



**Universidade do Minho**  
Escola de Psicologia

Carlos Alberto Azevedo Pinto

**Interface trabalho-família em motoristas  
profissionais**



**Universidade do Minho**

Escola de Psicologia

Carlos Alberto Azevedo Pinto

## **Interface trabalho-família em motoristas profissionais**

Dissertação de Mestrado  
Mestrado Integrado em Psicologia  
Área de Especialização em Psicologia do Trabalho,  
das Organizações e dos Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação da  
**Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva**

Junho de 2012

## DECLARAÇÃO

**Nome:** Carlos Alberto Azevedo Pinto

**Endereço eletrónico:** [carlos.pinto.1988@gmail.com](mailto:carlos.pinto.1988@gmail.com)

**Número do Cartão de Cidadão:** 13443355

**Título dissertação:** Interface trabalho-família em motoristas profissionais

**Orientadora:** Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva

**Ano de conclusão:** 2012

**Designação do Mestrado:** Mestrado Integrado em Psicologia

Área de Especialização em Psicologia do Trabalho, das Organizações e dos Recursos Humanos

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **Agradecimentos**

À minha irmã, Paula Cristina, por tudo.

À professora Isabel Silva, pela orientação, conselhos e paciência demonstrada.

Ao professor José Keating e à professora Ana Veloso pelos conhecimentos partilhados.

À minha família pelo apoio e dedicação.

Ao Carlos Osório pelos conselhos e apoio neste e noutros trabalhos.

Ao Vítor Mendes pelo apoio crucial na fase final deste trabalho.

Aos meus amigos que ao longo dos últimos anos têm feito parte da minha vida e me têm feito crescer e disfrutar da vida.

E, finalmente, não poderia deixar de agradecer o contributo de todos os participantes deste estudo, assim como das pessoas da organização em questão que tornaram possível a concretização deste trabalho.

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho

Área de Especialização de Psicologia do Trabalho das Organizações e dos Recursos

Humanos

Interface trabalho-família em motoristas profissionais

Carlos Alberto Azevedo Pinto

Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo contribuir para a compreensão da relação entre trabalho e família, assim como a influência de outras variáveis nesta relação. Concretamente foi analisada a relação entre conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho com a influência que esta relação tem com o comprometimento organizacional afetivo e calculativo, a perceção de suporte organizacional e a satisfação com a vida dos participantes.

Os dados foram recolhidos através de questionários em formato de papel, em duas filiais de uma empresa portuguesa de transportes de mercadorias no norte de Portugal. No total foram obtidas 139 respostas.

A amostra foi constituída por 56 motoristas do serviço nacional (porta-a-porta) e 83 do serviço internacional, sendo que todos os participantes são do sexo masculino.

Os resultados revelaram que, na organização em estudo, os participantes apresentam conflito trabalho-família, mas por outro lado, não apresentam conflito família-trabalho. Além disso, não foram encontradas diferenças ao nível do conflito trabalho-família entre motoristas porta-a-porta e motoristas internacionais. Verificou-se também que, o número de horas de trabalho semanal e a existência de filhos pequenos estão associados de modo positivo ao conflito trabalho-família.

*Palavras-chave:* conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, comprometimento organizacional afetivo e calculativo, perceção de suporte organizacional, satisfação com a vida, motoristas profissionais

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho

Área de Especialização de Psicologia do Trabalho das Organizações e dos Recursos

Humanos

Interface work-family in professional drivers

Carlos Alberto Azevedo Pinto

Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva

### **ABSTRACT**

The goal of this study is to contribute to the comprehension of the relation between work and family, as well as the influence of other variables in this relation. Exactly it was analyzed the relation among the work-family conflict and family-work conflict with the influence that this relation has with affective and continuance organizational commitment, the perception of organizational support and the satisfaction with life of the sample.

The data was collected by surveys in paper format, in two north Portugal affiliates of a Portuguese goods transportation company and it was obtained a total of 139 responses.

The sample is constituted by 56 door-to-door drivers and 83 international drivers. All of them are masculine.

