



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Ciências Sociais e Humanas

Satisfação no Trabalho e Cidadania Organizacional nas Instituições Particulares de Solidariedade Social

Sandra Sofia Fajardo Vicente

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Gestão
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Prof. Doutor António Nunes

Covilhã, Outubro de 2015

Agradecimentos

Quero agradecer a todas as pessoas que ajudaram direta ou indiretamente para a elaboração deste estudo.

Em especial, ao meu orientador Prof. Doutor António Nunes, pela disponibilidade, atenção dispensada, paciência, dedicação e profissionalismo.

Quero agradecer também às organizações que colaboraram com este estudo. Sem a colaboração delas e a participação dos colaboradores no preenchimento dos questionários este estudo não teria sido possível.

Agradeço também aos meus pais, pois são responsáveis pela minha formação e educação. Obrigado por me apoiarem e acreditarem em mim.

Ao meu namorado, Frederico, pelo incentivo, compreensão e encorajamento, durante todo este período.

Agradeço à minha família, irmão e avós, por todo o apoio ao longo destes meses, pela compreensão e ajuda de todos.

Por fim, quero agradecer a todos os meus amigos que de certa forma fizeram parte deste percurso.

Resumo

As Instituições Particulares de Solidariedade Social representam, no panorama nacional, um pilar de sustentabilidade ao criar instituições com serviços qualificados de modo a certificar a prestação de serviços que, de outra forma, o Estado não conseguiria garantir por si só.

O estudo da satisfação no trabalho e a cidadania organizacional é de extrema relevância para a área do comportamento organizacional. Pessoas que apresentam níveis elevados de satisfação no trabalho e de cidadania organizacional, cooperam mais para os objetivos da organização, que pessoas insatisfeitas e com baixos níveis de cidadania organizacional.

Para o presente estudo recorreu-se a uma investigação quantitativa, em que a amostra foi constituída por 125 trabalhadores de diversas organizações com fins não lucrativos, do distrito da Guarda e Castelo-Branco. O instrumento escolhido para a recolha de dados para o estudo da satisfação no trabalho foi, por um lado, a versão portuguesa do questionário *Job Satisfaction Survey* (JSS). Por outro lado, o instrumento para a recolha de dados para o estudo da cidadania organizacional foi o questionário elaborado por Rego e Cunha.

Em relação à satisfação no trabalho, os resultados revelam que a idade e a antiguidade tem influência na satisfação dos trabalhadores das organizações estudadas.

Quanto à cidadania organizacional, os resultados mostram que as variáveis sociodemográficas e organizacionais não têm qualquer impacto na cidadania organizacional dos trabalhadores das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Palavras-chave

Satisfação no Trabalho; Cidadania Organizacional; Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Abstract

The Private Institutions of Social Solidarity present, in the national panorama, a pillar of sustainability by creating institutions with qualified services in order to ensure the provision of services that, otherwise, the State could not guarantee by itself.

The study of job satisfaction and organizational citizenship is extremely relevant to the area of organizational behavior. People who have high levels of job satisfaction and organizational citizenship, cooperate more to the organization's goals, than unsatisfied people and with a low degree of organizational citizenship.

For this study we used a quantitative research, where the sample consisted of 125 employees of different non-profit organizations, from Guarda and Castelo-Branco districts. The chosen instrument for collecting data for the study of job satisfaction was the Portuguese version Job Satisfaction Survey (JSS). On the other hand, the instrument for data collection for the study of organizational citizenship was the questionnaire prepared by Rego and Cunha.

Regarding job satisfaction, the results reveal that age and seniority have influence in the satisfaction of the workers of the organizations studied.

As for organizational citizenship, the results show that the socio-demographic and organizational variables have no impact on organizational citizenship workers of the Private Institutions of Social Solidarity.

Keywords

Job Satisfaction; Organizational Citizenship; Private Institutions of Social Solidarity.

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract.....	vii
Índice	ix
Lista de Figuras.....	x
Lista de Acrónimos.....	xiii
1. Introdução	1
2. Revisão da Literatura	3
2.1. Definição de IPSS	3
2.2. Satisfação no Trabalho	5
2.2.1. O conceito de Satisfação no Trabalho	5
2.2.2. Determinantes da Satisfação no Trabalho	6
2.2.2.1. Causas Pessoais	6
2.2.2.2. Causas Organizacionais	8
2.3. Cidadania Organizacional	9
2.3.1. O Conceito de Cidadania Organizacional	9
2.3.2. Fatores que podem influenciar a cidadania organizacional.....	12
3. Metodologia	13
3.1. Esquema Geral da Investigação e Objetivos	13
3.2. Tipo de Estudo e Seleção das Empresas	14
3.2.1. Instrumentos de Recolha de Dados e Mensuração das Variáveis	14
4. Apresentação e Análise dos Resultados	17
4.1. Caracterização das IPSS Participantes no Estudo	17
4.2. Análise Descritiva.....	19
4.2.1. Satisfação no Trabalho	19
4.2.2. Cidadania Organizacional	21
4.3. Testes de Hipóteses	22
4.3.1. Satisfação no Trabalho	23
4.3.2. Cidadania Organizacional	28
5. Discussão dos Resultados	31
6. Conclusões.....	36
Bibliografia.....	38
Anexos	41

Lista de Figuras

Figura 1: Formas de Constituição das IPSS	4
Figura 2: Esquema de Investigação	13

Lista de Tabelas

Tabela 1: Causas da Satisfação do Trabalho	6
Tabela 2: Dimensões tradicionais da cidadania organizacional.....	11
Tabela 3: Principais medidas da satisfação no trabalho	14
Tabela 4: Dimensões do Job Satisfaction Survey (JSS)	15
Tabela 5: Conteúdo de cada subescala do Job Satisfaction Survey (JSS)	15
Tabela 6: Dimensões do questionário de Rego e Cunha.....	16
Tabela 7: Amostra e Caracterização Sociodemográfica das IPSS estudadas.....	18
Tabela 8: Estatísticas de confiabilidade da Satisfação global e por dimensões	20
Tabela 9: Estatística Descritiva (Satisfação)	20
Tabela 10: Estatísticas de Confiabilidade da Cidadania Organizacional global e por dimensões	21
Tabela 11: Estatística Descritiva (Cidadania Organizacional).....	22
Tabela 12: Resultados Testes de Hipóteses da Satisfação no Trabalho	23
Tabela 13: Teste de Tukey e Scheffe (Idade x Satisfação no Trabalho)	25
Tabela 14: Teste de Tukey e Scheffe (Antiguidade x Satisfação no Trabalho)	26
Tabela 15: Resultados Testes de Hipóteses da Cidadania Organizacional	28

Lista de Acrónimos

IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
JSS	Job Satisfaction Survey
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
JDS	Job Diagnostic Survey
JIG	Job in General Scale
JDI	Job Descriptive Index
MSQ	Minnesota Satisfaction Questionnaire

1. Introdução

Socialmente, encontramos-nos numa fase de alterações ao nível da composição familiar, suas funções e responsabilidades, ao implemento da solidariedade intergeracional e social, de uma carência significativa de investimentos na área social direcionada para os mais idosos e pessoas portadoras de deficiência, às escassas Creches/Jardins de Infância públicas, o que se repercute em insuficientes respostas sociais para responder às necessidades da sociedade (Serra, 2010).

Neste contexto, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) desempenham um papel, reconhecido pela comunidade e de relevante importância no que toca à solidariedade e resposta social para os problemas sociais e sociológicos que a sociedade portuguesa está a atravessar e que tendem a aumentar, enquanto não houver sinais de alteração ao nível dos problemas económicos existentes (Serra, 2010).

O comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo amplamente estudado nos últimos tempos, destacando-se o aspeto emocional e a satisfação que o trabalhador possui nas suas atividades (Marqueze e Moreno, 2005).

Segundo Locke citado por Silva (1998) a satisfação com o trabalho é definida como uma resposta afetiva resultante de uma situação de trabalho. A par da motivação, com que se confunde muitas vezes, tem merecido grande ênfase por parte dos teóricos e investigadores das ciências sociais, entendida como um elemento preponderante na organização.

A satisfação no trabalho é um fenómeno complexo e de difícil definição, por se tratar de um estado subjetivo, podendo variar entre sujeitos, de acordo com diferentes circunstâncias, e ao longo do tempo, para uma mesma pessoa (Carlotto e Câmara, 2008).

A satisfação do trabalhador com o trabalho que realiza tem sido estudada como uma das mais importantes variáveis consequentes da área do comportamento organizacional. Resultados de vários estudos têm identificado como preditores da satisfação no trabalho conteúdos mentais do indivíduo como crenças, valores, moral e possibilidade de desenvolvimento no trabalho (Martins e Santos, 2006).

No que diz respeito aos comportamentos de cidadania organizacional, isto é, comportamentos que não estão relacionados diretamente com o núcleo técnico da função, estes revestem-se de especial importância enquanto atividades que servem como catalisador para o desempenho relacionado com a função (Borman e Motowidl citado por Cruz, 2012). Embora não haja consenso relativamente a uma definição destes comportamentos, poucas dúvidas restam relativamente à sua importância para o funcionamento global e eficácia da

organização pois já Katz em 1964 (citado por Rego, 2000b) afirmava que “...qualquer organização que dependa apenas dos comportamentos prescritos é um sistema social muito frágil”.

Rego (1999) assume que os comportamentos de cidadania organizacional no contexto cultural português estão distribuídos em quatro dimensões: harmonia interpessoal, espírito de iniciativa, conscienciosidade e identificação com a organização. Esta dimensionalização foi adotada neste estudo por se tratar de um estudo em contexto cultural português. Por isso, torna-se desafiante tentar perceber se a realidade que se encontra nos variados tipos de empresas, se assemelha à realidade das IPSS.

Assim os principais objetivos para este trabalho são: a mensuração dos níveis de satisfação e de cidadania organizacional dos trabalhadores, a nível global e por dimensões; a verificação do impacto das variáveis sociodemográficas na satisfação e na cidadania organizacional dos trabalhadores; e a verificação do impacto das variáveis organizacionais nos mesmos dois indicadores.

Esta dissertação está dividida em seis capítulos. No primeiro faz-se uma apresentação e o enquadramento inicial acerca da temática tratada nesta investigação, procurando identificar-se os contornos gerais das temáticas, e também, a questão de investigação e os objetivos gerais do estudo.

O segundo capítulo refere-se à revisão da literatura, isto é, o aprofundamento teórico das temáticas em estudo, construindo conceitos e problematizando as temáticas, levantando-se assim as hipóteses de investigação.

No terceiro capítulo apresentam-se os aspetos metodológicos que foram usados para a investigação, onde é apresentado um esquema geral da investigação e os objetivos, o tipo de estudo e seleção das organizações, os instrumentos de recolha de dados, e por fim, a mensuração das variáveis.

No capítulo seguinte são apresentados e analisados os resultados, onde se apresenta a caracterização da amostra, a análise descritiva e os testes de hipóteses.

No quinto capítulo é feita a discussão dos resultados e o confronto dos resultados obtidos no estudo com os resultados obtidos na literatura.

Por fim, no sexto capítulo são apresentadas as principais conclusões do estudo, assim como as principais limitações e recomendações para futuras investigações que se possam realizar.

2. Revisão da Literatura

2.1. Definição de IPSS

As IPSS representam, no panorama nacional, um pilar de sustentabilidade ao criar instituições com serviços qualificados de modo a assegurar a prestação de serviços que, de outra forma, o Estado não conseguiria garantir por si só (Serra, 2010).

As IPSS são instituições constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico.

