a este nível.

#### 1.9.5 O modelo da satisfação das facetas

Lawler (1973) defende que a satisfação no trabalho resulta do grau de discrepância entre aquilo que o trabalhador julga ter direito a receber e o que efetivamente recebe. Neste contexto, verificam-se dois processos distintos: um processo de comparação



intrapessoal e outro de comparação interpessoal. De acordo com este autor no primeiro processo o indivíduo analisa aquilo que recebe, com aquilo que acredita ter direito a receber, considerando as suas qualificações, competências e as funções que desempenha. No segundo processo a comparação é feita ao nível daquilo que recebe com o que recebem os seus referentes, tendo em consideração os resultados obtidos. Em suma este modelo distingue entre percepção da Quantidade Efetivamente Recebida (QER) e percepção da Quantidade que Deveria ser Recebida (QDR). Neste contexto, o nível de satisfação do indivíduo dependerá do balanço entre estes dois fatores, havendo satisfação quando a QER e a QDR são equivalentes, sentimento de culpa quando a QER é maior e insatisfação quando a QER é menor (Lawler, 1973, cit. in Alcobia, 2011).

#### 1.9.6 A teoria do processamento social da informação

De acordo com esta teoria, o trabalhador percebe determinada informação proveniente do seu ambiente de pertença em conjunto com a influência social do meio em que se move molda o processo de formação de atitudes e a emergência das necessidades individuais (Salancik & Pfeffer, 1977; 1978). Neste contexto, de acordo com Peiró e Prieto (1996) os indivíduos procuram adaptar as atitudes e os comportamentos ao contexto social em que se inserem e às suas vivências, passadas e presentes. Salancik e Pfeffer (1978) defendem ainda que as atitudes e as necessidades dependem de três fatores: as percepções individuais e a avaliação afetiva da situação de trabalho; o contexto social que fornece informação sobre atitudes consideradas adequadas; a percepção que o indivíduo tem acerca das razões

que o conduziram a manifestar determinados comportamentos. Em suma, a satisfação laboral passa a considerar-se como decorrente do contexto social em que se insere (Alcobia, 2011).

#### 1.9.7 A teoria dos eventos situacionais

De acordo com Quarstein, McAfee e Glasman (1992) a satisfação no trabalho resulta de dois fatores: as características situacionais e os eventos situacionais.

As características situacionais dizem respeito a dimensões do trabalho, que podem ser analisados pelos indivíduos antes mesmo que este aceite desempenhar a função (por exemplo: o salário, as oportunidades do desenvolvimento pessoal as condições do trabalho). No que se refere aos eventos situacionais, estes verificam-se uma vez iniciados o desempenho da função. Neste sentido, o indivíduo pode encontrar ao longo do seu trabalho, situações que lhe são favoráveis e outras desfavoráveis. A título de exemplo a existência de uma certa autonomia no desempenho da função pode ser avaliado pelo indivíduo como uma situação positiva do trabalho. Contudo, em contrapartida, o facto de ter de sair, por sistema, depois do horário previsto do trabalho, pode contribuir para uma apreciação negativa. No desenvolvimento da sua teoria, os autores indicaram ainda que enquanto as características situacionais são de fácil definição e assumem uma natureza duradoura, os eventos situacionais são específicos à situação e assumem uma natureza transitória neste sentido é possível encontrar-se diferentes níveis de satisfação de indivíduos com características de trabalho semelhantes (Alcobia, 2011).

### 1.9.8 O modelo dinâmico da satisfação no trabalho

Bruggemann *et al.* (1975) desenvolveram o modelo dinâmico da satisfação no trabalho o qual é caracterizado pela conceção dinâmica da satisfação no trabalho. Os autores defendem que a satisfação no trabalho é um produto do processo de interação entre o indivíduo e a sua situação de trabalho. Sendo que a satisfação é tanto maior, quanto maior for o poder que o indivíduo tem para controlar a sua situação de trabalho.

Este modelo assenta em duas premissas, designadamente: por um lado assenta no valor real das características do trabalho, o qual representa o grau em que características como subsistema social e estrutura da organização estão presentes no trabalho, por outro assenta no valor nominal das características do trabalho, que diz respeito ao que o indivíduo pretende receber por via das características do seu trabalho. Bruggemann *et al.* (1975) apresentam três variáveis pertinentes ao modelo, a saber: a congruência ou discrepância entre o valor real e o valor nominal do indivíduo; as alterações do nível das aspirações do indivíduo; os comportamentos adotados pelo indivíduo para lidar com as situações/desafios. De acordo com a congruência ou discrepância identificada entre as necessidades, as expectativas e as motivações do trabalhador, suportadas pelas suas motivações e estratégias comportamentais adotadas por parte do indivíduo resultaria em seis diferentes formas de satisfação, conforme se pode verificar no quadro 4.

Quadro 4: formas de satisfação  
(Fonte: Alcobia, 2011)

---

Formas de satisfação no trabalho

---

Satisfação no trabalho <b>progressiva</b>	O individuo está satisfeito e pretende aumentar o seu nível de aspirações
Satisfação no trabalho <b>estabilizada</b>	O individuo está satisfeito e pretende manter o seu nível de aspirações
Satisfação no trabalho <b>resignada</b>	Face a uma insatisfação indefinida, o individuo procura reduzir as suas aspirações
Insatisfação no trabalho <b>construtiva</b>	Face a uma insatisfação, o individuo resiliente, procura manter o seu nível de aspirações, optando por soluções viáveis
Insatisfação no trabalho <b>estável</b>	Face a uma insatisfação, o individuo mantém o seu nível de aspirações, contudo não procura por soluções
Pseudo satisfação no trabalho	O individuo sente-se frustrado e insatisfeito, contudo não consegue identificar soluções que lhe permitam melhorar a situação, mantendo porém o seu nível de aspirações. Ocorre uma distorção da realidade

---

## CAPÍTULO II: Metodologia

### 2.1. Desenho do estudo

Trata-se de um estudo transversal do tipo correlacional realizado através de questionário em papel.

