

AGRADECIMENTOS

Agradeço de um modo muito especial ao Professor Doutor **Henrique Pereira** pelos seus contributos, quer humanos quer científicos, que colocou na orientação teórica e técnica desta dissertação, sendo uma importante força para a realização deste trabalho. Agradeço pela ajuda nas minhas inquietudes e desaires, através de apoio, orientação e constantes incentivos, tornando possível a concretização de mais uma etapa da minha formação académica.

Ao Dr. **Luís Pereira** pela sua amizade, partilha de conhecimentos e cooperação no estudo realizado, sempre prestável e atencioso.

À **Teleperformance** da Covilhã, por ter permitido a realização deste estudo.

À Dra. **Ana Magalhães** por me ter recebido atenciosamente, demonstrando sempre apreço pela minha presença na Teleperformance.

Aos **colaboradores** da Teleperformance, por me terem recebido de braços abertos, fazendo sentir-me como um elemento da família.

Aos **colegas de curso**, sobretudo a Rosa Cantarinha e Ana Pimentel, pela troca de ideias, pelo apoio durante o ano lectivo e por me terem “aturado”.

À minha **mãe** e às minhas **irmãs**, Isabel e Elisabete, por todo o apoio.

À minha esposa **Cristina**, sem a qual não seria possível cumprir este objectivo, pois tomar conta da nossa filha muitas vezes sozinha, sei que não é uma tarefa fácil.

Finalmente à minha filha **Vitória**, com quem aprendo todos os dias a ser um pai e uma pessoa melhor, por ser uma fonte de inspiração e dar sentido àquilo que faço.

Obrigado a todos sem vós não teria sido possível.

Muito Obrigado a todos!

RESUMO

Sendo o trabalho e respectivas condições uma das áreas mais importantes da vida das pessoas, e suportando a literatura a importância de variáveis sócio-emocionais, como sendo determinantes para uma boa Qualidade de Vida nesse contexto, verificou-se que existem poucos estudos que corroborem esta premissa, pelo que se desenvolveu a presente investigação.

Assim, este estudo, teve como objectivos principais verificar os níveis de Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores da Teleperformance da Covilhã e a relação entre as dimensões emocionais (optimismo, auto-estima e satisfação com a vida) e a Qualidade de Vida no Trabalho, numa amostra de 133 trabalhadores.

Os resultados do estudo demonstram que a nível global os trabalhadores da Teleperformance revelam estar satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, com excepção da dimensão “Compensação Justa e Adequada”, que apresenta uma ligeira quebra.

Foi ainda possível verificar que a grande maioria dos trabalhadores da Teleperformance revela níveis de Optimismo ligeiramente elevados (mediana teórica de 12 e mediana observada de 16), níveis de auto-estima bastante elevados (mediana teórica de 25 e mediana observada de 34) e níveis de Satisfação com a Vida ligeiramente elevados (mediana teórica de 12 e mediana observada de 16).

Palavras-Chave: Optimismo, Auto-estima, Satisfação com a Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

Labor and work conditions are one of the most important areas of human being life, and literature defend, theoretically, the importance of socio-emotional issues, as being crucial to a acceptable quality of life, however was found that there are a small amount of studies that support this premise.

Given the aforementioned, this study had the main objective to check the levels of Optimism, Self-Esteem, Life Satisfaction and Quality of Working Life of the employees of Teleperformance Covilhã and the relationship between emotional dimensions (optimism, self-esteem and satisfaction with life) and the Quality of Working Life.

The study results show that the majority of Teleperformance workers are satisfied with their Quality of Working Life, with the exception of the dimension "fair and adequate compensation," which shows a slight decrease.

It was still possible to see that the vast majority of the employees of Teleperformance revealed slightly elevated levels of optimism (theoretical median of 12 and observed median 16), elevated levels of self-esteem (theoretical median of 25 and observed median of 34) and slightly elevated levels in the dimension “Satisfaction with Life” (theoretical median of 12 and observed median of 16).

Keywords: Optimism, Self-Esteem, Life Satisfaction and Work Quality of Life.