São designadamente objetivos destas organizações:

- Apoio a crianças e jovens;
- Apoio à família;
- Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- Educação e formação profissional dos cidadãos;
- Resolução dos problemas habitacionais das populações.

Estas organizações constituem-se com pessoas remuneradas e/ou voluntários, a desempenharem funções essencialmente de expressão como a defesa de causas, a expressão cultural, a religião, a proteção ambiental ou os direitos humanos (Franco et al., 2005).

Segundo Serra (2010) para o cumprimento da sua missão, as IPSS surgem com uma estrutura organizacional definida, para corresponder às exigências das comunidades envolventes, atingindo assim os vários público-alvo distribuídos por valências, nomeadamente, lar para idosos, crianças e jovens em risco, creche, jardim-de-infância, atividades de tempos livres, centro de atividades ocupacionais, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, reabilitação e integração social, entre outras.

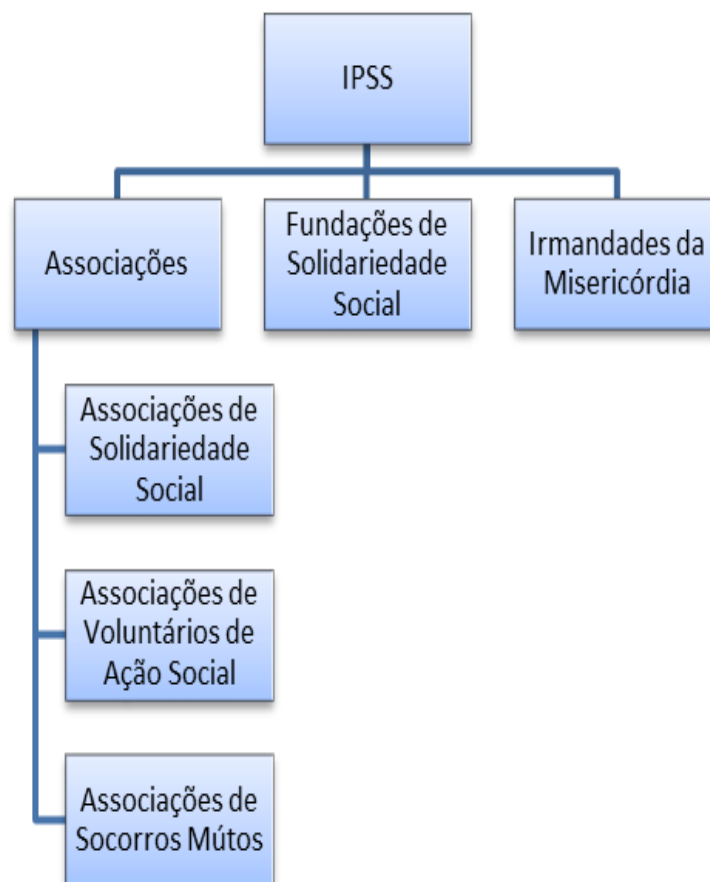
Não obstante o investimento necessário que uma IPSS tem que executar para prestar serviços com a qualidade exigida pelo Instituto da Segurança Social, I.P (ISS, I.P.), é importante responder às necessidades dos utentes, mas dando sempre cumprimento à legislação, de modo a promover o bem-estar completo de cada utente e dos funcionários, tranquilizando os

membros da Direção, que pretendem destacar a sua IPSS pela credibilidade, segurança, multidisciplinaridade, organização, bem-estar e qualidade para os utentes (Serra, 2010).

Segundo o n.º 1 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro são definidas as formas e agrupamentos de instituições: “As Instituições revestem uma das formas a seguir indicadas: a) associações de solidariedade social; b) associações de voluntários de ação social; c) associações de socorros mútuos; d) Fundações de solidariedade social; e) Irmandades da misericórdia”.

O n.º 2 do mesmo artigo estabelece que “Estas instituições podem agrupar-se em: a) Uniões; b) Federações; c) Confederações.”

Figura 1: Formas de Constituição das IPSS



Fonte: Elaboração Própria

2.2. Satisfação no Trabalho

2.2.1. O conceito de Satisfação no Trabalho

A satisfação com o trabalho trata-se de umas das variáveis mais estudadas a nível do comportamento organizacional e é definida, segundo Locke (1976) como “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho” (Cunha, et al, 2007).

Ao nível da satisfação profissional, Gonçalves citado por Fragoeiro (2011) indica que esta, não é um processo estático, mas sim um processo que se vai construindo à medida que os indivíduos vão explorando o seu ambiente de trabalho e sustenta que pode ser entendida como uma atitude geral.

A satisfação com o trabalho é definida como um agrupado de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu trabalho. Os níveis de satisfação das pessoas sobre o trabalho podem ir da satisfação extrema à insatisfação extrema e além de terem atitudes sobre o trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspetos do trabalho, como por exemplo o tipo de trabalho que fazem, os colegas de trabalho, os supervisores ou subordinados ou mesmo o pagamento (Cunha, et al, 2007).

Para Robbins (2002) a satisfação é definida como uma atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que efetua, sendo que pode haver mudanças consoante as diversas situações.

Locke citado por Marqueze e Moreno (2005) define satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Vale ressaltar que esse autor difere valores de necessidades, em que necessidades referem-se à sobrevivência e ao bem-estar do indivíduo, sendo essas inatas e comuns a todos, e os valores são diferentes de pessoa para pessoa, pois vai ao encontro do que o indivíduo deseja ou percebe como benéfico.

Por fim, a satisfação profissional trata-se de uma importante variável dependente para as organizações, pela sua potencialidade de afetar grande variedade de comportamentos nas organizações e contribuir para os níveis de bem-estar dos funcionários. A satisfação no trabalho ou a insatisfação têm portanto implicações quer ao nível do desempenho dos funcionários, do comprometimento organizacional, do comportamento de cidadania organizacional, das intenções de rotatividade ou turnover, quer ao nível das atitudes de trabalho. (Lan et al, 2012).

2.2.2. Determinantes da Satisfação no Trabalho

Entende-se a satisfação no trabalho como a resposta a um conjunto de fatores percebidos pelos trabalhadores em função do seu ajustamento às suas expectativas. As causas da satisfação no trabalho podem ser divididas em dois grupos distintos: i) causas derivadas de fatores associados ao indivíduo - causas pessoais; e, ii) causas derivadas de fatores do ambiente de trabalho - causas organizacionais (Spector, 1977a).

Tabela 1: Causas da Satisfação do Trabalho

Causas pessoais	Causas organizacionais
Fatores demográficos (e.g., idade, género, habilitações literárias, habilitações profissionais, tempo de serviço, estado civil, etc.);	Salário Trabalho em si mesmo
Diferenças individuais (e.g., afeto positivo; locus de controlo)	Perspetivas de carreira
	Estilos de chefia
	Colegas
	Condições de trabalho
	Quantidade de trabalho
	Autonomia
	Horários
	Formação profissional
	Segurança no emprego

Fonte: Pereira (2005)

2.2.2.1. Causas Pessoais

Por um lado a satisfação no trabalho pode influenciar o comportamento do indivíduo e das organizações e por outro pode ser condicionado por diversos fatores. Os resultados de inúmeros estudos apontam um conjunto de variáveis determinantes da satisfação no trabalho, entre as quais algumas variáveis demográficas. Staines e Quinn, (1979), Weaver (1980), Rhodes (1983) citados por Neves *et al* (2001) afirmam que a idade, a escolaridade e a carreira são variáveis paradigmáticas dessa relação.

Considerando os estudos teóricos e práticos encontrados acerca da satisfação, maioritariamente em empresas, ou organizações lucrativas, por escassearem os estudos acerca desta temática em IPSS, formulam-se as hipóteses a serem testadas na parte empírica do trabalho.

Segundo Green *et al* (1999), de uma forma geral, os colaboradores com menos idade ou com mais idade são os que se encontram mais satisfeitos em comparação com os colaboradores com idades intermédias. No entanto os colaboradores mais velhos apresentam maiores níveis

de satisfação em relação aos mais novos. Estes resultados verificam-se porque as atitudes e as expectativas, face ao trabalho, vão mudando ao longo da vida.

Robbins (1999) diz que "a satisfação tende a crescer continuamente entre profissionais à medida que envelhecem, ao passo que decresce entre os não-profissionais durante a meia-idade e, depois, aumenta de novo nos últimos anos" podendo concluir-se que os trabalhadores mais velhos, independentemente da sua formação, tendem a estar moderadamente mais satisfeitos do que os mais novos.

Considerando que pode suceder o mesmo numa IPSS, formula-se a seguinte hipótese:

Hipótese 1: Trabalhadores com mais idade apresentam maiores níveis de satisfação do que trabalhadores com menos idade.

Os resultados encontrados na literatura sobre a relação entre o género e a satisfação no trabalho não é de todo unânime. Green *et al* (1999) realizaram investigações com o fim de determinar a diferença de género e concluíram que não existem diferenças significativas entre a satisfação no trabalho no sexo feminino e a satisfação no trabalho no sexo masculino, apesar da maioria da população feminina apresentar salários mais baixos e menos oportunidades de promoção. Estes resultados prendem-se com o facto de as mulheres terem expectativas menores em relação ao seu trabalho, do que os homens.

Por outro lado, Fricko e Beehr (1992) afirmam que a satisfação é diferente no sexo masculino e feminino. Na generalidade os homens mostram maiores níveis de satisfação com o trabalho. O homem e a mulher apresentam características biológicas e socioculturais diferentes, podem atribuir significados diferentes da mesma realidade, com consequências no seu desempenho e na forma de avaliar a sua satisfação. No entanto, Robbins (1999) afirma que não há evidências que demonstrem que o género afete a satisfação no trabalho.

Considerando o que é referido pelos vários autores e a importância de se estudar esta matéria nas IPSS, formula-se a seguinte hipótese:

Hipótese 2: Trabalhadores do sexo feminino apresentam maiores níveis de satisfação no trabalho do que trabalhadores do sexo masculino.

Mottaz (1984) afirma que a educação pode afetar os valores dos colaboradores, logo os indivíduos que possuem mais habilitações valorizam tarefas mais significativas e que impliquem mais envolvimento, dos que indivíduos com menores habilitações.

Por outro lado, Green *et al* (1999) dizem que os colaboradores com mais habilitações literárias têm as expectativas mais elevadas, que não sendo alcançadas podem originar um sentimento de insatisfação. Então, o nível de habilitações literárias pode influenciar a satisfação no trabalho, mas não de uma forma efetivamente direcionada e previsível.

Considerando a potencial importância desta variável para as IPSS, formula-se a seguinte hipótese:

Hipótese 3: Trabalhadores com menos habilitações literárias apresentam menores níveis de satisfação do que os que têm maiores habilitações literárias.

Segundo Green *et al* (1999) a antiguidade é um fator que pode favorecer a satisfação no trabalho, visto que se encontra geralmente associada a categorias profissionais de grande exigência, e por consequência, com melhores salários. O mesmo estudo apurou ainda que os colaboradores com mais antiguidade não sentem necessidade em trocar de local de trabalho ou mesmo de profissão.

A antiguidade e a satisfação estão relacionados de forma positiva. Esta relação entre o tempo de serviço e a satisfação deve-se provavelmente a uma maior estabilidade, maior conhecimento sobre o trabalho e a organização onde o colaborador exerce a atividade, em consequência do tempo de estar há mais tempo na organização (Robbins, 1999).

Considerando que também pode suceder o mesmo numa IPSS, formula-se a seguinte hipótese:

Hipótese 4: Trabalhadores com mais anos de experiência estão mais satisfeitos do que trabalhadores com menos anos de experiência.

