

Introdução

“Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de acções de uma organização que envolvem a implementação de melhorias e inovações no ambiente de trabalho”.

(França, 1996, pág. 80).

É cada vez maior o interesse a nível mundial sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, devido ao seu impacto nos recursos humanos de uma organização e conseqüentemente à sua produtividade. Uma organização empenhada em promover programas de Qualidade de Vida no Trabalho, procura suprimir os seus pontos críticos internos para uma perfeita implementação da qualidade total, com a finalidade de promover os seus produtos ou serviços, tanto no ambiente interno, integrado pelos seus trabalhadores, como no ambiente externo, onde estão inseridos os seus consumidores.

Assim, também na Teleperformance da Covilhã existe uma preocupação com a qualidade de vida no trabalho, procurando de acordo com a percepção dos trabalhadores conhecer quais os aspectos mais positivos e negativos, afim de poder intervir.

Esta ideia é corroborada pela própria organização, que segundo o site oficial¹ foi distinguida em 2009 com o prémio “*Great place to work*” (melhor *Call Center*² para trabalhar).

Os serviços que a Teleperformance disponibiliza, englobam todas as fases do Ciclo de Vida dos seus Cliente, desde o Serviço ao Cliente, à Aquisição, Fidelização e Crescimento do Valor do Cliente, *Market Research*, Suporte Técnico e Cobranças.

A Teleperformance Covilhã foi inaugurada no dia 17 de Outubro de 2008, e apesar de ser uma empresa jovem, emprega um considerável número de trabalhadores, cerca de 350, na sua grande maioria jovens, adoptando políticas e estratégias que visam o desenvolvimento da sua actividade, bem como da situação social e económica dos seus trabalhadores.

Partindo da constatação, depois da pesquisa efectuada que existem poucas pesquisas realizadas em *call centers*, envolvendo os conceitos, optimismo, auto-estima, satisfação com a vida e qualidade de vida no trabalho, a realização deste estudo é de carácter inovador, daí também a sua pertinência. Relativamente à Teleperformance que é uma organização que se preocupa com o bem-estar dos seus trabalhadores, reflectindo-se no seu esforço em

¹ <http://www.teleperformance.pt>

² *Call centers* podem ser definidos como locais de trabalho onde um grupo de pessoas passa a maior parte do tempo a fazer ou a receber chamadas telefónicas (Bagnara e Marti, 2001).

proporcionar boas condições de trabalho, as questões que se colocam são “em que medida os trabalhadores da Teleperformance da Covilhã estão satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?” e “quais os seus níveis de optimismo, auto-estima e satisfação com a vida?”.

Para responder a estes objectivos, esta investigação encontra-se estruturada em 8 capítulos. No capítulo 1, apresenta-se a revisão da literatura sobre os conceitos presentes neste estudo (Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho) e alguns dos modelo mais relevantes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

No capítulo 2, são apresentados os resultados da pesquisa efectuada sobre os conceitos em estudo, sendo a sua grande maioria, investigações realizadas em países estrangeiros, com mais tradição de investigação que Portugal.

No capítulo 3, são apresentados os objectivos desta investigação, nomeadamente os objectivos principais e objectivos secundários, assim como as variáveis independentes e dependentes.

No capítulo 4, apresenta-se como foram tratados os dados para responder aos objectivos propostos e no capítulo 5, procede-se à apresentação dos participantes (amostra), dos instrumentos de pesquisa utilizados para a recolha dos dados e uma breve explicação sobre os procedimentos. Este capítulo termina com a apresentação das hipóteses.

No capítulo 6, apresentam-se os resultados obtidos, de acordo com a ordem dos objectivos propostos e no capítulo 7, faz-se a discussão através da confrontação com os resultados da pesquisa.

Por último, no capítulo 8, apresentam-se as conclusões e as limitações do estudo.

Capítulo 1. Revisão da Literatura.

1.1. - Qualidade de vida

*“Qualidade de vida é a qualidade da nossa vida em cada ponto do tempo
entre o nascimento e a morte”*

(Torrance, 1987, pág. 52, cit. in André, 2005)

A expressão “Qualidade de Vida” está bastante divulgada na linguagem corrente, na literatura científica e nos meios de comunicação, porém, apesar da sua enorme utilização no quotidiano, existe uma grande ambiguidade na sua definição. Tendo em conta que a qualidade de vida está relacionada com a percepção que cada indivíduo tem de si e dos outros, esta pode ser avaliada de acordo com diversos critérios, tais como: educação, actividade profissional, optimismo, competências adquiridas, saúde, idade, entre outros. Estes critérios são alvo de níveis de valorização diferenciada por cada indivíduo, e tal como supracitado, dependendo da fase vivencial em que esse mesmo sujeito se encontra, o que, por si só, pode ter contribuído para o surgimento de diversas definições para a qualidade de vida.

Inicialmente, como refere Ramos (2003), este conceito começou por ser usado por filósofos, porém, actualmente, existe um crescente interesse, transversal a uma panóplia alargada de áreas, no sentido de transformar a qualidade de vida numa medida quantitativa que possa ser usada em estudos clínicos e científicos para que os resultados obtidos possam ser, posteriormente, utilizados para comparações entre diferentes populações e na área da saúde em diferentes patologias.

Devido a um crescente interesse no constructo Qualidade de Vida, este tornou-se num conceito utilizado em vários contextos de investigação, servindo muitas vezes como elo de ligação entre várias áreas, tais como a Medicina, Sociologia, Psicologia, entre outras (Santos e Kimura, 2000; Vaz, 2005; Tavares, 2007; Pinto e Ribeiro, 2007).

Em 1964, foi utilizada pela primeira vez a expressão Qualidade de Vida por Lyndon Johnson, presidente dos Estados Unidos da América, quando este referiu que os objectivos dos bancos não podem ser avaliados apenas pelos lucros, mas essencialmente através da qualidade de vida que estes proporcionam às pessoas (Fleck, Leal, Louzada, Xavier, Chachamovich, Vieira, Santos e Pinzon, 2000; Minayo, Hartz e Buss, 2000; Ciconelli, 2003).

Na década seguinte, na tentativa de se definir taxativamente o conceito de Qualidade de Vida, foram inúmeros os autores que se depararam com a dificuldade em levar a cabo essa

mesma tarefa. Campbell (1976) justifica essa ideia, pelo facto de o conceito Qualidade de Vida, ser um constructo multidimensional, muito falado mas pouco entendido, resultando numa proliferação de instrumentos e ausência de consenso na sua definição (Tobelem e Zanin, 1995), que tem como consequência a sua utilização de forma reduzida e indiscriminada (Minayo, 2000).

Na contínua procura de definição de Qualidade de Vida há uma tendência para generalizar e relacionar o conceito com a saúde (Fleck *et al.*, 1999), podendo constatar-se esse facto na definição de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (OMS), sendo esta uma das mais usadas em estudos publicados.

A definição da organização supra referida engloba a saúde física da pessoa, o seu estado psicológico, o seu nível de independência, as suas relações sociais, as suas crenças pessoais e as suas relações com os acontecimentos do seu meio ambiente (WHOQOL Group, 1995 in Fleck, Louzada, Xavier, Chachamovich, Vieira, Santos e Pinzon, 2000; Ogden, 2004; Fragata, 2006; Morales, Morales, Rocha, Fenelon; Pinto e Silva, 2007).

Como se pode constatar na definição apresentada, a Organização Mundial de Saúde relaciona a qualidade de vida com o meio ambiente. Associa-a a um modelo comportamentalista onde o aspecto essencial do bem-estar está ligado à possibilidade de um indivíduo satisfazer as suas necessidades, que na grande maioria são possíveis de satisfazer, dependendo da riqueza do meio ambiente onde este está inserido.

Na maioria das investigações realizadas e tendo como modelo de referência a definição de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde, considera-se que esta é composta por quatro dimensões: (i) social, (ii) física, (iii) psicológica e (iv) existencial, através das quais se pretende estruturar uma visão global da vida (Santos e Kimura, 2000; Barnes, 1997 in Guerra e Lima, 2005; Pinto e Ribeiro, 2007; Guyatt, Naylor, Juniper, Heyland, Jaeschke e Cook, 1997 in Morales *et al.*, 2007; Chan e Lee, 2007; Scholzel-Dorenbos *et al.*, 2007).

Além da Organização Mundial de Saúde, outros autores postularam várias definições do constructo. Por exemplo Patrick e Ericson (1993 in Ogden, 2004) definem Qualidade de Vida como o valor atribuído à duração da vida, na medida em que é modificado por incapacidades, estados funcionais, percepções e oportunidades sociais que são influenciadas por doenças, lesões, tratamentos ou políticas.

Ainda de acordo com Fadda (2003), o conceito de Qualidade de Vida no seu sentido mais lato refere-se aos factores que tornam a vida melhor. O autor salienta que o conceito

representa mais do que os “padrões de vida” individuais e refere-se a todos os elementos das condições em que as pessoas vivem, isto é, todas as suas necessidades e exigências.

Expondo outro exemplo Cramer, Torgersen e Kringlen (2004) postularam uma definição em que a Qualidade de Vida representa a percepção do indivíduo sobre a sua vida de acordo com os respectivos valores sociais, objectivos pessoais, expectativas e preocupações.

De acordo com Ogden (2004) é possível que a Qualidade de Vida seja preditiva de acontecimentos futuros, nomeadamente, da longevidade. Porém, não existem estudos que analisem directamente esta correlação. Não obstante, vários estudos indicam que a mortalidade é mais alta nos seis primeiros meses subsequentes à morte de um cônjuge, deste modo é possível que exista uma relação com a diminuição da Qualidade de Vida devido à morte de um cônjuge e a mortalidade.

Analisando sumariamente as definições citadas pode constatar-se que um dos pontos comuns, e altamente valorizado, é a importância da percepção do próprio indivíduo relativamente à sua Qualidade de Vida.

Tendo em conta este ponto comum e dado que o presente trabalho é realizado num contexto organizacional passar-se-á neste momento a focar a importância desse mesmo contexto na percepção de Qualidade de Vida, dado que e como referem Kilimnik e Moraes (2000), um elemento que influencia fortemente a Qualidade de Vida é o trabalho. Porém, a realidade com que o indivíduo se depara no contexto laboral é muito diversificada. Existem condições de trabalho que não proporcionam ao indivíduo oportunidades para o seu desenvolvimento profissional, outras, que não garantem sequer a sua segurança ou não satisfazem, adequadamente, as suas necessidades sociais, o que influencia de forma negativa a sua Qualidade de Vida.

Em resumo, é possível identificar uma série de factores que interferem na Qualidade de Vida conforme se esquematiza na figura 1.



Figura 1. Factores determinantes da Qualidade de Vida. Fonte: Kilimnik e Moraes (2000).

Entre os factores determinantes da Qualidade de Vida, o trabalho possui uma elevada relevância, pois devido à conjuntura capitalista/económica actual o ser humano despende uma parte significativa do seu quotidiano nesse contexto, o que torna importante a reflexão sobre a qualidade de vida do trabalhador, pois uma função inadequada e causadora de sofrimento afecta as restantes dimensões, tendo repercussões ao nível da Qualidade de Vida percebida (Kilimnik e Morais, 2000).

1.2. - Qualidade de vida no Trabalho

“Qualidade de Vida no Trabalho representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

(Chiavenato, 1999, pág. 391)

As mudanças provocadas nas organizações devido a um mercado cada vez mais competitivo têm reflexos significativos na forma como as organizações são geridas, obrigando muitas vezes a que os indivíduos permaneçam no ambiente de trabalho 8 horas diárias, durante aproximadamente 40 anos até atingirem a idade da reforma (Conte, 2003, in Rosa, 2006), o que faz com que a Qualidade de Vida no Trabalho seja cada vez mais uma preocupação constante do Homem, com a finalidade de tornar as tarefas mais simples e trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador (Lascio, 2003, in Silva, 2008).

Esta preocupação em tornar as tarefas mais simples, deve-se à necessidade de se responder a um mercado cada vez mais exigente e à necessidade de satisfazer os trabalhadores que reivindicam cada vez mais e melhores condições de trabalho (Fernandes, 1996).

Porém, uma das dificuldades para se atingir elevados índices de Qualidade de Vida no Trabalho reside na diversidade das preferências humanas e o grau de importância que cada trabalhador dá ao trabalho que realiza (Quirino e Xavier, 1986, in Vissani, Reis, Nogueira, Rocha e Marangoni, 2002), pois como salienta Fernandes (1996) a não existência de Qualidade de Vida no Trabalho pode originar grande sofrimento ao indivíduo.

A Qualidade de Vida no Trabalho como refere Bossardi (2003), Martins (2007) e Shenhar e Dvir (2007) nasceu, fundamentalmente, da necessidade de se corrigir a tendência à desumanização do trabalho, surgida com a aplicação de métodos rígidos e rigorosos, aos quais os trabalhadores se deviam submeter de acordo com os princípios da Administração Científica de Frederick Taylor.

De acordo com Motta (1991), Taylor através do seu processo científico de organização do trabalho, reduziu a actividade laboral do homem a um conjunto de gestos e movimentos, que prescindiam do desenvolvimento das actividades mentais, pois após uma aprendizagem rápida, este funcionava como uma simples máquina.

Nos anos trinta, como referem Martins (2007), Neumann (2007) e Coutinho (2009), surgiu o modelo Psicossociológico do trabalho, em oposição ao modelo Mecanicista. Como referem os autores citados, foi Elton Mayo com as suas experiências em Hawthorne ocorridas em 1923 o primeiro a salientar o lado humano nas organizações. Nesse estudo, Elton Mayo

tinha como principal objectivo identificar os factores que influenciavam a produção dos trabalhadores. O autor concluiu na sua investigação que o trabalho é uma actividade grupal e quanto melhor a sua integração no grupo de trabalho, maior será a sua motivação e consequente produtividade.

Com esta investigação, Mayo demonstrou a importância e a influência dos factores psicológicos sobre as acções humanas, e a existência de motivos que levam o homem a trabalhar, não sendo a questão financeira a mais relevante quando as pessoas procuram satisfazer as suas necessidades superiores através do trabalho (Martins, 2007).

A abordagem humanística de Mayo, realizada em Hawthorne, foi uma verdadeira revolução e o enfoque, inicialmente colocado na tarefa e na estrutura organizacional, passou a incidir nas pessoas que trabalham e participam nas organizações, o que originou uma preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (Vieira, 1993, in Neumann, 2007).

São vários os autores que têm vindo a ampliar o estudo deste conceito, desenvolvendo modelos e propondo critérios para a sua avaliação. De entre vários autores que se interessaram pelo tema, destacam-se Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979, in Fernandes, 1996), Werther e Davis (1983, in França 2003), entre muitos outros.

De acordo com Walton (1973) a expressão Qualidade de Vida no Trabalho é usada para descrever determinados valores ambientais e humanos, na grande maioria negligenciados pelas organizações em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento económico.

Por sua vez Boisvert (1977, in Martel e Dupuis, 2006) considera a Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de consequências benéficas que se produzem no local de trabalho, que permitem melhorar a vida do indivíduo, da organização e da sociedade em geral.

Carlson (1980, in Martel e Dupuis, 2006) refere que a Qualidade de Vida no Trabalho não é exclusivamente uma meta mas sim um objectivo contínuo, com a finalidade de alcançar a satisfação e uma percepção positiva, por parte dos trabalhadores, da sua realidade laboral, sendo portanto o compromisso de toda a organização melhorar as condições laborais através da participação activa de todos os níveis da organização.

Nadler e Lawler (1983), ao invés da definição supra citada que enfoca a importância das condições, valorizam a pessoa como o alvo de intervenção, definindo a Qualidade de Vida no Trabalho como uma forma de pensar sobre as pessoas, sobre o trabalho e sobre a organização. Os seus elementos distintivos são, (i) uma preocupação com o impacto do trabalho nos trabalhadores, assim como na eficácia organizacional, e (ii) a participação dos trabalhadores na resolução dos problemas organizacionais e na tomada de decisão.

Igualmente enfocando a importância do trabalhador enquanto ser humano, Guest (1979, in Druck, 2002) postula a Qualidade de Vida no Trabalho como um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo dos seus trabalhadores, envolvendo-os em decisões que afectam as suas vidas no trabalho.

Na mesma corrente de pensamento, Loscocco e Roschelle (1991) definem a Qualidade de Vida no Trabalho como uma filosofia humanista, através da introdução de métodos de participação, com o objectivo de modificar aspectos do local de trabalho para criar uma situação favorável à satisfação dos trabalhadores.

Chiavenato (1999) define Qualidade de Vida no Trabalho, tendo em conta uma maior importância da percepção idiossincrática do indivíduo, referindo que esta representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais através do trabalho. O autor citado considera que a Qualidade de Vida no Trabalho envolve um conjunto de factores intrínsecos e extrínsecos do cargo que afectam as atitudes e comportamentos cruciais para a produtividade individual e grupal, como motivação, criatividade e inovação. De acordo com Chiavenato (1999) esses factores são:

- Satisfação com o trabalho realizado;
- Possibilidade de progressão;
- Reconhecimento pelos resultados atingidos;
- Remuneração;
- Benefícios auferidos;
- Relacionamentos;
- Autonomia;
- Possibilidades de participação e tomada de decisão.

Complementando a teoria de Chiavenato, os autores Sirgy, Efraty, Siegel e Dong-Jin (2001) referem que a Qualidade de Vida no Trabalho ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam directamente os seus procedimentos.

Tendo em consideração a componente organizacional sinergicamente interligada com a componente individual, Silva (2008) refere que a Qualidade de Vida no Trabalho deve ser vista como um processo dinâmico, visto que as organizações e as pessoas mudam constantemente, dependendo da realidade de cada empresa e do contexto em que está inserida.

Como se pode compreender de acordo com as definições previamente citadas, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é bastante abrangente sofrendo várias mudanças

ao longo do tempo, inerentes às correntes de pensamento vigentes na época respectiva, as quais podem ser observadas na tabela 1.

Tabela 1. Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (Fernandes, 1996).

Concepções evolutivas da Qualidade de Vida no Trabalho	Características ou visão
1. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como uma variável (1959 a 1972)</i>	Reacção do indivíduo ao trabalho. O trabalhador era investigado com a finalidade de melhorar a qualidade de vida no trabalho para o trabalhador.
2. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como uma abordagem (1969 a 1974)</i>	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, aspirava-se a produzir melhorias tanto para o trabalhador como para a organização.
3. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como um método (1972 a 1975)</i>	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. A Qualidade de Vida no Trabalho era sinónimo de grupos autónomos de trabalho, enriquecimento da função, melhor integração social e técnica.
4. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como um movimento (1975 a 1980)</i>	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial, representavam ideais do movimento de Qualidade de Vida no Trabalho.
5. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como tudo (1979 a 1982)</i>	Como ideologia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade e outros problemas organizacionais.
6. <i>Qualidade de Vida no Trabalho como nada (futuro)</i>	No caso de alguns projectos de Qualidade de Vida no Trabalho fracassarem no futuro, não passará de apenas de um “modismo” passageiro.

Como refere Fernandes (1996) a opinião dos trabalhadores sobre os aspectos do seu trabalho é um factor essencial para as organizações realizarem um diagnóstico das necessidades, a partir das quais podem desenvolver programas para promover a melhoria da

Qualidade de Vida no Trabalho, o que realça a necessidade de recolher informações para avaliação e posterior intervenção.

Modelos e Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com França (1996), a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho deve ter como fundamento um modelo biopsicossocial, no qual os trabalhadores e a organização formam um todo. Esta perspectiva de acordo com o autor, constitui um factor de diferenciação para as organizações que pretendam realizar diagnósticos para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho.

A mesma posição é apresentada por Chiavenato (1999), que considera fundamental o enfoque num modelo biopsicossocial, pois este salienta a importância das necessidades humanas, que variam de acordo com a cultura de cada indivíduo e de cada organização, o que faz com que a Qualidade de Vida no Trabalho não seja determinada apenas pelas características individuais e organizacionais, mas sim pela interacção entre ambas.

Devido ao facto de existirem vários modelos e dimensões propostas por diferentes autores para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho, de seguida são apresentados os modelos mais conhecidos entre os quais o modelo de Richard Walton (1973), que serviu de base para Serra (2006) construir o questionário de Qualidade de Vida no Trabalho usado neste estudo.

Modelo de Westley (1979).

De acordo com o modelo de Westley (1979, in Fernandes 1996), a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser analisada através de quatro condições, que estando reunidas permitem que o trabalhador se sinta satisfeito com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, essas condições são:

- i-económicas;
- ii-políticas;
- iii-psicológicas;
- iv-sociológicas.

De acordo com este modelo, caso estas condições não se verifiquem, poderão dar origem a injustiça, insegurança, alienação e ausência de leis e regulamentos (Fernandes, 1996), influenciando negativamente a Qualidade de Vida no Trabalho.

Tabela 2: Condições para a Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com o modelo de Westley (1979, in Fernandes, 1996).

Económico	Político	Psicológico	Sociológico
Equidade Salarial	Actuação Sindical	Realização	Participação nas Decisões
Remuneração Adequada	Segurança no trabalho	Nível de Desafio	Autonomia
Benefícios	<i>Feedback</i>	Desenvolvimento Pessoal	Relacionamento Interpessoal
Local de Trabalho	Liberdade de Expressão	Desenvolvimento Profissional	Grau de Responsabilidade
Carga Horária	Valorização do Cargo	Criatividade	Valor Pessoal
Ambiente Externo	Relacionamento com os superiores	Auto-Avaliação	
		Variedade da Tarefa	
		Identidade com a Tarefa	

De acordo com este modelo, para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho, Westley (1979, in Fernandes, 1996) considera que devem ser fomentadas acções que permitam incrementar a cooperação, o envolvimento e a participação dos trabalhadores no processo de decisão e na divisão dos lucros, o desenvolvimento do espírito de responsabilidade e o enriquecimento das tarefas.

Modelo de Hackman e Oldham (1975)

A Teoria da Organização do Trabalho, desenvolvida por Hackman e Oldham é baseada no conceito de que a motivação do trabalhador resulta da existência de um significado do trabalho (Sousa, 2003; Rodrigues e Silva, 2007).

De acordo com Sousa (2003), Rodrigues (2004), Martins (2006) e Forte e Trigo (2007) são cinco as características do trabalho que contribuem para tornar o trabalho numa fonte de motivação, a saber:

- Variedade;
- Identidade;
- Significado;
- Autonomia;
- Feedback.

Como refere Sousa (2003) e Forte e Trigo (2007) a “variedade” diz respeito ao grau em que a função exige o recurso a competências, actividades e conhecimentos diversificados. Um trabalho será menos variado quando mais consistir numa repetição metódica de actividades.

A “identidade” refere-se ao grau em que a função envolve completar uma tarefa, ou seja, o trabalho acarreta um resultado que pode ser identificado e diferenciado (Sousa, 2003). Por outras palavras, o indivíduo estará mais motivado se se identificar com a sua tarefa, o seu resultado e consequentemente as consequências desse mesmo resultado.

O “significado” do trabalho representa o impacto que este tem na vida dos outros, seja dentro ou fora da organização. Quanto maior for esse impacto, maior será o significado do trabalho.

A “autonomia” corresponde ao nível de independência que o trabalhador tem no planeamento das suas tarefas e na respectiva forma de as executar.

O “feedback” como referem Forte e Trigo (2007) representa a quantidade e a qualidade da informação que é fornecida ao trabalhador, sobre as actividades por si executadas e os níveis de desempenho por si alcançados.

A variedade de funções, identidade e significado das tarefas reflectem a forma como o trabalho se encontra estruturado, dependendo dos conhecimentos associados ao trabalho (Skinner, 1989, in Ferreira, Diogo, Ferreira e Valente 2006) e consequentemente afectam a motivação (Hackman e Oldham, 1980, in Ferreira, Diogo, Ferreira e Valente 2006). Como refere Neves (2001) estas características estão relacionadas com a importância atribuída às tarefas, bem como contribuem para uma maior satisfação no trabalho através da motivação intrínseca.

Modelo de Walton (1973).

De acordo com o modelo de Walton (1973), para que o trabalhador tenha Qualidade de Vida no Trabalho é necessário estarem reunidas oito condições:

- *Compensação adequada e justa* - Refere-se ao salário justo ou à adequação entre o trabalho e o pagamento nos seus diversos níveis relacionados entre si.

- *Condições de segurança e saúde no trabalho* - Os trabalhadores não devem ser expostos a condições físicas e psicológicas que sejam perigosas ou a horários excessivos de trabalho que sejam prejudiciais à saúde.

- *Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana* - Para que os trabalhadores possam usar e desenvolver as suas habilidades e capacidades são necessários: (i) autonomia no trabalho; (ii) utilização de múltiplas habilidades; (iii) informação e perspectiva de crescimento pessoal; (iv) realização de tarefas completas; e (v) planeamento das actividades.

- *Oportunidade para crescimento contínuo e segurança* - É importante que o trabalhador tenha a possibilidade de auto desenvolvimento, aquisição de novos conhecimentos e perspectivas de sua aplicação prática, oportunidades de promoções e segurança no emprego.

- *Integração social na organização* - Para haver um bom nível de integração social é necessário que o ambiente de trabalho esteja livre de preconceitos, fraca estratificação, existência de modalidade ascendente e franqueza interpessoal.