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	iv
Abstract.....	v
Índice Geral.....	vi
Índice de Tabelas.....	viii
Índice de Figuras	xi
Introdução.....	1
Capítulo 1. Revisão da Literatura	
1.1. - Qualidade de vida	3
1.2. - Qualidade de Vida no Trabalho	7
1.3. - Significado do Trabalho e Satisfação no Trabalho.....	15
1.4. - Satisfação com a vida.....	17
1.5. - Optimismo.....	18
1.6. - Auto-estima.....	21
Capítulo 2. Resultados da pesquisa	
2.1. - Qualidade de Vida no Trabalho.....	24
2.2. - Satisfação com a Vida.....	27
2.2. - Optimismo	28
2.4. - Auto-estima.....	29
Capítulo 3. Apresentação do estudo	
3.1. - Objectivos.....	32
3.2. - Tipo de estudo.....	34
Capítulo 4. Tratamento dos dados	
Tratamento dos dados.....	35

Capítulo 5. Método

5.1. - Participantes.....	36
5.2. - Instrumentos.....	39
5.3. - Procedimentos.....	44

Capítulo 6. Resultados

Resultados.....	50
-----------------	----

Capítulo 7. Discussão dos resultados

7.1. - Discussão dos resultados.....	72
7.2. - Conclusões.....	88
7.3. - Limitações.....	90

Capítulo 8. Bibliografia

Bibliografia.....	91
-------------------	----

Capítulo 9. Anexos

Questionário Sócio-demográfico.....	104
Escala de Optimismo.....	105
Escala de Auto-estima.....	106
Escala de Satisfação com a Vida.....	107
Escala de Satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho.....	108

ÍNDICE DE TABELAS

- Tabela 1: Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....10
- Tabela 2: Condições para a Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com o modelo de Westley.....12
- Tabela 3: Idade.....36
- Tabela 4: Nível de formação dos trabalhadores.....37
- Tabela 5: Tempo de trabalho dos trabalhadores.....38
- Tabela 6: Alfa de Cronbach do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho.....42
- Tabela 7: Alfa de Cronbach do Questionário de Auto-Estima.....43
- Tabela 8: Alfa de Cronbach do Questionário de Satisfação com a Vida.....43
- Tabela 9: Alfa de Cronbach do Questionário de Optimismo.....43
- Tabela 10: Satisfação global dos trabalhadores com a sua Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho.....50
- 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.....50
- 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 Trabalho54

- 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 Trabalho57
- 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 Trabalho57
- 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).....59
- 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.....61
- 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 Trabalho63
- 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.....66
- Tabela 19: Comparação das médias entre o estado civil relativamente à Qualidade de Vida no Trabalho, Auto-estima, Optimismo e Satisfação com a vida.....66
- 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.....67
- 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.....68

- 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.....69
- 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.....69
- Tabela 24: Correlação entre o Optimismo e a Qualidade de Vida no Trabalho70
- Tabela 25: Correlação entre a Auto-estima e a Qualidade de Vida no Trabalho71
- Tabela 26: Correlação entre a Satisfação com a Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho71

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Factores determinantes da Qualidade de Vida.....5
- Figura 2: Estado Civil dos trabalhadores da Teleperformance36
- Figura 3: Estado Civil dos trabalhadores da Teleperformance.....37
- Figura 4: Número de trabalhadores por campanha.....38
- Figura 5: Mediana teórica e Mediana observada do optimismo dos trabalhadores da Teleperformance.....52
- Figura 6: Mediana teórica e Mediana observada da auto-estima dos trabalhadores da Teleperformance.....53
- Figura 7: Mediana teórica e Mediana observada da Satisfação com a Vida dos trabalhadores da Teleperformance.....53
- Figura 8: Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Condições de Trabalho” da Qualidade de Vida no Trabalho.....54
- 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.....55
- 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.....56
- Figura 11: Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho.....56

- 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.....58
- Figura 13: Comparação entre os trabalhadores com alto e baixo Optimismo relativamente com a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral).....58
- 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.....60
- 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 Trabalho61
- 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 Trabalho63
- Figura 17: Comparação entre os trabalhadores com baixo e alto Optimismo e o domínio “Integração Social na Organização” da Qualidade de Vida no Trabalho63
- 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.....64
- 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 Trabalho64
- Figura 20: Comparação entre os trabalhadores com baixa e alta Satisfação com a Vida relativamente com a Qualidade de Vida no Trabalho (Geral).....65