2.2.2.2. Causas Organizacionais

Colaboradores com estilos de vinculação seguro apresentam níveis de satisfação mais elevados do que os restantes, tendendo a manifestar menos receio em falhar e menos preocupação face à realização e conclusão das tarefas profissionais. Por outro lado, os colaboradores que apresentam níveis de satisfação mais baixos são os que possuem um tipo de vinculação menos estável, pois de um modo geral têm mais medo de falhar, menor rendimento e concentração, principalmente quando se aproxima o término do contrato (Hazan e Shaver citado por Rocha, 2009).

Com base nos resultados referidos e pela importância que assume para os trabalhadores nas IPSS formula-se a quinta hipótese:

Hipótese 5: Trabalhadores com um vínculo contratual seguro apresentam maiores níveis de satisfação do que os trabalhadores com vínculos contratuais menos estáveis.

Relativamente ao tipo de funções exercidas dentro da organização, Robbins citado por Azevedo e Medeiros (s.d) afirma que trabalhos interessantes que fornecem treino, variedade, independência e controlo, satisfazem a maior parte dos funcionários. Assim sendo, quanto mais a organização proporcionar formas de crescimentos e desenvolvimento, mais o colaborador tende a ficar satisfeito com o seu trabalho.

Staw e Ross citados por Azevedo e Medeiros (s.d) fizeram estudos que revelaram que a satisfação no trabalho muda de acordo com a função executada ou de emprego. Desta forma, os colaboradores podem ou não gostar das suas atribuições, conforme a personalidade de cada um.

Devido à importância que esta temática pode assumir para as IPSS, formula-se a seguinte hipótese:

Hipótese 6: Trabalhadores que exercem funções de chefia apresentam maiores níveis de satisfação do que os restantes trabalhadores.

Como se pode verificar, são inúmeros os aspetos relacionados com o trabalho e as características sociodemográficas que interferem no processo da satisfação no trabalho. Apesar disso, apenas se abordaram aqueles que possuem maior interesse para este estudo em IPSS. Convém salientar que existem mais fatores que podem influenciar a satisfação no trabalho, mas estes foram os considerados mais relevantes.

2.3. Cidadania Organizacional

2.3.1. O Conceito de Cidadania Organizacional

A literatura sobre os comportamentos de cidadania organizacional revela um consenso entre os estudiosos, quando concebem gestos de cidadania como atos pró-sociais dos empregados dirigidos às organizações empregadoras (Organ, 1990).

Segundo Siqueira (2003) observam-se divagações dos estudiosos que, apesar dos esforços para compreender a associação entre comportamentos de cidadania e seus antecedentes, não utilizaram um referencial teórico para conceber a natureza das ações de cidadania e dispersaram-se no momento de indicar os seus prováveis fatores antecedentes.

Comportamentos de cidadania organizacional são definidos como um conjunto de ações espontâneas dos empregados, as quais trazem consequências benéficas à organização como um todo, não incluídas nas exigências do papel formal, nem nos esquemas formais de recompensas e sanções previstos pela organização (Siqueira, 2003).

Segundo Katz e Kahn citado por Porto e Tamayo (2005) as organizações que se baseiam exclusivamente no papel prescrito possuem uma estrutura extremamente frágil. Segundo eles, o comportamento inovador e espontâneo é necessário para a organização, já que ele constitui um “desempenho acima dos requisitos de papel para a consecução das funções organizacionais”. Eles descrevem este comportamento por meio dos seguintes elementos:

- Atividades de cooperação com os demais membros do sistema;
- Ações protetoras do sistema ou subsistema;
- Sugestões criativas para melhoria organizacional;
- Autotreinamento para maior responsabilidade organizacional;
- Criação de clima favorável para a organização no ambiente externo.

O conjunto de ações acima apontado constitui a forma diferenciada com que o empregado manifesta, nas suas ações, uma troca social com a organização.

Segundo Podsakoff *et al* (2000), quem possui níveis elevados de cidadania organizacional e mostra ter comportamentos de cidadania organizacional, tem maiores índices de desempenho ao nível da sua qualidade e quantidade.

Para Huang *et al* (2004), os comportamentos de cidadania aumentam o desempenho das empresas visto que os trabalhadores ao colaborarem uns com os outros permitem que os supervisores tenham tempo para desempenhar outras tarefas.

De acordo com Cruz (2012) é importante salientar que a cidadania organizacional é um constructo multidimensional, contudo, a sua dimensionalidade não é consensual entre os diversos autores que o estudam. A revisão de literatura efetuada por Podsakoff *et al* (2000) demonstrou que não existe consenso entre os autores sobre as dimensões que constituem o conceito, sendo mesmo possível identificar 30 dimensões possíveis de comportamento de cidadania organizacional.

O modelo habitualmente adotado, como se pode ver no quadro e proposto pela grande maioria da literatura é o pentadimensional, proposto por Organ em 1988 (Cruz, 2012). As cinco dimensões de comportamentos de cidadania centram-se em dois tipos de foco. Por um lado, as dimensões conscienciosidade, desportivismo e virtude cívica relacionam-se com comportamentos que o indivíduo pode adotar em relação à própria organização,

nomeadamente quando cumpre as regras e regulamentos mesmo quando ninguém vê ou quando executa tarefas que beneficiam a imagem da organização. Por outro lado, as dimensões altruísmo e cortesia relacionam-se com os comportamentos do indivíduo face aos outros membros organizacionais, como por exemplo ao ajudar quem tem sobrecarga de trabalho ou ao considerar o impacto das suas ações nas outras pessoas (Cruz, 2012).

Tabela 2: Dimensões tradicionais da cidadania organizacional

Dimensões	Caracterização	Exemplos (o indivíduo):
Conscienciosidade	A pessoa executa as suas atividades de um modo que ultrapassa os requisitos mínimos ou o normalmente esperado	<ul style="list-style-type: none"> - Tem uma assiduidade acima do normal. - Cumpre regras e regulamentos mesmo que ninguém veja. - (Não) gasta o tempo de trabalho e os recursos organizacionais para tratar de assuntos pessoais.
Desportivismo	O indivíduo evita queixas perante os problemas, tolerando circunstâncias incómodas sem lamentos excessivos.	<ul style="list-style-type: none"> - (Não) gasta o seu tempo a queixar-se de assuntos triviais. - (Não) expressa ressentimento perante mudanças na organização. - (Não) se focaliza sistematicamente no que corre mal.
Virtude Cívica	A pessoa revela envolvimento e participação responsável na vida política da organização.	<ul style="list-style-type: none"> - Executa tarefas não requeridas, mas que beneficiam a imagem da organização. - Participa em reuniões a que não está obrigado, mas que são importantes para a organização. - Mantém-se a par dos assuntos da organização.
Altruísmo	O indivíduo ajuda pessoas específicas com problemas ou tarefas organizacionalmente relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuda as pessoas que estiveram ausentes. - Ajuda quem tem sobrecarga de trabalho. - Presta ajuda aos membros mais recentes na organização.
Cortesia	A pessoa comporta-se de modo a prevenir a ocorrência de problemas com os outros	<ul style="list-style-type: none"> - É cauteloso com atos que possam afetar os postos de trabalho de outras pessoas. - (Não) abusa dos direitos dos outros. - Considera o impacto das suas ações sobre as outras pessoas.

Fonte: Rego citado por Cruz (2012)

Falando agora, no panorama nacional, depois de realizar 23 semi-entrevistas a nove chefes de empresas de Portugal, Rego (1999) verificou que existem quatro dimensões do comportamento da cidadania organizacional em Portugal: harmonia intrapessoal (ter em consideração os colegas e ter uma atitude positiva dentro do horário de trabalho), conscienciosidade (grau de responsabilidade no trabalho e se nas horas de trabalho os funcionários laboram adequadamente), iniciativa pessoal (os trabalhadores são proactivos na

procura de soluções para os problemas) e identificação com a organização (grau de comprometimento com a empresa e de sacrifício para com a organização).

Embora a maioria dos estudos demonstrem que as dimensões estão correlacionadas os trabalhadores podem, contudo, escolher quais as que querem adotar. Esta escolha pode depender de fatores como a personalidade, constrangimentos estruturais, incentivos e recompensas ou a cultura organizacional (Van Dyne *et al* citado por Cruz, 2012).

2.3.2. Fatores que podem influenciar a cidadania organizacional

Lin (2008) realizou um estudo que revelou que a influência do altruísmo na partilha de conhecimentos é mais forte para as mulheres, enquanto que as influências de cortesia e desportivismo e partilha de conhecimentos são mais fortes para os homens. Por fim, as influências da conscienciosidade e virtude cívica são semelhantes na partilha de conhecimentos entre mulheres e homens.

Por outro lado Wanxian e Weiwu (2007) relacionaram o género como antecedentes não significativos para o comportamento da cidadania organizacional.

Apesar de não existir literatura acerca das outras variáveis sociodemográficas e organizacionais acerca da cidadania organizacional nas IPSS, optou-se por se formalizarem as mesmas hipóteses que se elaboraram para a satisfação.

Então, pela importância que também podem assumir para a cidadania organizacional nas IPSS formularam-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 7: Trabalhadores do sexo feminino possuem maior grau de cidadania organizacional que trabalhadores do sexo masculino.

Hipótese 8: Trabalhadores com mais idade apresentam maiores níveis de cidadania organizacional do que trabalhadores com menos idade.

Hipótese 9: Trabalhadores com menos habilitações literárias apresentam menor grau de cidadania organizacional do que os que têm maiores habilitações literárias.

Hipótese 10: Trabalhadores com mais anos de experiência possuem maior grau de cidadania organizacional do que trabalhadores com menos anos de experiência.

Hipótese 11: Trabalhadores com um vínculo contratual seguro apresentam maior grau de cidadania organizacional do que os trabalhadores com vínculos menos estáveis.

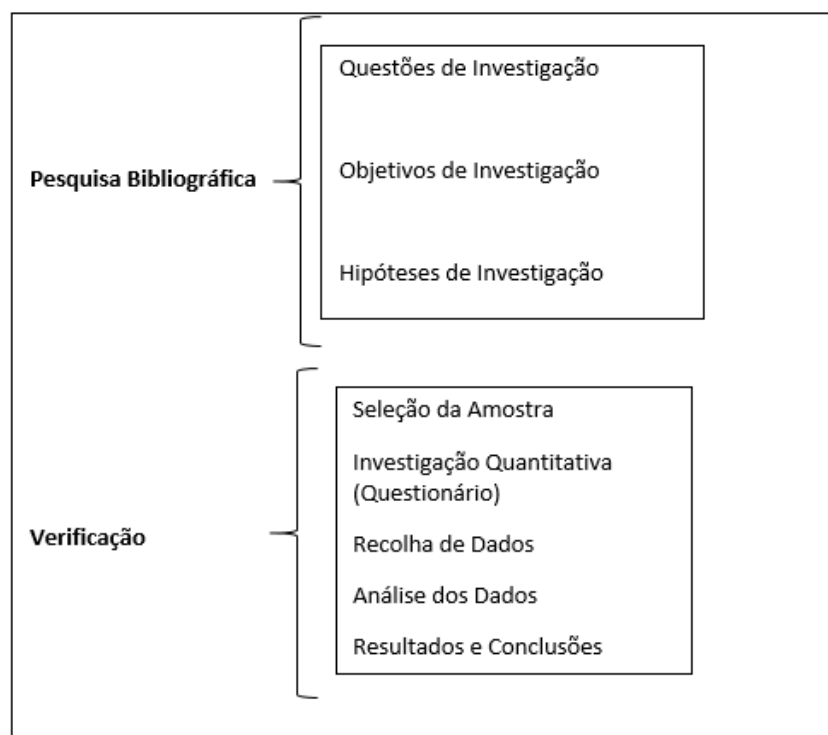
Hipótese 12: Trabalhadores que exercem funções de chefia possuem mais cidadania organizacional que os restantes.