- *Constitucionalismo na organização do trabalho* - São as normas que estabelecem os direitos e os deveres dos trabalhadores. Os aspectos mais significativos versam sobre a privacidade, a liberdade de expressão (o diálogo livre) e o tratamento justo em todos os assuntos.

- *Trabalho e Espaço Total da vida* - Procura avaliar o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional do trabalhador.

- *Relevância Social da Vida no Trabalho* - Procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da organização na comunidade, a qualidade de serviços prestados e ao atendimento dos seus trabalhadores.

1.3. - Significado do Trabalho e Satisfação no Trabalho

Teoricamente, tendo em conta o campo de análise proposto por este estudo, é relevante que se definam igualmente os conceitos de trabalho e, inerentemente, Satisfação no Trabalho.

Etimologicamente o termo trabalho, do latim, *tripalium*, significa tortura, punição, sofrimento, o que originou que durante bastantes séculos o acto de trabalhar, estivesse associado a punição (Bastos, 2004). Porém, a associação entre trabalho e punição, no final do século XIX encontrou o seu término, devido ao trabalho adquirir um novo significado, associado não com tortura, ou punição, mas com prazer, e é precisamente neste contexto que começam a emergir as teorias de participação e de satisfação no trabalho.

Na visão actual, e de acordo com Oliveira (2004), o trabalho assume-se como um elemento de grande importância para a vida de cada indivíduo e, quando o trabalho é um elemento de satisfação pessoal, permite uma melhor qualidade de vida.

O trabalho devido a esta visão mais positiva sobre o seu significado, tornou-se para o homem contemporâneo, um elemento fundamental da vida humana, uma forma de integrar o indivíduo na sociedade, contribuindo, como referem Kilimnik e Morais (2000) para a construção da sua identidade e deste modo, para a sua realização profissional e desenvolvimento da sua auto-estima, possuindo um elevado significado psicológico.

Bastos (2004) refere que o significado psicológico do trabalho é uma dimensão subjectiva e individual, pois cada indivíduo irá perceber, de forma idiossincrática, qual o significado deste conceito, podendo ser ambíguo na sua conotação, dada a sua oscilação entre o extremo positivo e o extremo negativo constituindo, deste modo, um determinante crucial da Qualidade de Vida no Trabalho.

“A satisfação é um sentimento de prazer, resultante do desempenho esperado em relação às expectativas da pessoa”.

(Kotler, 1998, pág. 51)

De acordo com Ferreira, Neves e Caetano (2001, pág. 290), a satisfação no trabalho é *“um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis resultantes da forma como os trabalhadores consideram o seu trabalho”*.

Para Robbins (2002, pág. 98), a satisfação no trabalho representa *“a atitude geral de um indivíduo em relação ao seu trabalho, envolvendo as relações de trabalho (incluindo as*

relações de poder), a organização do trabalho, o ambiente, as políticas e programas de gestão, as tecnologias da organização, o ambiente económico-financeiro, as metas e objectivos da organização e os interesses individuais e colectivos dos trabalhadores.

Relacionando o conceito de satisfação com o contexto laboral, Robbins (2002) considera a satisfação com o trabalho como um sentimento agradável que resulta da percepção e da realização de valores do indivíduo, inerentes à realização do seu próprio trabalho.

Como refere Machado (2002), numa pesquisa realizada nos Estados Unidos, chegou-se à conclusão que existe uma forte correlação entre a satisfação com o trabalho e a satisfação com a vida, tendo este estudo fornecido indícios que permitem inferir que as atitudes gerais das pessoas em relação à vida e ao seu trabalho se encontram intimamente relacionadas.

Para Pereira (1999) a satisfação no trabalho relaciona-se com a qualidade e tipo de relações interpessoais na organização. Porém, nem sempre o trabalhador se sente satisfeito com o seu trabalho. Como referem Kilimnik e Morais (2000) num estudo realizado nos Estados Unidos, demonstrou-se que o maior factor de doenças cardíacas não relacionadas com o tabaco resulta da insatisfação profissional.

Powers e Russell (1993) referem que o facto de um indivíduo realizar um trabalho do qual gosta contribui fortemente para a sua qualidade de vida geral.

Focando-nos na realidade das organizações nacionais, Rego (2004), Professor na Universidade de Aveiro, realizou uma investigação sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, entre Fevereiro de 2002 e Outubro de 2003, na qual foram envolvidas 1505 trabalhadores de 171 organizações de diferentes dimensões, de diversos pontos geográficos do País e de diferentes sectores de actividade.

Os resultados deste estudo sugerem que os trabalhadores denotam melhor saúde e bem-estar no trabalho, quando:

- A organização se preocupa com a conciliação do trabalho com a vida familiar dos seus trabalhadores;
- A organização cria condições para que as pessoas acompanhem a educação dos filhos;
- Os bons resultados da organização são partilhados;
- Os líderes são credíveis e de confiança;
- Os líderes actuam de modo justo, respeitador e digno;
- Há equidade/justiça na organização;

- A organização proporciona oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento pessoal aos seus colaboradores;

(Rego, 2004)

Ao analisar os estudos anteriormente referidos compreende-se que a satisfação no trabalho constitui uma variável preditiva da Qualidade de Vida no Trabalho. A avaliação do grau de satisfação no trabalho, como um indicador de Qualidade de Vida no Trabalho, possibilita, por um lado, compreender os factores que têm impacto na definição do grau de satisfação, a partir da análise das expectativas dos indivíduos e da sua percepção da Qualidade de Vida no Trabalho e, por outro, identificar os pontos fracos que contribuem para os níveis de insatisfação.

1.4. - Satisfação com a Vida

Como refere Diener (2000), ao longo do tempo o homem tem-se questionado sobre o que é sentir-se satisfeito com a vida. O autor citado, considera que “sentir-se satisfeito com a vida”, resulta dos ideais, critérios e valores de cada um. É de acordo com esta concepção individual que o indivíduo decide se está ou não satisfeito com a vida.

Como refere Novo (2003) a Satisfação com a Vida não se restringe à saúde, à economia ou ao bem-estar social, abrangendo um campo muito complexo onde se encontra uma vertente objectiva, analisada através de elementos objectivos e materiais, como habitação, saúde, trabalho, entre outras, e uma vertente subjectiva aferida através da percepção da pessoa em relação a domínios da vida como satisfação, realização profissional, bem-estar, expectativas, etc.

Diener *et al.* (1985) e Pavot e Diener (1993) consideram que para se avaliar a satisfação é necessário realizar avaliações que permitam que o indivíduo seja capaz de expor o seu nível idiossincrático de satisfação que decorre de um processo de avaliação cognitiva que cada indivíduo faz acerca da sua vida em geral ou em domínios mais específicos.

Assim, a satisfação com a vida refere-se ao processo de avaliação que cada indivíduo efectua, baseando-se numa comparação entre as circunstâncias em que vive e as circunstâncias que considera ideais. Da maior ou menor correspondência entre esta comparação, surge uma maior ou menor satisfação com a vida. O importante nesta comparação/avaliação da satisfação com a vida, como refere Diener (1995), é a forma como a

própria pessoa avalia a sua vida de acordo com os critérios por si designados, sendo este o próprio “perito” para avaliar a sua satisfação.

A satisfação com a vida diz respeito, portanto, a uma avaliação global que o sujeito faz acerca da sua própria vida, o que não significa que não se possam distinguir vários domínios de satisfação, cujo estudo é necessário, por forma a compreender as especificidades deste fenómeno, tais como os domínios de trabalho, família, lazer, saúde, finanças (Diener *et al.*, 1999).

Diener (1995) considera que o conceito de satisfação com a vida, resulta da reacção avaliativa das pessoas à sua própria vida, quer em termos de satisfação com a mesma (avaliação cognitiva), quer em termos afectivos (reacções emocionais).

Segundo Spirduso (1995) a satisfação com a vida está profundamente relacionada com sentimentos de satisfação dos indivíduos com eles próprios, com a sua família e com o seu trabalho. Desta forma um indivíduo sentir-se-á mais satisfeito com a sua vida se tiver uma boa qualidade de vida no trabalho, pois qualquer pessoa que já tenha realizado um trabalho sabe o papel que este desempenha na sua vida e as suas consequências, porque muitas vezes, mesmo para além do horário de trabalho, este ocupa os seus pensamentos, as suas decisões e consequentemente a sua satisfação com a vida.

Esta ideia é corroborada por uma investigação levada a cabo por Diener *et al.* (1999) que concluiu que a satisfação com a vida e a satisfação com o trabalho estão correlacionadas. Esta correlação de acordo com o autor deve-se ao trabalho providenciar elevados níveis de prazer, promover o relacionamento pessoal, permitir que o indivíduo se sinta realizado e contribuir de forma positiva para a construção da sua identidade.

1.5. - Optimismo

Segundo Peterson (2000), o optimismo é um dos mais importantes tópicos de interesse para a ciência social positiva. E na verdade, como refere Oliveira (2004) nos últimos anos têm sido publicados centenas de artigos sobre o optimismo.

Uma definição frequente do optimismo é da autoria do antropólogo Lionel Tiger (1979, *cit. in* Peterson, 2000, pág. 18) que o define como *“humor ou atitude associada à expectativa acerca do futuro social ou material, que o avaliador considera socialmente desejável, para seu benefício ou prazer”*. De acordo com esta definição o optimismo depende daquilo que o indivíduo considera desejável para si.

Tiger (1979, in Peterson, 2000), considera o optimismo como um aspecto inseparável da natureza humana, o qual de acordo com Peterson (2000) pode ser um factor positivo para a vida de um indivíduo desde que seja um optimismo realista e persistente, contribuindo deste modo para a felicidade da pessoa, para a sua saúde física e psíquica e também para o seu sucesso profissional.

De acordo com Fernandes (2009) as abordagens actuais sobre o optimismo, na sua grande maioria, consideram-no como uma característica cognitiva, um objectivo, uma expectativa, ou uma atribuição causal, porém, Peterson (2000) salienta que o optimismo não é apenas cognição, mas também uma emoção, sendo simultaneamente um factor de motivação para o indivíduo e um factor que pode ser motivado.

De acordo com Gilham, Shatté, Reivich e Seligman (2001) existem duas formas de conceptualizar o optimismo, podendo ser conceptualizado de acordo com um modelo explicativo ou disposicional.

De acordo com Seligman (1992) o optimismo do indivíduo fundamenta-se na noção de estilo explicativo. Ou seja, a forma como o indivíduo percepção a causalidade dos diferentes acontecimentos de vida, determina até que ponto esse indivíduo será optimista ou pessimista.

De acordo com Gilham, Shatté, Reivich e Seligman (2001), a noção de estilo explicativo apresenta três dimensões fundamentais, cada uma delas com dois pólos opostos, segundo as quais as explicações podem variar: (i) internas versus externas, (ii) estáveis versus instáveis, (iii) globais versus específicas. Assim, os indivíduos pessimistas percepção as causas dos acontecimentos negativos como sendo internas, estáveis e globais, ao contrário dos indivíduos optimistas que perspectivam esses acontecimentos como sendo externos, instáveis e específicos.

De uma forma geral, um indivíduo optimista encara as contrariedades que surgem na sua vida como sendo temporárias, não se culpabilizando pela sua ocorrência. Um indivíduo optimista, quando confrontado com uma situação problemática, encara-a como um desafio e esforça-se para a conseguir superar. Pelo contrário, o indivíduo pessimista considera que os acontecimentos negativos vão persistir e influenciar todas as suas acções futuras, demonstrando uma tendência para se culpabilizar de tais acontecimentos, sendo indivíduos mais vulneráveis e impotentes face a adversidades.

Estas duas formas de ponderar sobre as causas dos acontecimentos de acordo com as investigações de Seligman (1998) permitem concluir que as pessoas optimistas apresentam melhores desempenhos nas áreas académicas, desportiva e profissional.

Resumidamente, como referem Buchanan e Seligman (1995), pode-se definir o optimismo do tipo explicativo como uma variável da personalidade que reflecte a forma como o indivíduo frequentemente compreende as causas dos acontecimentos. De uma forma geral, o optimismo do tipo explicativo foca as diferenças idiossincráticas do indivíduo ao nível dos pensamentos e representações e a forma como estas influenciam a motivação, as emoções e o comportamento.

Scheier e Carver (1992) denominam o optimismo de disposicional. De acordo com os autores o optimismo disposicional refere-se a uma expectativa global, de acordo com a qual os acontecimentos positivos e favoráveis serão em grande número no futuro.

Os autores citados consideram que o optimismo e o pessimismo têm como base um modelo de auto-regulação do comportamento, tendo subjacente a ideia de que o indivíduo optimista persiste em atingir os seus objectivos, ao contrário do indivíduo pessimista que facilmente opta por desistir dos objectivos que definiu para si.

De acordo com Scheier e Carver (1991), as acções dos indivíduos são influenciadas pelas expectativas relativas às suas consequências. Assim, são as expectativas o factor que estabelece a relação entre o optimismo e o pessimismo e este modelo.

Tendo como base esta ideia, Scheier e Carver (1991) referem que os indivíduos optimistas, quando confrontados com mudanças ou adversidades, sentem-se confiantes de que as coisas vão resultar bem, ao passo que, os pessimistas consideram que as coisas não vão correr bem, pensando em consequências negativas. Deste modo, as expectativas positivas, associadas aos optimistas, encorajam-nos a esforçar-se para atingir os seus objectivos. Pelo contrário, as expectativas desfavoráveis, associadas aos pessimistas, conduzem-nos a desistir de atingir os seus objectivos.

Em termos de comparação entre o modelo de optimismo explicativo e o modelo de optimismo disposicional, ambos consideram que as consequências do optimismo e do pessimismo derivam das diferenças ao nível das expectativas. Ao nível das diferenças, o modelo de optimismo explicativo foca-se na avaliação que as pessoas fazem acerca das causas dos acontecimentos, ao contrário do modelo de optimismo e pessimismo disposicional que foca as expectativas generalizadas acerca do futuro.

Em Portugal têm sido feitos alguns estudos sobre este conceito, tendo merecido a atenção de autores como Barros (1998), Neto e Marujo (2001) e Neto, Marujo e Perloito (2001), porém a maior parte dos estudos sobre o optimismo têm sido realizados no campo clínico, social e escolar, sendo escasso o número de investigações no contexto organizacional.

1.6. - Auto-estima

O conceito de auto-estima é considerado pela generalidade dos autores como uma das dimensões mais importantes do sistema do *self*, sendo definida frequentemente como a componente avaliativa e valorativa do auto-conceito (Epstein, 1973), porém, como refere Formosinho e Pinto (1986) torna-se uma tarefa complexa apresentar uma definição inteiramente satisfatória de auto-estima, não só pela diversidade de expressões que surgem como sinónimos, mas também pela multiplicidade de domínios abstractos nela contidos.

O primeiro autor a analisar sistematicamente a noção de auto-estima foi William James, porém nos últimos anos tem crescido a preocupação em mensurar o conceito e em construir medidas para esse fim (Tamayo, Campos, Matos, Mendes, Santos e Carvalho, 2001).

Na tentativa de operacionalização do conceito de Auto-Estima, William James em 1890 (Epstein, 1973; Vaz Serra, 1986) recorre a uma fórmula, definindo que auto-estima resulta da razão entre o sucesso e as aspirações pessoais.

$$\text{Auto-estima} = \frac{\text{Sucesso pessoal}}{\text{Aspirações Pessoais}}$$

Como visto no esquema apresentado, e como anteriormente citado, a razão entre o sucesso pessoal, percebido pelo indivíduo e as suas aspirações determinam o seu nível de auto-estima. Outro aspecto importante da auto-estima sugerido pelo autor é o reconhecimento neste conceito de uma dimensão de ordem geral, assim como de dimensões mais específicas.

Segundo o autor, dependendo dos acontecimentos no quotidiano, produzem-se oscilações na auto-estima. Porém, existe um valor aparentemente médio para a auto-estima de cada indivíduo e, apesar da auto-estima por vezes sofrer oscilações devido a acontecimentos marcantes, esse valor médio tende a voltar.

Porém, se William James contribuiu de forma significativa para a definição da auto-estima, existem dois autores que se destacam pelo seu contributo para o desenvolvimento do estudo experimental da auto-estima, designadamente Coopersmith (1981) e Rosenberg (1986).

Coopersmith (1991) define a auto-estima como a avaliação que a pessoa faz em relação a si própria, reflectindo uma atitude de aprovação ou desaprovação, a qual indica a extensão em que o indivíduo acredita em si próprio como capaz, significativo e com valor.

De acordo com Coopersmith (1967), os indivíduos com uma auto-estima elevada possuem uma imagem estável das suas capacidades, tem maior probabilidade de assumir papéis activos em grupos sociais e orientam-se de forma mais realista de acordo com os seus objectivos pessoais.

Coopersmith (1967), de acordo com os seus estudos verificou que crianças que durante a infância estão inseridas num contexto com regras e limites claramente definidos, os pais não são excessivamente autoritários no seu controlo e apresentam elevados padrões e expectativas em termos de comportamentos e desempenhos contribuem para que o indivíduo apresente níveis elevados de auto-estima no seu futuro.

Rosenberg (1986) define a auto-estima de forma idêntica, referindo-se a esta como uma atitude positiva ou negativa em relação ao *self*, envolvendo sentimentos de auto-aprovação, auto-respeito e auto-valorização.

Já duas décadas antes, Rosenberg (1965) postulava que a auto-estima pode ser definida como um tipo de julgamento global sobre o próprio, incluindo níveis de auto-aceitação e auto-respeito.

Crocker e Wolfe (2001, in Hu, Yang e Wang, 2008) complementam a teoria de Rosenberg denotando que a auto-estima é contingente a domínios da aparência, competição, suporte social, competência escolar e comportamental. Referem ainda que a auto-estima pode ser considerada como um traço relativamente estável ao longo do tempo, mas também um estado que sofre oscilações de acordo com as situações em que o indivíduo se encontra.

Comparando várias definições da Auto-Estima, Heatherton e Wyland (2003) concluem que estas apresentam em comum os julgamentos de valorização pessoal, que permitem o desenvolvimento da confiança, a monitorização do grau de aceitação pessoal e a protecção contra os efeitos das emoções negativas, contribuindo para o bem-estar psicológico e adaptação social do indivíduo.

Porém, a auto-estima engloba não só os julgamentos de valorização pessoal, mas também a auto-avaliação, sendo estes dois processos igualmente importantes (Burns, 1986). Segundo Burns (1986) a auto-avaliação fundamenta-se essencialmente em comparações com determinados padrões, ao passo que a auto-valorização implica a consciência de se sentir competente de uma forma intrínseca. Nesta medida a componente auto-valorativa torna-se de difícil acesso, sendo esta dimensão auto-avaliativa mais facilmente operacional e consequentemente a mais estudada.

Enquanto auto-avaliação, a auto-estima implica a produção de julgamentos conscientes sobre a significância e importância que o indivíduo atribui a si próprio. Na base

de todos os processos avaliativos encontra-se a comparação ou confronto do objecto de avaliação com determinados critérios e padrões, no caso da auto-avaliação são considerados diversos pontos de referência, através dos quais os acontecimentos sociais e a experiência são incorporados nas auto-apreciações (Wells, 2001).

A forma como as pessoas percebem a sua aceitação social está na base da recente teoria sobre a formação da auto-estima proposta por Leary (1995). De acordo com a teoria sociométrica, a auto-estima reflecte o sistema psicológico que monitoriza as interacções e relações dos indivíduos com as outras pessoas. A auto-estima funciona, deste modo, como um indicador subjectivo do grau de aceitação e valorização social. Esta concepção da auto-estima permite, segundo Leary (1995), perceber porque é que as pessoas com baixa auto-estima se preocupam mais com as suas relações sociais e com a forma como os outros os avaliam do que as pessoas com uma auto-estima elevada.

Outro aspecto considerado na produção de julgamentos de auto-avaliação tem como referência a comparação social (Wells, 2001). É através da comparação com as outras pessoas que se adquirem os padrões de referência externos, essenciais para decidir o que é bom ou mau. Ou seja, as capacidades pessoais não têm um valor absoluto, o seu valor vai sendo percebido pelo processo de comparação com os outros, sendo um processo dinâmico, onde estão envolvidos diversos aspectos, como a importância atribuída aos outros, assim como o interesse e a motivação para tarefas passíveis de comparação.

Uma terceira fonte de auto-estima, segundo Markus e Nurius (1986), envolve a comparação entre o *self* real e o *self* desejado. A discrepância entre o *self* real e o *self* desejado é um aspecto fundamental para caracterizar a auto-estima individual, podendo originar um desajustamento emocional.

Capítulo 2. Resultados da pesquisa

2.1. - Qualidade de Vida no Trabalho

Nas últimas décadas, têm sido realizados vários estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, procurando os seus autores enfatizar o bem-estar dos trabalhadores e os aspectos positivos para a organização.

De modo geral, os estudos realizados demonstram que as organizações, cujas práticas de gestão de Recursos Humanos têm uma forte orientação para o bem-estar e desenvolvimento dos trabalhadores, estes revelam melhores índices de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, com a excepção muitas vezes da dimensão “compensação”, na qual os trabalhadores não revelam níveis igualmente satisfatórios.

A ideia referida pode confirmar-se de acordo com o estudo realizado por Silva (2001). O autor citado realizou uma investigação sobre a satisfação no trabalho, com vinte gestores de escolas públicas, em Portugal. Os resultados indicam que estes se encontram satisfeitos na grande maioria com todos os factores da Qualidade de Vida no Trabalho, com excepção da dimensão “remuneração” e “autonomia”.

Estes resultados são corroborados por Piccinini e Tolfo (1998) e Tolfo e Piccinini (2001). Num estudo realizado em trinta empresas, do Brasil, os trabalhadores revelaram níveis muito satisfatórios em todas as dimensões do modelo de Walton, com excepção da dimensão “compensação justa e adequada”, os quais se encontram moderadamente satisfeitos.

Um estudo realizado por Silva e Tolfo em 1999, com trabalhadores de hotelaria, revelou que estes se encontravam em geral, satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, com excepção da dimensão “compensação justa e adequada”.

Serra (2006), analisou a Qualidade de Vida no Trabalho, recorrendo a uma amostra com 255 professores de 13 instituições de Ensino Superior de Moçambique. Os resultados de acordo com a autora revelam que os professores se encontram moderadamente satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, com excepção da dimensão “compensação justa e adequada”, tendo sido o ponto crítico de insatisfação.

Melo (2007) analisou a Qualidade de Vida no Trabalho no Instituto Nacional de Acção Social em Moçambique. De acordo com o autor os trabalhadores a nível global manifestaram estar moderadamente satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, mas insatisfeitos com a dimensão “compensação justa e adequada”.

Reforçando as investigações anteriores, Newman, Maylor e Chansarkar (2002), Pizzoli (2005) e Schimdt e Dantas (2006), referem de acordo com os seus estudos que um dos factores que apresenta pontuações mais baixas de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho é ausência de reconhecimento no trabalho e a baixa remuneração.

Raimundo (2006) avaliou o stress ocupacional numa amostra de 101 bancários na cidade de Maputo. De acordo com o autor os bancários apresentam maiores índices de vulnerabilidade ao stress quando comparados com o grupo de controlo de trabalhadores de outras profissões constituído por 99 elementos. De acordo com estudo, as características do ambiente de trabalho que mais contribuem para a vulnerabilidade ao stress foram, os níveis de exigência do trabalho, em particular os requisitos tempo /velocidade inerentes à realização do trabalho, o nível de controlo sobre as suas funções, a repetitividade das tarefas e a fraca autonomia na tomada de decisões.

Costa (2007) analisou a Qualidade de Vida no Trabalho no Instituto Superior Politécnico e Universitário de Maputo, recorrendo ao Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho, de Serra (2006), com base no modelo de Walton (1973). Os resultados de acordo com o autor revelam que os trabalhadores se encontram moderadamente satisfeitos com todas as dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho, com excepção da dimensão “remuneração justa e adequada”.

Considine e Callus (2001) procuraram avaliar a influência de variáveis sócio-demográficas no nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, numa investigação realizada na Austrália com 1000 trabalhadores. De acordo com os autores, verificou-se que a insatisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho aumenta com a idade.

Os resultados de Considine e Callus (2001) são corroborados por Vaney e Chen (2003). Num estudo realizado na Universidade de Purdue, com 111 licenciados, questionados acerca do seu grau de satisfação no trabalho, os autores concluíram que a idade apresenta uma correlação negativa com a satisfação no trabalho ($r = -0,11$; $p < 0,05$), ou seja, à medida que a idade aumenta, o índice de satisfação no trabalho diminui.

Porém, Sokoya (2000) verificou o oposto de Considine e Callus (2001) e Vaney e Chen (2003). Sokoya (2000), de acordo com um estudo realizado com 350 gestores na Nigéria, identificou uma correlação positiva entre a idade e a satisfação com o trabalho ($r = 0,27$; $p < 0,01$). Segundo o autor, o nível de satisfação é tanto maior quanto a idade. Sokoya (2000) salienta que podem ser várias as razões que podem explicar este resultado, designadamente o facto dos trabalhadores mais jovens ocuparem posições hierárquicas mais

baixas e de menor responsabilidade ou porque a antiguidade tende a ser premiada em muitas organizações, formal e/ou informalmente.