The results shows that, in the organization under study, the participants have work-family conflict, but on the other hand, have no family-work conflict. Besides that, there were no differences in terms of work-family conflict between international and door-to-door drivers. It was also found that the number of hours worked per week and the existence of young child has a positive association with work-family conflict.

*Keywords:* work-family conflict, family-work conflict, affective and calculative organizational commitment, perceived organizational support, satisfaction with life, professional drivers

## Índice

1	Introdução .....	1
2	Enquadramento teórico .....	2
3	Desenho e objetivos da investigação .....	9
4	Metodologia .....	10
4.1	Procedimentos .....	10
4.2	Amostra .....	12
4.3	Instrumentos .....	15
4.3.1	Guião de entrevista e observação .....	15
4.3.2	Questionário .....	15
	Conflito trabalho-família e conflito família-trabalho .....	16
	Comprometimento organizacional afetivo e calculativo .....	16
	Perceção de suporte organizacional .....	17
	Satisfação com a vida .....	18
5	Resultados .....	18
5.1	Resultados qualitativos .....	18
5.1.1	Acompanhamento e observação dos motoristas.....	19
5.2	Resultados quantitativos .....	22
5.2.1	Análise das medidas .....	22
5.2.2	Análise das correlações e comparações ao nível das variáveis em estudo.....	25
6	Discussão dos resultados.....	31
7	Referências Bibliográficas.....	35

### ANEXOS

Guião de entrevista e observação

## LISTA DE TABELAS

**Tabela 1** - Caracterização sociodemográfica dos participantes da amostra

**Tabela 2** - Caracterização da situação profissional dos participantes da amostra

**Tabela 3** - Caracterização da situação familiar dos participantes da amostra

**Tabela 4** - Síntese dos principais resultados do acompanhamento das deslocações dos motoristas

**Tabela 5** - Estatísticas descritivas das medidas em estudo

**Tabela 6** - Correlações entre as variáveis em estudo

**Tabela 7** - Diferenças ao nível da categoria profissional

**Tabela 8** – Correlações entre o conflito trabalho-família e variáveis sociodemográficas, familiares e profissionais

**Tabela 9** - Comparação entre participantes com e sem pessoas dependentes ao nível do conflito trabalho-família

**Tabela10** - Comparação entre participantes com e sem suporte social ao nível do conflito trabalho-família

**Tabela11** – Diferenças no conflito trabalho-família ao nível da idade do filho mais novo

# 1 Introdução

Ao longo das últimas décadas as características inerentes ao mundo do trabalho sofreram grandes alterações (Bianchi & Milkie, 2010; Croon, Blonk, Zwart, Frings-Dresen & Broersen, 2002). Assim, de acordo com Croon e colaboradores (2002), com o aparecimento da economia de 24 horas, bem como a automatização, mecanização e informatização das tecnologias, as pessoas passaram a ser menos expostas a grandes esforços físicos e exposições a substâncias perigosas, mas, em contrapartida, começaram a ser expostas a exigências psicológicas muito mais complexas. Ainda segundo estes autores, esta mudança no mundo do trabalho teve um impacto direto nos motoristas profissionais, pois não só aumentou a carga de trabalho exigida, como também aumentou a necessidade de o fazerem mais rapidamente, e durante maiores períodos de tempo, ou seja, em horários de trabalho prolongados.

Desta forma, fatores como o excesso de trabalho e horas trabalhadas, assim como a falta de apoio por parte dos supervisores, podem ter influência na satisfação dos motoristas com o trabalho, assim como no seu sentimento de bem-estar (Croon et al., 2002). Estes autores acrescentam ainda que, não obstante os fatores já descritos, podem também surgir outras implicações psicossociais, como insegurança no trabalho, e interferência entre casa e trabalho, aspetos que têm influência no bem-estar dos motoristas.

Este estudo tentará contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho nos motoristas profissionais, um grupo do serviço nacional (porta-a-porta) e outro do serviço internacional, de uma empresa portuguesa. O grupo ocupacional dos motoristas profissionais é pouco estudado, sobretudo em Portugal, o que caracteriza este estudo pelo seu fator inovador.