### 2.2 Variáveis e Hipóteses a Testar

Ao investigar relação entre o distresse, *burnout*, bem-estar, absentismo e a satisfação laboral, sugerem-se as hipóteses apresentadas de seguida.

Em termos das correlações:

H1a: espera-se uma correlação positiva entre o distresse e absentismo

H1b: espera-se uma correlação positiva entre o *burnout* e absentismo

H1c: espera-se uma correlação negativa entre o bem-estar e absentismo

H1d: espera-se uma correlação negativa entre o distresse e satisfação

H1e: espera-se uma correlação negativa entre *burnout* e satisfação

H1f: espera-se uma correlação positiva entre o bem-estar e satisfação

Em termos do contributo dos indicadores de saúde para a satisfação laboral:

H2: Espera-se que os indicadores de saúde sejam preditores significativos da satisfação, sendo o *burnout* e o distresse preditores negativos e o bem-estar positivo.

Em termos da análise dos indicadores de saúde e o absentismo:

H3: Espera-se que indivíduos absentistas apresentem níveis mais elevados de *burnout* e distresse e mais baixos de bem-estar do que indivíduos sem absentismo.

### 2.3. Caracterização da Amostra

Os participantes neste estudo são trabalhadores, de ambos os sexos em contexto Universitário, inseridos nas carreiras gerais da administração pública. Os critérios de inclusão foram: ser maior de 18 anos de idade, e ter relação jurídica de emprego público. A amostra final constituída por 202 participantes foi agrupada de acordo com o sexo, revelando predomínio do sexo feminino (81,5%), as habilitações literárias com maior incidência incidiram no curso superior (49,7%), como é possível observar no Quadro 1.

Quadro 1 – Descrição da amostra

	Amostra em estudo (N= 202)	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	159	81,5
Masculino	36	18,5
Total	195	100,0
<b>Habilitações literárias</b>		
Menos que o 9º ano	2	1,0
Entre o 9º ano e o 12º ano	93	49,2
Curso superior	94	49,7
Total	189	100,0
<b>Carreira profissional</b>		
Assistente operacional	22	81,5
Assistente técnico	86	18,5
Técnico superior	82	100,0
Total	190	
<b>Estado civil</b>		
Casado/a	111	58,1
Divorciado/a	27	14,1
Solteiro/a	53	27,7
Total	191	100,0

#### 2.4. Procedimento

Numa primeira fase foi efetuado a formalização do pedido de autorização à Instituição de acolhimento da investigação através da entrega de uma carta em nome do Instituto Piaget, na qual o âmbito e os objetivos do estudo foram indicados, para que desta forma fosse concedida autorização para a devida recolha da amostra. Após permissão, os participantes (trabalhadores com vínculo jurídico à Instituição) responderam aos questionários de carácter anónimo e confidencial, individualmente e num único espaço temporal, que incluiu, para além de questões sociodemográficas, questões relacionadas com o absentismo objetivo, afirmações sobre sentimentos

relacionados com o trabalho, com o foco em medir o nível de *burnout* e questões acerca do modo como os participantes se sentem no dia-a-dia para medir o distresse psicológico e o bem-estar psicológico.

## 2.5. Instrumentos

Para medir as variáveis em estudo, foram selecionados os seguintes instrumentos, conforme os objetivos do estudo:

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

Foi utilizada a escala Maslach *Burnout* Inventory – General Survey (MBI), Schaufelli, Leiter, Maslach & Jackson (1996), adaptada por Marques Pinto (2000). Inclui 22 afirmações, que se referem às três dimensões de *Burnout*: exaustão emocional (e.g., "Sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho", itens 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20), a despersonalização (e.g., "Trato as pessoas como se fosse objetos impessoais", itens 5, 10, 11, 15, 22), e realização pessoal (e.g., "Lido eficazmente com o problema das outras pessoas", itens 1, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Apresenta uma escala de resposta tipo Likert que varia de 0 (Nunca) a 6 (Todos os dias), tendo em conta a forma como o indivíduo se sentiu nos últimos três meses. A escala exibe características idênticas à versão original, a consistência interna apresentando um Alfa de Cronbach de 0,82.



#### 2.4.2. Mental Health Inventory (MHI)

Utilizámos a versão adaptada para a população portuguesa por Ribeiro (2001) do MHI (Mental Health Inventory) desenvolvido por Brook, Ware, Davies-Avery, Stewart, Donald, Rogers, William, & Johnston, (1979). Este questionário inclui 38 itens, selecionados de outros questionários já existentes, sendo que a resposta a cada item é dada numa escala ordinal de 6 ou 6 posições. Foram incluídos itens para medir tanto o distresse psicológico como o bem-estar psicológico. Os 38 itens distribuem-se por cinco dimensões, nomeadamente: Ansiedade com 10 itens, por exemplo: "Durante quanto tempo, no mês passado se sentiu muito nervoso?" (Itens 3, 11, 13, 15, 22, 25, 29, 32, 33 e 35) sendo que a escala exibe uma consistência interna com um Alfa= 0,85; Depressão, com 5 itens, por exemplo: "sentiu-se deprimido no último mês?" (9, 27, 30, 36 e 38), esta escala apresenta um Alfa= 0,76; Perda de Controlo Emocional/Comportamental, com 9 itens, por exemplo: "Durante o último mês, com que frequência sentiu que não tinha futuro, que não tinha para onde orientar a sua vida?" (8, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 24 e 28), sendo que esta escala exibe uma consistência interna com um Alfa= 0,69; Afeto Positivo, com 11 itens, por exemplo: "No mês que passou, durante quanto tempo sentiu que a sua vida era uma aventura maravilhosa?" (1, 4, 5, 6, 7, 12, 17, 26, 31, 34 e 37) cujo Alfa=0,91; Laços Emocionais, com 3 itens, por exemplo: "Durante o último mês, quantas vezes se sentiu amado e querido?" (2, 10 e 23) apresenta um Alfa= 0,70. As dimensões são constituídas por três negativas e duas positivas que por sua vez podem ser agrupadas em duas dimensões, uma negativa e outra positiva, que medem respetivamente o Distresse Psicológico e o Bem-Estar Psicológico (o Distresse Psicológico resulta do