Relativamente à existência de uma relação positiva significativa entre o gênero e a satisfação no trabalho, Jonhson e Johnsn (2000) de acordo com os resultados obtidos num estudo, referem que os homens se sentem mais satisfeitos que as mulheres com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados, de acordo com os autores, sugerem que os homens poderão sentir-se mais recompensados e reconhecidos pelo seu trabalho, usufruindo de um conjunto de benefícios, regalias e de um estatuto na estrutura da organização que vai ao encontro das suas expectativas.

Num outro estudo, Vila e García-Mora (2005), relativamente a uma amostra de 5000 indivíduos espanhóis, obtiveram resultados idênticos, os quais comprovam que as mulheres tendem a estar menos satisfeitas com o trabalho do que os homens.

Em contrapartida e com o intuito de investigar a relação existente em torno da influência da variável gênero no grau de satisfação no trabalho, Kim (2005) realizou um estudo com 5714 indivíduos do Governo Metropolitano de Seul, na Coreia, concluindo que as mulheres se encontram mais satisfeitas que os homens. O que de acordo com a autora poderá sugerir que as mulheres têm menos expectativas, logo ficam satisfeitas mais facilmente.

Ainda, de acordo com Petty, Brewer e Brown (2005), de acordo com os resultados referentes a 332 indivíduos da sua amostra, verificaram que não existem diferenças significativas entre gênero e Qualidade de Vida no Trabalho, pelo que referem que o gênero não se encontra particularmente relacionado com o grau de satisfação no trabalho.

Em contrapartida e com o intuito de investigar a relação existente em torno da influência da variável gênero no grau de satisfação no trabalho, Kim (2005) realizou um estudo com 5714 indivíduos do Governo Metropolitano de Seul, na Coreia, concluindo que as mulheres se encontram mais satisfeitas que os homens. O que de acordo com a autora poderá sugerir que as mulheres têm menos expectativas, logo ficam satisfeitas mais facilmente.

Ainda, de acordo com Petty, Brewer e Brown (2005), de acordo com os resultados referentes a 332 indivíduos da sua amostra, verificaram que não existem diferenças significativas entre gênero e Qualidade de Vida no Trabalho, pelo que referem que o gênero não se encontra particularmente relacionado com o grau de satisfação no trabalho.

Em contrapartida e com o intuito de investigar a relação existente em torno da influência da variável gênero no grau de satisfação no trabalho, Kim (2005) realizou um estudo com 5714 indivíduos do Governo Metropolitano de Seul, na Coreia, concluindo que as

mulheres se encontram mais satisfeitas que os homens. O que de acordo com a autora poderá sugerir que as mulheres têm menos expectativas, logo ficam satisfeitas mais facilmente.

Ainda, de acordo com Petty, Brewer e Brown (2005), de acordo com os resultados referentes a 332 indivíduos da sua amostra, verificaram que não existem diferenças significativas entre gênero e Qualidade de Vida no Trabalho, pelo que referem que o gênero não se encontra particularmente relacionado com o grau de satisfação no trabalho.

2.2. - Satisfação com a Vida

A satisfação no trabalho é um dos principais indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho e a sua importância foi enfatizada em diversas investigações.

De acordo com o estudo de Cimete, Gencalp e Neskin (2003), realizado com uma amostra de enfermeiras de Filadélfia, os autores referem que existe uma correlação positiva entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho. De acordo com os autores, à medida que a satisfação com a vida sobe, sobe também a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Porém, Schmidt (2004), não chegou às mesmas conclusões de Cimete, Gencalp e Neskin (2003). O autor estudou a relação entre a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho, com uma amostra de 105 enfermeiros do Bloco Cirúrgico da cidade de Londrina, no Brasil. Os resultados, de acordo com o autor demonstram que as pontuações mais baixas na Qualidade de Vida no Trabalho estão associadas com a remuneração e as mais elevadas com o *status* da profissão. Porém, não foi encontrada nenhuma correlação entre as variáveis Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

Rain, Lane e Steiner (1991) verificaram na sua investigação que existe uma correlação positiva entre a satisfação no trabalho e a satisfação com a vida, esta correlação é corroborada por Judge e Watanabe (1993) que através de uma amostra com 804 trabalhadores verificaram que a satisfação com a vida e a satisfação com o trabalho se relacionam positivamente.

Por sua vez, Vaz Serra (1999) refere que um elevado nível de satisfação com a vida está relacionado com a idade avançada, melhor educação e apoio social, e que um elevado nível de neuroticismo e de stress estão relacionados com baixo nível de satisfação com a vida.

2.3. – Optimismo

Num estudo realizado por Laranjeira (2008), com o objectivo de validar para a população portuguesa a LOT-R (*Revised Life Orientation Test*), através do uso do teste *t-student*, concluiu que os Homens são mais optimistas do que as Mulheres de acordo com as médias obtidas, na população portuguesa, para cada sexo: (Homens – M=15.27, DP=3.75 e Mulheres – M=13.45, DP=3.78).

Os resultados de Laranjeira (2008) são corroborados por Jacobsen *et al.* (2008) e Chang, Tsai e Lee (2009), que verificaram nas suas investigações que as mulheres são menos optimistas que os homens.

Numa investigação realizada num *call center*, Tuten, Presha e Neidermeyer (2001), procuraram avaliar a relação entre o optimismo e o stress. De acordo com os autores, os indivíduos mais optimistas apresentam níveis de stress mais baixos. No entanto, os trabalhadores menos optimistas apresentam níveis de satisfação mais elevados.

Um dos estudos mais conhecidos sobre o optimismo e o desempenho no trabalho foi realizado por Seligman (1998) com vendedores de seguros. De acordo com o autor, os vendedores mais optimistas têm uma maior produtividade, apresentam um menor *turnover* e sentem-se mais satisfeitos com o seu trabalho, sendo estes resultados contrários aos de Tuten, Presha e Neidermeyer (2001).

Schifren e Hooker (1995) realizaram um estudo com cuidadores. De acordo com os resultados, demonstrou-se que os cuidadores com níveis mais elevados de optimismo apresentaram menores níveis de stress, o que corrobora os resultados de Tuten, Presha e Neidermeyer (2001), relativamente aos trabalhadores que apresentam maiores níveis de optimismo e menores níveis de stress.

Wanberg e Banas (2000) constataram que os trabalhadores com elevados níveis de auto-estima e o optimismo se sentem mais satisfeitos com o trabalho e mais comprometidos com a organização, ao contrário dos trabalhadores com mais baixos níveis de auto-estima e optimismo, que revelam maior intenção de sair da organização e menor satisfação com o trabalho.

Isaacowitz (2005) examinou a relação entre o optimismo disposicional e a qualidade de vida, recorrendo a uma amostra com 280 indivíduos, constituída por jovens, adultos e indivíduos mais velhos. De acordo com o autor, os altos níveis de optimismo estão relacionados com os altos níveis de qualidade de vida, verificando esta relação nos jovens, adultos e indivíduos mais velhos.

Os resultados de Cha (2003) são idênticos aos de Isaacowitz (2005) que recorrendo a uma amostra de 350 estudantes universitários da Coreia, verificou que existe uma correlação forte entre o optimismo, auto-estima e o bem-estar subjectivo.

Bailey, Frisch e Snyder (2007), realizaram dois estudos, nos quais participaram 331 e 215 indivíduos, com o objectivo de verificar a relação entre o optimismo, a esperança e a satisfação com a vida. De acordo com os autores, existe uma correlação significativa entre o optimismo e a satisfação com a vida e a esperança e a satisfação com a vida.

2.4. - Auto-estima

Têm sido realizadas inúmeras investigações em diversas áreas, tendo como tema a auto-estima. Relativamente ao contexto organizacional, a relação entre a satisfação profissional e a auto-estima foi tema de análise sobretudo para melhorar a produtividade do trabalhador. No entanto, a partir de uma perspectiva humana, a importância desta relação tem como fundamento compreender a importância da Qualidade de Vida no Trabalho e a sua influência na auto-estima do trabalhador. De acordo com a literatura existe uma forte relação entre a satisfação no trabalho e a auto-estima.

Num estudo realizado por Diener e Diener (1995), que envolveu 49 países, os autores concluíram que a auto-estima e a satisfação com a vida não são sinónimos, porém, a relação dos dois constructos é muito significativa. Os autores referem que nos países “individualistas” como os Estados Unidos, a auto-estima e a satisfação com a vida estão altamente correlacionados entre si, enquanto nas sociedades “colectivas” se observam relações mais fracas. Os resultados sugerem que a auto-estima é uma componente de satisfação com a vida, cuja importância varia em função dos factores culturais.

Segundo Hall e Foster (1977), quando um trabalhador se sente satisfeito no seu trabalho, apresenta níveis de auto-estima mais elevados que o trabalhador que não está satisfeito.

Smilansky (1984) bem como Chaplain (1995) verificaram que a satisfação profissional se encontra relacionada com a auto-estima, os sentimentos de auto-eficácia e a satisfação com a vida em geral.

Lopez (1982) concluiu que a auto-estima modera a relação entre o desempenho no trabalho e a satisfação com o mesmo. De acordo com autor constatou-se uma correlação significativa entre a satisfação com o trabalho e a auto-estima.

Noutro estudo realizado em 1980 por Walsh e Taylor, procurou-se avaliar como as experiências do trabalho influenciam a auto-estima. Os autores analisaram sete profissões diferentes (trabalhadores da recolha de lixo, jardineiros, empregado de bar, barbeiros, carteiros, professores do ensino básico e professores universitários). De acordo com os autores, observou-se uma correlação positiva entre as experiências de trabalho positivas e a auto-estima.

Um estudo mais recente realizado por Abraham em 1999, obteve como conclusões que os indivíduos com baixa auto-estima experienciam maior insatisfação no trabalho originando um aumento do *turnover*, contrariamente aos indivíduos que apresentam elevados níveis de auto-estima.

No mesmo sentido, autores como Pinto (1996) e Jesus (1999), associam o mal-estar e a reduzida satisfação profissional à baixa auto-estima.

Block e Robins (1993) realizaram um estudo para avaliar a relação entre a idade e a auto-estima com um grupo de jovens avaliando a sua auto-estima aos 14, 18 e 23 anos. De acordo com os autores, a análise dos níveis médios da auto-estima mostrou haver indícios de alterações relacionados com a idade e com o género. Ou seja, os rapazes tendiam a ter resultados mais elevados do que as raparigas em todas as idades e esta disparidade aumentava com a idade.

Alavi e Askaripur (2003) realizaram um estudo com 620 trabalhadores de 18 organizações de órgãos governamentais da província de Kerman (Irão). De acordo com os autores existe uma relação significativa entre a auto-estima e a satisfação com o trabalho. A relação entre o coeficiente de auto-estima e a satisfação com o trabalho dos trabalhadores é: $r = 0,475$. Esta relação positiva mostra que os trabalhadores com auto-estima mais elevada, em comparação com trabalhadores com auto-estima menos elevada, se sentem mais satisfeitos com o trabalho.

McMullin e Cairney (2004) procuraram verificar a relação entre a auto-estima, idade, classe social, género e estado marital. De acordo com os autores, os níveis de auto-estima são mais baixos nos grupos etários mais velhos, tanto para homens e mulheres. Foi ainda possível verificar que em todas as faixas etárias as mulheres têm níveis mais baixos de auto-estima do que os homens. Em relação à classe social, os homens e mulheres de classes sociais mais baixas têm menores níveis de auto-estima. Relativamente ao estado marital, os indivíduos solteiros e casados recentemente apresentam valores mais baixos de auto-estima.

Mirowsky e Ross (1996) procuraram verificar a relação entre os rendimentos, níveis de escolaridade e a auto-estima. De acordo com os autores, os indivíduos com maior

rendimento e escolaridade revelam níveis mais elevados de auto-estima, comparativamente com os indivíduos de rendimentos mais baixos e menos escolaridade.

Westaway, Wessie, Viljoen, Booysen e Wolmarans (2005) realizaram um estudo com 2000 enfermeiras sul-africanas para verificar os seus níveis de auto-estima e satisfação com o trabalho e a relação entre a auto-estima e satisfação com o trabalho. De acordo com os autores, as enfermeiras encontram-se satisfeitas com todas as dimensões da qualidade de vida no trabalho (Escala JDI), com excepção da dimensão “promoção” e “remuneração”. Foi também possível verificar que as enfermeiras com elevados níveis de auto-estima avaliam o seu trabalho de forma mais positiva que as enfermeiras com baixos níveis de auto-estima.

Capítulo 3. Apresentação do estudo

3.1. – Objectivos

Depois de terem sido descritas as principais conclusões de diversos estudos realizados por investigadores relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Optimismo e Auto-estima, e terem sido definidos os conceitos teóricos, serão apresentados os objectivos principais e secundários.

Os objectivos principais deste estudo são:

1. Avaliar os níveis da Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã;
2. Avaliar os níveis de Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã;
3. Averiguar a relação entre as variáveis sócio-emocionais (auto-estima, optimismo e satisfação com a vida) e a Qualidade de Vida no Trabalho.

De acordo com estes objectivos foram definidas como variáveis independentes:

- Níveis de Auto-Estima (baixos e altos níveis);
- Níveis de Optimismo (baixos e altos níveis);
- Níveis de Satisfação com a Vida (baixos e altos níveis).

Como variável dependente definiu-se a Qualidade de vida no Trabalho.

Como objectivos secundários procurou-se avaliar:

1. Diferenças na Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Auto-estima e Optimismo, comparativamente entre:
 - Género;
 - Idade;
 - Estado Civil;
 - Habilitações literárias;
 - Tempo de Trabalho;

- Campanha³ (onde o trabalhador executa a sua função).
2. Avaliar a correlação entre o Optimismo, a Auto-estima, a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho.

³ Na Teleperformance da Covilhã existem 6 campanhas em funcionamento, sendo 3 de serviço *inbound* e 3 de serviço *outbound*. Nas campanhas de serviço *inbound*, os trabalhadores são contactados pelos clientes. Nas campanhas *outbound*, as chamadas são realizadas pelos trabalhadores para clientes ou para a angariação de novos clientes. As campanhas *Inbound* da Teleperformance são o Serviço de Apoio ao Cliente Vodafone (SAC), Serviço Vodafone Casa (IPTV, *Internet Protocol Television*) e o serviço de apoio ao cliente através de *email* (*Email*).

As campanhas *outbound* são a Telesales Vodafone Empresas (venda de serviços Vodafone a empresas), a Endesa (companhia eléctrica espanhola) e a Oney (venda de seguros de protecção de compras do Jumbo/Auchan).

3.2. - Tipo de estudo

No presente estudo adoptou-se a pesquisa de tipo observacional, no qual é pressuposto o investigador não intervir. Para isso desenvolve procedimentos para descrever os acontecimentos que ocorrem, de forma natural, sem a sua intervenção. Ainda de acordo com Ribeiro (1999), este estudo é de natureza descritiva, pois fornece informação acerca da população em estudo, focando um grupo representativo dessa mesma população através do qual se procedeu à recolha dos dados para a realização do estudo num único momento (estudo transversal), servindo também para estabelecer relações entre variáveis (Gil, 1996). Assim, esta investigação corresponde a um estudo observacional-descritivo-transversal.

Quanto à estratégia, foi adoptada uma abordagem quantitativa que, de acordo com Oliveira (2001), se caracteriza pelo uso de dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema.

Capítulo 4. Tratamento dos dados

O tratamento dos dados recolhidos foi realizado utilizando-se o *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 16.0.1, do Sistema Operativo *Microsoft Windows*. O tipo de tratamento estatístico usado para a análise dos dados baseou-se na estatística descritiva, recorrendo-se à média, moda, mediana e desvio padrão.

Para identificar os níveis de optimismo, auto-estima e satisfação com a vida, recorreu-se a comparação entre a mediana observada e a mediana teórica, a qual serviu como ponto de referência para determinar se a amostra apresenta altos ou baixos níveis nas dimensões referidas anteriormente.

A análise da Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores, baseou-se no cálculo da média, como medida de tendência central e do desvio padrão, como medida de dispersão.

Para além disso, recorreu-se também ao uso do teste estatístico *t-student* para comparar os grupos de trabalhadores com baixos e altos níveis de “Optimismo”, “Auto-estima” e “Satisfação com a Vida” e as dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho (Geral). Para formar os grupos com baixos (1) e altos (2) níveis de optimismo, auto-estima e satisfação com a vida recorreu-se à mediana que funcionou como ponto de corte.

Capítulo 5. Método

5.1. - Participantes

Para o presente estudo, recorreu-se a uma amostra por conveniência, seleccionada por recurso a um método não probabilístico de amostragem. No momento do estudo a população de trabalhadores da Teleperformance da Covilhã era de 341 elementos (23 Janeiro de 2010)

Participaram no estudo 133 trabalhadores (38,8% da população), sendo 63 do sexo masculino (47,4%) e 70 do sexo feminino (52,6%), como demonstra a figura 2.

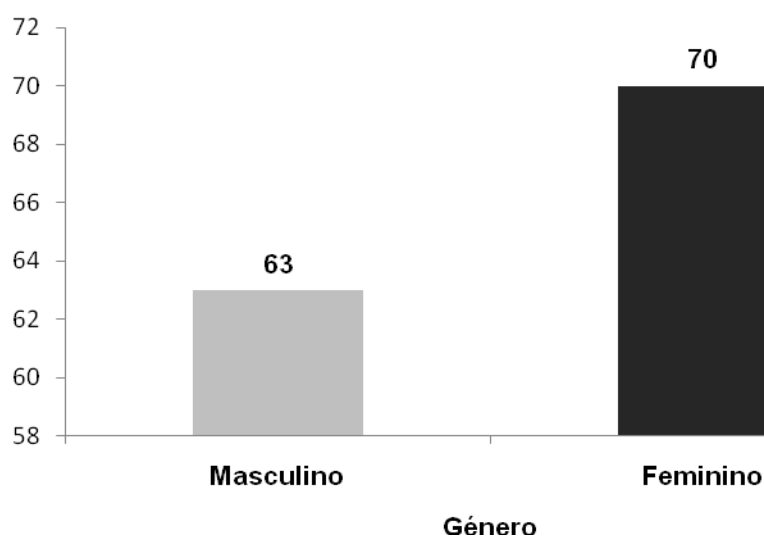


Figura 2: Resultados da distribuição frequencial entre géneros (n=133).

A idade dos trabalhadores varia entre os 19 e 52, com uma média de 26,43 anos, mediana de 26, moda de 23 e com um desvio padrão de 5,48 (como demonstra a tabela 3).

Tabela 3. Idade (n=133).

Mínimo	19
Máximo	52
Média	26,43
Mediana	26
Moda	23
Desvio padrão	5,48

Quanto ao estado civil, a amostra é constituída por 105 trabalhadores solteiros (92,5%), 18 trabalhadores casados (13,5%), 5 trabalhadores divorciados (3,8%) e 5 trabalhadores com outro estado civil (3,8%), como se pode observar na figura 3.

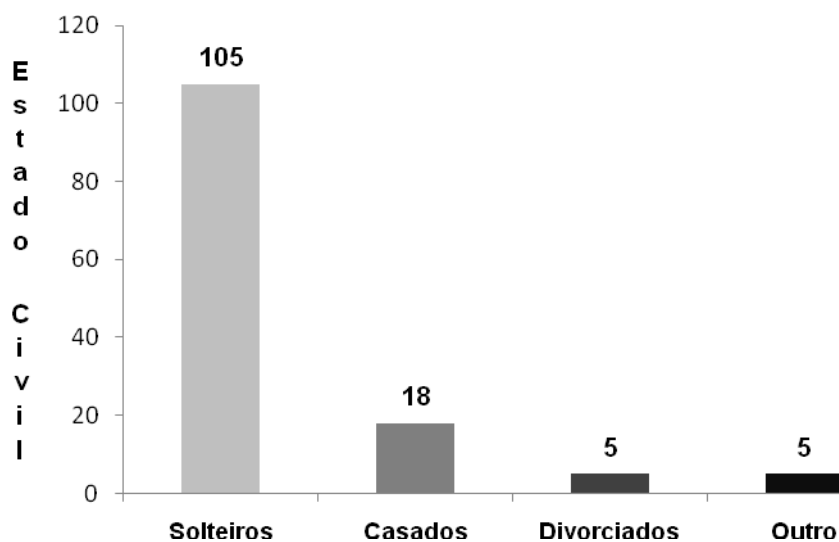


Figura 3. Estado Civil dos trabalhadores da Teleperformance.

Relativamente ao nível de formação, a amostra é constituída por 71 trabalhadores com o ensino secundário (53,4%), 45 trabalhadores com licenciatura (33,8%), 9 trabalhadores com bacharelato (6,8%), 5 trabalhadores com mestrado (3,8%) e 3 trabalhadores com pós-graduação (como evidencia a tabela 4).

Tabela 4: Nível de formação dos trabalhadores (N=133).

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem cumulativa
Secundário	71	53,4	53,4
Bacharelato	9	6,8	60,8
Licenciatura	45	33,8	94,0
Pós-graduação	3	2,3	96,2
Mestrado	5	3,8	100,0
Total	133	100,0	

Quanto ao número de meses de trabalho dos trabalhadores da Teleperformance varia entre os 2 e os 18 meses, com uma média de 7,35 meses, mediana de 5, moda de 3 e com um desvio padrão de 4,48 (como demonstra a tabela 5).

Tabela 5. Tempo de trabalho dos trabalhadores da Teleperformance (N=133).

Mínimo	2
Máximo	18
Média	7,35
Mediana	5
Moda	3
Desvio padrão	4,48

Relativamente ao número de trabalhadores por campanha que participaram no estudo, 48 trabalhadores pertencem à Endesa (36,1%), 47 trabalhadores pertencem ao SAC (35,3%), 13 trabalhadores pertencem ao Serviço Vodafone Casa (9,7%), 12 trabalhadores ao *Email* (9,0%), 8 trabalhadores à Telesales (6%) e 5 trabalhadores à Oney (3,8%) (como se pode observar na figura 4).

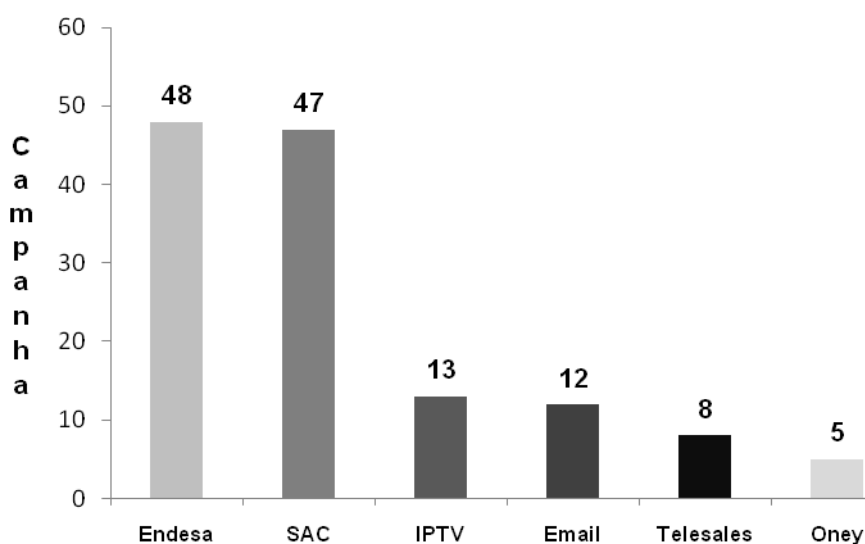


Figura 4: Número de trabalhadores por campanha que participaram no estudo (N=133).

5.2. - Instrumentos

No âmbito desta investigação foram utilizados os seguintes instrumentos: **Questionário Sócio-demográfico** (anexo 1), **Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho** (Serra, 2006) (anexo 2), **Questionário Auto-Estima** (Simões, 1992, in Ribeiro, 2003) (anexo 3), **Questionário de Satisfação com a Vida** (Neto *et al.* 1990, in Ribeiro, 2003) (anexo 4) e **Questionário de Optimismo** (Oliveira, 1998, in Ribeiro, 2003) (anexo 5).

O **Questionário Sócio-demográfico** é constituído por 5 itens de auto-resposta, cujo objectivo é identificar as características sócio-demográficas da amostra utilizada. As variáveis estudadas neste questionário são itens de auto-resposta, em que o sujeito forneceu informação sobre: idade, género, estado civil, grau de escolaridade, área de formação, campanha e tempo de trabalho.

O objectivo do questionário de Qualidade de Vida no Trabalho é analisar o nível de satisfação dos trabalhadores da Teleperformance através da adaptação de Serra (2006) da versão brasileira de Fernandes (1996, in Martins 2007). O questionário utiliza uma escala de resposta tipo Likert de 7 pontos (1-Totalmente insatisfeito a 7-Totalmente Satisfeito). O instrumento é constituído por 30 itens, representando as oito dimensões do modelo de Richard Walton (1974) que se podem operacionalizar da seguinte forma:

Compensação Justa e Adequada - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação à remuneração recebida pelo trabalho efectuado, de acordo com 3 critérios:

- a) Remuneração adequada - remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e económicos da sociedade em que vive;
- b) Equidade interna - equidade na remuneração entre outros membros da organização;
- c) Equidade externa - equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

Condição de trabalho - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as condições existentes no local de trabalho, de acordo com 6 critérios.