O objetivo principal desta dissertação tem que ver com o estudo da relação entre a vida laboral e a vida familiar dos motoristas profissionais. Mais concretamente averiguar a existência de conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho nestes profissionais. Para além disto, pretende-se ainda averiguar a existência de correlações entre estas variáveis com o comprometimento organizacional afetivo e calculativo, com a perceção de suporte organizacional, e ainda, com a satisfação com a vida dos participantes. Por fim, averiguar-se-á ainda a existência de correlações entre as variáveis anteriormente descritas com a variável sociodemográfica, familiar e profissional.

A presente dissertação encontra-se estruturada da seguinte forma: Enquadramento teórico, Metodologia, Resultados, e por fim, Discussão dos resultados. Serão ainda referidas limitações do estudo e sugeridas futuras linhas de investigação.

## 2 Enquadramento teórico

O enquadramento teórico está estruturado de maneira a apresentar primeiramente a revisão da literatura sobre cada uma das variáveis em estudo, e posteriormente, a forma como estas se relacionam entre si. Assim, será feita uma apresentação da literatura sobre o conflito trabalho-família e o conflito família trabalho. Em seguida sobre o comprometimento organizacional, a percepção de apoio organizacional, e a satisfação com a vida. Por último, são apresentadas as relações entre estas variáveis, verificadas noutros estudos.

### **Conflito Trabalho-Família e Conflito Família-Trabalho**

Família e trabalho são porventura, para a maioria das pessoas adultas, dois dos aspetos mais importantes e relevantes nas suas vidas. No entanto, estes dois papéis sociais tornam-se frequentemente incompatíveis mutuamente, criando conflito entre o trabalho e a vida familiar (Grant-Vallone & Donaldson, 2001; Netemeyer, McMurrian, & Boles, 1996). Esta temática tem sido largamente estudada ao longo dos últimos anos (DiRenzo, Greenhaus, & Weer, 2011; Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux, & Brinley, 2005; Gronlund, 2007; Kelly, Kossek, Leslie, Durham, Bray, Chermack et al., 2008; Netemeyer et al., 1996), sendo que vários autores (ex., Ahmad, 2008; Carlson, Kacmar, & Williams, 2000; Frone, Russel, & Cooper, 1992) referem que este conflito pode influenciar aspetos como bem-estar no trabalho, satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, *turnover* e satisfação com a vida.

O estudo da relação entre trabalho e família, durante bastante tempo, teve apenas em consideração a interferência que o trabalho tinha na família, ou seja, apenas a dimensão do conflito trabalho-família. Somente mais recentemente, alguns autores começaram a evidenciar a importância das duas dimensões do conflito e da sua bidirecionalidade, ou seja, a interferência do trabalho na família e a interferência da família no trabalho (Carlson et al., 2000; Frone et al., 1992; Greenhaus & Beutell, 1985).

Desta forma, o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho podem ser definidos com tendo duas direções, várias formas e relacionados com características específicas das pessoas (Ahmad, 2008). Assim, e nas próprias palavras do autor citado: *“Work-family conflict is conceptualized as a construct with dual direction (work-to-family and family-to-work), multiple forms (time-based, strain-based, and behavior-based) and specific to multiple life roles (e.g., spouse, parental, elder care, home care, and leisure)”* (p. 58).

Quanto à sua forma, o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho podem estar relacionados com o tempo, quando o tempo exigido por uma tarefa torna difícil a participação da pessoa numa outra tarefa. Podem estar também relacionados com a pressão, quando a pressão

existente para a realização de uma das tarefas, que a pessoa tem de realizar, complica a realização de uma outra tarefa. Por fim, pode também estar relacionado com o comportamento exigido para a realização de uma tarefa, não sendo este compatível com o comportamento necessário de uma outra tarefa (Calvo-Salguero, Carrasco-González & Lecea, 2010; Carlson et al., 2000; Greenhaus et al., 1985). No entanto, deve fazer-se aqui referência, que a medida utilizada no nosso estudo para medir o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho (Netemeyer et al., 1996) apenas considera as formas relacionadas com o tempo e com a pressão, embora Carlson e colaboradores (2000) tenham referido que as escalas que utilizam todas as formas na medição do conflito sejam mais completas.