agrupamento das dimensões de Ansiedade, Depressão e Perda de Controlo Emocional/Comportamental, enquanto a de Bem-Estar Psicológico resulta do agrupamento das dimensões: Afeto Positivo e Laços Emocionais). A resposta a cada item é dada numa escala ordinal de cinco ou seis posições. A nota resulta da soma dos valores brutos dos itens que compõem cada escala referida acima. Parte dos itens são cotados de modo invertido nomeadamente os itens 1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 14, 17, 18, 22, 23, 26, 31, 34, 37. De realçar que os valores mais elevados correspondem a melhor saúde mental. A nota total resulta da soma dos valores brutos dos itens que compõem cada dimensão referida acima.

#### 2.4.3 Questionário de Satisfação Laboral:

O questionário, constituído por 13 itens, sendo que a resposta a cada item é dada numa escala ordinal de 5 posições que visam medir até que ponto o trabalhador está satisfeito com cada um dos diferentes aspetos do seu trabalho (e.g., "Em relação à instituição onde trabalho estou..."), respondido numa escala de tipo Likert de cinco pontos em que 1 é "muito insatisfeito" e 5 é "muito satisfeito" (adaptado de Lima, Monteiro & Vala, 1994). A consistência interna apresenta um Alfa = 0, 88.

#### 2.4.4 Questionário de Absentismo (objetivo):

Foi solicitado ao trabalhador que consultasse a base de dados referente à assiduidade de modo a indicar o número de total de horas de ausência ao trabalho, nos últimos três meses.

## 2.6. Procedimentos Estatísticos

Para levar a cabo a investigação e melhor se responder à questão de investigação, recorreremos ao software estatístico SPSS – Statistical Package for Social Sciences para Windows. Numa primeira fase, realizou-se uma análise descritiva e de frequências que procurou caracterizar demograficamente a amostra. Todas as análises e escolha de testes estatísticos foram efetuadas de acordo com as recomendações descritas na literatura (Maroco, 2003). Para a análise das correlações, optámos pelas correlações de Pearson. A análise dos preditores foi realizada através de regressões lineares e as diferenças de médias através de testes de diferenças de médias de dois grupos (teste-t).

## CAPÍTULO III: Resultados

### 3.1. Caracterização da incidência de distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação e absentismo

Em relação ao primeiro objetivo no qual nos propusemos caracterizar a incidência do distresse, *burnout* e bem-estar, em trabalhadores da administração pública em contexto universitário, o Quadro 1 apresenta os principais resultados, sendo que no geral revela níveis elevados de bem-estar e níveis baixos de *burnout* e distresse.

Quadro 1 – Caracterização da incidência do distresse, *burnout* e bem-estar

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	202	,00	5,3	2,0	1,1
Despersonalização	202	,00	4,6	,7	,9
Realização pessoal	202	1,8	6,0	4,4	1,0
BURNOUT	202	,2	3,6	1,6	,7
*Ansiedade	202	2,1	6,0	4,5	,8
*Depressão	202	2,0	5,8	4,5	,7
*Perda Controlo	202	2,9	5,9	4,8	,6
*DISTRESSE	202	2,5	5,9	4,6	,7
*Afeto Positivo	202	1,9	5,8	4,0	,9
*Laços emocionais	202	2,0	6,0	4,8	,9
*BEM-ESTAR	202	2,1	5,9	4,4	,8

**Nota:** \*valores mais elevados correspondem a melhor saúde mental

No Quadro 2 apresenta-se a caracterização sobre a incidência da satisfação, sendo que a amostra do estudo apresenta níveis ligeiramente acima do ponto médio da escala referente à satisfação laboral (3,39), identificando-se três itens com valores

mais baixos designadamente no que se referente à remuneração (2,54), à formação profissional (2,64) e quanto a perspectivas de evolução profissional (2,77), em contraste os itens com cotação mais elevada foram identificados como a colaboração e clima de relação com os meus colegas de trabalho (4,15), o trabalho realizado (3,98) e unidade orgânica onde desenvolve a sua atividade (3,85).

Quadro 2 – Caracterização da incidência da satisfação

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Satisfação	1,58	5,00	3,39	,66

Quadro 3 – Caracterização da incidência da satisfação (itens)

Satisfação em relação:	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
À Instituição onde trabalho é...	201	1	5	3,69	,828
Ao departamento da Instituição onde trabalho..	201	1	5	3,85	,835
À colaboração e clima de relação com os meus colegas de trabalho estou...	201	1	5	4,15	,926
À remuneração/benefícios sociais que recebo, estou...	201	1	5	2,54	1,058
À competência e funcionamento do meu superior hierárquico estou...	199	1	5	3,74	1,016
Ao trabalho que realizo estou...	201	2	5	3,98	,721
Às condições de trabalho (conforto, segurança, adequação do posto de trabalho) estou...	201	1	5	3,53	1,000
Ao horário que tenho estou...	199	1	5	3,68	1,061
Às perspectivas de evolução profissional estou...	201	1	5	2,77	1,165
À formação profissional que recebo estou...	201	1	5	2,64	1,154
À avaliação de desempenho realizada estou...	201	1	5	3,05	1,178
À comunicação dentro da empresa estou...	201	1	5	3,13	1,069
Tudo somado, e considerando todos os aspetos do meu trabalho e da minha vida no IST, estou...	199	1	5	3,64	,852

No que se refere à caracterização da incidência do absentismo os dados do presente estudo, apresentados no Quadro 4, indica que dos 189 sujeitos que responderam a esta questão 40,7% (n=77) assinalaram a mesma afirmativamente como tendo faltado ao serviço nos últimos três meses.