- a) Duração do dia de trabalho - número de horas de trabalho, previstas ou não na legislação e a sua relação com as tarefas desempenhadas;
- b) Carga de trabalho - quantidade de trabalho executado num turno de trabalho;

- c) Ambiente físico - local de trabalho e as suas condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do seu trabalho;
- d) Material e equipamento - quantidade e qualidade do material disponível para a execução do trabalho na organização;
- e) Ambiente saudável - local de trabalho e as suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças;
- f) Stress - quantidade percebida de stress a que o trabalhador é submetido no seu dia de trabalho.

Uso e Desenvolvimento de Capacidades - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as oportunidades que o trabalhador tem no seu dia-a-dia e as suas aptidões, de acordo com 4 critérios:

- a) Autonomia - grau de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do seu trabalho que a organização lhe concede;
- b) Significado da tarefa - relevância que a tarefa que o trabalhador desempenha tem na sua vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da organização;
- c) Variedade da Habilidade - uso por parte da organização de uma larga escala das capacidades e habilidades do trabalhador;
- d) Retroinformação - informação acerca da avaliação do seu trabalho como um todo e das suas acções na organização.

Oportunidade de Crescimento e Segurança - procura avaliar as oportunidades que a organização proporciona para o desenvolvimento e o crescimento pessoal dos trabalhadores e a segurança do local de trabalho, de acordo com 3 critérios:

- a) Possibilidade de carreira - viabilidade de progredir na organização;
- b) Crescimento pessoa - processo de educação contínua que a organização adopta para o desenvolvimento das potencialidades do trabalhador e aplicação das mesmas;
- c) Segurança de emprego - sentimento de segurança quanto à manutenção do seu emprego na organização.

Integração Social na Organização - procura avaliar a integração social do trabalhador na organização, de acordo com 3 critérios:

- a) Igualdades de oportunidades - ausência de estratificação na organização, em termos de símbolos de status e/ou estruturas hierárquicas íngremes e de discriminação quanto à raça, sexo, origens, estilos de vida ou aparência;
- b) Relacionamento - relacionamento na organização marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito das individualidades;
- c) Senso comunitário - senso de comunidade existente na organização.

Constitucionalismo - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho do trabalhador na organização através do nível em que os direitos do trabalhador são cumpridos na organização, de acordo com 4 critérios:

- a) Direitos trabalhistas - observância da organização no cumprimento dos direitos dos trabalhadores, inclusive o acesso à apelação;
- b) Privacidade Pessoal - privacidade que o trabalhador possui dentro da organização;
- c) Liberdade de expressão - forma como o trabalhador pode expressar os seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;
- d) Normas e rotinas - forma como as normas e rotinas da organização influenciam o desenvolvimento do trabalho.

Trabalho e Espaço Total de Vida - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho através do nível de equilíbrio entre a vida pessoal do trabalhador e do trabalho, de acordo com 2 critérios:

- a) Papel Balanceado no Trabalho - equilíbrio entre o tempo de trabalho diário, exigência da carreira e convívio familiar;
- b) Horário de entrada e saída do trabalho - equilíbrio entre horário de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

Relevância Social da Vida no Trabalho - procura avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, a qualidade da prestação dos serviços e o atendimento aos trabalhadores, de acordo com 4 critérios:

- a) Imagem da organização - importância da organização para a comunidade e orgulho e satisfação pessoais de fazer parte dessa organização;

- b) Responsabilidade social da Instituição - responsabilidade social da organização para a comunidade, reflectida na preocupação de resolver problemas da comunidade e também de não causar danos;
- c) Responsabilidade social pelos serviços prestados pela organização - responsabilidade da organização com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade;
- d) Responsabilidade social pelos trabalhadores - valorização e participação dos trabalhadores pela organização, a partir da sua política de Recursos Humanos.

O **Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho** apresentou neste estudo um Alfa de Cronbach de 0,91 o que indica uma excelente consistência interna (George e Mallery, 2003) como se pode observar na tabela 6.

Tabela 6: Alfa de Cronbach do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho.

Alfa de Cronbach	Nº de Itens
0,91	30

O **Questionário de Auto-Estima** seleccionada para este estudo foi desenvolvido por Rosenberg em 1965 (Ribeiro, 2003), sendo constituído por 10 itens, 5 de orientação positiva e os restantes 5 de orientação negativa. O formato de resposta é do tipo *Likert*, com quatro alternativas de resposta (1-Discordo muito, a 4-Concordo muito), sendo que elevados valores nas respostas aos itens, aparecem sempre associados a altos níveis de auto-estima, pois a cotação é invertida nos itens de orientação negativa.

A escala em causa foi originalmente construída com o objectivo de ser aplicada em populações adolescentes e a sua inicial aferição em Portugal foi igualmente para adolescentes, ainda que tenha vindo a ser posteriormente empregue em populações não adolescentes, nomeadamente, jovens adultos e adultos (Simões 1992, in Ribeiro, 2003).

De acordo com Ribeiro (2003) a escala apresenta vantagens a nível da facilidade e economia na sua aplicação, tendo sido traduzida e aferida para a população portuguesa por Simões em 1992.

O **Questionário de Auto-Estima** apresentou neste estudo um Alfa de Cronbach de 0,825 o que indica uma muito boa consistência interna (George e Mallery, 2003) como se pode observar na tabela 7.

Tabela 7: Alfa de Cronbach do Questionário de Auto-Estima

Alfa de Cronbach	Nº de Itens
0,825	10

O **Questionário de Satisfação com a Vida** foi construído por Diener, Emmons, Larsen e Griffins em 1985 (Ribeiro, 2003), a partir de um conjunto de 48 itens. De acordo com Ribeiro (2003) este questionário é dos instrumentos mais útil e válido psicometricamente para avaliar o constructo em causa.

O questionário é constituído por cinco itens, cada um com cinco possibilidades de resposta do tipo Likert (1-Discordo muito, a 5-Concordo muito). Em Portugal foi validada pela primeira vez por Neto e colaboradores em 1990, de acordo com Ribeiro (2003).

Neste estudo o Questionário de Satisfação com a Vida apresentou um Alfa de Cronbach de 0,78 o que indica uma boa consistência interna (George e Mallery, 2003), como se pode observar na tabela 8.

Tabela 8: Alfa de Cronbach do Questionário de Satisfação com a Vida

Alfa de Cronbach	Nº de Itens
0,78	5

Por último, o **Questionário de Optimismo** foi construído por Oliveira (1998, in Ribeiro, 2003). O questionário é constituído por quatro itens, cada um com cinco possibilidades de resposta do tipo Likert (1-Totalmente em desacordo, a 5-Totalmente em acordo). De acordo com Oliveira (1998, in Ribeiro, 2003) o questionário apesar de breve, apresenta boas qualidades psicométricas, que possibilitam a avaliação do optimismo pessoal. Neste estudo como se pode observar na tabela 9, o Questionário de Optimismo apresentou um Alfa de Cronbach de 0,87 o que indica uma muito boa consistência interna (George e Mallery, 2003), como se pode observar na tabela 9.

Tabela 9: Alfa de Cronbach do Questionário de Optimismo

Alfa de Cronbach	Nº de Itens
0.87	5

5.3. - Procedimentos

Antes do início da recolha de dados, foi solicitada a autorização para a utilização dos questionários aos autores dos mesmos. Após a autorização de utilização pelos respectivos autores, foi solicitado à Directora da Teleperformance da Covilhã, Dra. Ana Magalhães a autorização para a realização do estudo, tendo-se apresentado quais os objectivos e os instrumentos a utilizar para a sua concretização.

Após o parecer positivo construiu-se a versão final do questionário para a recolha de dados, e procedeu-se ao pré-teste do mesmo a um total de 10 colaboradores. Segundo Richardson *et al.* (1999) e Pereira (2004), a realização do pré-teste do instrumento é necessária para a avaliação da qualidade externa do mesmo, em que se procura verificar, entre outros aspectos, se:

- A linguagem utilizada no instrumento é clara para os participantes;
- Verificar se todas as questões do instrumento são percebidas;
- As instruções apresentadas para o preenchimento do instrumento são entendidas e seguidas sem problema;
- Existe coerência na interpretação das questões presentes no instrumento.

Os resultados do pré-teste revelaram não existir necessidade de se proceder a qualquer alteração das questões apresentadas no instrumento de pesquisa, relativamente à sua forma e conteúdo. De seguida, foram impressos e distribuídos 150 questionários por todas as campanhas da Teleperformance (SAC; *Internet Protocol Television* (IPTV); *Email*; Telesales; Endesa; Oney) aos elementos que trabalham há dois ou mais meses na organização, com recurso a entrega pessoal, onde foi explicado o objectivo e a importância do estudo.

A entrega dos questionários começou no dia 18 de Janeiro, tendo terminado no dia 25. O índice de devolução foi bastante elevado, tendo sido recolhidos 133 questionários o que corresponde a 88% dos questionários entregues e a 38,7% da população da Teleperformance.

Após a recolha dos questionários, procedeu-se à criação da base de dados utilizando-se o programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences* 16.0.1; 2010).

Terminada a criação da base de dados e a introdução dos dados recolhidos através dos questionários, decidiu-se criar dois grupos para o Optimismo, a Auto-estima e a Satisfação com a Vida, com o objectivo de otimizar a interpretação dos resultados. O procedimento que se utilizou para formar os dois grupos de comparação foi a mediana observada que funcionou como ponto de corte para cada afirmação:

- Criou-se uma nova variável para o Optimismo, constituída pelo grupo com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa) que apresentou uma mediana observada de 16 e uma mediana teórica de 12, o que significa que o ponto de corte é bastante acima da mediana teórica.

- Criou-se uma nova variável para a Auto-estima, constituída pelo grupo com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa) que apresentou uma mediana observada de 34 e uma mediana teórica de 25, o que significa que o ponto de corte é bastante acima da mediana teórica. De acordo com o ponto de corte obtido (34) os trabalhadores apresentam uma auto-estima muito elevada.

- Criou-se uma nova variável para a Satisfação com a Vida, constituída pelo grupo com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa) que apresentou uma mediana observada de 17 e uma mediana teórica de 15, o que significa que o ponto de corte é ligeiramente acima da mediana teórica. De acordo com esta ideia foram definidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 2	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 3	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 4	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Oportunidades de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 5	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2)

	níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 6	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 7	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 8	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 9	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Geral” da Qualidade de Vida no Trabalho (escala completa), comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo (escala completa).
Hipótese 10	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 11	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 12	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 13	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Oportunidades de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 14	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no

	domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 15	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 16	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 17	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho ” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 18	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Geral” da Qualidade de Vida no Trabalho (escala completa), comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Auto-estima (escala completa).
Hipótese 19	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Remuneração Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 20	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 21	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 22	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Oportunidades de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e

	Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 23	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 24	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 25	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 26	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho ” da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).
Hipótese 27	Há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio “Geral” da Qualidade de Vida no Trabalho (escala completa), comparativamente entre indivíduos com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Satisfação com a Vida (escala completa).

Com este estudo pretendeu-se, também, verificar a possível relação entre as variáveis sócio-demográficas e o Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

Para o efeito, procedeu-se à comparação das médias entre os grupos de trabalhadores com Baixos (1) e Altos (2) níveis de Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho para as seguintes variáveis sócio-demográficas:

- Género;
- Estado Civil;
- Nível de Formação;
- Campanha;
- Idade;
- Tempo de trabalho (Antiguidade).

Para esse efeito, criou-se em relação à variável “Género”, uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores do sexo masculino (1) e pelo grupo de trabalhadores do sexo feminino (2).

Em relação à variável “Estado Civil” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores casados, divorciados, viúvos e outro estado marital (1) e pelo grupo de trabalhadores solteiros (2).

No que concerne à variável “Nível de Formação” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores com o ensino secundário (1) e pelo grupo de trabalhadores com formação académica superior (2), que engloba os trabalhadores com bacharelato, licenciatura, mestrado e pós-graduação.

Quanto à variável “Campanha onde trabalha” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores que trabalham em campanhas *inbound* (1) e pelo grupo de trabalhadores que trabalham em campanhas *outbound* (2).

Para a análise da idade e a relação existente entre a Qualidade de Vida no Trabalho, Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, criou-se uma nova variável recorrendo à mediana (valor 26) através da qual se criou um grupo constituído pelos trabalhadores com idades entre os 19 e os 26 anos, designado “grupo com baixa idade (1) ” e um grupo com os trabalhadores entre os 27 e os 52 anos, designado “grupo com alta idade (2) ”.

No que diz respeito à relação existente entre a “Antiguidade” e a Qualidade de Vida no Trabalho, Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, criou-se uma nova variável recorrendo à mediana (valor 5) através da qual se criou um grupo constituído pelos trabalhadores que trabalham na Teleperformance entre 2 e 5 meses, designado “grupo com baixa antiguidade (1) ” e um grupo com os trabalhadores que trabalham na Teleperformance entre 6 e 18 meses, designado “grupo com alta antiguidade (2) ”.

Capítulo 6. Resultados

De modo a responder ao objectivo de avaliar a satisfação dos trabalhadores da Teleperformance relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho, recorreu-se à análise das médias obtidas nos vários domínios e factores da Qualidade de Vida no Trabalho, cujos resultados se apresentam nas tabelas 10 e 11.

Tabela 10. Satisfação global dos trabalhadores (N=133) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho.

Dimensões/ Qualidade de Vida no Trabalho (N=133)	Média
1.Compensação Justa e Adequada	4,19
2.Condições de Trabalho	5,17
3.Uso e Desenvolvimento de Capacidades	4,76
4.Oportunidade de Crescimento e Segurança	4,73
5.Integração Social na Organização	5,43
6.Constitucionalismo	5,05
7.Trabalho e Espaço Total de Vida	4,69
8.Relevância Social da Vida no Trabalho	5,16
Satisfação Global com a Qualidade de Vida no Trabalho	4,96

Em relação à escala da Qualidade de Vida no Trabalho, verificou-se como se pode observar na tabela 10, que os trabalhadores da Teleperformance mostram-se, em termos globais satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho (Geral=4,96) assim como com todas as dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (Condições de Trabalho=5,17, Uso e Desenvolvimento de Capacidades=4,76, Oportunidade de Crescimento e Segurança=4,73, Integração Social na Organização=5,43, Constitucionalismo=5,05, Trabalho e Espaço total de Vida=4,69 e Relevância Social da Vida no Trabalho=5,16) com excepção da dimensão “Compensação Justa e Adequada=4,19”, os quais se mostram moderadamente satisfeitos.

Tabela 11. Satisfação global dos trabalhadores (N=133) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as Dimensões e Factores da Qualidade de Vida no Trabalho.

Dimensões/ Factores (N=133)	Média
Compensação Justa e Adequada	4,19
• Remuneração Adequada	4,00
• Equidade Interna	4,41
• Equidade Interna	4,17
Condições de Trabalho	5,17
• Duração do dia de Trabalho:	5,11

• Carga de Trabalho	4,95
• Ambiente Físico	5,61
• Material e Equipamento	5,67
• Ambiente Saudável	5,72
• Stress	3,94
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	4,76
• Autonomia	4,88
• Significado da Tarefa	4,59
• Identidade da Tarefa	5,02
• Variedade da Tarefa	4,47
• Retroinformação	4,85
Oportunidade de Crescimento e Segurança	4,73
• Possibilidade de Carreira	4,65
• Crescimento Pessoal	4,85
• Segurança de Emprego	4,70
Integração Social na Organização	5,43
• Igualdade de Oportunidade	5,44
• Relacionamento	5,38
• Senso comunitário	5,49
Constitucionalismo	5,05
• Direitos Trabalhistas	4,88
• Privacidade Pessoal	5,10
• Liberdade de Expressão	5,24
• Normas e Rotinas	4,97
Trabalho e Espaço Total de Vida	4,69
• Papel Balanceado no Trabalho	4,69
• Horário de Entrada e Saída do Trabalho	4,68
Relevância Social da Vida no Trabalho	5,16
• Imagem da Teleperformance	5,05
• Responsabilidade Social da Teleperformance	5,23
• Responsabilidade Social pelos Serviços	5,30
• Responsabilidade Social pelos Trabalhadores	5,06
Satisfação Global com a Qualidade de Vida no Trabalho	4,96

Fazendo uma análise dos factores de cada uma das oito dimensões, observa-se que, relativamente à dimensão “Compensação Justa e Adequada”, os trabalhadores demonstram em média, estar moderadamente satisfeitos com os factores remuneração adequada, equidade interna e equidade externa.

Em relação à dimensão “Condições de trabalho”, os trabalhadores demonstram em média estar moderadamente satisfeitos com o factor stress, satisfeitos com os factores carga de trabalho e duração do dia de trabalho e muito satisfeitos com o ambiente físico, material e equipamento e ambiente saudável.

Relativamente à dimensão “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, os trabalhadores manifestam em média estar moderadamente satisfeitos com o factor variedade da tarefa, mas satisfeitos com os restantes factores desta dimensão.

Nas dimensões “Oportunidade de Crescimento e Segurança”, “Integração Social na Organização”, “Constitucionalismo”, “Trabalho e Espaço Total de Vida” e “Relevância Social da Vida no Trabalho”, os trabalhadores revelam em média, estar satisfeitos com todos os factores destas mesmas dimensões.

Para avaliar os níveis de optimismo, auto-estima e satisfação com a vida, recorreu-se à comparação entre os valores da mediana teórica e mediana observada para cada uma destas variáveis.

Assim, como se pode observar na figura 5, comparando os valores da mediana teórica e da mediana observada relativamente ao optimismo, verifica-se que os trabalhadores revelam níveis de optimismo ligeiramente elevados.

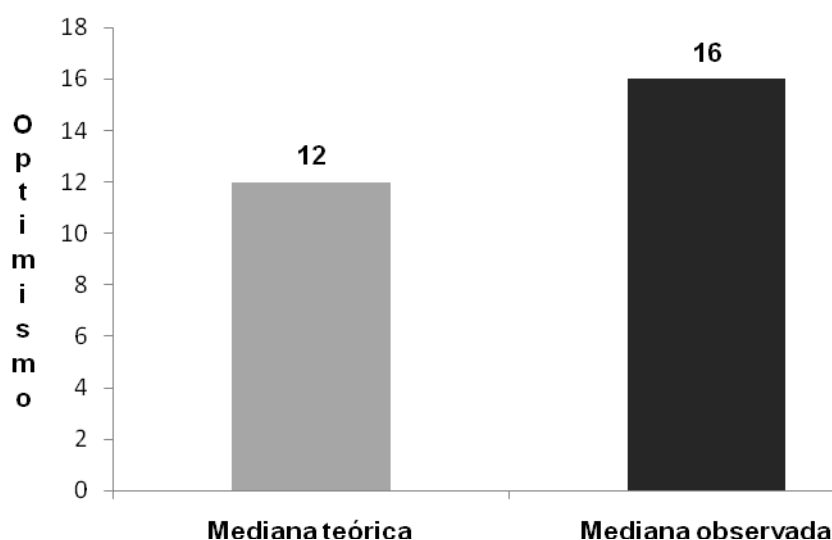


Figura 5. Mediana teórica e Mediana observada do optimismo dos trabalhadores da Teleperformance.

No que concerne aos níveis de auto-estima dos trabalhadores, como se pode observar na figura 6, verifica-se que estes revelam níveis de auto-estima bastante elevados, de acordo com a comparação entre os valores obtidos para a mediana teórica (25) e a mediana observada (34).

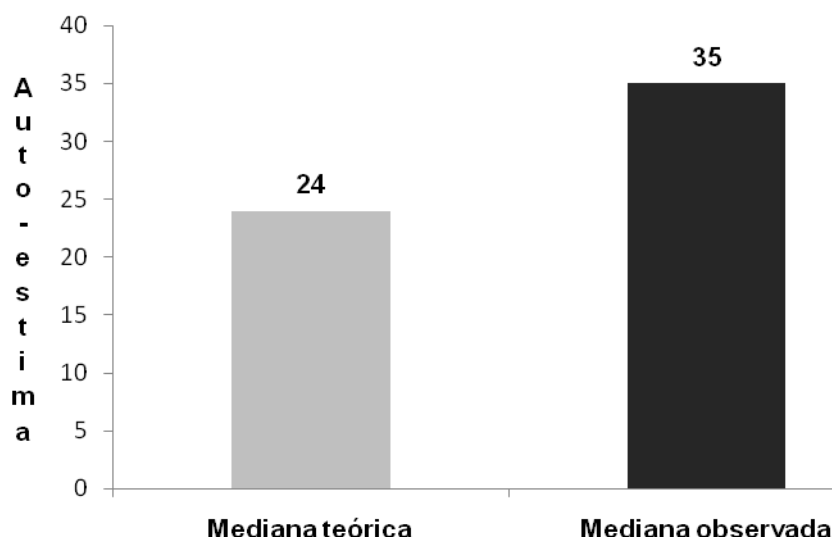


Figura 6. Mediana teórica e Mediana observada da auto-estima dos trabalhadores da Teleperformance.

Relativamente aos níveis de Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance, como se pode observar na figura 7, verifica-se de acordo com os dados obtidos que estes revelam estar ligeiramente elevados. O que revela que os trabalhadores da Teleperformance da Covilhã se encontram Satisfeitos com a sua Vida.

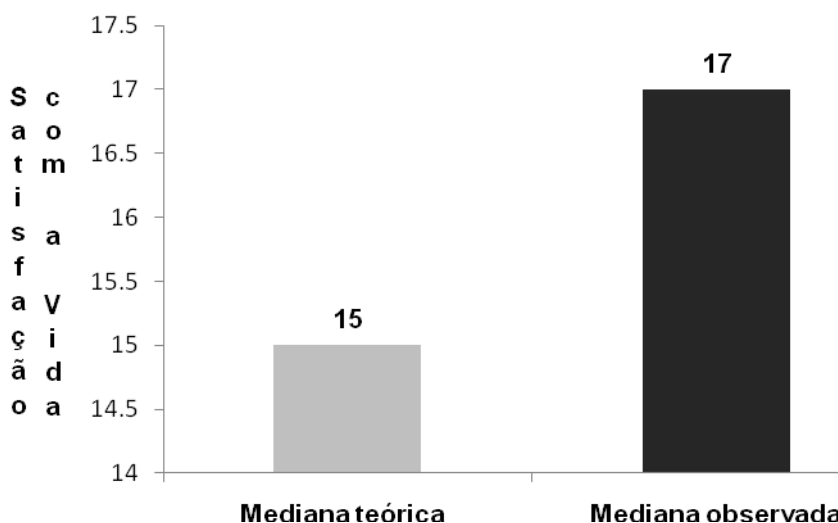


Figura 7. Mediana teórica e Mediana observada da Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance.

De seguida serão apresentados os resultados cuja finalidade foi averiguar a relação entre as variáveis sócio-emocionais (auto-estima, optimismo e satisfação com a vida) e os 8 domínios da Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho Geral.

Assim, ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Compensação Justa e

Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas como se pode observar na Tabela 12.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos e altos níveis de Optimismo e o domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas.

Tabela 12. Comparação das médias entre os grupos com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho.

	Média	Desvio Padrão	t	df	Sig. (2-tailed)
Domínio Compensação Justa e Adequada da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=12,33 A=13,59	3,19 7,01	-1,351	133	0,179

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($t(133) = -4,14$; $p < 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 8.

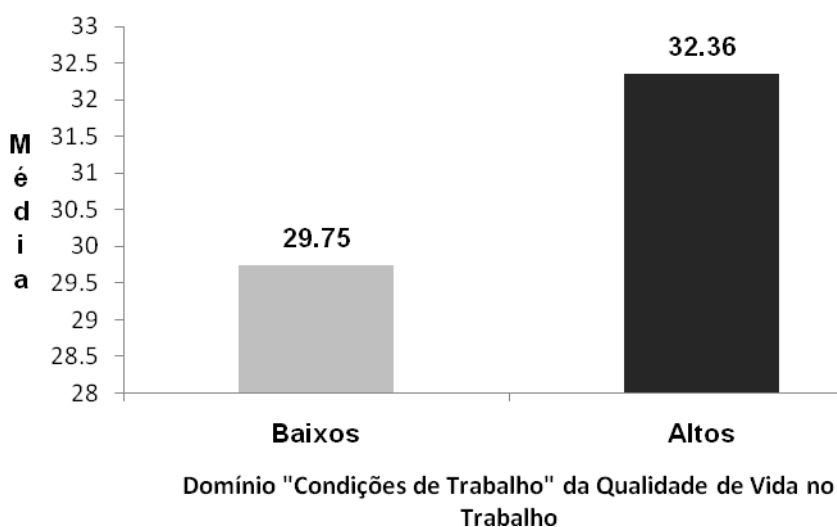


Figura 8: Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -4,14$; $p < 0,001$).

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,17; p = 0,002$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 9.