Assim, segundo Netemeyer e colaboradores (1996) e Razak (2010), o conflito trabalho-família é o conflito no qual as exigências gerais, no que concerne ao tempo dedicado ao trabalho, e à pressão criada por este, interferem com a performance no cumprimento das responsabilidades relacionadas com a família. Por seu turno, o conflito família-trabalho é o conflito no qual as exigências gerais, no que concerne ao tempo dedicado à família, e à pressão criada por esta, interferem com a performance no cumprimento das responsabilidades relacionadas com o trabalho.

O conceito de conflito entre trabalho e família, como um conflito entre papéis sociais dos indivíduos, tem sido mencionado por vários autores ao longo dos últimos tempos (Ahmad, 2008; Greenhaus et al., 1985; Hargis, Kotrba, Zhdanova & Baltes, 2011; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck, & Rosenthal, 1964; Netemeyer, et al., 1996). Estes autores apontam este conflito como sendo a pressão associada a um papel social do qual a pessoa faz parte, que por sua vez entra em conflito com as exigências e pressões associadas a outro papel social no qual a pessoa também está inserida. Este tipo de conflito ocorre frequentemente, pois os indivíduos têm capacidades de tempo e energia limitados, pelo que, se despendem bastante tempo e energia num papel, não será possível fazer o mesmo num outro papel (Barnett & Hyde, 2001; Kahn et al., 1964; Greenhaus et al., 1985).

Ahmad (2008) e Greenhaus e colaboradores (1985) apresentam como fatores preditores do conflito trabalho-família e do conflito família-trabalho aspetos relacionados com o trabalho, com a família e fatores individuais. Assim, Ahmad (2008) refere que aspetos como o tipo e o tempo de trabalho, o grau de envolvimento no trabalho, bem como a flexibilidade, estão relacionados com o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho. Neste seguimento, o tempo de trabalho aparece relacionado com a intensidade do conflito entre trabalho e família, ou seja, longas horas de trabalho têm consequências negativas para os trabalhadores que tentam cumprir com as suas responsabilidades perante a família.

De acordo com o mesmo autor, e relativamente à família, vários aspetos estão relacionados com o conflito entre trabalho e família, como por exemplo, responsabilidades por pessoas dependentes, sobretudo idosos e crianças em idades que ainda são bastante dependentes.

Por fim, fatores individuais também estão relacionados com conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho. Este aspeto ajuda a perceber a razão pela qual, perante uma situação semelhante, as pessoas apresentam diferentes níveis de conflito, pois depende do grau de importância que cada pessoa atribui ao trabalho e à família, assim como qual a prioridade nas suas vidas (Carlson et al., 2000).

### **Comprometimento organizacional**

Comprometimento organizacional é um conceito que surgiu durante os anos 70, aquando da realização de investigações relacionadas com o *turnover* (Ferreira, 2005; Pinheiro, 2011). *Turnover* é definido como o termo do contrato de trabalho e psicológico de um colaborador com a organização onde trabalha (Oliveira, 2009; Tett & Meyer, 1993).

Desta forma, o conceito de comprometimento organizacional tem sido cada vez mais tido em conta dentro do contexto laboral e organizacional, devido, em parte, a evolução e às exigências do mercado de trabalho (Ferreira, 2005; Nascimento, Lopes & Salgueiro, 2008; Pinheiro, 2011).

Vários autores (Brandão, 2011; Ferreira, 2005; Mowday, Porter & Steers, 1979; Meyer & Allen, 1997; Nascimento et al., 2008; Pinheiro, 2011) referiram a falta de consenso que existe quanto à definição do conceito de comprometimento organizacional no local de trabalho, sendo que há várias definições e até diferentes termos utilizados pela comunidade científica.

No entanto, Ferreira (2005) e Pinheiro (2011) referem que, embora exista uma multiplicidade conceptual, existem evidências de que o comprometimento liga o indivíduo à organização, e se refere concretamente à força com que este se identifica com a mesma.