Quadro 4 – Caracterização da incidência do absentismo

Nos últimos 3 meses faltou ao serviço?	N	%
Sim	77	40,7
Não	112	59,3
Total	189	100,0

Considerando os 77 trabalhadores que responderam positivamente à questão sobre o absentismo, o Quadro 5, revela uma média de cerca de 3 dias de absentismo por trabalhador, no último ano, observando que 1 dia de trabalho efetivo corresponde a 7 horas.

Quadro 5 – Caracterização da incidência do absentismo

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horas de ausências nos últimos 3 meses	0	462	43,48	108,955
Horas de ausência no último mês	0	154	19,00	39,209
Horas de ausência no último ano	0	83	23,58	27,631

### 3.2. Caracterização da relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral e absentismo

No segundo objetivo analisámos a relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral e absentismo, sendo que a amostra do estudo revela que as correlações seguem o sentido esperado, isto é, os indicadores negativos encontram-se associados negativa e significativamente à satisfação, enquanto os indicadores positivos encontram-se positivamente associados. Salienta-se a correlação negativa entre a satisfação laboral e as dimensões do *burnout*, destacando-se a exaustão emocional com uma correlação mais forte ( $r=-,643, p<.05$ ).

O distresse e os seus indicadores revelam correlações positivas com a satisfação laboral, contudo uma vez que os itens referentes às dimensões do distresse

encontram-se invertidos isso traduz-se no contrário. Níveis mais baixos de distresse estão associados a níveis mais elevados de satisfação, destacando-se a ansiedade ( $r=,484, p= p<.05$ ) e a depressão ( $r=,525, p= p<.05$ ) com correlações mais fortes.

No que se refere ao bem-estar, este revela uma correlação negativa com a satisfação laboral, contudo uma vez que os itens referentes às dimensões do bem-estar encontram-se invertidos isso traduz-se em como níveis mais elevados de bem-estar estão associados a níveis mais elevados de satisfação, conforme pode verificar-se no quadro 6.

Os indicadores de absentismo não revelam correlações significativas com os restantes variáveis em análise.

Quadro 6 – Análise da relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação no trabalho e absentismo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	(0.84)														
2	,366**	(0.93)													
3	-,109	-,196**	(0.78)												
4	,807**	,617**	-,612**	(0.82)											
5	-,588**	-,385**	,456**	-,715**	(0.92)										
6	-,600**	-,333**	,488**	-,726**	,855**	(0.76)									
7	-,461**	-,396**	,443**	-,628**	,798**	,787**	(0.80)								
8	-,510**	-,203**	,383**	-,574**	,700**	,745**	,729**	(0.91)							
9	-,101	-,186**	,304**	-,265**	,462**	,428**	,627**	,537**	(0.67)						
10	-,593**	-,396**	,494**	-,740**	,954**	,943**	,909**	,772**	,531**	(0.93)					
11	-,340**	-,222**	,390**	-,472**	,658**	,663**	,771**	,868**	,885**	,739**	(0.70)				
12	-,643**	-,273**	,286**	-,638**	,484**	,525**	,448**	,536**	,068	,520**	,336**	(0.88)			
13	-,023	-,086	-,007	-,034	-,127	,092	,025	,172	-,145	-,014	,018	,203	n.s.		
14	-,048	-,098	-,002	-,052	-,122	,102	-,004	,200	-,316*	-,015	-,025	,207	,985**	n.s.	
15	-,118	-,063	,116	-,126	,026	,174	,046	-,110	-,226	,088	-,176	,020	,553**	,495**	n.s.

**Nota:** 1.Exaustão Emocional, 2.Despersonalização, 3.Realização pessoal, 4.*Burnout*, 5.Ansiedade, 6.Depressão, 7.Perda Controlo, 8.Afeto positivo, 9.Laços Emocionais, 10.Distresse, 11.Bem-estar, 12.Satisfação, 13.Abs 3 meses (h), 14.Abs 1 mês (h), 15.Abs último ano (h); \* e \*\* assinalam correlações significativas

### 3.3.Caracterização do papel preditor do distresse, *burnout*, bem-estar

O terceiro objetivo teve como foco analisar o contributo preditor do distresse, *burnout*, bem-estar para a satisfação laboral e absentismo, cujo resultado pode ser consultado no quadro 7.

No modelo 1 incluímos as variáveis sociodemográficas com o foco em perceber se estas predizem a satisfação laboral, sendo de salientar que a idade é um preditor significativo que se traduz em mais idade associada a menor satisfação no trabalho.

No modelo 2 acrescentou-se as dimensões do *burnout*.



No modelo 3 acrescentou-se ainda as variáveis de saúde mental. Esta estratégia de inclusão por modelos foi adotada para se perceber o valor incremental das diferentes dimensões.

Os indicadores de *burnout* explicam cerca de 43% da variância da satisfação, enquanto que a inclusão dos indicadores de saúde mental incrementa cerca de 8% na variância explicada perfazendo cerca de 55% da variância da satisfação.