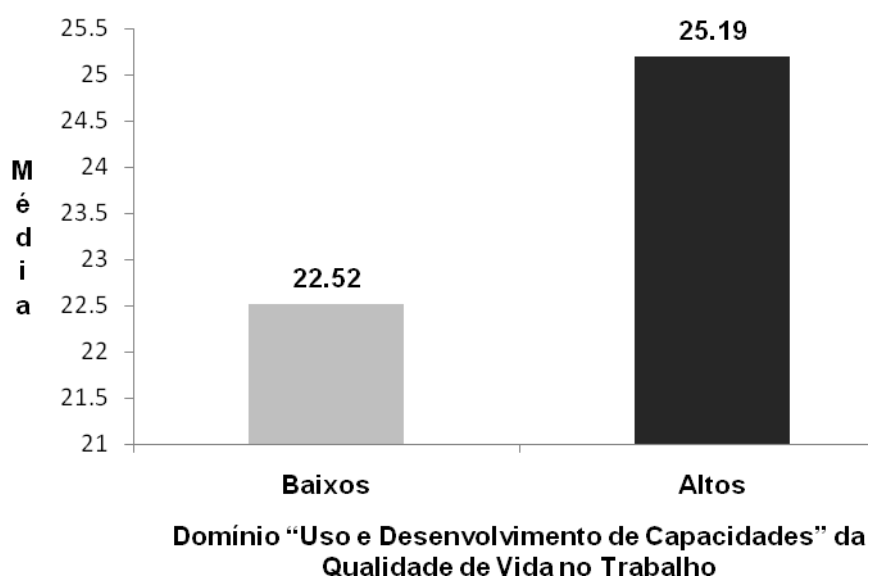


Figura 9. Comparação entre os trabalhadores com Baixo e Alto Optimismo e o domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,17; p = 0,002$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($t(133) = -2,374; p = 0,019$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 10.

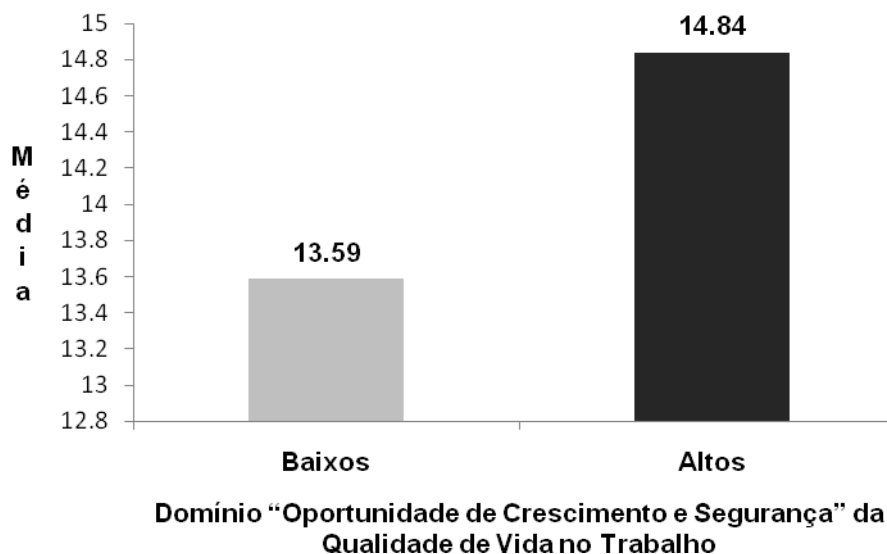


Figura 10. Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,374$; $p = 0,019$).

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente na comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,441$; $p = 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 11.

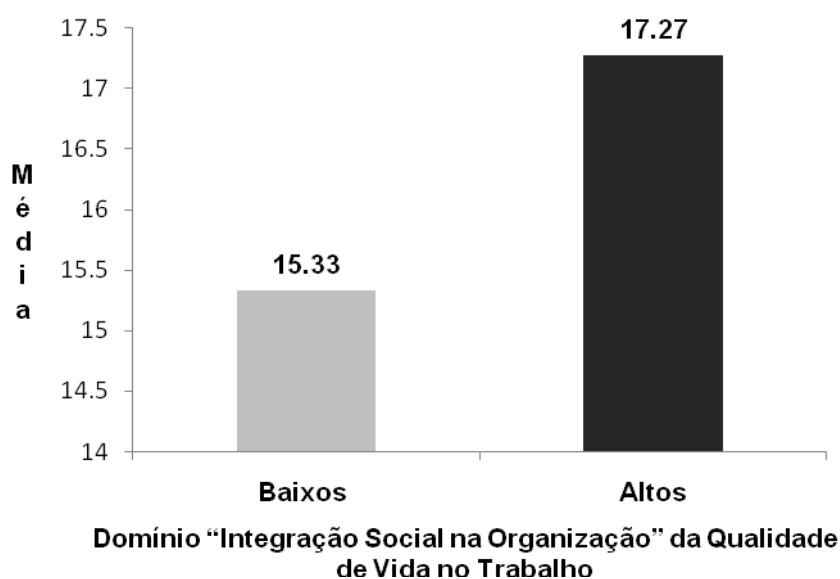


Figura 11. Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,441$; $p = 0,001$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de Optimismo e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas como se pode observar na tabela 13.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas.

Tabela 13. Comparação das médias entre os grupos com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho.

	Média	Desvio Padrão	t	df	Sig. (2-tailed)
Domínio					
Constitucionalismo da	B=19,80	8,57	-1,457	133	0,147
Qualidade de Vida no	A=21,55	4,50			
Trabalho.					

Da submissão dos dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas como se pode observar na tabela 14.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas.

Tabela 14. Comparação das médias entre os grupos com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho.

	Média	Desvio Padrão	t	df	Sig. (2-tailed)
Domínio Trabalho e					
Espaço Total de Vida da	B=9,06	2,34	-1,43	133	0,155
Qualidade de Vida no	A=9,70	2,85			
Trabalho.					

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,838$; $p = 0,005$). Estes resultados que podem ser

observados na figura 12, indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.

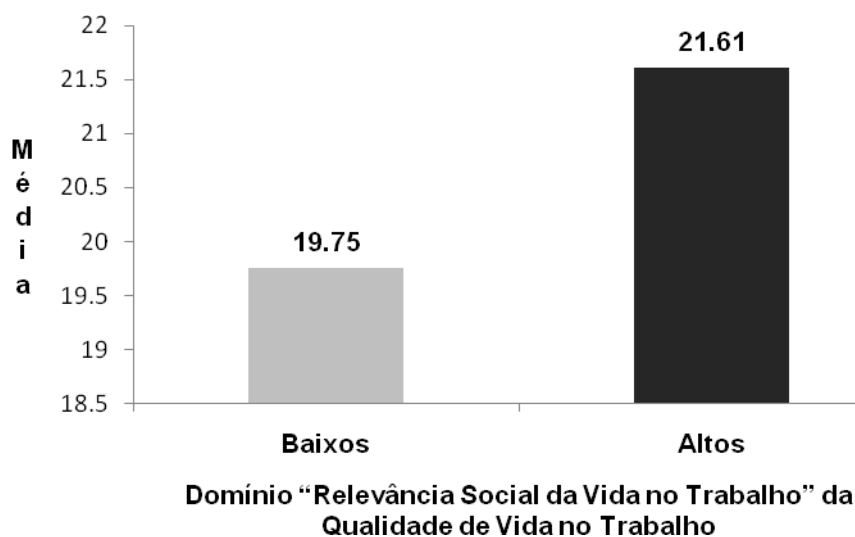


Figura 12. Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,838$; $p = 0,005$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral), verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($t(133) = -1,92$; $p = 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Optimismo aqueles que apresentam maiores pontuações de Qualidade de Vida no Trabalho (Geral).

Estes resultados podem ser observados na figura 13.



Figura 13. Comparação entre os trabalhadores com alto e baixo Optimismo relativamente com a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral) ($t(133) = -1,92$; $p = 0,001$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os grupos de trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Auto-estima e os domínios da Qualidade de Vida no Trabalho (Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de Vida e relevância Social da Vida no Trabalho) e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral) não se verificaram diferenças estatisticamente significativas como se pode observar na tabela 15.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Auto-estima e todos os domínios da Qualidade de Vida no Trabalho (Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de Vida e relevância Social da Vida no Trabalho) e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral), estas diferenças não são significativas.

Tabela 15. Comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de auto-estima e os domínios da Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral).

	Média	Desvio Padrão	t	Df	Sig. (2-tailed)
Domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=12,58 A=13,30	8,57 4,50	-0,770	133	0,443
Domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=30,46 A=31,56	2,99 7,05	-1,66	133	0,099
Domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=23,41 A=24,20	3,86 3,76	-0,895	133	0,372
Domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=13,85 A=14,55	4,84 5,20	-1,302	133	0,195
Domínio “Integração social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=15,94 A=16,59	3,47 2,63	-1,115	133	0,267

Domínio					
“Constitucionalismo” da	B=20,39	8,75			
Qualidade de Vida no	A=20,90	4,49	-0,419	133	0,676
Trabalho.					
Domínio “Trabalho e					
Espaço Total de Vida” da	B=9,23	2,77			
Qualidade de Vida no	A=9,50	2,45	-0,576	133	0,566
Trabalho.					
Domínio “Relevância					
Social da Vida no	B=20,63	4,04			
Trabalho” da Qualidade	A=20,67	3,71	-0,059	133	0,953
de Vida no Trabalho.					
Qualidade de Vida no	B=146,51	24,80			
Trabalho (Geral).	A=151,26	23,94	-1,124	133	0,263

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,811$; $p = 0,006$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados podem ser observados na figura 14.

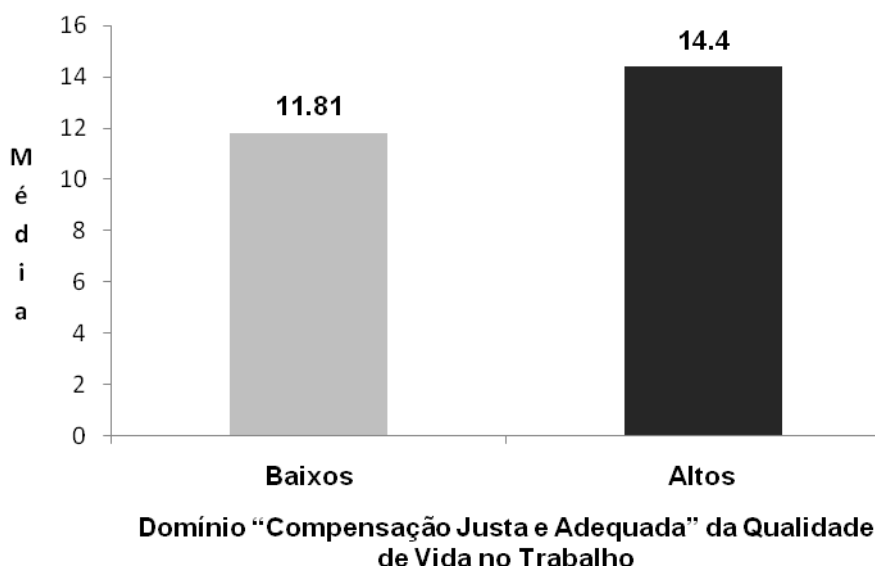


Figura 14. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida relativamente com o domínio “Compensação Justa e Adequada” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,811$; $p = 0,006$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas, como se pode observar na tabela 16.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas.

Tabela 16. Comparação das médias entre os grupos com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.

	Média	Desvio Padrão	t	df	Sig. (2-tailed)
Domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.	B=30,53 A=31,62	4,18 3,29	-1,63	133	0,105

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -4,534$; $p < 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados podem ser observados na figura 15.

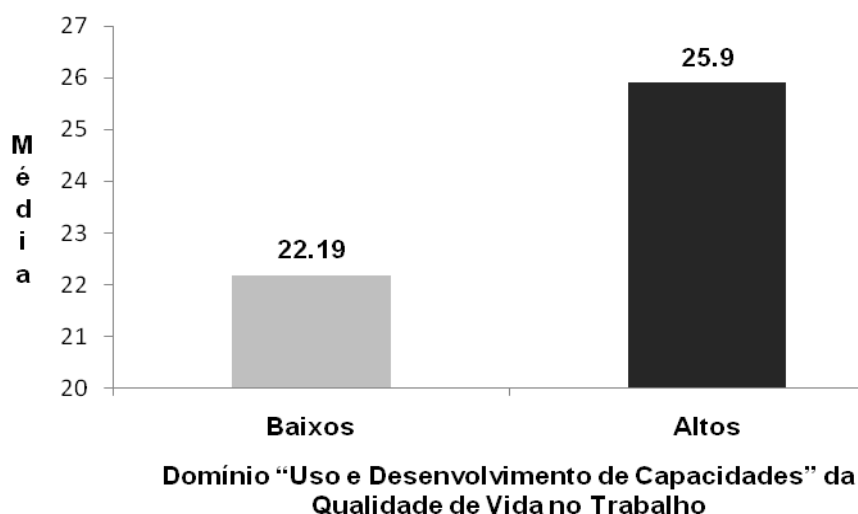


Figura 15. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida relativamente com o domínio “Uso e Desenvolvimento de Capacidades” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -4,534$; $p < 0,001$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($t(133) = -3,331$; $p = 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 16.

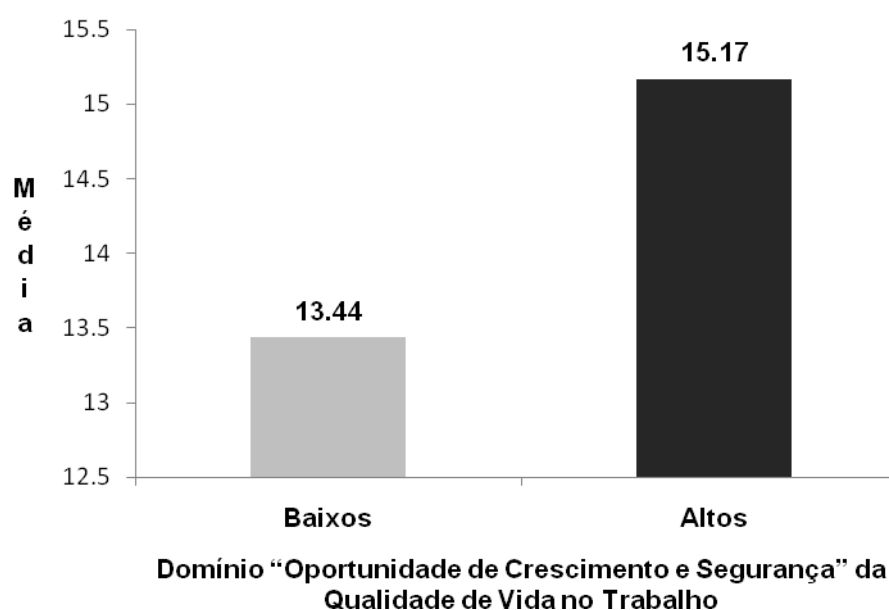


Figura 16. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida e o domínio “Oportunidade de Crescimento e Segurança” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,331$; $p = 0,001$).

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,474$; $p = 0,015$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com maiores níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam maiores pontuações no domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 17.

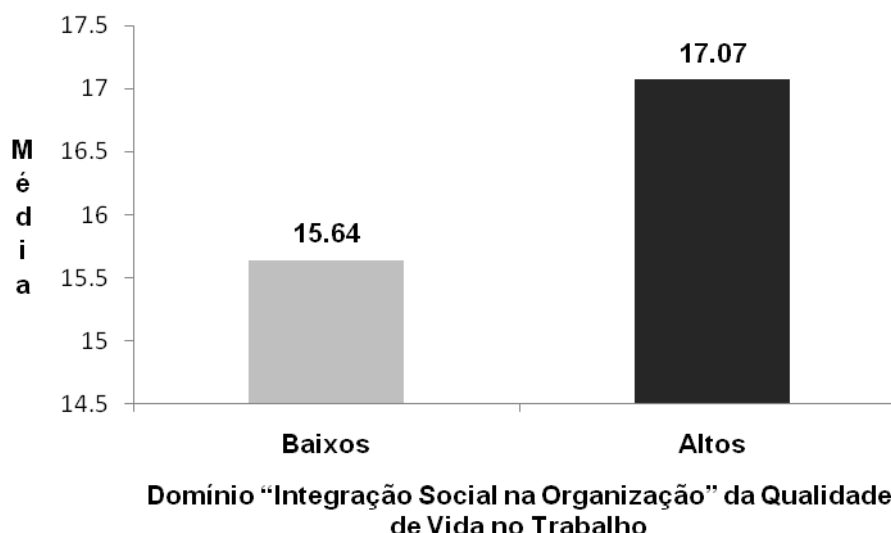


Figura 17. Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,474$; $p = 0,015$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas como se pode observar na tabela 17.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Optimismo e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas.

Tabela 17. Comparação das médias entre os grupos com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Constitucionalismo” da Qualidade de Vida no Trabalho.

	Média	Desvio Padrão	t	df	Sig. (2-tailed)
Domínio					
Constitucionalismo da	B=20,00	8,77	-1,208	133	0,229
Qualidade de Vida no	A=21,46	3,28			
Trabalho.					

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,461$; $p = 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com altos níveis de Satisfação com a Vida aqueles que

apresentam maiores pontuações no domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 18.

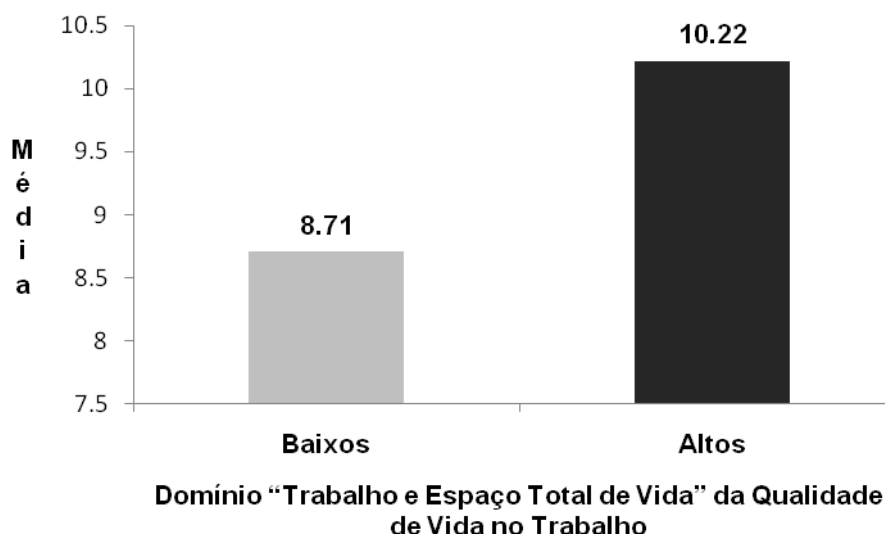


Figura 18. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida e o domínio “Trabalho e Espaço Total de Vida” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -3,461$; $p = 0,001$).

Da submissão dos dados à análise estatística, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas na comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e o domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -4,089$; $p < 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com altos níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam pontuações mais altas no domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.

Estes resultados podem ser observados na figura 19.

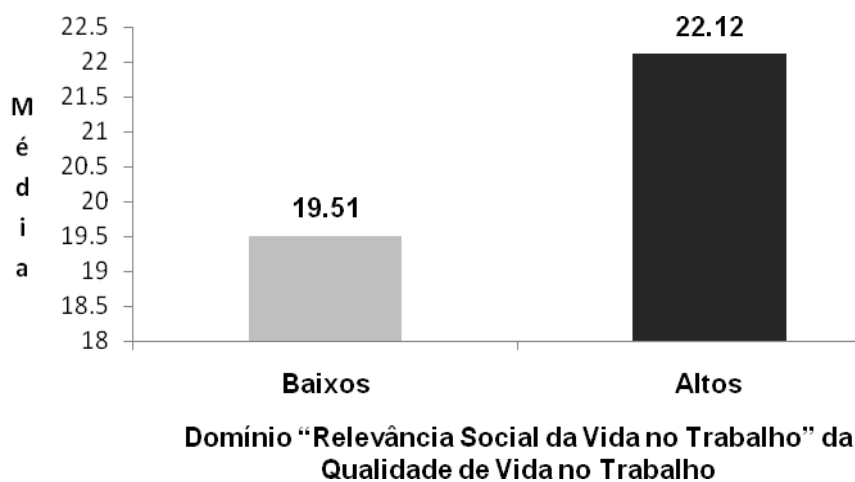


Figura 19. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida e o domínio “Relevância Social da Vida no Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -4,089$; $p < 0,001$).

Ao submeter os dados à análise da comparação das médias entre os trabalhadores com baixos (B) e altos (A) níveis de Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral), verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($t(133) = -3,990$; $p < 0,001$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com altos níveis de Satisfação com a Vida aqueles que apresentam pontuações mais altas de Qualidade de Vida no Trabalho (Geral).

Estes resultados podem ser observados na figura 20.



Figura 20. Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida relativamente com a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral) ($t(133) = -3,990$; $p < 0,001$).

Influência das variáveis sócio-demográficas no Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

Com este estudo pretendeu-se, também, verificar a possível existência de variáveis sócio-demográficas que influenciassem o Optimismo, a Auto-estima, a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho.

Para o efeito, procedeu-se à comparação das médias das pontuações obtidas no Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de vida no Trabalho de acordo com as variáveis sócio-demográficas presentes no questionário (Género, Estado Civil, Nível de Formação, Campanha, Idade e Tempo de trabalho (antiguidade)).

Em relação à variável “Género”, criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores do sexo masculino (1) e pelo grupo de trabalhadores do género feminino (2).

Relativamente ao género, como se pode observar na tabela 18, e no que concerne à Qualidade de vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida, não foram

encontradas diferenças estatisticamente significativas. Ainda assim, os homens tendem a revelar níveis de satisfação ligeiramente superiores comparativamente com as mulheres.

Tabela 18. Comparação das médias entre o género masculino e feminino relativamente à Qualidade de vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Género	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	Masculino	151,84	23,03	0,183
	Feminino	146,19	25,44	
Auto-estima	Masculino	33,94	4,53	0,244
	Feminino	32,91	5,44	
Optimismo	Masculino	16,59	3,02	0,291
	Feminino	16,06	2,74	
Satisfação com a vida	Masculino	16,91	4,16	0,692
	Feminino	16,59	3,27	

Em relação à variável “Estado Civil” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores casados, divorciados, viúvos e outro estado civil (1) e pelo grupo de trabalhadores solteiros (2).

Relativamente ao estado civil, e de acordo com os grupos criados, como se pode observar na tabela 19, os resultados indicam a não existência de diferenças estatisticamente significativas.

Contudo, embora não existam diferenças estatisticamente significativas, é possível observar uma ligeira tendência para os trabalhadores solteiros revelarem um grau de satisfação ligeiramente superior ao nível da Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Optimismo e Auto-estima.

Tabela 19. Comparação das médias entre o estado civil relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Estado civil	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	Casados, divorciados, viúvos e outros	144,54	23,57	0,292
	Solteiros	150,02	24,60	
Auto-estima	Casados, divorciados, viúvos e outros	32,68	6,58	0,396
	Solteiros	33,59	4,55	
Optimismo	Casados, divorciados, viúvos e outros	15,50	3,88	0,095
	Solteiros	16,52	2,53	

Satisfação com a vida	Casados, divorciados, viúvos e outros	16,00	4,25	0,238
	Solteiros	16,93	3,54	

Em relação à variável “Nível de Formação” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores com o ensino secundário (1) e pelo grupo de trabalhadores com formação académica superior (2), que engloba os trabalhadores com bacharelato, licenciatura, mestrado e pós-graduação.

Relativamente ao nível de formação, como se pode observar na tabela 20, os resultados revelam a existência de diferenças estatisticamente significativas comparativamente entre os trabalhadores com formação secundária e formação superior e a Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = 2,252$; $p = 0,042$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores com o ensino secundário os que revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Ainda relativamente ao nível de formação, embora não existam diferenças estatisticamente significativas, é possível observar uma ligeira tendência para os trabalhadores com ensino secundário revelarem um grau de satisfação ligeiramente superior na auto-estima, optimismo e satisfação com a vida.

Tabela 20. Comparação das médias entre a formação académica secundária e superior e a Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Formação académica	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	Secundário	152,87	27,34	0,042
	Formação superior	144,27	19,77	
Auto-estima	Secundário	33,90	4,59	0,219
	Formação superior	32,82	5,48	
Optimismo	Secundário	16,51	2,85	0,397
	Formação superior	16,08	2,93	
Satisfação com a vida	Secundário	16,89	3,60	0,618
	Formação superior	16,56	3,84	

Relativamente à variável “Campanha” criou-se uma nova variável que é constituída pelo grupo dos trabalhadores que trabalham em campanhas *inbound* e pelo grupo de trabalhadores que trabalham em campanhas *outbound*.

Analisando a variável “Campanha”, como se pode observar na tabela 21, os resultados indicam a existência de diferenças estatisticamente significativas comparativamente entre os trabalhadores que trabalham nas campanhas *inbound e outbound* e a Qualidade de Vida no Trabalho ($t(133) = -2,141$; $p = 0,034$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores que trabalham nas campanhas *outbound* os que se revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Relativamente às variáveis optimismo, auto-estima e satisfação com a vida os trabalhadores das campanhas *inbound e outbound* revelam níveis de satisfação muito idênticos.