3. Metodologia

3.1. Esquema Geral da Investigação e Objetivos

A figura 2 apresenta de forma resumida o que já se fez e o que se irá fazer neste estudo, para se ter uma ideia geral do desenrolar da investigação.

Figura 2: Esquema de Investigação



Fonte: Elaboração Própria

Depois de se identificar a área de interesse e de justificar a pertinência do estudo em questão, realizou-se uma pesquisa bibliográfica que resultou no enquadramento das temáticas em estudo: satisfação no trabalho e cidadania organizacional. Simultaneamente e partindo dos objetivos que se pretendem atingir com esta investigação, foram levantadas as hipóteses de Investigação.

Partindo da questão de investigação que consiste em medir o grau de satisfação no trabalho e a cidadania organizacional nas IPSS, este estudo tem como objetivos gerais:

- Mensurar a nível global e por dimensões os níveis de satisfação com o trabalho e de cidadania organizacional nas IPSS.
- Verificar o impacto das variáveis sociodemográficas nestes dois indicadores nas IPSS.
- Verificar o impacto das variáveis organizacionais nestes dois indicadores nas IPSS.

Após serem identificados os objetivos a atingir e serem elaboradas as hipóteses de investigação, foram identificados os instrumentos de recolha de dados e as formas de tratamento dos dados para se chegar aos objetivos em questão.

3.2. Tipo de Estudo e Seleção das Empresas

3.2.1. Instrumentos de Recolha de Dados e Mensuração das Variáveis

As medidas de satisfação de trabalho identificadas na literatura, refletindo a inconclusão da área, possuem bases conceituais diversas, o que dificulta a comparação dos resultados de pesquisa. Portanto, quando se utilizam tais instrumentos, não se sabe o que está, de fato, sendo avaliado, já que as teorias que norteiam cada um deles são diferentes (Martins e Santos, 2006).

Apresenta-se a seguinte tabela com os diferentes instrumentos que medem a variável.

Tabela 3: Principais medidas da satisfação no trabalho

Medida de satisfação no trabalho	Autoria
Job Diagnostic Survey - JDS	Hackman e Oldham (1975)
Job in General Scale - JIG	Ironson et al. (1989)
Job Satisfaction Survey - JSS	Spector (1985)
Job Descriptive Index - JDI	Smith, Kendall e Hulin (1969)
Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ	Weiss, Dawis, England e Lofquist (1967)

Fonte: Pereira (2005)

De modo a conseguir obter os resultados pretendidos para este estudo foi aplicado aos colaboradores das IPSS selecionadas uma versão do Questionário Satisfação no Trabalho (Job Satisfaction Survey - JSS) desenvolvido por Paul E. Spector (1994) e utilizado sob licença de tradução de Rita Vieira, em 2010.

Tabela 4: Dimensões do Job Satisfaction Survey (JSS)

Dimensões
Salário Satisfação
Promoção
Supervisão
Benefícios extra
Recompensas variáveis
Condições operacionais
Colegas de trabalho
Natureza do trabalho
Comunicação

Fonte: Elaboração Própria

Segundo Pereira (2005) este questionário apresenta nove subescalas, baseadas em quatro itens cada. Cada item é pontuado numa escala de 1 a 6, sendo que as pontuações mais altas correspondem a uma maior satisfação. No entanto, como algumas questões são apresentadas na forma negativa, tornando-se necessário proceder a uma operação denominada de reverse score, ou seja, uma pontuação de 6 representando uma forte concordância com uma expressão colocada na forma negativa, corresponde na verdade a uma pontuação de 1 em termos de satisfação. Torna-se então necessário, nos itens cujas expressões estejam na forma negativa, efetuar uma operação aritmética simples subtraindo 7 ao valor atribuído pelo respondente.

Tabela 5: Conteúdo de cada subescala do Job Satisfaction Survey (JSS)

Subescala	Número do item
Salário	1,10r,19r,28
Promoção	2r,11,20,33
Supervisão	3,12r,21r,30
Benefícios extra	4r,13,22,29r
Recompensas variáveis	5,14r,23r,32r
Condições operacionais	6r,15,24r,31r
Colegas de trabalho	7,16r,25,34r
Natureza do trabalho	8r,17,27,35
Comunicação	9,18r,26r,36r

Fonte: Pereira (2005)

Em relação ao estudo dos comportamentos de cidadania organizacional, utilizou-se o questionário proposto por Rego e Cunha (2010), que é constituído por 15 itens agrupados por quatro dimensões, tal como está descrito na Tabela.

A escala utilizada foi uma escala de Likert sugerida por Rego e Cunha (2010), de 7 pontos (1: “Não se aplica rigorosamente nada” a 7: “Aplica-se completamente”). Resultados mais elevados correspondem a maiores perceções de comportamentos de cidadania organizacional. Para o cálculo das cotações dos itens assinalados com um “r” na Tabela 6, as pontuações de cada indivíduo foram invertidas.

No presente estudo os comportamentos de cidadania organizacional serão avaliados pelos colegas pois, tal como Rego citado por cruz (2012) defende, qualquer método de avaliação (pelo próprio, colegas ou superior hierárquico) comporta vantagens e desvantagens importando pois optar por um método que se adeque às possibilidades de pesquisa e que minore os riscos e desvantagens advenientes do seu uso. A opção pela avaliação pelos colegas prende-se essencialmente pelo facto de serem estes quem tem maior contacto diário com muitos dos comportamentos, podendo observar atos que a chefia desconhece (Rego, 2000a). Face ao exposto, a formulação dos itens passou a ser na terceira pessoa.

Tabela 6: Dimensões do questionário de Rego e Cunha

Dimensões	Itens
Harmonia interpessoal	3r, 5r, 6r, 9r, 14r
Espírito de iniciativa	1, 2, 4, 13
Consciosidade	7r, 8, 11r
Identificação com a organização	10, 12, 15

Fonte: Adaptado de rego e cunha (2010)

Os comportamentos de cidadania organizacional não são independentes do contexto cultural nacional, o que justifica a opção por este questionário, que foi elaborado na realidade nacional portuguesa.

O preenchimento dos inquéritos decorreu de Fevereiro a Abril de 2015, tendo existido um contacto prévio com as empresas estudadas para levantamento dos dados gerais dessas organizações, como por exemplo o seu número de trabalhadores e que eram necessários à caracterização da amostra.

Depois de recolher os questionários, os dados foram codificados e inseridos no *software* estatístico SPSS - *Statistical Package for Social Sciences* versão 22 no qual foi realizada a análise estatística considerada pertinente para o estudo.

4. Apresentação e Análise dos Resultados

Neste capítulo são apresentados os dados que foram recolhidos e a respetiva análise estatística, sendo que os resultados serão discutidos no capítulo seguinte.

Será feita uma análise descritiva e uma análise inferencial. Quanto à análise descritiva os indicadores usados e que permitem resumir os dados são as frequências absolutas e percentagem, a média e o desvio padrão. Em relação à análise inferencial, esta é feita a partir das hipóteses de investigação que foram formuladas anteriormente a partir do quadro teórico, que serão postas a prova posteriormente por meio de testes paramétricos, tais como a análise da variância ANOVA, do teste t-student para amostras independentes, e a regressão linear simples.

4.1. Caracterização das IPSS Participantes no Estudo

Foram distribuídos 291 questionários pelas entidades não-lucrativas em análise, dos quais 130 foram preenchidos pelos trabalhadores. Depois de uma análise preliminar foram eliminados 5 desses questionários por não terem sido preenchidos corretamente. Desta forma, temos que a amostra é constituída por 125 respondentes o que dá uma taxa de resposta de 42.9%.

Analizando a Tabela 7 podemos verificar que a maioria dos respondentes é do género feminino (n=119, ou seja, 95.2%), enquanto que o género masculino é representado por apenas 4.8% os respondentes (n=6). O escalão etário mais verificado é o escalão dos 46 a 55 anos (n=41, ou seja, 32.8%). Quanto às habilitações literárias verifica-se que a 39.2% dos inquiridos possui graduação até ao 9º ano, sendo o escalão mais representado com 49 respondentes (n=49). No que diz respeito à antiguidade na organização, o grupo com mais percentagem de respondentes, são os colaboradores que trabalham na organização entre 6 a 15 anos (n=51, ou seja, 40.8%). O tipo de contrato predominante neste tipo de organização é o contrato sem termo ou efetivo na organização (n=105, ou seja, 84%). Quanto às funções de chefia, apenas 21.6% (n=27) exerce funções de chefia.

Tabela 7: Amostra e Caracterização Sociodemográfica das IPSS estudadas

	Lares Idosos		Jardins de Infância/ Lar de Crianças		Outros Tipo de Entidades Não-Lucrativas		Total	
Universo	137		103		51		291	
Amostra	53		60		12		125	
% Resposta	38.7%		58.2%		23.5%		42.9%	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Género								
Masculino	3	5.7%	0	0%	3	25%	6	4.8%
Feminino	50	94.3%	60	100%	9	75%	119	95.2%
Idade								
<25 anos	0	0%	0	0%	1	8.3%	1	0.8%
26 a 35 anos	11	20.7%	9	15%	6	50%	26	20.8%
36 a 45 anos	19	35.9%	12	20%	2	16.7%	33	26.4%
46 a 55 anos	15	28.3%	24	40%	2	16.7%	41	32.8%
> 56 anos	8	15.1%	15	25%	1	8.3%	24	19.2%
Habilitações Literárias								
Até ao 9º ano	25	47.2%	23	38.3%	1	8.3%	49	39.2%
10 - 12º ano	19	35.8%	18	30%	4	33.3%	41	32.8%
Licenciatura	7	13.2%	17	28.3%	5	41.7%	29	23.2%
Mestrado, Doutoramento ou Outro	2	3.8%	2	3.4%	2	16.7%	6	4.8%
Antiguidade								
<5 anos	15	28.3%	5	8.4%	7	58.3%	27	21.6%
6-15 anos	26	49.1%	21	35%	4	33.3%	51	40.8%
16-25 anos	6	11.3%	14	23.3%	1	8.4%	21	16.8%
26-35 anos	6	11.3%	14	23.3%	0	0%	20	16%
>36 anos	0	0%	6	10%	0	0%	6	4.8%
Tipo de Contrato								

Contrato sem termo ou efetivo na organização	43	81.1%	55	91.7%	7	58.4%	105	84%
Contrato a termo certo ou a termo incerto	8	15.1%	3	5%	3	25%	14	11.2%
Contrato de prestação de serviços	1	1.9%	2	3.3%	0	0%	3	2.4%
Estágio	1	1.9%	0	0%	1	8.3%	2	1.6%
Voluntariado	0	0%	0	0%	1	8.3%	1	0.8%
Funções de Chefia								
Sim	7	13.2%	14	23.3%	6	50%	27	21.6%
Não	46	86.8%	46	76.7%	6	50%	98	78.4%

4.2. Análise Descritiva

4.2.1. Satisfação no Trabalho

No seguimento da análise estatística, aplicou-se uma medida de verificação de consistência interna, *Alfa de Cronbach* à escala de satisfação, de forma a conhecermos a homogeneidade dos enunciados dos itens.

Como demonstra a Tabela 8, para os 36 itens que constituem a escala de satisfação geral no trabalho, o coeficiente de *Alfa de Cronbach* obtido foi de 0,877, o que indica que existe uma boa consistência interna dos itens.