Neste seguimento, o comprometimento organizacional pode ser definido tendo em conta a sua natureza, que se divide em três categorias: a afetiva; a que se baseia em custos; e a que implica uma responsabilidade moral do indivíduo para com a organização. E, pode também ser definido quanto ao objeto para o qual se orienta, como por exemplo, a organização, função, ocupação, carreira, objetivos, mudanças organizacionais, estratégias, sindicato e família (Meyer et al., 1997; Nascimento et al., 2008; Panaccio & Vandenberghe, 2009).

Posto isto, existe um padrão nas definições do conceito de comprometimento organizacional que é o facto de considerarem este como uma ligação psicológica entre o indivíduo e a organização (Eisenberger et al., 1986). Sendo assim, “ (a) é uma força estabilizadora ou facilitadora, que (b) dá direção ao comportamento” (Meyer & Herscovitch, 2001, cit *in* Nascimento, Lopes & Salgueiro, 2008, p. 116).

Existem duas abordagens de comprometimento organizacional, a unidimensional e a multidimensional (Allen & Meyer, 1990). No entanto, a multidimensional tem sido a mais utilizada,

sendo que a abordagem multidimensional de três fatores de Meyer & Allen (1997) tem sido bastante utilizada, e é uma das que mais consenso reúne junto da comunidade científica (Ferreira, 2005; Pinheiro, 2011). Os três fatores são a componente afetiva, calculativa e normativa.

Desta forma, passaremos a descrever o modelo tridimensional de Meyer & Allen (1997), tendo por base o seu trabalho, e também outros trabalhos (ex., Brandão, 2011; Nascimento et al., 2008; Pinheiro, 2011).

A primeira componente deste modelo é a componente afetiva, que nos indica o nível de ligação emocional do colaborador com a organização à qual pertence. Se o colaborador tiver um nível alto de comprometimento afetivo, isso significa que está envolvido e entusiasmado com o trabalho que desempenha, tendo vontade para contribuir para o bem-estar e sucesso da organização. Ou seja, os colaboradores querem estar na organização, e disfrutam do seu trabalho.

Quanto à componente calculativa, esta diz respeito ao facto de o trabalhador estar na organização por não ter alternativa, ou seja, se pudesse mudar de organização sem custos pessoalmente elevados, fá-lo-ia. Assim, os colaboradores esforçam-se tendo apenas em vista a manutenção do seu posto de trabalho, remuneração e eventuais promoções.

Por último, a componente normativa, diz-nos que um colaborador que apresente um comprometimento normativo sente-se moralmente obrigado a permanecer na organização. Desta forma o colaborador realiza o seu trabalho de uma forma competente, mas sem empenho nem entusiasmo. Este sentimento tende a aumentar à medida que o colaborador interioriza as normas da organização.

No nosso estudo, como veremos mais adiante, avaliamos as componentes afetiva e calculativa do comprometimento organizacional.

### **Perceção de suporte organizacional**

*“O desenvolvimento de uma explicação social do valor de troca na relação colaborador-organização torna-se útil devido ao realce na troca de esforço e lealdade por bens materiais ou recompensas sociais”* (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986, cit in Pinheiro, 2011, p. 10).

Segundo Eisenberger e colaboradores (1986), a perceção de suporte organizacional (PSO) caracteriza-se pelo facto de, não só os colaboradores se preocuparem com o comprometimento da organização em relação a eles, mas também a organização se preocupar com o comprometimento dos trabalhadores para com esta.

Assim, na relação com a organização onde trabalham, as pessoas desenvolvem sentimentos face a esta mesma relação. Acreditam que há uma preocupação quanto ao comprometimento que os trabalhadores têm para com a organização, e também que há uma preocupação por parte da organização relativamente ao bem-estar dos seus trabalhadores (Eisenberger et al., 1986; Eder & Eisenberger, 2008; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997; Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Eisenberger, Vandenberghe & Rhoades, 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006).

Um dos aspetos de maior interesse por parte das organizações face ao apoio organizacional consiste em evitar que os colaboradores abandonem a organização, evitando assim todos os custos que estão associados a essas saídas (Eisenberger et al., 1986; Farrel & Rosbult, 1981). Relativamente a este ponto, Suzuki, Crum & Pautsch (2009), dizem-nos que, um dos principais problemas face ao *turnover* na indústria dos transportes de mercadorias caracteriza-se pelos altos custos que lhe estão associados.