Tabela 21: Comparação das médias entre os trabalhadores das campanhas *inbound e outbound* e a Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Campanha	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	<i>Inbound</i>	144,29	24,22	0,034
	<i>Outbound</i>	153,24	23,94	
Auto-estima	<i>Inbound</i>	33,31	4,64	0,840
	<i>Outbound</i>	33,49	5,41	
Optimismo	<i>Inbound</i>	16,26	2,77	0,856
	<i>Outbound</i>	16,35	3,00	
Satisfação com a vida	<i>Inbound</i>	16,77	3,27	0,922
	<i>Outbound</i>	16,71	4,10	

Para a análise da idade e a relação existente entre a Qualidade de Vida no Trabalho, Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, criou-se uma nova variável recorrendo à mediana (valor 26) através da qual se criou um grupo constituído pelos trabalhadores com idades entre os 19 e os 26 anos, designado “grupo com baixa idade” e um grupo com os trabalhadores entre os 27 e os 52 anos, designado “grupo com alta idade”.

Assim, de acordo com os dados obtidos não se verificam diferenças estatisticamente significativas. Todavia, foi possível constatar que o grupo de trabalhadores com mais idade apresenta uma ligeira quebra dos valores da Qualidade de Vida no Trabalho, Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, ainda que não significativamente.

Estes resultados podem ser observados na tabela 22.

Tabela 22. Comparação das médias entre os trabalhadores com “baixa” e “alta” idade e a Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Idade	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	Baixa idade	150,20	24,31	0,475
	Alta idade	147,14	24,62	
Auto-estima	Baixa idade	33,75	4,64	0,366
	Alta idade	32,95	5,50	
Optimismo	Baixa idade	16,39	2,67	0,723
	Alta idade	16,21	3,16	
Satisfação com a vida	Baixa idade	17,11	3,48	0,192
	Alta idade	16,26	3,95	

No que concerne à relação existente entre a “Antiguidade” e a Qualidade de Vida no Trabalho, Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, criou-se uma nova variável recorrendo à mediana (valor 5) através da qual se criou um grupo constituído pelos trabalhadores que trabalham na Teleperformance entre 2 e 5 meses, designado “grupo com baixa antiguidade” e um grupo com os trabalhadores que trabalham na Teleperformance entre 6 e 18 meses, designado “grupo com alta antiguidade”.

Analisando a variável “Antiguidade”, como se pode observar na tabela 23, os resultados indicam a existência de diferenças estatisticamente significativas comparativamente entre os trabalhadores que há menos tempo e os trabalhadores que trabalham há mais tempo ($t(133) = 2,321$; $p = 0,022$). Estes resultados indicam que são os trabalhadores que trabalham há menos tempo na Teleperformance os que revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Ainda de acordo com a variável “Antiguidade”, embora não existam diferenças estatisticamente significativas, é possível observar uma ligeira tendência para os trabalhadores com menor antiguidade revelarem um grau de satisfação ligeiramente superior na Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida.

Estes resultados podem ser observados na tabela 23.

Tabela 23. Comparação das médias entre os trabalhadores com “baixa” e “alta” antiguidade e a Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.

	Antiguidade	Média	Desvio padrão	Sig. (2-tailed)
Qualidade de Vida no Trabalho	Baixa antiguidade	153,59	21,11	0,022
	Alta antiguidade	143,92	26,71	

Auto-estima	Baixa antiguidade	33,85	4,72	0,289
	Alta antiguidade	32,92	5,33	
Optimismo	Baixa antiguidade	16,62	2,89	0,207
	Alta antiguidade	15,98	2,86	
Satisfação com a vida	Baixa antiguidade	16,97	3,92	0,459
	Alta antiguidade	16,49	3,48	

Correlação entre as variáveis independentes (Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida) e a variável dependente (Qualidade de Vida no Trabalho)

Com o objectivo de conhecer as relações entre as variáveis independentes (Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida) e a variável dependente (Qualidade de Vida no Trabalho), foram calculados os coeficientes de correlação r de Pearson. Deste cálculo é possível obter uma interpretação, ainda que subjectiva, do valor de r , sendo que se r se situa entre 0,00 e 0,20 a relação entre as variáveis é indiferente; se r se situa entre 0,21 e 0,40 é fraca, mas presente; entre 0,41 e 0,70 ligeira a substancial e entre 0,71 a 1,00 a relação entre as variáveis é elevada a muito elevada (Almeida e Freire, 1997).

Numa apreciação global dos resultados obtidos tendo em conta o valor de r , pode-se salientar a existência de correlações fracas, ainda que significativas entre as variáveis em estudo.

Como se pode observar na tabela 24, o Optimismo correlaciona-se positivamente com a Qualidade de Vida no Trabalho ($r=0,306$; $p < 0,001$) ainda que esta correlação seja fraca.

Tabela 24. Correlação entre o Optimismo e a Qualidade de Vida no Trabalho.

		Qualidade de Vida no Trabalho	Optimismo
Qualidade de Vida no Trabalho	Pearson	1,000	0,306
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	133	133
Optimismo	Pearson	0,306	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	133	133

Relativamente à Auto-estima, como se pode observar na tabela 25, esta correlaciona-se positivamente com a Qualidade de Vida no Trabalho ($r=0,241$; $p=0,005$) ainda que esta correlação seja fraca, mas presente.

Tabela 25: Correlação entre a Auto-estima e a Qualidade de Vida no Trabalho.

		Qualidade de Vida no Trabalho	Auto-estima
Qualidade de Vida no Trabalho	Pearson	1,000	0,241
	Sig. (2-tailed)		0,005
	N	133	133
Auto-estima	Pearson	0,241	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,005	
	N	133	133

Finalmente, no que concerne à Satisfação com a Vida, como se pode observar na tabela 26, esta correlaciona-se positivamente com a Qualidade de Vida no Trabalho ($r=0,241$; $p=0,005$) ainda que esta correlação seja fraca.

Tabela 26: Correlação entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho.

		Qualidade de Vida no Trabalho	Satisfação com a vida
Qualidade de Vida no Trabalho	Pearson	1,000	0,307
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	133	133
Satisfação com a Vida	Pearson	0,307	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	133	133

Capítulo 7.

7.1. - Discussão dos resultados

Tendo em conta os resultados obtidos, optou-se por discutir os mesmos de acordo com os objectivos principais propostos (i-avaliar os níveis da Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã; ii-avaliar os níveis de Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã; iii-avaliar a relação entre as variáveis sócio-emocionais - Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida - e a Qualidade de Vida no Trabalho) e os objectivos secundários em que se procurou avaliar as diferenças na Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Auto-estima e Optimismo, comparativamente ao género, idade, estado civil, habilitações literárias, tempo de serviço (antiguidade) e campanha onde o trabalhador executa a sua função.

Assim, relativamente ao primeiro objectivo deste estudo (Avaliar os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho) verificou-se que os trabalhadores da Teleperformance mostram-se, em termos globais, satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho (Geral=4.96), assim como com todas as dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (Condições de Trabalho=5.17, Uso e Desenvolvimento de Capacidades=4.76, Oportunidade de Crescimento e Segurança=4.73, Integração Social na Organização=5.43, Constitucionalismo=5.05, Trabalho e Espaço total de Vida=4.69 e Relevância Social da Vida no Trabalho=5.16), com excepção da dimensão “Compensação Justa e Adequada=4.19”, na qual se mostram moderadamente satisfeitos. Estes resultados são idênticos aos obtidos por Piccinini e Tolfo (1998), Silva (2001), Newman, Maylor e Chansarkar (2002), Pizzoli (2005) Schimdt e Dantas (2006), Serra (2006), Costa (2007) e Melo (2007), previamente descritos.

Os resultados obtidos na Teleperformance da Covilhã e no contexto português em geral podem dever-se ao facto do vencimento médio anual em Portugal ser menos de metade comparativamente ao dos outros países da zona euro, de acordo com o relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE, 2009), no qual consta ainda que os salários em Portugal continuam a cair comparativamente com os da União Europeia, sendo os trabalhadores nacionais os que mais perderam em termos de remuneração do total de nações da Comunidade Económica Europeia. Tal facto pode estar na origem dos resultados obtidos neste estudo relativamente ao grau de satisfação dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã.

No que concerne ao segundo objectivo, referente à avaliação dos níveis de Optimismo, Auto-estima e Satisfação com a Vida, verificou-se que os trabalhadores da Teleperformance, relativamente ao constructo Optimismo, apresentam níveis de optimismo ligeiramente superiores à média. Estes resultados podem estar relacionados com os níveis de auto-estima muito elevados, pois, como referem Diener (1984) e Ryff e Keyes (1995), o optimismo e a auto-estima integram um estado psicológico e multidimensional denominado de bem-estar psicológico. Assim, e de acordo com a ideia dos autores, os trabalhadores/indivíduos que mantêm uma imagem positiva acerca das suas competências e valores pessoais, sentem-se mais optimistas para enfrentar os desafios futuros que surjam, sejam eles relativos à vida social e/ou profissional. Perante o exposto, os níveis elevados de optimismo podem estar relacionados com o facto de os trabalhadores da Teleperformance apresentarem níveis de auto-estima muito elevados.

Relativamente à Auto-estima, como referido anteriormente, verificou-se que os trabalhadores da Teleperformance apresentam níveis de Auto-estima muito elevados. Estes resultados podem dever-se às próprias características dos trabalhadores da Teleperformance e às características do próprio trabalho, pois de acordo com a investigação de Block e Robins (1993) e McMullin e Cairney (2004), os indivíduos no início da idade adulta apresentam elevados níveis de auto-estima, sendo a grande maioria dos trabalhadores da Teleperformance jovens, no início da idade adulta, esta característica dos trabalhadores da Teleperformance pode contribuir para os elevados níveis de auto-estima.

Uma segunda característica dos trabalhadores que pode contribuir para os elevados níveis de auto-estima é a escolaridade, pois de acordo com Mirowsky e Ross (1996) os indivíduos com mais escolaridade apresentam níveis de auto-estima mais elevados que indivíduos com menos escolaridade. Assim, e como os trabalhadores da Teleperformance detêm níveis de formação elevada, pois cerca de metade dos trabalhadores possuem formação superior e os restantes ensino secundário, esta característica poderá ter igualmente impacto no acréscimo desses níveis.

Ainda de acordo com a investigação de Alavi e Askaripur (2003) existe uma relação significativa entre a auto-estima e a satisfação com o trabalho. Assim, e de acordo com os resultados obtidos relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho, os trabalhadores ao revelarem-se satisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho, esta pode contribuir para os seus elevados níveis de auto-estima. Perante o exposto, a elevada auto-estima dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã pode dever-se à idade dos trabalhadores, à sua

escolaridade e aos índices satisfatórios de Qualidade de Vida no Trabalho proporcionados pela Teleperformance.

No que diz respeito à Satisfação com a Vida, verificou-se que os trabalhadores da Teleperformance apresentam níveis ligeiramente superiores à média. Estes resultados podem dever-se segundo Vaz Serra (1999) à escolaridade, pois de acordo com as investigações do autor, um elevado nível de satisfação com a vida está relacionado com um elevado nível de escolaridade. Posto isto, e tendo os trabalhadores da Teleperformance uma escolaridade elevada, esta pode contribuir para os trabalhadores avaliarem a sua Satisfação com a Vida de forma positiva.

Os elevados níveis de Satisfação com a Vida, podem também estar relacionados como referem Cimete, Gencalp e Neskin (2003) com a Qualidade de Vida no Trabalho, visto estes referirem que existe uma correlação positiva entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho. Assim, de acordo com os autores à medida que sobem os níveis de Satisfação com a Vida, sobem os níveis da Qualidade de Vida no Trabalho.

Porém, ao reflectir-se acerca dos resultados obtidos no que diz respeito aos níveis de Satisfação com a Vida ligeiramente elevados e depois das ideias apresentadas de acordo com os estudos de Vaz Serra (1999) e Cimete, Gencalp e Neskin (2003), tais níveis elevados podem também, na minha opinião, estar relacionados com os elevados níveis de optimismo e auto-estima dos trabalhadores da Teleperformance, pois como enfatiza Peterson (2000) o optimismo pode ser um factor positivo para a vida de um indivíduo, contribuindo deste modo para a felicidade da pessoa, para a sua saúde física e psíquica e consequentemente para a Satisfação com a Vida. Relativamente à auto-estima, como refere Coopersmith (1991), ela resulta da avaliação que o indivíduo faz em relação a si próprio, reflectindo uma atitude de aprovação ou desaprovação, a qual indica a extensão em que o indivíduo acredita em si próprio como capaz, significativo e com valor. Assim, tendo como referência a ideia de Coopersmith (1991), os elevados níveis de auto-estima dos trabalhadores podem contribuir para os elevados níveis de Satisfação com a Vida.

Em suma, os elevados níveis de Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance podem estar relacionados com a elevada escolaridade, com a Qualidade de Vida no Trabalho, com elevados níveis de auto-estima e com elevados níveis de optimismo.

Relativamente às hipóteses apresentadas, no que concerne à hipótese 1, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Compensação Justa e Adequada da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta rejeita-se, o que revela que os trabalhadores da

Teleperformance com maiores níveis de optimismo, têm uma percepção idêntica aos trabalhadores com menores níveis de optimismo relativamente ao domínio “Compensação Justa e Adequada”.

Como referido anteriormente, estes resultados são idênticos aos resultados obtidos por Piccinini e Tolfo (1998), Silva (2001), Newman, Maylor e Chansarkar (2002), Pizzoli (2005), Schimdt e Dantas (2006) e Serra (2006) que verificaram nas suas investigações que os trabalhadores se sentem moderadamente satisfeitos com a sua remuneração. Neste estudo, também se verificaram os mesmos resultados, o que significa que mesmo os indivíduos mais optimistas consideram a sua remuneração insuficiente, podendo estes baixos resultados ser uma consequência da instabilidade económica actual, que obriga cada vez mais todos os trabalhadores a “apertar o cinto”, perdendo diariamente poder de compra.

Relativamente à hipótese 2, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Condições de Trabalho da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta não se rejeita, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção diferente sobre as condições de trabalho na Teleperformance.

De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores com maiores níveis de optimismo, consideram-se mais satisfeitos com as “condições de trabalho” oferecidas pela organização, excepto na questão 6 “*quantidade percebida de stress a que é submetido no seu dia de trabalho*”, na qual a grande maioria dos trabalhadores (66,2%) se consideram insatisfeitos, considerando o seu trabalho diário stressante.

Estes resultados são similares ao de Marques, Morais, Costa e Ferreira (2003), que identificaram altos níveis de stress no trabalho. Os dados obtidos são também corroborados por Tuten, Presha e Neidermeyer (2001), que numa investigação realizada num *call center*, procuraram avaliar a relação entre o optimismo e o stress. De acordo com os autores, os trabalhadores com maiores níveis de optimismo, apresentam menores níveis de stress, porém, a grande maioria dos trabalhadores revela um stress moderado, podendo de acordo com os autores, os níveis de stress ser o resultado das características do próprio trabalho, ideia esta reforçada por Raimundo (2006) de acordo com uma investigação realizada para avaliar o stress ocupacional.

De acordo com Raimundo (2006), as características do ambiente de trabalho que mais contribuem para a vulnerabilidade ao stress dos trabalhadores são: os níveis de exigência do trabalho, em particular os requisitos tempo /velocidade inerentes à realização do trabalho, o

nível de controlo sobre as suas funções, a repetitividade das tarefas e a fraca autonomia na tomada de decisões.

Perante o exposto e de acordo com as observações e entrevistas realizadas com trabalhadores da Teleperformance da Covilhã, considero que as características apresentadas por Raimundo (2006), às quais os trabalhadores da Teleperformance estão sujeitos, podem contribuir para que estes considerem o seu trabalho diário ligeiramente stressante, mesmo os mais optimistas, daí não existirem diferenças estatisticamente significativas.

Porém, de acordo com as observações realizadas, apesar da grande maioria considerar o seu trabalho “algo” stressante, os trabalhadores demonstram prazer com o trabalho que realizam. Este facto, pode estar associado à modernização da Teleperformance, que procura criar condições de conforto e segurança para que os trabalhadores exerçam adequadamente as suas tarefas e à idade dos trabalhadores, que sendo na grande maioria bastante jovens apresentam uma grande motivação e envolvimento com o seu trabalho.

Analisando a hipótese 3, esta não se rejeita, o que indica que “existem diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Uso e Desenvolvimento de Capacidades da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre trabalhadores com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa) ”.

De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores com maiores níveis de optimismo, identificam-se mais com as tarefas por si desempenhadas na Teleperformance, dando maior ênfase aos factores significado e identidade da tarefa, o que pode pressupor que estes valorizem mais o seu trabalho que os trabalhadores com menores níveis de optimismo.

Estes resultados são corroborados por McColl-Kennedy e Anderson (2002) que referem que o optimismo afecta de forma positiva o desempenho da tarefa, o que facilita a identificação do trabalhador com a tarefa por si realizada e conseqüentemente a sua valorização.

Relativamente à hipótese 4, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Oportunidades de Crescimento e Segurança da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa) ”, esta não se rejeita, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção diferente sobre as “oportunidades de crescimento e segurança” na Teleperformance.

De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores com maiores níveis de optimismo, consideram-se mais satisfeitos com a possibilidade de progredir na organização (questão 15) e mais seguros de manter o seu emprego (questão 17). Estes resultados são idênticos aos de

Wanberg e Banas (2000) que constataram que os trabalhadores com elevados níveis de optimismo se sentem mais satisfeitos com o trabalho e mais comprometidos com a organização, ao contrário dos trabalhadores com menores níveis de optimismo, que revelam maior intenção de sair da organização e menor satisfação com o trabalho.

De uma forma geral, pode-se afirmar que o trabalhador optimista encara as dificuldades como sendo temporárias, pontuais, e não se culpabiliza pela sua ocorrência, facilitando o desenvolvimento de sentimentos positivos relativamente ao seu trabalho e consequentemente à possibilidade de progressão e manutenção do seu trabalho. Por seu lado, a pessoa pessimista acredita que os acontecimentos negativos vão perdurar e influenciar as suas acções futuras (Seligman, 1998) demonstrando uma tendência para se culpabilizar de tais acontecimentos, o que torna mais difícil o trabalhador superar situações difíceis caso surjam e consequentemente pensar em progredir na carreira.

Analisando a hipótese 5, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Integração Social na Organização da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa”, esta não se rejeita, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção diferente sobre a “integração social na organização”. Deste modo, pode referir-se que os trabalhadores mais optimistas consideram o ambiente social na Teleperformance mais positivo que os trabalhadores menos optimistas, porém e de acordo com os dados obtidos, a grande maioria (77,4%) dos trabalhadores considera existir igualdade de oportunidades, bons relacionamentos (81,2%) e senso de comunidade (81,1%) na Teleperformance, o que permite concluir que os trabalhadores percebem a existência de auxílio recíproco entre os membros da organização, o respeito pela individualidade a ausência de discriminação racial e estratificação. Estes resultados são idênticos aos obtidos por Neto, Oliveira e Figueiredo (2007) que também identificaram elevados níveis de satisfação no domínio integração social na organização.

Relativamente à hipótese 6, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Constitucionalismo da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta rejeita-se, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção idêntica sobre os direitos trabalhistas, privacidade social, liberdade de expressão e normas e rotinas.

De acordo com os dados obtidos, a grande maioria dos trabalhadores considera-se satisfeita com os direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas

e rotinas, não existindo nenhum ponto crítico ao nível do constitucionalismo na Teleperformance. Estes resultados podem dever-se ao facto de na organização existirem um conjunto de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e deveres dos trabalhadores, destacando-se o direito à privacidade e à liberdade de expressão.

Analisando a hipótese 7, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Trabalho e Espaço Total de Vida da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta rejeita-se, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção idêntica sobre o equilíbrio entre o dia de trabalho e o convívio familiar e o equilíbrio entre o horário de entrada e saída e o convívio familiar.

Estes resultados podem relacionar-se como refere Levering (1986), ao facto de uma “boa” organização para trabalhar permitir que os seus trabalhadores tenham tempo para a sua família, amigos, *hobbies*, entre outros. Sendo esta ideia uma prática vigente da Teleperformance, permitindo aos seus trabalhadores indicar a sua disponibilidade para executar o seu trabalho, o que conseqüentemente facilita o equilíbrio entre a vida profissional e social.

Relativamente à hipótese 8, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Relevância Social da Vida no Trabalho da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta não se rejeita, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção diferente neste domínio. De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores com níveis mais elevados de optimismo, consideram a empresa mais responsável socialmente. Estes dados sugerem que o trabalhador que identifica e se identifica com os valores da “responsabilidade social” da organização, compreende que trabalha numa organização que não tem apenas como objectivo dar lucro aos seus accionistas, pois reconhece que esta também procura ajudar a comunidade em que está inserida, o que aumenta o comprometimento do trabalhador com a organização, o qual, de acordo com Wanberg e Banas (2000) se relaciona com elevados níveis de optimismo dos trabalhadores. O reflexo desta preocupação com a comunidade por parte da organização resulta, como refere o Instituto Ethos, num acréscimo do orgulho do trabalhador por fazer parte dessa organização e no aumento da sua auto-estima pelo facto de poder agir de forma socialmente responsável, fortalecendo a cidadania e, conseqüentemente a democracia.

Assim, perante o exposto, compreende-se que os trabalhadores mais otimistas avaliem de forma mais positiva a responsabilidade social da organização e a importância da organização agir de forma socialmente responsável perante a comunidade.

Examinando a hipótese 9, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no Domínio Geral da Qualidade de Vida no Trabalho (escala completa), comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Optimismo (escala completa)”, esta não se rejeita. Estes resultados indicam que o nível de optimismo de um trabalhador influencia a avaliação da sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Este resultado é corroborado por Wanberg e Banas (2000) que constataram que os trabalhadores com elevados níveis de optimismo (e auto-estima) se sentem mais satisfeitos com o trabalho.

De acordo com os dados obtidos, pode-se inferir que existe uma correlação positiva entre o Optimismo e a Qualidade de Vida no Trabalho, o que significa que quanto maior são os níveis de optimismo dos trabalhadores, maior é a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho. Portanto, é de esperar que trabalhadores mais otimistas considerem existir melhores condições de trabalho, maiores oportunidades de crescimento e segurança, maior uso e desenvolvimento de capacidades, contribuindo para uma maior Qualidade de Vida no Trabalho.

Relativamente às hipóteses 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, em que se procedeu à análise da comparação das médias entre os grupos de trabalhadores com baixos e altos níveis de auto-estima e os domínios da Qualidade de Vida no Trabalho (Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço total de Vida e Relevância Social da Vida no Trabalho) e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral) não se verificaram diferenças significativas para nenhuma destas hipóteses, o que significa que todas as hipóteses se rejeitam.

Embora existam diferenças entre os trabalhadores com baixos e altos níveis de Auto-estima e todos os domínios da Qualidade de Vida no Trabalho, estas diferenças não são significativas. Numa primeira análise pode inferir-se que os níveis baixos (B) e altos (A) de auto-estima dos trabalhadores não influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, mas estes resultados podem dever-se ao facto dos trabalhadores revelarem níveis de auto-estima muito elevado, pois o ponto de corte (mediana observada) situa-se no valor 34, quando a mediana teórica corresponde ao valor 25. Isto significa que os valores para a auto-estima nesta amostra são muito elevados, o que faz com que os trabalhadores do grupo baixa auto-estima, se

encontrem na grande maioria acima da mediana teórica, visto que apenas 7 (5,3%) dos 133 trabalhadores apresentam um valor para a auto-estima inferior à mediana teórica, o que conseqüentemente dificulta a existência de diferenças significativas entre os dois grupos.

Perante o exposto, considero que não se verificam diferenças estatisticamente significativas em nenhuma das hipóteses no que concerne à auto-estima pelo facto dos trabalhadores apresentarem níveis de auto-estima muito elevados, não sendo possível deste modo comparar um grupo de trabalhadores com baixa auto-estima com um grupo de trabalhadores com elevada auto-estima, sendo esta uma condição necessária para testar as hipóteses enunciadas.

Relativamente à hipótese 19, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio *Compensação Justa e Adequada da Qualidade de Vida no Trabalho* (escala completa), comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de *Satisfação com a Vida*”, esta confirma-se, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de satisfação com a vida possuem uma percepção diferente neste domínio. De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores mais satisfeitos com a vida consideram ter uma compensação mais justa e adequada, a qual serve de suporte para satisfazer as suas necessidades. Os resultados obtidos são idênticos aos da Fundação Canadiana para a Economia e Educação (CFEE, 2010), que refere que as pessoas precisam e querem bens e serviços por duas razões principais: (i) para sobreviver (o que envolve necessidades como alimentação, vestuário e abrigo, entre outros) e (ii) para melhorar a sua qualidade de vida (que envolve coisas que tornam a vida melhor do que aquilo que é necessário para a mera sobrevivência). Os resultados obtidos neste estudo são ainda corroborados por uma sondagem realizada pela Harris Poll⁴ em 2009, que através de uma sondagem online com uma amostra de 2755 americanos, concluiu que os americanos que ganham mais dinheiro, sentem-se mais satisfeitos que os que ganham menos dinheiro.

Assim, pode-se inferir que os trabalhadores mais Satisfeitos com a Vida consideram ter uma compensação mais justa e adequada, pois a sua remuneração permite-lhes ter melhores condições de vida (que envolve coisas que tornam a vida melhor do que aquilo que é necessário para a mera sobrevivência) e conseqüentemente sentirem-se mais satisfeitos. Ou seja, à medida que o trabalhador se sente mais satisfação com a vida, aumenta também a sua satisfação com a compensação/remuneração.

⁴ Harris Poll é uma organização americana de pesquisa de mercado, especializada em sondagens realizadas através de telefonemas e questionários online.