Olhando para os resultados do modelo mais completo (modelo 3), estes apontam como preditores negativos da satisfação laboral a exaustão emocional ( $\beta=-,386$ ,  $p=,000$ ) e a despersonalização ( $\beta=-,146$ ,  $p=,019$ ), enquanto preditores positivos da satisfação laboral temos os afetos positivos ( $\beta=,458$ ,  $p=,000$ ) e a realização pessoal ( $\beta=,209$ ,  $p=,001$ ), conforme se pode ver no Quadro 8.

Quadro 7 – Análise do contributo preditor do distresse, *burnout*, bem-estar para a satisfação no trabalho

Preditores da Satisfação no Trabalho		Beta	Sig.	R <sup>2</sup> ajustado	R <sup>2</sup> change
Modelo 1	Sexo	-,071	,343	,041	
	Idade	-,197	,047		
	Trabalha no IST há quantos meses?	,048	,661		
	Carreira profissional	,080	,297		
	Trabalha no atual Posto de Trabalho há quantos meses	-,094	,359		
Modelo 2	Sexo	-,019	,739	,478	,433*
	Idade	-,111	,132		
	Trabalha no IST há quantos meses?	-,036	,663		
	Carreira profissional	,031	,585		
	Trabalha no atual Posto de Trabalho há quantos meses	-,085	,273		
	Exaustão Emocional	-,560	,000		
	Despersonalização	-,074	,229		
Realização pessoal	,234	,000			
Modelo 3	Sexo	-,018	,734	,551	,083*
	Idade	-,123	,084		
	Trabalha no IST há quantos meses?	,020	,805		
	Carreira profissional	,041	,452		
	Trabalha no atual Posto de Trabalho há quantos meses	-,109	,144		
	Exaustão Emocional	-,386	,000		
	Despersonalização	-,146	,019		
	Realização Pessoal	,209	,001		
	Ansiedade	-,204	,072		
	Depressão	,045	,698		
	Perda controlo	,008	,941		
	Afeto Positivo	,458	,000		
Laços Emocionais	-,201	,006			

Nota. \* p<0.05

Por último analisámos diferenças no *burnout*, distresse e bem-estar em função do absentismo, sendo que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas nos indicadores de saúde entre trabalhadores com e sem absentismo nos últimos três meses, representadas no quadro 8.

Quadro 8 – Análise das diferenças no distresse, *burnout*, bem-estar para o Absentismo

	Com Absentismo		Sem Absentismo		Diferença de médias
	Média	DP	Média	DP	
Exaustão Emocional	2.2	1.2	2.0	1.1	t(187)= 1.082, p=.281
Despersonalização	0.8	1.1	0.6	0.8	t(129.808)= 1.238, p=.218
Realização Pessoal	4.5	0.9	4.3	1.0	t(187)= 1.362, p=.175
Burnout	1.6	0.8	1.6	0.7	t(187)=.503, p=.615
Ansiedade	4.4	0.9	4.5	0.9	t(187)= -.385, p=.700
Depressão	4.5	0.8	4.5	0.7	t(187)= -.225, p=.822
Perda de Controlo	4.8	0.6	4.8	0.7	t(187)= .403, p=.687
Afeto Positivo	4.0	0.8	4.0	0.9	t(187)= -.483, p=.629
Laços Emocionais	4.8	0.9	4.8	1.0	t(187)= .113, p=.910
Distresse	4.6	0.7	4.6	0.7	t(187)= -.114, p=.909
Bem-estar	4.3	0.7	4.4	0.8	t(187)= -.200, p=.842

Nota. DP=Desvio padrão

### 3.2 Discussão de Resultados

O presente trabalho teve como objetivo geral estudar a relação e contributo de um conjunto de indicadores de saúde psicológica (distresse, *burnout*, bem-estar) para o absentismo e satisfação laboral. Para obter este objetivo recolheram-se elementos sobre as variáveis em causa através da aplicação de um questionário a uma amostra de trabalhadores da administração pública em contexto universitário.

A caracterização da incidência do distresse, *burnout*, bem-estar, apresentou resultados de níveis elevados de bem-estar (média=4,4) e níveis baixos de *Burnout* (média=1,6) e distresse (média=4,6, dada a escala de resposta valores mais elevados correspondem a melhor saúde mental).

A amostra não revelou sintomas significativos em qualquer uma das três dimensões de *Burnout* definidas por Maslach e Leiter (1997). Sendo que neste sentido sugere-se que os trabalhadores revelam uma boa adaptação à função e às solicitações do ambiente de trabalho, não demonstrando sinais de cansaço excessivos, nem atitudes e comportamentos insensíveis e impessoais no relacionamento com as pessoas envolvidas no seu trabalho, contudo pode também refletir o facto de que os indivíduos que se sentem com elevados níveis de burnout poderão estar ausentes do trabalho não estando desta forma presentes na nossa amostra. É de recordar portanto, que apesar da média encontrada nos níveis de *burnout* revelarem no geral valores baixos, foram assinalados na escala valores máximos de 3,6 o que merece toda a nossa atenção. Tal como referimos anteriormente o *burnout* surge silenciosamente, pelo que as principais questões de partida que orientaram este estudo empírico centram-se no

papel das percepções sobre bem-estar e satisfação laboral na emergência de sintomas de *burnout*, e eventualmente sobre a sua prevenção, através de suporte à definição de estratégias de gestão de recursos humanos que minimizem o seu impacto.

Por sua vez, a caracterização da incidência da satisfação e do absentismo revelou resultados que indicam que no geral os trabalhadores se posicionam em níveis ligeiramente acima do ponto médio na escala da satisfação laboral (média=3,4), mostrando pontuações mais elevadas nos itens referentes à “colaboração e clima de relação com os colegas de trabalho” (média=4,2), ao “conteúdo do trabalho que realiza” (média=4,0) e à “unidade orgânica onde trabalha” (média=3,9).