Verifica-se na Tabela 8 que existe muita discrepância de resultados entre os resultados obtidos neste estudo e os resultados da versão original do JSS. A dimensão supervisão é a que apresenta um *Alfa de Cronbach* maior ($\alpha=0,839$), em oposição da dimensão condições operacionais ($\alpha=-0,017$), que demonstra ter pouca fiabilidade, pois valores negativos do alfa devem ser considerados como escalas sem confiança (Nichols, 1999).

Tabela 8: Estatísticas de confiabilidade da Satisfação global e por dimensões

Subescala	Alfa de Cronbach (Estudo)	Versão Original	N de itens
Salário	0,596	0,75	4
Promoção	0,680	0,73	4
Supervisão	0,839	0,82	4
Benefícios Extra	0,642	0,73	4
Recompensas variáveis	0,642	0,76	4
Condições Operacionais	-0,017	0,62	4
Colegas de Trabalho	0,566	0,60	4
Natureza do Trabalho	0,433	0,78	4
Comunicação	0,676	0,71	4
Satisfação Global	0,877	0,91	36

Falando agora da variável satisfação global, inicialmente, procedeu-se ao cálculo das diferentes pontuações obtidas no total dos itens do questionário utilizado, e também para cada uma das dimensões. Observando a Tabela 9, verifica-se que a satisfação global tem como média 3,4467 e um desvio padrão de 0,65098.

Tabela 9: Estatística Descritiva (Satisfação)

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Salário	125	1,00	5,75	2,6200	1,07557
Promoção	125	1,00	4,75	2,3240	0,99242
Supervisão	125	1,00	6,00	4,2900	1,37680
Benefícios extra	125	1,00	5,75	2,7200	1,05284
Recompensas variáveis	125	1,00	5,50	2,9420	1,11177
Condições operacionais	125	1,00	4,75	3,0700	0,74366
Colegas de trabalho	125	2,50	6,00	4,3420	0,90392
Natureza trabalho	125	3,25	6,00	5,1760	0,68393
Comunicação	125	1,00	6,00	3,5360	1,15515
Satisfação global	125	2,08	5,06	3,4467	0,65098

Fazendo agora uma breve análise à média obtida para o total da amostra, relativamente a cada dimensão da satisfação, verifica-se que a maior média é para a dimensão natureza do trabalho com 5,1760, seguindo-se a dimensão colegas de trabalho com 4,3420, a dimensão supervisão com 4,2900, a dimensão comunicação com 3,5360, a dimensão condições operacionais com 3,0700, a dimensão recompensas variáveis com 2,9420, a dimensão benefícios extra com 2,7200, a dimensão salário com 2,6200 e por fim a dimensão promoção com 2,3240

Concluindo, relativamente à nossa amostra de 125 respondentes, podemos dizer que os colaboradores das IPSS mostram níveis elevados de satisfação na dimensão natureza do trabalho, e um grau elevado de insatisfação face à dimensão promoção.

4.2.2. Cidadania Organizacional

Observando a Tabela 10, para os 15 itens que constituem a escala da cidadania organizacional, o coeficiente de Alfa de *Cronbach* obtido foi de 0,830, o que indica que existe uma boa consistência interna dos itens.

Analisando a Tabela 10 é possível verificar que os valores dos coeficientes mostram que é a dimensão harmonia interpessoal que tem um valor mais elevado ($\alpha=0,843$). O valor mais baixo é o respeitante à dimensão conscienciosidade ($\alpha=0,553$).

Comparativamente com o estudo original, embora os coeficientes sejam mais elevados em todas as dimensões, com exceção da identificação com a organização ($\alpha=0,837$), os valores obtidos neste estudo são semelhantes. As dimensões que apresentam uma maior discrepância com o estudo original é a conscienciosidade e o espírito de iniciativa.

Tabela 10: Estatísticas de Confiabilidade da Cidadania Organizacional global e por dimensões

Subescala	Alfa de Cronbach (Estudo)	Amostra Portuguesa (Cunha e Rego, 2010)	N de itens
Conscienciosidade	0,553	0,78	3
Espírito Iniciativa	0,568	0,70	4
Harmonia Interpessoal	0,843	0,87	5
Identificação com a Organização	0,837	0,68	3
Cidadania Organizacional Global	0,843	-	15

Tal como realizado anteriormente para a variável satisfação, procedeu-se ao cálculo das pontuações obtidas no total dos itens do questionário, assim como para cada uma das dimensões da cidadania organizacional. Verifica-se que o valor para a cidadania organizacional global tem uma média de 4,3317 e um desvio padrão de 0,94442, como demonstra a Tabela 11.

Tabela 11: Estatística Descritiva (Cidadania Organizacional)

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Harmonia Interpessoal	125	1,00	7,00	3,9856	1,43013
Espírito Iniciativa	125	2,50	7,00	4,5700	1,00583
Consciosidade	125	1,00	7,00	4,6853	1,22424
Identificação com a organização	125	1,00	7,00	4,2373	1,45224
Cidadania organizacional global	125	1,87	7,00	4,3317	0,94442

Analisando agora os resultados verifica-se que a dimensão com maior média é a dimensão conscienciação com 4,6853, seguindo-se da dimensão espírito de iniciativa com 4,5700, a dimensão identificação com a organização com 4,2373 e por fim a dimensão harmonia interpessoal com 3,9856.

Podemos concluir, que face à nossa amostra, os colaboradores das entidades não lucrativas, apresentam maiores níveis de conscienciação, em oposição de um menor grau de harmonia interpessoal.

4.3. Testes de Hipóteses

Para testes as hipóteses formuladas anteriormente foram realizados testes estatísticos, tais como análise de variância ANOVA, o teste t-student para amostras independentes e regressão linear simples. Para efeitos de análise, considerou-se sempre a satisfação global e a cidadania organizacional global.

4.3.1. Satisfação no Trabalho

Tabela 12: Resultados Testes de Hipóteses da Satisfação no Trabalho

Variáveis	Média	Valor de teste de Levene		Teste- t/ ANOVA	
		Valor teste	Sig.	Valor teste	Sig.
Género					
Feminino	3,4363	0,000	0,987	- 0,794	0,429
Masculino	3,6528				
Idade					
<25 anos	4,3611	0,416	0,742	3,139	0,017
26-35 anos	3,5214				
36-45 anos	3,2643				
46-55 anos	3,3381				
>56 anos	3,7639				
Habilitações Literárias					
Até ao 9º ano	3,4291	0,625	0,600	0,425	0,736
10 - 12º ano	3,3841				
Licenciatura	3,5594				
Mestrado, Doutoramento ou	3,4722				
Antiguidade					
<5 anos	3,8735	1,041	0,389	6,347	0,000
6 - 15 anos	3,3077				
16 - 25 anos	3,0780				
26 - 35 anos	3,5750				
>36 anos	3,5694				
Tipo de contrato					
Contrato sem termo ou efetivo na organização	3,3979	0,713	0,546	1,329	0,263
Contrato a termo certo ou a termo incerto	3,7183				
Contrato de prestação de serviços	3,4259				
Estágio	3,6806				

Voluntariado	4,3611				
Funções de chefia					
Sim	3,6163				
Não	3,3999	0,007	0,933	1,537	0,127

Género e Satisfação no Trabalho

Relativamente à influência do género na satisfação no trabalho, verifica-se que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 0; $p > 0,05$).

Observando a Tabela 12, constata-se que os homens registam um valor médio mais elevado (3,6528 versus 3,4363). Assim temos que $t\text{-test} = -0,794$; $p > 0,05$, logo aceita-se a hipótese nula, portanto, o género não tem qualquer efeito na satisfação dos trabalhadores nas IPSS.

Idade e Satisfação no Trabalho

Com a análise da Tabela 12 constata-se que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 0,416; $p > 0,05$).

Verifica-se que os respondentes com escalão etário inferior aos 25 anos possuem valores médios mais elevados de satisfação com o trabalho, em oposição dos respondentes que se situam no escalão entre os 36 e 35 anos, que demonstram ter valores médios mais baixos de satisfação com o trabalho (4,3611 versus 3,2643). No entanto como a amostra deste estudo tem apenas um respondente com idade inferior a 25 anos, logo não vai ser considerado para as restantes análises.

Assim temos que, $F(4;120) = 3,139$, $p < 0,05$. Neste caso rejeita-se a hipótese nula e aceita-se a hipótese formulada, pois de facto existe diferenças significativas pelo menos entre dois escalões etários, ou seja, a idade tem efeito na perceção média da satisfação no trabalho. Para verificar entre que faixas etárias se verificam as diferenças significativas, procedeu-se ao teste de Tukey e Scheffe. A Tabela 13 mostra os resultados obtidos.

Tabela 13: Teste de Tukey e Scheffe (Idade x Satisfação no Trabalho)

	Idade	Idade	Sig.
Tukey	26 - 35 anos	36 - 45 anos	0,407
		46 - 55 anos	0,652
		>56 anos	0,526
	36 - 45 anos	26 - 35 anos	0,407
		46 - 55 anos	0,959
		>56 anos	0,019
	46 - 55 anos	26 - 35 anos	0,652
		36 - 45anos	0,959
		>56 anos	0,047
Scheffe	26 - 35 anos	36 - 45 anos	0,492
		46 - 55 anos	0,718
		>56 anos	0,605
	36 - 45 anos	26 - 35 anos	0,492
		46 - 55 anos	0,969
		>56 anos	0,037
	46 - 55 anos	26 - 35 anos	0,718
		36 - 45anos	0,969
		>56 anos	0,080
	>56 anos	26 - 35 anos	0,605
		36 - 45 anos	0,037
		46 - 55 anos	0,080

Analisando agora a Tabela 13, podemos concluir que as diferenças estatísticas significativas se encontram entre o escalão etário dos 36 aos 45 anos e os respondentes com idade superior a 56 anos. E também entre o escalão etário dos 46 aos 55 anos e, novamente, os respondentes com idade superior a 56 anos, pois $p < 0,05$.

Habilitações Literárias e Satisfação no Trabalho

Analisando o teste de homogeneidade verifica-se que os grupos possuem homogeneidade de variâncias (Teste de Levene =0,625; $p>0,05$).

Observa-se na Tabela 12 que os inqueridos com habilitações literárias mais elevadas, apresentam valores médios maiores de satisfação com o trabalho, ao invés dos inqueridos que possuem habilitações literárias mais baixas que possuem valores médios de satisfação no trabalho mais baixos (3,5594 versus 3,3841). Apesar disso, estas diferenças não são significativas $F(3;121)=0,425$; $p>0,05$, aceitando-se assim a hipótese nula, logo conclui-se que as habilitações literárias não afectam a satisfação no trabalho nas entidades não-lucrativas.

Antiguidade e Satisfação no Trabalho

O teste de análise de homogeneidade de variâncias indica para esta variável que os grupos têm homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 1,041; $p>0,05$).

De acordo com a Tabela 12 verifica-se que os respondentes que trabalham há menos de 5 anos nas organizações apresentam valores médios maiores de satisfação no trabalho, em oposição aos respondentes que trabalham entre os 16 e os 25 anos dentro das organizações (3,8735 versus 3,0780). Temos então que, $F(4;120)=6,347$; $p<0,05$, logo aceita-se a hipótese formulada e rejeita-se a hipótese nula, pois existem diferenças significativas entre as diversas escalas de antiguidade dentro das organizações. Ou seja, a antiguidade na organização tem efeito na percepção média de satisfação com o trabalho.

De forma a verificar em que escalões se verificam as diferenças significativas procedeu-se ao teste de Tukey e Scheffe.