Analisando a hipótese 20, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Condições de Trabalho da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida”, esta rejeita-se, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de satisfação com a vida possuem uma percepção idêntica sobre as suas condições de trabalho.

Estes resultados podem dever-se à grande maioria dos trabalhadores (88%) se encontrarem satisfeitos ou muito satisfeitos com as condições físicas da organização para a execução do seu trabalho e com a qualidade e quantidade de material disponível (81,7%), o que demonstra a preocupação da Teleperformance da Covilhã em proporcionar boas condições de trabalho aos seus trabalhadores. Desta forma, mesmo os trabalhadores com menores índices de Satisfação com a Vida revelam a existência de boas condições de trabalho, não existindo desta forma diferenças entre as condições de trabalho, comparativamente entre trabalhadores com baixos e altos níveis de satisfação com a vida.

Analisando a hipótese 21, esta não se rejeita, o que indica que “existem diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Uso e Desenvolvimento de Capacidades da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre trabalhadores com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida”.

Como referem Santos e Martins (2002), a realização pessoal está intimamente associada com o uso e desenvolvimento das capacidades de cada um. Assim, e de acordo com esta ideia e com os resultados obtidos, depreende-se que os trabalhadores que se sentem mais satisfeitos com vida consideram que no seu local de trabalho são mais capazes de desenvolver as suas capacidades, contribuindo de forma positiva para o seu bem-estar, a sua realização e consequentemente para a satisfação com a sua vida.

Relativamente à hipótese 22, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Oportunidades de Crescimento e Segurança da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida”, esta não se rejeita, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de Satisfação com a Vida possuem uma percepção diferente sobre as “oportunidades de crescimento e segurança” na Teleperformance.

Estes resultados são idênticos aos obtidos na hipótese 3, em que se verificou que os trabalhadores mais otimistas revelam níveis mais elevados de satisfação com a possibilidade de progredir na Teleperformance e mais seguros de manter o seu emprego. Assim, de acordo com esta ideia e de acordo com Cha (2003), Isaacowitz (2005) e Bailey, Frisch e Snyder (2007), que verificaram que existe uma forte correlação entre o optimismo e a satisfação com

a vida, pode inferir-se que os trabalhadores mais otimistas, que mostram estar mais satisfeitos com a possibilidade de progredir na Teleperformance e mais seguros de manter o seu emprego, sejam os trabalhadores mais Satisfeitos com a Vida, logo, revelam níveis mais elevados de satisfação com a possibilidade de progredir na Teleperformance e mais seguros de manter o seu emprego.

Analisando a hipótese 23, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Integração Social na Organização da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida (escala completa)”, esta não se rejeita.

De acordo com os resultados obtidos, os trabalhadores com pontuações mais elevadas na “Satisfação com a Vida” consideram que existe maior senso de comunidade na organização (questão 19) e melhores relacionamentos pessoais, os quais fornecem auxílio e apoio sócio-emocional (questão 18). Assim, de acordo com Sarason (1983) que refere a existência de uma relação significativa entre apoio social e a satisfação com a vida, e Ribeiro (1999) que salienta a existência de uma forte correlação entre o apoio social e a saúde e consequente satisfação com a vida, pode-se inferir de acordo com os resultados obtidos e com as ideias dos autores citados, que as relações sociais no trabalho são um importante factor para promover a satisfação com a vida dos trabalhadores e das pessoas em geral.

Deste modo, os trabalhadores com maiores índices de satisfação com a vida consideram ter uma melhor integração social na organização, marcada pela presença de bons relacionamentos sociais, os quais contribuem para a satisfação com a vida, como referido por Ribeiro (1999) e Sarason (1983).

Relativamente à hipótese 24, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Constitucionalismo da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida (escala completa)”, esta rejeita-se, o que revela que os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo possuem uma percepção idêntica sobre os direitos trabalhistas, privacidade social, liberdade de expressão e normas e rotinas.

De acordo com os dados obtidos, a percepção dos trabalhadores relativamente ao domínio “Constitucionalismo” que engloba os direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, a liberdade de expressão e normas e rotinas, não é influenciada pela satisfação com a vida. Estes resultados podem dever-se ao facto de na Teleperformance existirem um conjunto de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e deveres dos trabalhadores.

Analisando a hipótese 25, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Trabalho e Espaço Total de Vida da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a vida (escala completa)”, esta confirma-se. Estes dados revelam, como seria de esperar e de acordo com o “*Second European Quality of Life Survey: Family life and work (n.d.)*” que os trabalhadores com maiores níveis de “satisfação com a vida” estão mais satisfeitos com o equilíbrio entre o dia de trabalho e o convívio familiar e o equilíbrio entre o horário de entrada e saída e o convívio familiar, pois o sentimento de ter uma carga de trabalho excessiva devido a obrigações profissionais, leva a uma redução significativa do nível de satisfação com a vida.

Assim, o “*Second European Quality of Life Survey: Family life and work (n.d.)*” recomenda que se devem criar políticas que permitam conciliar a vida profissional e a vida familiar, com o objectivo de promover a qualidade de vida dos trabalhadores e dos seus familiares.

Relativamente à hipótese 26, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no domínio Relevância Social da Vida no Trabalho da Qualidade de Vida no Trabalho, comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida (escala completa)”, esta não se rejeita.

De acordo com os dados obtidos, os trabalhadores com níveis mais elevados na Satisfação com a Vida, consideram de forma mais positiva a responsabilidade social da Teleperformance. Para compreender esta associação, torna-se necessário referir que uma das principais ideias da responsabilidade social das organizações é promover de forma sustentável o desenvolvimento sócio-ambiental, pois só assim é possível o crescimento económico e a conservação ambiental, garantindo às gerações actuais e futuras a sua qualidade de vida ou a sua satisfação com a vida. A responsabilidade social da organização, deve estar assente em valores éticos, colocando ao serviço da comunidade recursos financeiros, produtos, serviços e *know-how* (Neto e Fróes, 1999), com o objectivo de melhorar a qualidade de vida não só dos seus trabalhadores, mas da comunidade em geral.

Perante o exposto, compreende-se que os trabalhadores mais “satisfeitos com a vida” avaliem de forma mais positiva a responsabilidade social da organização, e a importância da organização agir de forma socialmente responsável para promover a sua qualidade de vida e a qualidade de vida de toda a comunidade.

Examinando a hipótese 27, “há diferenças estatisticamente significativas para as pontuações no Domínio Geral da Qualidade de Vida no Trabalho (escala completa), comparativamente entre indivíduos com baixos e altos níveis de Satisfação com a Vida

(escala completa”), esta não se rejeita. Estes resultados indicam que são os trabalhadores com índices mais elevados de Satisfação com a Vida os que revelam índices mais elevados com a Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados são idênticos aos obtidos por Kilimnik e Moraes (2000) que referem que a “satisfação com a vida” influencia diversos aspectos da sua vida, sendo o significado psicológico do trabalho um dos factores que é afectado, assim, quanto mais Satisfeito com a Vida mais satisfeito com a Qualidade de Vida no Trabalho. A ideia de Kilimnik e Moraes (2000) é corroborada pelo estudo de Cimete, Gencalp e Neskin (2003), ao concluírem que existe uma correlação positiva entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho.

De acordo com os dados obtidos nesta investigação e com os resultados de Kilimnik e Moraes (2000) e Cimete, Gencalp e Neskin (2003), pode-se inferir que existe uma correlação positiva entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã, o que significa que quanto maior são os níveis de Satisfação com a Vida dos trabalhadores, maiores são os índices na Qualidade de Vida no Trabalho.

Portanto, é de se esperar que trabalhadores mais satisfeitos com a vida, percepcionem que o seu local de trabalho lhes fornece melhores condições de trabalho, maiores oportunidades de crescimento e segurança, maior uso e desenvolvimento de capacidades e uma melhor integração na organização.

Relativamente aos objectivos secundários, em que se procurou avaliar as diferenças na Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Auto-estima e Optimismo, comparativamente entre: género, idade, estado civil, habilitações literárias, tempo de trabalho e campanha onde o trabalhador executa a sua função, verificou-se em relação à variável “Género”, que não foram encontradas diferenças estatisticamente no que concerne à Qualidade de vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida. Ainda assim, os homens tendem a revelar níveis de satisfação ligeiramente superiores comparativamente com as mulheres no que concerne a todas as variáveis.

Estes resultados assemelham-se aos de Jonhson e Johnsn (2000) e Vila e García-Mora (2005), que referem que os homens se sentem mais satisfeitos que as mulheres com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados, de acordo com os autores, sugerem que os homens se sentem mais recompensados e reconhecidos pelo seu trabalho, usufruindo muitas vezes de um conjunto de benefícios, regalias e de um estatuto na estrutura da organização que vai ao encontro das suas expectativas. Embora, isto não se verifica na Teleperformance, os resultados de Jonhson e Jonhson (2000) e Vila e García-Mora (2005) são

uma ideia do senso comum, que deste modo pode ter contribuído para os índices dos homens serem ligeiramente superiores comparativamente com as mulheres.

No que diz respeito aos índices ligeiramente superiores relativamente ao género masculino face ao optimismo, estes resultados são idênticos aos de Laranjeira (2008) que concluiu que os homens são mais optimistas do que as mulheres de acordo com as médias obtidas, na população portuguesa. Os dados obtidos neste estudo são também corroborados por Block e Robins (1993) Jacobsen *et al.* (2008) e Chang, Tsai e Lee (2009) que verificaram que as mulheres são menos optimistas que os homens.

Relativamente aos índices ligeiramente superiores no género masculino quanto à auto-estima, estes resultados são idênticos aos de McMullin e Cairney (2004), pois de acordo com os autores as mulheres têm níveis mais baixos de auto-estima do que os homens em todas as faixas etárias.

De forma geral, pode concluir-se que estes dados se podem dever a uma sociedade ainda marcada pela discriminação em relação às mulheres, e que estas percebem que os homens usufruem de mais benefícios, devido aos privilégios muitas vezes conferidos aos indivíduos do sexo masculino, pois como é referido num relatório da *International Labour Organization (ILO, n.d.)*, as mulheres continuam a ser vítimas de discriminação no que diz respeito ao trabalho. De acordo com o relatório da organização citada, a taxa de emprego das portuguesas é 20% mais baixa do que a dos portugueses e este desequilíbrio não só diz respeito ao acesso ao trabalho mas também às remunerações entre homens e mulheres.

Em relação à variável “Estado Civil” não se verificou a existência de diferenças estatisticamente significativas, ou seja, o estado civil não influencia os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance.

Porém, embora não existam diferenças estatisticamente significativas, é possível observar uma ligeira tendência para os trabalhadores solteiros revelarem um grau de satisfação ligeiramente superior ao nível da Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Optimismo e Auto-estima. Estes resultados são contrários aos de McMullin e Cairney (2004), que referem que os indivíduos solteiros e casados recentemente apresentam valores mais baixos de auto-estima, pois, segundo os autores um indivíduo casado há mais tempo tem um maior suporte social, fomentando os seus níveis de auto-estima.

Assim, de acordo com o estudo de McMullin e Cairney (2004) e considerando os resultados obtidos que são opostos aos resultados dos autores referidos, estes podem dever-se à grande diferença entre o grupo de “trabalhadores solteiros” que inclui 105 indivíduos e o

grupo de “trabalhadores com outro estado marital” que é constituído por 28 indivíduos, podendo esta grande diferença entre o número de trabalhadores que constituem cada grupo estar na origem dos resultados obtidos.

Em relação à variável “Nível de Formação”, os resultados revelam a existência de diferenças estatisticamente significativas comparativamente entre os trabalhadores com formação secundária e formação superior e a Qualidade de Vida no Trabalho. De acordo com os resultados obtidos são os trabalhadores com o ensino secundário os que revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Este resultado é corroborado pelo Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH, n.d.), que verificou que os trabalhadores com o ensino secundário revelam um valor médio de satisfação mais elevado com a sua Qualidade de Vida no Trabalho que os trabalhadores com o ensino superior.

Ao reflectir-se acerca destes resultados, facilmente se percebe como a situação generalizada que se vive hoje em dia no contexto dos indivíduos com formação superior, que não conseguem trabalho na área de formação específica, os torna uma “classe” menos satisfeita no mercado de trabalho e conseqüentemente menos satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Relativamente à variável “Campanha onde trabalha”, os resultados indicam a existência de diferenças estatisticamente significativas comparativamente entre os indivíduos que trabalham nas campanhas *outbound* e *inbound* e a Qualidade de Vida no Trabalho. De acordo com os resultados obtidos, são os indivíduos que trabalham nas campanhas *outbound* os que se revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Estes resultados podem dever-se, de acordo com as observações realizadas, aos constantes incentivos dos *team-leaders* destas campanhas, que criam um ambiente de trabalho bastante positivo, contribuindo para que os trabalhadores destas campanhas revelem maior satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Relativamente às variáveis optimismo, auto-estima e satisfação com a vida os trabalhadores das campanhas *inbound* e *outbound* revelam níveis de satisfação muito idênticos.

No que concerne à variável “idade”, de acordo com os dados obtidos não se verificam diferenças estatisticamente significativas. Todavia, foi possível constatar que o grupo de trabalhadores com mais idade apresenta uma ligeira quebra dos valores da Qualidade de Vida no Trabalho, do Optimismo, da Auto-estima e da Satisfação com a Vida, ainda que não significativamente.

O resultado obtido neste estudo, é corroborado pelo estudo do Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH, n.d.), sustentado por uma amostra de 44.398 trabalhadores que permitiu concluir que os trabalhadores mais jovens são aqueles que apresentam um valor médio de satisfação mais elevado na Qualidade de Vida no Trabalho.

No que concerne à variável “Antiguidade”, verificou-se de acordo com os resultados obtidos a existência de diferenças estatisticamente significativas relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho. Os resultados indicam que são os trabalhadores que trabalham há menos tempo na Teleperformance os que revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Este resultado é idêntico ao de um estudo realizado pelo Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH, n.d.), que revela que os colaboradores que estão há menos de um ano na organização apresentam maiores níveis de satisfação com o trabalho.

Assim, perante o exposto, os resultados obtidos na Teleperformance podem dever-se provavelmente ao nível de exigências e expectativas menores dos trabalhadores que trabalham há menos tempo na organização, pois estão no início da sua possível progressão na organização, revelando assim menores níveis de exigência e expectativas comparativamente com os trabalhadores com mais tempo de serviço.

7.2. - Conclusões

Com o presente estudo pretendeu-se identificar os níveis de Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã, verificar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores com baixos e altos níveis de Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e os oito domínios da Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho (geral) e a influência das variáveis sócio-demográficas no Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

A partir dos dados recolhidos e analisados foi possível chegar às seguintes conclusões:

- Os trabalhadores apresentam-se em termos globais satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, com exceção da dimensão “Compensação Justa e Adequada”, os quais se mostraram moderadamente satisfeitos;
- A grande maioria dos trabalhadores revela níveis de Optimismo ligeiramente elevados (mediana observada de 16; mediana teórica de 12);
- A grande maioria dos trabalhadores revela elevados níveis de auto-estima (mediana observada de 34; mediana teórica de 25);
- A grande maioria dos trabalhadores revela níveis de Satisfação com a Vida ligeiramente elevados (mediana observada de 16; mediana teórica de 12);
- Existem diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de optimismo e os domínios “Condições de Trabalho”, “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, “Oportunidade de Crescimento e Segurança”, “Integração Social na Organização”, “Relevância Social da Vida no Trabalho” e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral), não se rejeitando as hipóteses 2, 3, 4, 5, 8 e 9;
- Existem diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores com altos e baixos níveis de satisfação com a vida e os domínios “Compensação Justa e Adequada”, “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, “Oportunidade de Crescimento e Segurança”, “Integração Social na Organização”, “Trabalho e Espaço Total de Vida”, “Relevância Social da Vida no Trabalho” e a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral), não se rejeitando as hipóteses 21, 22, 23, 25, 26 e 27;
- Em relação à variável “Género”, os homens tendem a revelar níveis de satisfação ligeiramente superiores na Qualidade de Vida no Trabalho, na auto-estima, no optimismo e na satisfação com a vida, comparativamente com as mulheres, embora as diferenças encontradas não sejam significativas;

- Embora não existam diferenças estatisticamente significativas, é possível observar uma ligeira tendência para os trabalhadores solteiros revelarem um grau de satisfação ligeiramente superior ao nível da Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação com a Vida, Optimismo e Auto-estima;
- Os trabalhadores com o ensino secundário são os que revelam estar mais satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho;
- Relativamente à “Campanha”, os resultados indicam que são os trabalhadores que trabalham nas campanhas “*outbound*” os que se revelam mais satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho;
- Em relação à idade e de acordo com os dados obtidos não se verificam diferenças estatisticamente significativas. Todavia, foi possível constatar que o grupo de trabalhadores com mais idade apresenta uma ligeira quebra dos valores da Qualidade de Vida no Trabalho, do Optimismo, da Auto-estima e da Satisfação com a Vida, comparativamente com os trabalhadores mais novos;
- Finalmente, analisando a variável “antiguidade”, os resultados indicam que são os trabalhadores que trabalham há menos tempo na Teleperformance os que revelam maior satisfação com a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

7.3. - Limitações

Entre as limitações mais importantes importa assinalar as seguintes: decorrente das opções metodológicas do estudo, nomeadamente no que diz respeito às técnicas e procedimentos utilizados com base em questionários, torna-se inevitável a ocorrência de eventuais erros de medida, próprios dos instrumentos em si, bem como da possível interferência do efeito de “desejabilidade social”, pois ainda que de forma inconsciente, os trabalhadores ao responder, poderão ter dado respostas que os apresentam de forma mais favorável, isto é, a escolherem as respostas que são socialmente mais desejáveis, o que poderá ter influenciado os resultados.

Outra das limitações reporta-se à técnica de amostragem que, por ser uma amostra por conveniência e, por isso não representativa da organização, dificulta a generalização dos resultados obtidos a uma população mais alargada. Ainda relacionado com a técnica de amostragem utilizada, é impossível saber se os trabalhadores que não responderam são ou não diferentes dos que responderam. No entanto, o número de trabalhadores da amostra, que perfazem 33,4% da população, faz-me acreditar que estes efeitos negativos não deverão ser significativos.

Assim, no futuro, será pertinente desenvolver mais pesquisa que contorne as limitações apontadas, nomeadamente no aumento dos participantes e a possibilidade de desenvolver metodologias qualitativas, nomeadamente a entrevista, para averiguar os pressupostos aqui explorados com maior profundidade.

Capítulo 8. (Bibliografia)

- Abraham, R. (1999). The relationship between differential inequity, job satisfaction, intention to turn over, and self-esteem. *The Journal of Psychology*, 133(2), 205-211.
- Abrantes, H. A. (1998). *Satisfação com a imagem corporal, auto-estima e actividade física: estudo comparativo em indivíduos de ambos os sexos, dos 45 aos 65 anos*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Alavi, H. R., & Askaripur, M. R. (2003). The relationship between self-esteem and job satisfaction of personnel in government organizations. *Public Personnel Management*, 32(4), 591-600.
- Almeida, S., Freire, T. (1997). *Metodologia da Investigação em psicologia da Educação*. Coimbra, Apport.
- André, C. (2005). *Qualidade de vida e doenças coronária*. Coimbra: Formasau.
- Bagnara, S., & Marti, P. (2001). Human work in call centers: a challenge for cognitive ergonomics. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 2(3).
- Bailey, T. C., Eng, W., Frisch, M., & Snyder, C. R. (2007). Hope and optimism as related to life satisfaction. *Journal of Positive Psychology*, 2, 168-175.
- Barros, O. (2004). *Psicologia positiva*. Porto: Edições Asa.
- Bastos, J. L.(2004). *Qualidade de Vida e Trabalho: relações interpessoais*. Monografia, Centro Federal de Tecnologia de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil.
- Batista, P. M. F. (1995). *Satisfação com a imagem corporal e a auto-estima: estudo comparativo de adolescentes envolvidos em diferentes níveis de actividade física*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Block, J., & Robins, R. (1993). A longitudinal study of consistency and change in self-esteem from early adolescence to early adulthood. *Child Development*, 64, 909-923.
- Bossardi, G. (2003). *A orientação para o mercado e a qualidade de vida no trabalho: um estudo nas empresas metal-mecanicas e electro-electronicas de Caixas do sul*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil.
- Buchanan, G. M., & Seligman, M. E. P. (1995). *Explanatory Style: History and Evolution of the Field*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Burns, R. B. (1979). *The self-concept: Theory, measurement, development and behavior*. London: Longman.
- Campbell, A. (1976). *The Quality of American Life*. New York: Russell Sage Foundation.

- Canavarro, M. C., Simões, S., Pereira, M., & Pintassilgo, A. L. (1995). *Desenvolvimento dos Instrumentos de Avaliação da Qualidade de Vida na Infecção VIH da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-HIV; WHOQOL-HIV-BREF) para Português de Portugal: Apresentação de um projecto*. Comunicação no 6º Congresso Virtual HIV/AIDS sobre o tema Ciência Social e Comportamental. Retirado em 30 de Abril de 2010 http://www.aidscongress.net/article.php?id_comunicacao=270.
- Carmo, C. M. (2006). *Qualidade de serviços, auto-percepções, satisfação com a vida e intenção de renovação da inscrição em piscinas. Uma análise em função do sexo dos utentes*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Cha, K. H. (2003). Subjective well-being among college students. *Social Indicators Research*, 62 (1), 455-477.
- Chang, L., Tsai, Y., Lee, G. (2010). Gender differences in optimism: evidence from yahoo kimo taiwan's business news poll centre. *Social Behavior and Personality*, 38(1), 61-71.
- Chaplain, R. P. (1995). Stress and job satisfaction: A study of english primary school teachers. *Educational Psychology*, 15, 473-489.
- Ciconelli, R. M. (2003). Medidas de avaliação de qualidade de vida. *Revista Brasileira de Reumatologia*, 43(2), 9-13.
- Cimete, G., Gencalp, N. S., & Neskin, G. (2003). Quality of life and job satisfaction of nurses. *J. Nurs. Care Qual*, 18(2), 151-158.
- Considine, G., & Callus, R. *The quality of work life of Australian employees: the development of an index*. University of Sydney. Disponível em: <<http://www.macquarieinstitute.com.au/sci-articlelibrary/WP73.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2005.
- Coopersmith, S. (1981). *The Self Esteem Inventories*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Coopersmith, S. (1989). *Coopersmith Self-Esteem Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Coopersmith, S. (1992). Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescência. In D. Papalia, & S. W. Olds, *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescência* (pp. 461-462, 5ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Costa, M. (2007). *Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo exploratório junto dos colaboradores do ISPU em Maputo*. Dissertação de Licenciatura não publicada, ISPU, Maputo, Moçambique.

- Coutinho, M. L. G. (2009). *Práticas de gestão de projectos em programas de qualidade de vida no trabalho*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de São Paulo, Brasil.
- Cramer, V., Torgersen, S., & Kringlen, E. (2004). Quality of life in a city: the effect of population density. *Social Indicators Research*, 69, 103-116.
- Diener, E. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 653-663.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 851-864.
- Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 851-864.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffins, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Dinner, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Druck, M. (2002). *O dito e o escrito sobre qualidade de vida no trabalho do enfermeiro – tendências e versões*. Tese de mestrado não publicada, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.
- Epstein, S. (1973). The self-concept revised: Or a theory of a theory. *American Psychologist*, 404-416.
- Ethos (2010). Retirado em 13 de Maio de 2010 de “Responsabilidade Social das Empresas”: <http://www.ethos.org.br>.
- Fadda, G. (2003). *Urban Sustainability, Quality of Life Gender. City and Gender - Internacional Discourse on Gender, Urbanism and Architecture*. Germany: Opladen.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Salvador
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar* (2ª ed.). Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernandes, S. M. (2009). *Preditores Psicossociais do Ajustamento à Doença e Tratamento em Mulheres com Cancro na Mama: O Papel do Estado Emocional, das Representações de Doença, do Optimismo e dos Benefícios Percebidos*. Tese de Doutoramento em

- Psicologia Área de Conhecimento em Psicologia da Saúde, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Fleck, M. P. A., Leal, O. F., Louzada, S., et al. (1999). Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL -100). *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 21(1).
- Fleck, M. P. A., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., Santos, L., & Pinzon, V. (2000). Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida “WHOQOL-bref”. *Revista Saúde Pública*, 34(2), 178-183.
- Formiga, N., Neta, A., Medeiros, A., & Dias P. (2008). *Agressão e auto-estima: Um estudo preliminar em adolescentes Brasileiros*. Retirado de www.psicologia.com.pt em 20 Novembro 2009.
- Formosinho, J. O., & Pinto, C. A., (1986). Auto-estima, Auto-conceito Académico, Alienação e Sucesso Escolar. *Desenvolvimento*, 129-144.
- Forte, R. J., & Trigo, P. A. (2007). *Motivação: enquadramento geral conceito, definições e teorias da motivação*. Instituto Politécnico de Coimbra.
- França, L. (1996). *Indicadores empresariais de Qualidade de vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufacturas com certificação ISO 9000*. Tese de doutoramento não publicada, São Paulo, Brasil.
- França, L. (2003). *Qualidade de vida no trabalho: Conceitos e práticas na empresa da sociedade Pós-industrila*. São Paulo: Atlas.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: Simple Guide and Reference*. Ed. Boston: Ally & Bacon.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1990). The economic instrumentality of work: An examination of the moderating effects of financial requirements and sex on the pay-life satisfaction relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 357-368.
- Gil, A. (1996). *Como elaborar projectos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gillham, J. E., Shatté, A. J., Reivich, K. J., & Seligman, M. E. P. (2001). Optimism, Pessimism and Explanatory Style. In E. C. Chang (ed), *Optimism & Pessimism implications for Theory, Research, and Practice* (pp. 53-76). Washington: American Psychological Association.
- Gobitta, M., & Guzzo, R. S. L. (2002). Estudo Inicial do Inventário de Auto-Estima (SEI). Forma A. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(1), 143-150.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-70.