No que se refere à satisfação foram ainda identificados 3 itens com índices mais baixos, designadamente: a remuneração (média=2,5), a progressão na carreira (média=2,8) e a formação profissional (média=2,6).

Este resultado espelha as informações oferecidas diariamente pela comunicação social, sendo estas as principais preocupações deste grupo profissional, deveriam ser alvo de intervenções futuras de modo a reduzir as preocupações desta população.

De referir que a organização no que se refere à formação profissional, recorreu ao POPH (Plano Operacional de Potencial Humano) de forma a disponibilizar aos seus trabalhadores formação profissional sem custos, a par desta situação encontra-se ainda em estudo o desenvolvimento de uma bolsa interna de formação, que pretende recorrer aos próprios recursos humanos com competências específicas, adquiridas quer através dos estudos quer através da experiência profissional, para que estes possam administrar ações de formação aos colegas interessados nestas mesmas competências.

No que se refere à análise efetuada ao absentismo, os resultados indicam que dos 189 trabalhadores que responderam à questão acerca desta matéria, apenas 77 trabalhadores (40,7%) indicaram ausências, revelando uma média de cerca de 3 dias por trabalhador no último ano. Numa análise efetuada a esta instituição em 2010, os trabalhadores apresentaram uma média de cerca de 9 dias de absentismo por trabalhador.

São diversos os modelos sobre o absentismo, contudo o modelo fuga/evitamento aborda o absentismo, defendendo que a satisfação global e a satisfação com o conteúdo do trabalho são os fatores da satisfação que melhor predizem o absentismo, (Johns, 1997), fundamentando desta forma os resultados encontrados, refletindo que uma maior satisfação reverte em níveis absentismo menores.

Nesse mesmo estudo Johns (1994), observa o absentismo através do modelo de stresse e aprecia que as condições do ambiente de trabalho tem também revelado a existência de uma relação positiva entre o stresse e o absentismo, indicando nesse mesmo estudo, que as características com maior impacto são designadamente: conteúdo de trabalho, autonomia, responsabilidade, controlo do trabalho e horários de trabalho (3,68) (Fried, 2002; Geurts et al.1994, Thomson et al., 2000, Pinto, 2006).

Os resultados obtidos no presente estudo acentuam a eficácia deste modelo, uma vez que no geral encontrámos níveis acima do ponto medio da escala no que se refere ao conteúdo de trabalho (média= 3,98), aos horários de trabalho (média= 3,68), bem como ao controlo de trabalho/perda de controlo (média= 4,8), o que reflete os resultados encontrados na incidência da satisfação laboral (média= 3,4). Por sua vez no absentismo, os indivíduos apresentam no ano último ano uma média de cerca de 3

dias de ausência por trabalhador, o que corresponde uma média de dias de ausência inferior ao identificado em estudos anteriores.

O segundo objetivo analisou a relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação laboral, sendo que o resultado obtido segue o sentido esperado, ou seja, indicadores negativos, tais como a exaustão emocional e *burnout* encontram-se associados negativamente à satisfação, e indicadores positivos, em particular o afeto positivo encontra-se positivamente associado, tal como é referido na literatura.

As hipóteses H1a, H1b e H1c não foram confirmadas, pois o absentismo não revela correlações significativas com os indicadores de distresse, *burnout* ou bem-estar. Estes resultados poderão dever-se ao facto de existirem outras variáveis importantes que não foram tidas em conta no estudo, como por exemplo, as características do trabalho.

Na hipótese H1d a correlação encontrada entre o distresse e a satisfação apesar de positiva reflete o contrário uma vez que a medida referente ao distresse se encontra invertida, pelo que a hipótese H1d é verificada, assumindo-se desta forma uma correlação negativa entre o distresse e a satisfação. Assim quanto mais distresse percebido pelo indivíduo, menor é o seu nível de satisfação com o trabalho.

A hipótese H1e foi verificada, sendo que a correlação seguiu o sentido esperado, designadamente foi encontrada uma correlação negativa entre o *burnout* e satisfação.

Os resultados destas hipóteses H1d e H1e apoiam o processo de deteiorização referenciado pelo modelo recursos-exigências.

Por último, a hipótese H1f foi verificada, a correlação encontrada entre o bem-estar e a satisfação é positiva. Confirmando o processo motivacional do modelo recursos-exigências.

Confirmou-se parcialmente a hipótese H2, sendo que dos indicadores de saúde analisados apenas foram encontrados como preditores as dimensões do burnout (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) e bem-estar (afeto positivo e laços emocionais).

As dimensões do burnout apresentaram valores preditivos distintos, obtivemos como preditores negativos da satisfação laboral, a exaustão emocional e a despersonalização e enquanto preditores positivos os afetos positivos e a realização pessoal. O resultado inesperado dos afectos positivos pode dever-se à dimensão medida pelo instrumento remeter para um contexto de natureza pessoal e amorosa e desviar-se do contexto mais impessoal e laboral. É um resultado a explorar futuramente.

Por último a hipótese h3 não foi verificada, o que significa que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas nos indicadores de saúde (*burnout*, distresse e bem-estar) entre trabalhadores absentistas e não absentistas.

Estes resultados poderão dever-se ao facto de existirem outras variáveis importantes que não foram tidas em conta no estudo, e de acordo, com o modelo económico (Leigh, 1985), este modelo aprecia uma relação entre o desemprego e o absentismo, sendo que identifica que quando o desemprego aumenta, o absentismo diminui, ou seja, os indivíduos perante situações de crise e incerteza tendem a exibir uma boa assiduidade.



## Conclusões

No que se refere às atitudes face ao trabalho, os resultados indicam que os trabalhadores apresentam níveis ligeiramente acima do ponto médio da escala no que se refere à satisfação laboral e uma média de cerca de 3 dias de absentismo por trabalhador, no último ano.