Tabela 14: Teste de Tukey e Scheffe (Antiguidade x Satisfação no Trabalho)

	Antiguidade	Antiguidade	Sig.
	<5 anos	6 - 15 anos	0,001
		16 - 25 anos	0,000
		26 - 35 anos	0,448
		>36 anos	0,795
	6 - 15 anos	<5 anos	0,001
		16 - 25 anos	0,582
		26 - 35 anos	0,447

Tukey		>36 anos	0,851
	16 - 25 anos	<5 anos	0,000
		6 - 15 anos	0,582
		26 - 35 anos	0,069
		>36 anos	0,398
	26 - 35 anos	<5 anos	0,448
		6 - 15 anos	0,447
		16 - 25 anos	0,069
		>36 anos	1,000
	>36 anos	<5 anos	0,795
		6 - 15 anos	0,851
		16 - 25 anos	0,398
		26 - 35 anos	1,000
Scheffe	<5 anos	6 - 15 anos	0,005
		16 - 25 anos	0,001
		26 - 35 anos	0,588
		>36 anos	0,868
	6 - 15 anos	<5 anos	0,005
		16 - 25 anos	0,705
		26 - 35 anos	0,587
		>36 anos	0,907
	16 - 25 anos	<5 anos	0,001
		6 - 15 anos	0,705
		26 - 35 anos	0,144
		>36 anos	0,541
	26 - 35 anos	<5 anos	0,588
		6 - 15 anos	0,587
		16 - 25 anos	0,144
		>36 anos	1,000
	>36 anos	<5 anos	0,868
		6 - 15 anos	0,907
		16 - 25 anos	0,541
		26 - 35 anos	1,000

Observando a Tabela 14, conclui-se que a diferenças estatísticas significativas se encontram entre as pessoas que estão na organização há menos de 5 anos e o escalão dos 6 aos 15 anos dentro da organização. E também, de novo, entre as pessoas que estão dentro da organização há menos de 5 anos e o escalão dos 16 aos 25 anos dentro da organização, visto que $p > 0,05$.

Tipo de Contrato e Satisfação no Trabalho

Relativamente à influência do tipo de contrato com a satisfação no trabalho, constata-se que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 0,713; $p > 0,05$).

De acordo com a Tabela 12, a diferença entre as médias não é significativa, dado que $F(4;120)=1,329$; $p > 0,05$, aceitando-se assim a hipótese nula, logo o tipo de contrato de trabalho não tem efeito na percepção média de satisfação com o trabalho.

Funções de Chefia e Satisfação no Trabalho

Observando a Tabela 12, constata-se que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 0,007; $p > 0,05$).

Conclui-se que a diferença entre as médias não é significativa, dado que $t\text{-test}= 1,537$; $p > 0,05$, aceitando-se assim a hipótese nula, logo as funções de chefia não tem efeito na percepção média de satisfação com o trabalho.

4.3.2. Cidadania Organizacional

Tabela 15: Resultados Testes de Hipóteses da Cidadania Organizacional

Variáveis	Média	Valor de teste de Levene		Teste- t/ ANOVA	
		Valor teste	Sig.	Valor teste	Sig.
Género					
Feminino	4,3087	0,151	0,698	-1,218	0,226
Masculino	4,7889				
Idade					
<25 anos	5,3333	1,285	0,283	1,932	0,109
26-35 anos	4,2282				
36-45 anos	4,3596				
46-55 anos	4,1236				

>56 anos	4,7194				
Habilitações Literárias					
Até ao 9º ano	4,4190				
10 - 12º ano	4,4211				
Licenciatura	4,0253				
Mestrado, Doutoramento ou	4,4889				
	0,926	0,431	1,346	0,263	
Antiguidade					
<5 anos	4,2815				
6 - 15 anos	4,2797				
16 - 25 anos	4,4190				
26 - 35 anos	4,4267				
>36 anos	4,3778				
	0,183	0,947	0,152	0,962	
Tipo de contrato					
Contrato sem termo ou efetivo na organização	4,2844				
Contrato a termo certo ou a termo incerto	4,4333				
Contrato de prestação de serviços	4,9111				
Estágio	4,7333				
Voluntariado	5,3333				
	2,415	0,070	0,754	0,557	
Funções de Chefia					
Sim	4,1679				
Não	4,3769				
	1,124	0,291	-1,018	0,311	

Género e Cidadania Organizacional

Os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene= 0,151; $p>0.05$).

Relativamente ao papel do género na percepção média de cidadania organizacional, verifica-se que são os homens que registam um valor médio mais elevado. Contudo, esta diferença não é significativa ($t\text{-test}=-1,218$; $p>0.05$). O género não tem portanto qualquer efeito na percepção média de cidadania organizacional.

Idade e Cidadania Organizacional

Com a análise da Tabela 15 constata-se que os grupos são equivalente em termos de variância (Teste de Levene= 1,285; $p>0,05$).

Conclui-se que os respondentes com idade inferior a 25 anos possuem mais comportamentos de cidadania organizacional que os respondentes com idade entre os 46 e os 55 anos. Apesar disso temos que considerar que existe apenas um respondente com menos de 25 anos, logo não será usado para os testes seguintes. Podemos então afirmar que os respondentes com mais de 56 anos são os que possuem mais comportamentos de cidadania organizacional, na nossa amostra.

Assim temos que $F(4;120)= 1,932$; $p>0,05$, logo aceita-se a hipótese nula. Assim sendo, podemos afirmar que a idade não influencia na cidadania organizacional dos trabalhadores de IPSS.

Habilitações Literárias e Cidadania Organizacional

Relativamente à influência que as habilitações literárias tem na cidadania organizacional dos trabalhadores de IPSS, podemos verificar que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene= 0,926; $p>0,05$).

Observa-se na Tabela 15 que os inqueridos com grau de escolaridade ao nível do mestrado, doutoramento ou outro possuem um valor médio maior de cidadania organizacional, em oposição dos respondentes com licenciatura (4,4889 versus 4,0253). Apesar disso, esta diferenças não são significativas, $F(3;121)= 1,346$; $p>0,05$. Ou seja, as habilitações não têm um efeito sobre a perceção média de cidadania organizacional.

Antiguidade e Cidadania Organizacional

Observando a Tabela 15 verifica-se com os grupos são homogéneos em termos de variância (Teste de Levene= 0,183; $p>0,05$).

De acordo com a tabela verifica-se que os respondentes que trabalham entre os 26 e os 35 anos nas organizações apresentam valores médios maiores de comportamentos de cidadania organizacional, em oposição dos respondentes que trabalham entre 6 a 15 anos dentro das organizações (4,4267 versus 4,2797). Temos então que, $F(4;120)= 0,152$; $p>0,05$, aceitando-se assim a hipótese nula. Podemos então afirmar que, a antiguidade dentro de uma organização não tem efeito na cidadania organizacional.

Tipo de Contrato e Cidadania Organizacional

O teste de análise de homogeneidade de variâncias indica para esta variável que os grupos têm homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 2,415; $p > 0,05$).

De acordo com a Tabela 15, a diferença entre as médias não são significativos, dado que $F(4;120)=0,754$; $p > 0,05$. Aceita-se assim a hipótese nula, ou seja, o tipo de contrato não tem efeito na cidadania organizacional dos trabalhadores das IPSS.

Funções de Chefia e Satisfação no Trabalho

Observando a Tabela 15, constata-se que os grupos registam homogeneidade de variâncias (Teste de Levene = 1,124; $p > 0,05$).

De acordo com a tabela, a diferença entre as médias não é significativa, dado que $t\text{-test}=-1,018$; $p > 0,05$, aceitando-se assim a hipótese nula, logo as funções de chefia não tem influência na cidadania organizacional dos trabalhadores das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

5. Discussão dos Resultados

Apresentados os resultados, segue-se a sua discussão, confrontando com os objetivos formulados. O objetivo central deste estudo é a verificação do nível de satisfação no trabalho e de cidadania organizacional e o impacto que as variáveis sociodemográficas têm nos trabalhadores das entidades não-lucrativas.

No que respeita ao primeiro objetivo, isto é a mensuração dos níveis de satisfação dos trabalhadores, podemos verificar através da Tabela 9 que a dimensão natureza do trabalho, colegas de trabalho e supervisão, apresentam os valores mais elevados respetivamente, 5,1760; 4,3420; e 4,2900, ao invés que a dimensão salário e promoção têm os valores mais baixos com 2,6200 e 2,3240 respetivamente.

Relativamente ao segundo objetivo, isto é, ao impacto dos fatores sociodemográficos, podemos verificar de acordo com a Tabela 12, que os resultados obtidos revelam a existência de diferenças estatisticamente significativas entre a idade e a satisfação no trabalho, o que nos leva a confirmar a hipótese H1 (Trabalhadores com mais idade apresentam maiores níveis de satisfação do que trabalhadores com menos idade). Apesar da média obtida para os

trabalhadores com menos de 25 anos ser superior aos restantes escalões (4,3611), esta não foi considerada para o estudo pois a amostra contém apenas um respondente com menos de 25 anos. Como se pode observar na Tabela 13 a média da satisfação com o trabalho apresentam diferenças estatísticas significativas entre o escalão etário dos 36 aos 45 anos e os inquiridos com idade superior a 56 anos. E também entre o escalão etário dos 46 aos 55 anos e os respondentes com idade superior a 56 anos. Estes resultados assemelham-se aos de Green, Ross e Weltz (1999), que afirmaram que os trabalhadores mais velhos apresentam maiores níveis de satisfação em relação aos mais novos, isto porque, as atitudes e as expectativas, face ao trabalho, vão mudando ao longo da vida. Segundo Robbins (1999) a satisfação tende a crescer continuamente entre profissionais à medida que envelhecem, ao passo que decresce entre os não-profissionais durante a meia-idade e, depois, aumenta de novo nos últimos anos, podendo concluir-se que os trabalhadores mais velhos, independentemente da sua formação, tendem a estar moderadamente mais satisfeitos do que os mais novos. Conclui-se portanto, que tal como nestes estudos já realizados, a idade tem influência na satisfação dos trabalhadores nas IPSS analisadas nesta investigação.

No que respeita ao género, é possível observar na Tabela 12 que não existem diferenças estatisticamente significativas entre o género e a satisfação no trabalho. Sendo assim, refuta-se a hipótese H2 (Trabalhadores do sexo feminino apresentam maiores níveis de satisfação do que do sexo masculino). Ainda assim, podemos verificar pelas médias obtidas que os homens revelam níveis superiores de satisfação no trabalho aos das mulheres (3,6528 versus 3,4363). Apesar de existir divergências de resultados em diversos estudos realizados acerca da relação entre estas variáveis, autores como Green, Ross e Weltz (1999) e também Robbins (1999) concluíram a não existência de diferenças estatisticamente significativas entre o género e a satisfação com o trabalho. Este resultado também se revelou neste estudo, portanto pode-se concluir que o género não tem efeito na satisfação nas IPSS estudadas.

Por outro lado, Fricko e Beehr (1992) afirmam que a satisfação é diferente no sexo masculino e feminino. Na generalidade os homens mostram maiores níveis de satisfação com o trabalho. O homem e a mulher apresentam características biológicas e socioculturais diferentes, podem atribuir significados diferentes da mesma realidade, com consequências no seu desempenho e na forma de avaliar a sua satisfação. Desta forma, é importante serem realizados estudos no futuro para se perceber se é género tem de facto influência na satisfação com o trabalho.