- Hall, D. T., & Foster, L. W. (1977). A psychological success cycle and goal setting: goal, *Journal of Vocational Behavior*, 2.
- Heatherton, F. T., & Wyland, C. L. (2003). *Assessing self-esteem. Positive psychological assessment. A handbook of models and measures*. Washington DC: American Psychological Association.
- Henriques, E. (2000). *Padrão desenvolvimental da motivação intrínseca/extrínseca em estudantes do 6º e do 9º ano de escolaridade: relação com o auto-conceito*. Monografia de Licenciatura em Psicologia educacional, Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa, Portugal.
- Hu, J., Yang, Y., & Wang, D. (2008). Contingency as a Moderator of the Effect of Domain Self-esteem on Global Self-esteem. *Social behavior and personality*, 36(6), 851-864.
- Isaacowitz, D.M. (2005). Correlates of well-being in adulthood and old age: A tale of two optimisms. *Journal of Research in Personality*, 39, 224-244.
- Jacobsen, B., Lee, J. B., & Marquering, W. (2008). *Are men more optimistic? Paper presented at the meeting of Asian. International Conference: The Mission of Financial Studies in Globalized Economy*, Japan.
- James, W. (1890). *Principles of psychology*: New York: H. Holt, 1890. Retirado a 11 Março de 2010 de <http://psychclassics.yorku.ca/James/Principles/prin10.htm>
- James, W. (1890/1960). *The Principles of Psychology*. New York: Dover Publications.
- James, W. (1918). The consciousness of self. In W. James (Ed.), *The principles of psychology* (Vol. 1, pp. 291-400). New York: Dover.
- Jesus, S. N. (1999). *Como prevenir e resolver o stress dos professores e a indisciplina dos alunos?*. Porto: ASA Editores.
- Jonhson, G., & Jonhson, W. (2000). Perceived Overqualification, Positive and Negative Affectivity and Satisfaction with Work. *Journal of Social behavior and Personality*, 15(2), 167-184.
- Kavanagh, M. J., & Halpern, M. (1977). The impact of job level and sex differences on the relationship between life and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 20, 66-73.
- Kilimnik, M., & Morais F. (2000). O conteúdo significativo do trabalho como fator de qualidade de vida organizacional. *Revista da Angrad*, 1(1), 64-74.
- Kim, S. (2005). Gender Differences in the Job Satisfaction of Public Employees: A Study of Seoul Metropolitan Government, Korea. *Sex Roles*, 52(9/10), 667-681.

- Kim, W., Leong, J. (2005). Effect of Service Orientation on Job satisfaction and Organizational Commitment. *Hospitality Management* 24: 171-193.
- Kornhauser, Q. W. (1965). *Mental Health of the Industrial Worker*. New York: JohnWiley.
- Kotler, P. (1998). *Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle* (5ªed.). São Paulo: Atlas.
- Lambert, S. J. (1990). Process linking work and family: A critical review and research agenda. The Quality of Working Life. *Journal of Applied Behavioral Science* 32(1), 29-47.
- Laranjeira, C. (2008). Tradução e validação portuguesa do revised life orientation test (LOT-R). *Univ. Psychol. Bogotá*, 7(2), 469-476.
- Leiter, M. P., & Durup, M. J. (1996). Work, home, and in-between: A longitudinal study of spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29-47.
- Levering, R. (1986). *Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna os trabalhadores tão bons (e outros tão maus)*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora.
- Lopez, E. M. (1982). A test of the self-consistency theory of job performance-job satisfaction relationship. *Academy of Management Journal*, 335-348.
- Loscocco, K. A., & Roschelle, A. R. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 182-225.
- Machado, C. L. B. (2002). *Motivação, qualidade de vida e participação no trabalho*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Markus, H., & Nurius, P. (1986). Possible selves. *American Psychologist*, 141, 954-968.
- Marques, a., Moraes, L., Costa, R. & ferreira, J. (2003). Qualidade de Vida e Stress no trabalho numa corporação de Polícia Militar. Retirado em 12 Janeiro de 2010, de [http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147IberoamericanPolicia%20Militar\(2003\).pdf](http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147IberoamericanPolicia%20Militar(2003).pdf)
- Martel, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martins, B. (2007). *Qualidade de vida no trabalho na Manica Moçambique Terminais Lda*. Tese de Licenciatura em Psicologia das Organizações e do Trabalho não publicada, Escola Superior de Ciências Jurídicas e Sociais de Moçambique, Moçambique.
- Martins, D. (2006). *Teorias da Motivação no Trabalho e as Organizações*. Retirado a 30 Outubro de 2009 de

<http://doramartins.com/Doc/Motivacao%20no%20Trabalho%20e%20as%20Organizacoes%20Antentizoticas.pdf>

- Mccoll, K., Janet, R. & Ronald, D. (2002). Impact of Leadership Style and Emotions on Subordinate Performance. *The Leadership Quarterly*, n. 13. p. 545-559
- McMullin, J. A., & Cairney, J. (2004). Self-esteem and the intersection of age, class, and gender. *Journal of Aging Studies*, 18, 75-90.
- Melo Neto, F. P., & Fróes, C. (1999). *Responsabilidade social & cidadania empresarial – a administração do Terceiro Setor*. São Paulo: Quaitymark.
- Melo, S. (2007). *Qualidade de Vida no Trabalho no Instituto Nacional de Acção Social- Orgão Central*. Dissertação de licenciatura não publicada, ESCJS/ISPU, Maputo, Moçambique.
- Minayo, M. C. S., Hartz, Z. M. A., & Buss, P. M. (2000). Qualidade de Vida e Saúde: um debate necessário. *Ciência e Saúde Coletiva*, 5(1), 7-18.
- Minayo, M. C., Hartz, Z., & Buss, P. M. (2000). Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência e Saúde Colectiva*, 5, 7-18.
- Mirowsky, J., & Ross, C. E. (1996). Economic and interpersonal rewards: Subjective utilities of men's and women's compensation. *Social Forces*, 75, 223-245.
- Money and Monetary Policy in Canada. (2010). Retirado a 15 de Maio de 2010 de www.cfee.org (Canadian Foundation for Economic Education).
- Morales, R. R., Morales, N. M. O., Rocha, F. C. G., Fenelon, S. B., Pinto, R. M. C., & Silva, C. H. M.(2007). Qualidade de vida em portadores de esclerose múltipla. *Arquivo de Neuropsiquiatria*, 65(2-B), 454-460.
- Motta, P. R. (1991). *Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente* (2ª ed.). Rio de Janeiro: Record.
- Murofuse, N. T., Abranches, S., & Napoleão, A. A. (2005). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 13(2), 255-61.
- Nadler, D. & Lawler, E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, 1(11), 20-30.
- Neto, N., Ramos, F., Oliveira, K. & Figueiredo, A. (2007). Avaliação da Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho com a implementação do nível 2 do Modelo SW-CMM. Brasília: Universidade Católica de Brasília. Retirado a 23 janeiro de 2010 de, <http://www.sbc.org.br/bibliotecadigital/download.php?paper=239>

- Neumann, V. N. (2007). *Qualidade de vida no trabalho percepções da equipe de enfermagem na organização hospitalar*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.
- Neves, J. (2001). Aptidões Individuais e Teorias Motivacionais. In. J. M. C. Ferreira, Neves, J. & Caetano, A. *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp.255-279). Lisboa: McGrawHill.
- Newman, K., Maylor, U., & Chansar, B. (2002). The nurse satisfaction, service quality and nurse retention chain: implications for management of recruitment and retention. *J. Manag. Med.*, 16(4/5), 271-91.
- Novo, D. (2003). Satisfação Global com a Vida. *Revista Panamericana de Salud Publica*, 13(6), 395-399.
- Ogden, J. (2004). *Psicologia da saúde* (2ªed). Lisboa: Climepsi Editores.
- Oliveira, J. B. (2004). *Psicologia positiva*. Porto: Edições Asa.
- Oliveira, O. (Org.) (2004). *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Oliveira, S. (2001). *Tratado de Metodologia Científica*. São Paulo: Thomsom Learning.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2010). Retirado a 27 de Maio de 2010 de www.oecd.org.
- Pedro, N., & Peixoto, F. (2006). Satisfação profissional e auto-estima em professores dos 2.º e 3.º ciclos do Ensino Básico. *Análise Psicológica*, 2(XXIV), 247-262.
- Pereira, O. G. (1999). *Fundamentos de Comportamento Organizacional*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Peterson C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44-55.
- Petty, G., Brewer, E., (2005). Job Satisfaction among Employees of a Youth development Organization. *Child & Youth Care Forum* 34(1): 57-73
- Petty, R., Brewer, E., & Brown, B. (2005). Job Satisfaction among Employees of a Youth Development Organization. *Child & Youth Care Forum*, 34(1), 57-73.
- Piccinini, V. C., & Tolfo, S. R. (1998). *The bests companies to work in Brasil and the quality of working life: Disjunctions between theory and practise*. Retirado em 10 de Abril de 2010 de <http://www.sba.muohio.edu/ABAS/1998/QVTABAS.pdf>
- Pinto, F. C. (1996). Mal-estar na docência: O fundo da questão. *O Professor*, 50(3), 3-8.
- Pizzo Li, L. M. (2005). Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. *Ciênc. Saúde Coletiva*, 10(4), 1055-1062.

- Powers, P., & Russell, D. (1993). *De bem com o trabalho: como fazer o que você gosta ou gostar do que você faz*. São Paulo: Best Seller.
- Raimundo, M. (2006). *Profissionais de Instituições Bancárias da Cidade de Maputo mais vulneráveis ao stress?*. Dissertação de Licenciatura não publicada, ESCJS/ISPU, Maputo, Moçambique.
- Rain, J. S., Lane, I. M., & Steiner, D. D. (1991). A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human Relations*, 44, 287-307.
- Ramos, M. (2003). *Desafiar o desafio. Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Rego, A. (2004). *Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho distinguido com Menção Honrosa*. Jornal UA_Online, Universidade de Aveiro. Disponível em: <<http://www.ua.pt/uaonline/detalhe.asp?id=461&tipo=8>>. Acesso em: Fevereiro 2010.
- Rego, A. (2004). *Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho*. Jornal UA_Online, Universidade de Aveiro. Retirado a 5 de Abril de 2010 de Disponível em: <http://www.ua.pt/uaonline/detail.asp?c=4336&lg=pt>
- Ribeiro, J. L. P. (1999). Escala de satisfação com o suporte social. *Análise Psicológica*, 3(8), 547-558.
- Ribeiro, M. (2003). *Ser Família. Construção, implementação e avaliação de um programa de Educação Parental*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Robbins, S. P. (2002). *Comportamento organizacional* (9ª Ed.). São Paulo: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Stephen P. (2002). *Comportamento Organizacional* (9ªed). São Paulo: Prentice Hall.
- Rodrigues, B. A. (2004). *Inteligência emocional e satisfação no trabalho em centros de fitness um estudo exploratório*. Dissertação de mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Rodrigues, M. V. C. (2002). *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, V. B., & Silva, F. C. (2007). Gestão do trabalho e participação. *Revista de Gestão Organizacional*, 6(1), 37-53.
- Rosa, M. (2006). *Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de trabalhadores de uma empresa do ramo de metalurgia de ponta grossa*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self image*. Princeton: Princeton University Press.

- Rosenberg, M. (1986). Self-concept from middle childhood through adolescence. In J. Suls & A. G. Greenwald (Eds.), *Psychological perspectives on the self* (Vol 3). Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Rousseau, D. M. (1978). Relationship of work to nonwork. *Journal of Applied Psychology* 63, 513-517.
- Ryff, C. D., & Keys, C. L. M. (1995). The structure of Psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Santos, L. & Martins, I (2002). A qualidade de vida urbana: o caso da cidade do Porto. Porto: Universidade do Porto. Retirado em 3 de Fevereiro de 2010 de, <http://www.fep.up.pt/investigacao/workingpapers/wp116.pdf>
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1992). Effects of Optimism on Psychological and Physical Well-Being: Theoretical Overview and Empirical Update. *Cognitive Therapy and Research*, 16(2), 201-228.
- Schmidt, D. R., & Dantas, R. A. (2006). Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Rev. Latino-am. Enferm.*, 14(1), 54-60.
- Schmidt, D. R. C. (2004). *Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais de Enfermagem Atuantes no Bloco Cirúrgico*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Schmitt, N., & Bedian, A. G. (1982). A comparison of LISREL and two-stage least squares analysis of a hypothesized life-job satisfaction reciprocal relationship. *Journal of Applied Psychology*, 67, 806–817.
- Seligman, M. E. P. (1992). *Learned optimism (How to change your mind and your life)*. New York: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P. (1998). Building human strength: psychology's forgotten mission. *American Psychological Association*, 29(1).
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Simon and Schuster.
- Serra, A. C. F. (2006). *Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo comparativo entre o corpo docente de instituições públicas e privadas de Moçambique*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade de Maputo: CEPPA/ISPU, Maputo, Moçambique.

- Serra, A. V. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edição do Autor.
- Serra, A. V. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edição do Autor.
- Shenhar, A. J., & Dvir, D. (2007). *Reinventing Project Management: The Diamond approach to successful growth and innovation*. Boston: The Harvard Business School Press.
- Shifren, K., & Hooker, K. (1995). Stability and change in optimism: A study among spouse caregivers. *Experimental Aging Research*, 21, 59-76.
- Silva, J. J. (2001). Satisfação no trabalho: percepção dos gestores e gestoras de escolas secundárias públicas no norte de Portugal. *Gestão em Acção*, 4(1).
- Silva, K. R., Souza, A. P., & Minetti, L. J. (2002). Avaliação do perfil de trabalhadores e das condições de trabalho em marcenarias no município de Viçosa-MG. *Rev Árvore*, 26(6), 769-75.
- Silva, L. M. (2008). *Riscos ocupacionais e qualidade de vida no trabalho em profissionais de enfermagem*. Dissertação de mestrado, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- Silva, N., & Tolfo, S. (1999). Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional: Um estudo no ramo Hoteleiro de Florianópolis. *Revista Convergencia*, 20, 208-300.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Dong-Jin, L. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241–302.
- Smilansky, J. (1984). External and internal correlates of teacher’s satisfaction and willingness to report stress. *British Journal of Educational Psychology*, 54, 84-92.
- Sokoya, R., Oswald, S., La Tour, M., & Armenakis, A. (2005). The Effects of Specific Job Satisfaction Facets on Customer Perceptions of Service Quality: an Employee-level Analys. *Journal of Business Research*, 58, 1330-1339.
- Sousa, G. E. (2003). *Cultura e Motivação dos profissionais de tecnologia da informação do Brasil*. Tese de mestrado não publicada, Universidade de São Paulo, Brasil.
- Spirduso, W. (1995). *Physical Dimensions og Aging*. Illinois: Human Kinetics Publisher.
- Staines, G. L. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations*, 33, 111-129.
- Tamayo, A., Campos, A. P. M., Matos, D. R., Mendes, G. R., Santos, J. B., & Carvalho, N. T. (2001). A influencia da atividade física regular sobre o autoconceito. *Estudos de Psicologia*, 6(2), 157- 165.
- Timothy, A. J., & Shinichiro, W. (1993). Another look at the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.

- Tobelem-Zanin, C. (1995). *La qualité de la vie dans les villes françaises*. Rouen: Université de Rouen.
- Tolfo, S. R., & Piccinini, V. C. (2001). As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática. *Revista de Administração Contemporânea*, 5(1), 165-193.
- Tuten, T. L., & Neidermeyer, P.E. (2001). *Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism*. Union College, Graduate Management Institute, Lamont House, Schenectady, USA.
- Vaney, S., & Chen, Z. (2003). *Job satisfaction of recent Graduates in Financial Services: Compensation and working conditions online*.
- Vaney, S., Chen, Z. (2003). Job satisfaction of recent Graduates. Compensation and working condition online.
- Vaz Serra, A. (1988). Atribuição e Auto-conceito. *Psychologica*, 1, 127-141.
- Vila, L., & Garcá-Mora, B. (2005). Education and the Determinants of Job satisfaction. *Education Economics*, 13(4), 409-425.
- Vissani, A., Reis, L. B., Nogueira, L. B., Rocha, M., Marangoni, O. (2002). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Pesquisa sobre Qualidade de Vida no trabalho apresentada ao 2.º período do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Poços de Caldas.
- Walsh, E. J., & Taylor, M. C. (1980). Occupational correlates of multidimensional self-esteem: comparisons among garbage-collectors, bartenders, professors, and other workers. *The Pennsylvania State University*, 66(3), 252-268.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1).
- Wanberg, C. R., & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85, 132-143.
- Wells, L. E. (2001). *Self-esteem and social inequality. Extending self-esteem theory and research: sociological and psychological currents*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Westaway, M. S., Wessie, G. M., Viljoen, E., Booyesen, U., & Wolmarans, L. (2005). Job satisfaction and self-esteem of South African nurses. Health Systems Trust: *Annual Health Review*.

Harris Poll. <http://www.harrisinteractive.com/NewsRoom/HarrisPolls/tabid/447/mid/1508/articleId/394/ctl/ReadCustom%20Default/Default>. Os resultados foram retirados a 22 de Maio de 2010 de

Second European Quality of Life Survey: Family life and work <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1002.htm>, retirado a 27 de Maio de 2010.

<http://www.ilo.org/global> International Labour Organization, retirado a 17 de maio de 2010.

http://www.onrh.org/resultados_nacionais.php “Observatório Nacional de Recursos Humanos”, retirado a 24 de Maio 2010.

Capítulo 9. – Anexos

Anexo 1.

Dados Sócio-Demográficos

Responda às questões que se seguem, preenchendo os espaços em branco ou colocando um X na opção que melhor caracterize a sua situação.

- A. **Sexo:** Masculino____Feminino____
- B. **Idade:** _____anos
- C. **Estado Civil:** Casado____Solteiro____Viúvo____Divorciado____Outro____
- D. **Nível de Formação concluído:**
Secundário____Bacharelato____Licenciatura____Pós-graduação____Mestrado____
Doutoramento____
- E. **Área de formação:**
Gestão____Marketing____Informática____Educação____Contabilidade____Economia____
Psicologia____Engenharia____Outras____
- F. **Tempo de trabalho na Teleperformance:** _____(meses)
- G. **Campanha em que trabalha**_____

Anexo 2.

Escala de Optimismo

Expresse a sua opinião, em termos de Optimismo nas proposições que abaixo se apresentam. Faça um X no número que corresponde à sua resposta, tendo em conta a escala que se apresenta.

Possibilidades de resposta:

- 1- Totalmente em desacordo (absolutamente não)
- 2- Bastante em desacordo (não)
- 3- Nem de acordo nem em desacordo (mais ou menos)
- 4- Bastante de acordo (sim)
- 5- Totalmente de acordo (absolutamente sim)

Itens:

- 1- Encaro o futuro com optimismo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 2- Tenho esperanças de conseguir o realmente desejo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3- Faço projectos para o futuro e penso que os realizarei.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 4- Em geral considero-me uma pessoa optimista.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Anexo 3.

Escala de Auto-estima

Expresse a sua opinião, em termos de auto-estima nas proposições que abaixo se apresentam. Faça um X no número que corresponde à sua resposta, tendo em conta a escala que se apresenta.

Possibilidades de resposta:

1 – Discordo muito

2 – Discordo um pouco

3 – Concordo um pouco

4 – Concordo muito

Itens:

1. De forma geral, estou satisfeito comigo mesmo.

1	2	3	4
---	---	---	---

2. Às vezes, penso que não presto para nada.

1	2	3	4
---	---	---	---

3. Penso que tenho algumas boas qualidades.

1	2	3	4
---	---	---	---

4. Sou capaz de fazer as coisas tão bem como a maioria das pessoas.

1	2	3	4
---	---	---	---

5. Creio que não tenho grande coisa de que me possa orgulhar.

1	2	3	4
---	---	---	---

6. Sinto-me, por vezes, verdadeiramente inútil.

1	2	3	4
---	---	---	---

7. Julgo que tenho, pelo menos, tanto valor como os outros.

1	2	3	4
---	---	---	---

8. Gostaria de ter mais consideração por mim próprio.

1	2	3	4
---	---	---	---

9. Bem vistas as coisas, sou levado a pensar que sou um falhado.

1	2	3	4
---	---	---	---

10. Tenho uma atitude positiva para com a minha pessoa.

1	2	3	4
---	---	---	---

Anexo 4.

Escala de Satisfação com a Vida

Expresse a sua opinião, em termos de Satisfação com a Vida nas proposições que abaixo se apresentam. Faça um X no número que corresponde à sua resposta, tendo em conta a escala que se apresenta.

Possibilidades de resposta:

- 1 – Discordo muito
- 2 – Discordo um pouco
- 3 – Não concordo nem discordo
- 4 – Concordo um pouco
- 5 – Concordo muito

Itens:

1. A minha vida parece-se em quase tudo com o que eu desejaria que ela fosse.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. As minhas condições de vida são muito boas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Estou satisfeito com a minha vida.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Até agora tenho conseguido as coisas importantes da vida que eu desejaria.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Se pudesse recomeçar a minha vida, não mudaria quase nada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Anexo 5. **Escala de Satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho**

Expresse a sua opinião, em termos de grau de satisfação, em relação a cada um dos indicadores de qualidade de vida no trabalho, na Teleperformance, expressos nas proposições que abaixo se apresentam. Faça um círculo no número que corresponde à sua resposta, tendo em conta uma escala que varia de 1 a 7 (1-Totalmente Insatisfeito, 2-Muito Insatisfeito, 3-Insatisfeito, 4-Moderadamente Satisfeito, 5-Satisfeito, 6-Muito Satisfeito, 7-Totalmente satisfeito).

1. Compensação Justa e Adequada

Remuneração Adequada: Remuneração necessária para viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e económicos da sociedade em que vive.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Equidade Interna: Equidade na remuneração entre outros membros da Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Equidade Externa: Equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. Condições de Trabalho

Duração do dia de Trabalho: Número de horas que trabalha, previstas ou não na legislação e a sua relação com as tarefas desempenhadas por si.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Carga de Trabalho: Quantidade de trabalho executado no seu dia de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Ambiente Físico: Local de trabalho e as suas condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do seu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Material e Equipamento: Quantidade e qualidade do material disponível para a execução do seu trabalho na Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Ambiente Saudável: Local de trabalho e as suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Stress: Quantidade percebida de stress a que é submetido no seu dia de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Autonomia: Grau de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do seu trabalho que a Teleperformance lhe concede.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Significado da Tarefa: Relevância que a tarefa que desempenha tem na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Identidade da Tarefa: Cumprimento da tarefa que você desempenha e avaliação do resultado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Variedade da Tarefa: Uso por parte da organização de uma larga escala das suas capacidades e habilidades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Retroinformação: Informação acerca da avaliação do seu trabalho como um todo e das suas acções na Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. Oportunidade de Crescimento e Segurança

Possibilidade de Carreira: Viabilidade de progredir na organização e na carreira reconhecidos por colegas, membros da família e comunidade.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Crescimento Pessoal: Processo de formação contínua que a organização adota para o desenvolvimento das suas potencialidades e aplicação das mesmas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Segurança de Emprego: Sentimento de segurança quanto à manutenção do seu emprego na Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. Integração Social na Organização

Igualdade de Oportunidade: Ausência de estratificação na Teleperformance, em termos de símbolos de status e/ou estruturas hierárquicas íngremes e de discriminação, quanto à raça, sexo, origens, estilos de vida ou aparência.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Relacionamento: Relacionamento na Teleperformance marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Senso comunitário: Senso de comunidade existente na Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. Constitucionalismo

Direitos Trabalhistas: Observância da Teleperformance no cumprimento dos direitos dos trabalhadores.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Privacidade Pessoal: Privacidade que possui dentro da Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Liberdade de Expressão: Forma como pode expressar os seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Normas e Rotinas: Maneira como as normas e rotinas na Teleperformance influenciam o desenvolvimento do seu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. Trabalho e Espaço Total de Vida

Papel Balanceado no Trabalho: Equilíbrio entre dia de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Horário de Entrada e Saída do Trabalho: Equilíbrio entre horário de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. Relevância Social da Vida no Trabalho

Imagem da Teleperformance: Importância da Teleperformance para a comunidade e orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da Teleperformance.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social da Teleperformance: Responsabilidade social da Teleperformance para a comunidade, reflectida na preocupação de resolver problemas da comunidade e também de não causar danos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social pelos Serviços: Responsabilidade da Teleperformance com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social pelos Trabalhadores: Valorização e participação dos trabalhadores pela organização, a partir da sua política de Recursos Humanos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Agradeço a sua participação!