Numa análise efetuada pela instituição de acolhimento em 2010 os trabalhadores apresentavam uma média de cerca de 9 dias de absentismo por trabalhador, sugerindo desta forma uma diminuição do absentismo por parte dos trabalhadores, contudo estes resultados podem dever-se ao facto de que os trabalhadores absentistas possam não estar presentes na nossa amostra.

No que se refere à relação entre distresse, *burnout*, bem-estar, satisfação no trabalho e absentismo, os resultados mostram que as correlações seguem o sentido esperado, sendo que os indicadores negativos encontram-se negativamente associados à satisfação enquanto que os indicadores positivos, encontram-se positivamente associados, ou seja, quanto mais satisfação laboral o trabalhador indica, menor é o distresse e o burnout, por sua vez o bem-estar encontra-se relacionado com a satisfação laboral.

Como contributo positivo para a satisfação dos trabalhadores, temos toda a dinâmica da organização, que estimula e perspetiva o indivíduo nas suas mais diversas áreas, através da aplicação de várias estratégias, designadamente: a proteção da família, através da aplicação de políticas de balanço trabalho-família, a aplicação da proteção do desenvolvimento pessoal dos trabalhadores, concedendo estatutos aos trabalhadores estudantes para que os trabalhadores possam estudar, através do

espírito coletivo que encontra expressão num conjunto diversificado de atividades extralaborais. As suas modernas infraestruturas permitem ainda o desenvolvimento das mais diversas atividades culturais, lúdicas e desportivas, entre outras, num ambiente multicultural, de partilha e de interação entre alunos, docentes, investigadores e trabalhadores.

Esta ligação mantém-se muito para além do termo dos cursos e da vida ativa enquanto trabalhador, promovendo atividades quer para os antigos alunos quer para os antigos trabalhadores (reformados). Por fim, pode-se afirmar que a organização revela interesse na produtividade assistida por valores humanistas.

Uma importante conclusão das investigações de Maslach (1981) defende que um trabalho que não apresenta desafios, nem recompensas e tem falta de feedback positivo e reconhecimento, podem potenciar nos seus colaboradores sentimentos de *Burnout*. Pelo contrário, dar aos empregados oportunidades para usar capacidades aprendidas aumenta o desafio do trabalho e estimula a satisfação (Cox & MacKay, 1981, cit. por Friedsen & Sarros, 1989), sendo este o resultado que se verifica no presente trabalho.

## Limitações

O presente estudo revelou determinadas limitações sendo que as mais salientes são designadamente as associadas a um questionário aplicado de auto-preenchimento. Outra limitação refere-se à dimensão da amostra absentista, pois na amostra recolhida (n=202) apenas cerca de 70 trabalhadores responderam aos itens referentes ao absentismo, o que impossibilitou uma análise mais profunda acerca deste tema, o que pode sugerir que os trabalhadores menos absentistas é que indicaram as horas e motivos de ausência, até porque os absentistas poderiam estar ausentes ou não ter respondido e por sua vez não fazer parte integrante da amostra. Importa realçar a sensibilidade associada à temática do absentismo que tende a ser um assunto de difícil acesso por questões de deseabilidade social e receios.

O questionário de auto-preenchimento incluía questões sobre a unidade orgânica/serviço/departamento a que o trabalhador pertencia, contudo a questão teve que ser retirada em virtude de alguns trabalhadores levantarem a questão sobre o anonimato. Esta situação limitou a nossa investigação neste campo, uma vez que o modelo social e cultural desenvolvido por Rentsch & Steel (2003) indica que um dos três aspetos fundamentais do conceito de cultura de absentismo), é designadamente: a pouca variabilidade do absentismo dentro de unidades de trabalho, sendo que é entre unidades orgânicas de trabalho que se verifica a variabilidade (entre departamentos).

Por outro lado os dados nacionais relativos ao absentismo utilizam muitas definições diferentes, o que dificulta a avaliação deste fenómeno objetivamente.

Em trabalhos futuros sugere-se aprofundar o estudo sobre o absentismo, quer em termos de incrementar e diversificar a amostra, quer em termos de explorar outras variáveis que podem ser preditoras importantes, como é o caso do clima de trabalho e a liderança.

Em termos práticos pretende-se assegurar que o crescimento económico vise impulsionar a humanização do trabalho oferecendo condições ajustáveis aos trabalhadores, com vista a produzir retornos positivos, designadamente no que se refere à saúde física e mental, satisfação profissional e consequentemente na produtividade e rendimento dos indivíduos em particular e das organizações em geral. Todas as variáveis em estudo, têm sido foco de muitas investigações em variadíssimas áreas de estudo, contudo existem poucos estudos sobre trabalhadores da administração pública, daí a pertinência deste estudo sobre esta população, que nos últimos anos tem sofrido reestruturações, bem como restrições orçamentais.

O presente estudo identificou como fonte de insatisfação dos trabalhadores, itens que se encontram presentemente a ser trabalhados pela organização nomeadamente a oferta de formação profissional, e um estudo sobre o desenvolvimento dos seus recursos humanos.

## CAPÍTULO V: Referências Bibliográficas

Ballone G.J. (2002). *Síndrome de Burnout* – in. PsiqWeb Psiquiatria Geral, Internet, retirado em 01/11/2010 da World Wide Web: [www.psiqweb.med.br/cursos/stresse1.html](http://www.psiqweb.med.br/cursos/stresse1.html).

Buunk, B. P. Jonge, J., Yema, J. F., & Wolff, C. J. (1998). *Psychosocial aspects of occupational stresse*. In T. Drenth & C. J. Wolff (Eds.). *Handbook of Workand Organizational Psychology*, Vol. 2 (pp. 145-182). Trowbridge, Wilts:Psychology Press.