Considerando a relação da satisfação no trabalho com as habilitações literárias dos trabalhadores, podemos ver na Tabela 12 que não existem diferenças estatísticas significativas que confirmem a relação entre as duas variáveis. Assim sendo, não se confirma a hipótese H3 (Trabalhadores com menos habilitações literárias apresentam menores níveis de satisfação do que os que têm maiores habilitações literárias). No entanto podemos constatar que os trabalhadores com habilitações literárias mais elevadas, isto é, com ensino superior,

apresentam maiores níveis de satisfação (3,5594). Este facto deve-se ao facto dos trabalhadores que possuem mais habilitações valorizarem tarefas mais significativas e que impliquem mais envolvimento, do que os trabalhadores com menos habilitações (Mottaz, 1984). Por outro lado, Green, Ross e Weltz (1999) dizem que os colaboradores com mais habilitações literárias têm as expetativas mais elevadas, que não sendo alcançadas podem originar um sentimento de insatisfação. Concluindo, a relação entre as habilitações literárias e a satisfação não é de todo previsível. Neste estudo verifica-se que não existe relação entre as duas variáveis.

No que concerne à antiguidade verifica-se a existência de diferenças estatísticas significativas entre a satisfação com o trabalho e a antiguidade, o que nos leva a confirmar a hipótese H4 (Trabalhadores com mais anos de experiência estão mais satisfeitos do que trabalhadores com menos anos de experiência). Contudo podemos verificar na Tabela 12 que os trabalhadores que trabalham na organização há menos de 5 anos revelam mais níveis de satisfação (3,8735). Isto pode dever-se ao facto das suas expetativas serem facilmente alcançadas. Por outro lado, trabalhadores que estão na empresa entre os 26 a 35 anos e há mais de 36 anos, também apresentam valores médios elevados de satisfação com o trabalho (3,5750; 5,5694 respetivamente). Estes resultados estão em concordância com os resultados obtidos por Green, Ross e Weltz (1999) e Robbins (1999), que afirmam que a antiguidade e a satisfação estão relacionados de forma positiva. Posto isto, podemos concluir que a antiguidade dentro das organizações estudadas tem efeito positivo na satisfação com o trabalho.

Quanto ao terceiro objetivo deste trabalho, relativamente à influência do tipo de vinculação na satisfação com o trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas, logo refuta-se a hipótese H5 (Trabalhadores com um tipo de vinculação seguro apresentam maiores níveis de satisfação que os trabalhadores com tipo de vinculação menos estável). No entanto, verificou-se que as pessoas que trabalham por voluntariado apresentam valores médios elevados (4,3611), apesar disso, este valor não foi considerado para os estudos seguintes, pois a amostra só contém um respondente que trabalha por voluntariado. Sendo assim, o tipo de contrato que apresenta maiores níveis de satisfação é o contrato a termo certo ou a termo incerto com 3,7183. Hazen e Shaver citado por Rocha (2009) afirmam que trabalhadores com tipo de vinculação seguro apresentam níveis de satisfação mais elevados do que os restantes, tendendo a manifestar menos receio em falhar e menos preocupação face à realização das tarefas profissionais. Este facto não se verificou neste estudo, logo podemos concluir que o tipo de vinculação não tem influência na satisfação com o trabalho nas IPSS estudadas.

Relativamente ao efeito que as funções de chefia podem exercer na satisfação com o trabalho, não foram encontradas evidências estatisticamente significativas, logo rejeita-se a hipótese H6 (Trabalhadores que exercem funções de chefias apresentam maiores níveis de

satisfação do que os restantes). Contudo, os trabalhadores que exercem funções de chefia apresentam valores médios mais elevados dos que os restantes (3,6163 versus 3,3999), isto pode dever-se ao facto de trabalhos mais interessantes, satisfazerem mais os funcionários, tal com Robbins citado por Azevedo e Medeiros (s.d) afirmou. Isto não se verificou neste estudo, logo o facto de exercer cargos de chefia não influencia a satisfação no trabalho nas organizações estudadas.

Concluída a discussão dos resultados da satisfação no trabalho, vamos agora discutir os resultados obtidos relacionados com a cidadania organizacional.

Quanto à mensuração do nível de cidadania organizacional dos trabalhadores, podemos constatar com a Tabela 11 que a dimensão conscienciosidade, espírito de iniciativa e identificação com a organização, apresentam os valores mais elevados respetivamente, 4,6853; 4,5700; e 4,2373, ao passo que a dimensão harmonia interpessoal tem o valor mais baixo com 3,9856.

Falando agora do impacto dos fatores sociodemográficos na cidadania organizacional dos trabalhadores, podemos verificar na Tabela 15 que não foram encontradas diferenças estatísticas significativas em relação ao efeito do género com a cidadania organizacional. Assim sendo, não se confirma a hipótese H7 (Trabalhadores do sexo feminino possuem maior grau de cidadania organizacional que trabalhadores do sexo masculino). Lin (2008) afirmou que a influência do altruísmo na partilha de conhecimentos é mais forte para as mulheres, enquanto que as influências de cortesia e desportivismo e partilha de conhecimentos são mais fortes para os homens. Por fim, as influências da conscienciosidade e virtude cívica são semelhantes na partilha de conhecimentos entre mulheres e homens. Por outro lado Wanxian e Weiwu (2007) relacionaram o género como antecedentes não significativos para o comportamento da cidadania organizacional. Resultado esse que se verificou neste estudo, logo podemos concluir que o género não tem qualquer efeito na cidadania organizacional dos trabalhadores das IPSS estudadas.

Para as seguintes variáveis sociodemográficas e organizacionais a serem analisadas, não foram encontradas evidências empíricas que suportassem as hipóteses formuladas. Apesar disso, considerou-se importante verificar se estas variáveis influenciam a cidadania organizacional nas IPSS.

No que concerne à relação da idade com a cidadania organizacional, verificou-se que não existem evidências estatísticas significativas que demonstrem que a idade tem influência na cidadania organizacional, logo refuta-se a hipótese H8 (Trabalhadores com mais idade apresentam maiores níveis de cidadania organizacional do que trabalhadores com menos idade). Apesar disso, constatou-se que os respondentes com idade superior a 56 anos

apresentam valores médios mais elevados com 4,7194. Podemos então concluir que a idade não tem impacto na cidadania organizacional das organizações estudadas.

Relativamente à influência das habilitações literárias na cidadania organizacional, podemos observar na Tabela 15 que não existem diferenças estatísticas significativas, por isso, não se confirma a hipótese H9 (Trabalhadores com menos habilitações literárias apresentam menor grau de cidadania organizacional do que os que têm maiores habilitações literárias). Apesar disso verifica-se que os respondentes com grau de escolaridade a nível do mestrado, doutoramento ou outro, possuem um valor médio maior de cidadania organizacional, ao invés dos respondentes com licenciatura (4,4889 versus 4,0253). Mesmo assim, conclui-se que as habilitações literárias não têm qualquer efeito sobre a cidadania organizacional dos trabalhadores das IPSS participantes neste estudo.

De acordo com a Tabela 15, podemos verificar que não existem diferenças estatísticas significativas sobre a relação da antiguidade com a cidadania organizacional. Rejeita-se assim a hipótese H10 (Trabalhadores com mais anos de experiência possuem maior grau de cidadania organizacional do que trabalhadores com menos anos de experiência). Mesmo assim, constata-se na Tabela 15 que os respondentes que trabalham entre os 26 a 35 anos nas organizações apresentam valores médios maiores de cidadania organizacional, em oposição dos respondentes que trabalham entre os 6 a 15 anos (4,4267 versus 4,2797). Posto isto, conclui-se que a antiguidade não tem impacto na cidadania organizacional das IPSS estudadas.

Quanto ao impacto do tipo de vinculação na cidadania organizacional dos trabalhadores, verificou-se não existir diferenças estatísticas significativas, logo não se confirma a hipótese H11 (Trabalhadores com um tipo de vinculação seguro apresentam maior grau de cidadania organizacional que os trabalhadores com tipo de vinculação menos estável). Conclui-se assim que o tipo de vinculação não tem qualquer influência na cidadania organizacional dos trabalhadores das IPSS em questão.

Por fim, e analisando o impacto que um cargo de chefia pode ter na cidadania organizacional, verificou-se também que não existem diferenças estatísticas significativas, por isso refuta-se a hipótese H12 (Trabalhadores que exercem funções de chefia possuem mais cidadania organizacional que os restantes). Apesar disso, constatou-se que os respondentes que não exercem funções de chefia apresentam um valor médio mais elevado dos que exercem (4,3769 versus 4,1679). No entanto concluímos que o facto de exercer um cargo de chefia não tem impacto na cidadania organizacional das organizações estudadas.

Podemos então dizer que todos os objetivos foram parcialmente atingidos, tanto a nível da satisfação no trabalho, como a nível da cidadania organizacional.

6. Conclusões

Tendo em conta os principais objetivos deste estudo acerca da satisfação no trabalho e cidadania organizacional nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, ambos foram atingidos parcialmente.

No que concerne aos níveis de satisfação dos trabalhadores, constata-se que os trabalhadores das IPSS estudadas mostram elevados níveis de satisfação com a dimensão natureza do trabalho, e pelo contrário, maior insatisfação com a dimensão promoção.

Quanto ao efeito dos fatores sociodemográficos na satisfação global dos trabalhadores, conclui-se que a variável idade apresentou diferenças com significado estatístico para as organizações estudadas.

Em relação às variáveis género e habilitações literárias, embora se tenha verificado que os homens possuem um valor médio mais elevado de satisfação em relação às mulheres, e que os respondentes com mais habilitações literárias também possuem mais satisfação em oposição dos que possuem menos, as diferenças em causa carecem de significado estatístico. Conclui-se portanto que o género e as habilitações literárias não tem influência na satisfação dos trabalhadores das organizações participantes neste estudo.

No que diz respeito à variável antiguidade, esta apresentou diferenças com significado estatístico para as IPSS estudadas.

Relativamente às variáveis organizacionais, tipo de vinculação e o facto de exercer cargo de chefia ou não, embora os níveis de satisfação sejam superiores para tipos de contrato mais seguros e para quem exerce funções de chefia, as diferenças carecem de significado estatístico.

Falando agora da cidadania organizacional, no que diz respeito ao nível de cidadania organizacional, constata-se que os trabalhadores das organizações estudadas demonstram ter mais em conta a dimensão conscienciosidade, ao passo que demonstram ter menos harmonia interpessoal.

Em relação ao impacto das variáveis sociodemográficas na cidadania organizacional conclui-se que tanto a idade, género, habilitações literárias, como a antiguidade, não apresentam significado estatístico, logo nenhuma destas variáveis tem influência na cidadania organizacional dos trabalhadores nas IPSS estudadas.

O mesmo acontece com as variáveis organizacionais. O tipo de vinculação e o facto de exercer cargos de chefia ou não, não tem impacto na cidadania organizacional das organizações estudadas.

Os resultados obtidos nesta investigação devem ser interpretados e compreendidos com alguma precaução, tendo em conta as diversas limitações apresentadas neste estudo. Uma das limitações é o facto de se tratar de uma amostra reduzida, não permitindo uma generalização dos resultados. Outra limitação foi o facto de a amostra possuir 95,2% de respondentes do sexo feminino e apenas 0,8% de respondentes com idade inferior a 25 anos. Este facto limitou o estudo do impacto das variáveis género e idade na satisfação no trabalho e na cidadania organizacional, o que pode tornar as conclusões pouco fiáveis.

Como sugestão para outros estudos a realizar, aconselha-se a utilização de um método qualitativo, ou seja, a realização de entrevistas, de forma a poder perceber melhor o que os trabalhadores entendem por cidadania organizacional, de forma a ver se têm uma percepção válida acerca do método quantitativo utilizado neste estudo.

Seria também importante que se realizassem mais estudos para verificar o impacto das variáveis sociodemográficas nos comportamentos de cidadania organizacional, visto não ter sido encontrada literatura acerca desta temática aquando a realização deste estudo.

Bibliografia

Azevedo, A. & Medeiros, M. (s.d). Satisfação no Trabalho: Um Estudo de caso na Procuradoria-geral de Justiça do Rio Grande do Norte.

Carlotto, M. & Câmara, S. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*, v. 13, n. 2, p. 203-210

Cruz, R. (2012). Análise da Relação entre a percepção de Justiça e os Comportamentos de Cidadania Organizacional. Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos.

Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R. & Cardoso, C. (2007). Manual de comportamento organizacional e gestão (6ª edição, revista e actualizada). Lisboa: RH Editora.

Fragoeiro, J. R. de A. G. (2011). Satisfação dos Docentes do Ensino Superior. Dissertação de Mestrado Em Psicologia Da Educação. Universidade Da Madeira.

Franco, R.; Sokolowski, S.; Hairel, E. & Salamon, L. (2005). O Sector Não Lucrativo Português Numa Perspectiva Comparada. Uniarte Gráfica.

Fricko, Y. & Beehr, T. (1992). A longitudinal investigation of interest congruence and gender concentration as predictors of Job satisfaction. *Personnel Psychology*, 45, pp. 99-117

Green, T.; Ross, J. & Wertz, J. (1999). Job Satisfaction and Organizational Commitment. In C. L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial Psychological*. New York, John Wiley & Sons, pp. 157-188.

Huang, H.; Jin, H. & Yang, C. (2004). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior: An examination of gender differences. *International Journal of Manpower*, 25(2),195-210.

Lan, G.; Okechuku, C.; Zhang, H. & Cao, J. (2012). Impact of Job Satisfaction and Personal Values on the Work Orientation of Chinese Accounting Practitioners. *Journal of Business Ethics*, 112(4).

Lin, C. (2008). Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender, and Knowledge Sharing in Workplace Organizations in Taiwan. *J. Bus Psychol*, v. 22, p. 241-250.

Locke, E. (1976). The Nature and causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. New York, John Wiley & Sons, pp. 1297-1349.

Marqueze, E. & Moreno, C. (2005). Job Satisfaction- a Short Review. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 30 (112): 69-79.

Martins, M. & Santos, G. (2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. Psico-USF, v. 11, n. 2, p. 195-205

Ministério dos Assuntos Sociais (MAS, 1983), Decreto-Lei n.º 119/83. Estatuto das IPSS. Diário da Republica n.º 46, Série I, 25 de Fevereiro

Mottaz, C. (1984). Gender differences in work satisfaction. Human Relations, 37, pp. 985-1004.

Neves, J.; Ferreira, J. & Caetano, A. (2001). Manual de psicologia das organizações. Lisboa: McGraw - Hill.

Nichols, D. (1999) My Coefficient α is Negative, SPSS Keywords, Number 68.

Organ, D. (1990). The Motivational basis of Organizational Citizenship Behavior. Research in Organizational Behavior, Vol 12, pages 43-72.

Pereira, J. (2005). A satisfação no trabalho: uma aplicação ao sector hoteleiro da ilha de São Miguel. Universidade dos Açores.

Podsakoff, M.; Mackenzie, B.; Paine, J. & Bachrach, G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management 26 (3), 513-563.

Porto, J. & Tamayo, A. (2005). Valores Organizacionais e Civismo nas Organizações. RAC, v. 9, n. 1, Jan./Mar. 2005: 35-52

Rego, A. (1999). Comportamentos de Cidadania Organizacional - Operacionalização de um construto. Psicologia, vol XIII (1-2): 127-148.

Rego, A. (2000a). Comportamentos de Cidadania Organizacional - Uma abordagem aos seus antecedentes e consequências. Comportamento Organizacional e Gestão, vol 6 (12): 161-197

Rego, A. & Cunha, M. (2010). Organizational justice and citizenship behaviors: a study in the Portuguese cultural context. *Applied Psychology: An international review*, vol 59 (3): 404-430.

Robbins, S. (1999). *Comportamento Organizacional*, 8.^a Edição. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos Editora S.A..

Robbins, S. (2002). *Comportamento Organizacional*. Edição 9, Pearson, São Paulo

Rocha, P. (2009). Família e Trabalho: (Des)Equilíbrios que orientam a (In)Satisfação. Valor do Apoio Social e da Vinculação. UNIVERSIDADE DE LISBOA FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

Serra, C. (2010). Estudo do Perfil dos Presidentes das IPSS. Caso Distrito d Guarda. Projecto Aplicado do Mestrado em Gestão, Especialização: Administração Pública.

Silva, R. (1998). Para uma Análise de Satisfação com o Trabalho. *SOCIOLOGIA PROBLEMAS E PRÁTICAS*, 26, 149-178.

Siqueira, M. (2003). Proposição e Análise de um Modelo para Comportamentos de Cidadania Organizacional. *RAC*, Edição Especial 2003: 165-184

Spector, P. (1994). Utilizado sob licença de tradução de Rita Vieira, em 2010. Disponível em <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsstranslate.html>.

Spector, P. (1997a). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage Publications, Inc., California.

Wanxian, L. & Weiwu, W. (2007) A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. *ScienceDirect/ Personality and Individual Differences*, v. 42, p. 225-227.

(<http://www.cases.pt/ipss/identidade-das-ipss>)

Anexos

Anexo1

Questionário sobre a Satisfação no Trabalho e a Cidadania Organizacional

Exmo. (a) Senhor (a)

Sou aluna do Mestrado em Gestão, na Universidade da Beira Interior e encontro-me a desenvolver uma investigação sobre “A Satisfação e a Cidadania Organizacional nas Entidades Não-Lucrativas”.

O questionário é constituído por 3 partes, que se iniciam com uma breve explicação sobre a forma de preenchimento, pelo que se solicita a sua leitura atenta.

Não se pretende com este trabalho qualquer tipo de avaliação individual mas sim compreender como as variáveis em estudo se relacionam. Pede-se, assim, que responda de forma espontânea e com a máxima sinceridade, mesmo que não tenha a certeza absoluta em algumas das respostas, uma vez que não existem certas ou erradas. A confidencialidade e o anonimato são assegurados.

Apela-se assim, para que seja o mais sincero(a) possível nas suas respostas.

Obrigado pela colaboração!

A investigadora:
Sandra Vicente

Parte I

Satisfação no Trabalho

Assinale com uma cruz (X) a alternativa correspondente a cada pergunta que mais se aproxima, utilizando a escala que se segue:

1 - Discordo muito 2 - Discordo moderadamente 3 - Discordo um pouco 4 - Concordo um pouco 5 - Concordo moderadamente 6 - Concordo muito

1- Sinto que o meu salário é justo para o trabalho que faço.

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3- O meu supervisor é bastante competente a fazer o seu trabalho.

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5- Quando faço um bom trabalho, sou reconhecido por isso (como mereço).

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2- Existe realmente pouca oportunidade de promoção no meu local de trabalho.

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4- Não estou satisfeito com os benefícios que recebo.

1 2 3 4 5 6
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6- Muitas das nossas regras e procedimentos fazem com que seja difícil fazer um bom trabalho.

1 2 3 4 5 6

7- Gosto das pessoas com quem trabalho.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9- A comunicação é boa dentro da organização.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11- Aqueles que fazem um bom trabalho, têm uma boa oportunidade de serem promovidos.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13- Os benefícios que recebemos são tão bons como a maioria das outras organizações oferecem.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15- Os meus esforços para fazer um bom trabalho são raramente bloqueados pela burocracia.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

17- Eu gosto de fazer as coisas que faço no trabalho.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

19- Eu sinto-me desvalorizado pela organização quando penso sobre o que eles me pagam.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

21- O meu supervisor mostra pouco interesse nos sentimentos dos seus subordinados.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

23- Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8- Às vezes sinto que o meu trabalho não faz sentido.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10- Os aumentos são poucos e com pouca diferença entre si.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

12- O meu supervisor é injusto comigo.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

14- Eu não sinto que o meu trabalho seja apreciado.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

16- Penso que tenho de trabalhar mais no meu local de trabalho por causa da incompetência das pessoas com quem trabalho.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

18- Os objetivos desta organização não são claros para mim.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

20- Chega-se mais longe na carreira aqui do que noutros sítios.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

22- Os benefícios que temos são justos.

1 2 3 4 5 6

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

24- Tenho muito o que fazer no trabalho.

1 2 3 4 5 6

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25- Gosto dos meus colegas de trabalho.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27- Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29- Não temos certos benefícios que deveríamos ter.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31- Eu tenho muita papelada.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33- Estou satisfeito com as minhas oportunidades de promoção.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35- O meu trabalho é agradável.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

26- Muitas vezes sinto que não sei o que se está a passar com a organização.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28- Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades para aumento de salário.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30- Eu gosto do meu supervisor.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32- Eu não sinto que os meus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34- Existem muitos conflitos no local de trabalho.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36- Os desempenhos de funções não estão totalmente explicados.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Parte II

Cidadania Organizacional

Para responder a este questionário deverá ter em consideração o conjunto dos elementos que trabalham consigo (os seus colegas). Assinale com uma cruz (X) a alternativa que melhor descreve o modo como percebe a atuação dos seus colegas, utilizando a escala que se segue:

1 - Não se aplica rigorosamente nada 2 - Não se aplica 3 - Aplica-se muito pouco 4 - Aplica-se alguma coisa 5 - Aplica-se bastante 6 - Aplica-se muito 7- Aplica-se completamente

1- Mantêm-se informados acerca do que se passa na organização.

2- Quando têm problemas a resolver, procuram resolvê-los antes de apresentá-los ao chefe.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3- Estão sempre a queixar-se de assuntos triviais (isto é, de pouca importância).

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5- Criam instabilidade na equipa (com mexericos, intrigas, etc).

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7- São desleixados (tanto faz que o trabalho seja bem ou mal feito).

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9- Estão sempre a referir-se ao lado negativo das coisas, mais do que ao positivo.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11- Desperdiçam tempo em assuntos não relacionados com o trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13- Procuram, espontaneamente, melhorar os seus conhecimentos, competências e capacidades.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15- Quando descobre oportunidade de negócio para a organização (mesmo que seja no fim de semana), comunica-as aos responsáveis.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4- Quando uma coisa não funciona, procuram alternativas para que funcione.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6- Quando têm tarefas desagradáveis ou difíceis a realizar procuram “passar a batata quente” para outros.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8- Estão mentalmente frescos e prontos para trabalhar logo que chegam à organização.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10- Fazem esforços extra para beneficiar a organização, mesmo com prejuízos pessoais.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12- Pensam em primeiro lugar no serviço, mais do que em si próprios.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14- Quando algo lhes corre mal, desculpam-se com os erros dos outros.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Parte III

Caracterização socio-demográfica

Para efeitos exclusivamente estatísticos, solicitamos-lhe alguns dados pessoais.

Nome da Instituição: _____

Sexo

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Idade

- ☐ < 25 anos
- ☐ 26 a 35 anos
- ☐ 36 a 45 anos
- ☐ 46 a 55 anos
- ☐ > 56 anos

Habilitações Literárias

- ☐ Até ao 9º ano
- ☐ 10 - 12º ano
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado, Doutoramento ou Outro

Antiguidade na Organização

- ☐ < 5 anos
- ☐ 6 - 15 anos
- ☐ 16 - 25 anos
- ☐ 26-35 anos
- ☐ > 36 anos

Tipo de Contrato de Trabalho

- ☐ Contrato sem termo ou efetivo na organização
- ☐ Contrato a termo certo ou a termo incerto
- ☐ Contrato de prestação de serviços
- ☐ Estágio
- ☐ Voluntariado

Exerce funções de chefia ou de responsabilidade na organização?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Obrigado pela Colaboração!