Bulhões, I (1986). *Enfermagem do trabalho*. vol. 2, p.463 .

Chambel, M. (2005). *Stresse e bem-estar nas organizações*. In A. Marques Pinto & A. Lopes da Silva (Eds.). *Stresse e Bem-Estar* (pp. 105-134). Lisboa: Climepsi Editores.

Direção-Geral da Saúde, (2007). Portal da Saúde, Ministério da Saúde, consultado em 24-08-2012 em [www.min-saude.pt](http://www.min-saude.pt)

Ernesto, F. (2008), *Stresse e bem-estar na profissão docente: estudo longitudinal de acordo com o modelo de karasek*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Ferenhof, I.A., & Ferenhof, E.A. (2002). *Burnout em Professores*. Eccos, revista científica, avaliação e mudanças, centro universitário nove de Julho, São Paulo, vol.4, n.1, 131-151.

Graça, L. (2002) *Absentismo e stresse no trabalho* ( Job stresse and absenteeism), retirado da <http://www.ensp.unl.pt/1graca/textos147.html> em 25 de Março de 2010.

Gonçalves, S. (2011). Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

Jesus, S. N. (2005). Bem-Estar docente: Perspetivas para superar o mal-estar dos professores. In A. Marques Pinto & A. Lopes da Silva (Eds.). *Stresse e Bem-Estar* (pp. 167-184). Lisboa: Climepsi Editores.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stresse, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

Lima. M.L., Vala. J. E Monteiro. M.B. (1994). *A satisfação Organizacional: confronto de modelos*. In J. Vala, M. B. Monteiro, M. L. Lima & A. Caetano (org), *Psicologia social das organizações* (pp.101-122). Oeiras: Celta Editora.

Martins, A. (2010). Qualidade de vida no trabalho, satisfação profissional e saliência das atividades em adultos trabalhadores. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

Maslach, C. (1981). *Burnout: A Social psychological analysis*. In J.W. Jones (Ed), *The burnout syndrome*. Park Ridge, Il: London House Press.

Maslach, C., Jackson, S.E. (1986). MBI: Maslach *Burnout* Inventory. Manual research edition (3rd edition). Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). Maslach *Burnout* Inventory Manual (3<sup>o</sup>ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. & Leiter, M. (1997), *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stresse and What to do About It*, São Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C. (1998), Multidimensional theory of *burnout*. *Theories of organizational stresse*, Oxford: Oxford University, pp. 68-85.

Maroco, J. (2003). *Análise estatística – Com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Marques, F. (2011). *As percepções da cultura organizacional e a Síndrome de Burnout*. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa.

Melo, Barbara; GOMES, A. Rui & CRUZ, José (1997). *Stresse ocupacional em profissionais da saúde e do ensino*. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, pp. 53-71.

Miguez, J., & Bonami, M (1988). Comportamentos de ausência. Quadros de Análise e suas operacionalizações. *Caderno de Ciências Sociais*, 6, 3-29.

O' Driscoli, M. O., & Cooper, C. L. (1996). *Sources and management of excessive job stress and burnout*. In P. Warr (Ed.). *Psychology at Work* (pp. 188-223). New York: Penguin.

OIT (2007). *Trabalho Digno – a chave do progresso social*. retirado da [http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal\\_visita\\_guiada\\_02\\_pt.htm](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal_visita_guiada_02_pt.htm) retirado da world wide web em 2 de Setembro de 2011.

Oliveira, J. (2009). *Relação entre intenção de turnover, qualidade de vida no trabalho e satisfação profissional: estudo exploratório numa das melhores empresas para trabalhar em Portugal*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.



Pais Ribeiro, J.L. (1999), *Investigação e Avaliação em Psicologia da Saúde*, Lisboa: Climepsi Editores.

Pereira, F. (2006), Características do trabalho, variáveis sócio— demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. Retirado da [revistas.ulusofona.pt](http://revistas.ulusofona.pt) em 03 de janeiro de 2012.

Picado, L. (2007), Ansiedade, Burnout e Engagement nos professores do 1º ciclo do ensino básico: O Papel dos Esquemas Precoces Mal Adaptativos no Mal-Estar e no Bem-Estar dos Professores. Lisboa: Universidade de Lisboa da Faculdade de psicologia e de ciências da educação.

Pinto, A.M.; & Chambel, M.J. (2008), *Burnout e Engagement em contexto organizacional*, Lisboa: Livros Horizonte.

Pinto, M. (2006). *Absentismo: Fenómeno individual e/ou organizacional*. Dissertação de Mestrado em comportamento organizacional. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Rodrigues, M.R. (2008). *A importância da Satisfação laboral para o Absentismo*. Porto: Universidade do Porto. Retirado da World Wide Web <http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/7181/5/Tese%20de%20Mestrado%20%2009052008.pdf> em 28 de Dezembro de 2011.

Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In L. Goldberg & S. Breznitz (eds.). *Handbook of Stress*. New York: Free Press.

Schaufeli, W.B. and Enzmann, D. (1998), *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*, Taylor & Francis, London.

Schneider, S. (1988). National vs Corporate Culture: implications for human resource management. *Human Resource Management*, 27 (2), 231-246.

Sparrenberger F., Santos I., & Lima R. (2003). Epidemiologia do distresse psicológico: estudo transversal de base populacional. *Rev. Saúde Pública*, 37(2), 123.

Tylczak, L. (1993) *Combater o absentismo*. Lisboa: Editora Monitor.

Vaz Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Vaz Serra.

## Capítulo VI. Anexos

Questionário Sócio Demográfico

Maslach *Burnout* Inventory – General Survey (MBI – GS)

Mental Health Inventory (MHI).

Questionário de Absentismo objetivo.