Neste sentido, os trabalhadores que são bem tratados e valorizados, através de aumentos salariais, oportunidades de formação, entre outros, sentir-se-ão obrigados, segundo a norma da reciprocidade social (Armeli, Eisenberger, Fasolo & Lynch, 1998), em ajudar a organização a atingir os seus objetivos através do aumento do desempenho e trabalho extra, assim como reduzindo o absentismo (Aselage & Eisenberger, 2003) e as intenções em deixar a organização (Rhoades et al., 2002). Desta forma, existirá também um maior comprometimento para com a organização, e maior flexibilidade por parte dos trabalhadores no que se refere a problemas organizacionais (Aselage et al., 2003; George & Brief, 1992).

Vários fatores de reconhecimento e condições de trabalho podem influenciar a PSO, tais como remunerações, promoções, autonomia entre outros. No entanto Rhoades e colaboradores (2002) dão mais ênfase aos stressores e à dimensão da organização. Os stressores dizem respeito a exigências com as quais os colaboradores não conseguem lidar, que fazem diminuir a PSO, e podem estar relacionados com excesso de trabalho, envolvimento em tarefas que ultrapassam as capacidades do trabalhador em realiza-las num determinado espaço de tempo, entre outros. Quanto à dimensão da organização, alguns autores (Dekker & Barling, 1995; Rhoades et al., 2002) têm afirmado que os indivíduos que pertencem a organizações de grande dimensão sentem-se menos valorizados, devido às políticas muito formalizadas das empresas e procedimentos que reduzem a possibilidade de diálogo para comunicar as necessidades dos trabalhadores.

Por último, fatores como a perceção de justiça, apoio por parte dos superiores hierárquicos bem como recompensas por parte da organização e condições de trabalho, são os fatores apontados como mais passíveis de aumentar a perceção de apoio organizacional (Rhoades et al., 2002).

## **Satisfação com a vida**

A satisfação com a vida é uma avaliação global da vida, com base nos próprios critérios da pessoa, que se relaciona com processos de julgamento e cognição, tal como nos dizem Diener, Emmons, Larsen & Griffin (1985). Estes autores acrescentam ainda a definição de Shin e Jonhson (1978) que definem a satisfação com a vida como “*a global assessment of a person’s quality of life according to his chosen criteria*” (p.478).

Assim, a satisfação com a vida é um dos três componentes do bem-estar subjetivo, que são relativamente independentes, sendo eles o afeto positivo, o afeto negativo e a satisfação com a vida (Neto, 1999). Os dois primeiros dizem respeito a aspetos emocionais dos constructos e o último diz respeito a aspetos cognitivos, de julgamento (Arrindell, Heesink & Feij, 1999; Neto, 1999). No entanto, a satisfação com a vida continua a ser uma variável pouco estudada no âmbito da investigação científica (Arrindell et al. 1999; Myers & Diener, 1997).

Segundo Diener e colaboradores (1985), os julgamentos acerca da satisfação com a vida são dependentes da comparação que cada pessoa faz relativamente ao que considera apropriado, no padrão do qual faz parte. Sendo que, é importante perceber, que a perceção de quão as pessoas estão satisfeitas com o seu momento presente, é baseada na comparação com o padrão que cada uma delas vê para si própria, ou seja, não é imposto externamente (Diener et al., 1985). Assim, a satisfação com a vida é baseada nos julgamentos da própria pessoa, não podendo ser medida com base em critérios que sejam considerados importantes pelos investigadores, por isso é fundamental perguntar às pessoas qual a avaliação que fazem da satisfação com as suas vidas em geral, ao invés de lhes ser perguntado qual a sua satisfação com determinados domínios específicos da vida, tentando depois fazer uma generalização (Diener, 1984; Neto, 1999).

## **Relação entre as variáveis em estudo**

A relação entre variáveis como comprometimento organizacional, número de horas trabalhadas e número de filhos, antiguidade, idade e escolaridade, com o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho tem sido estudada por alguns autores (ex., Brandão, 2011; DiRenzo et al., 2011; Netemeyer et al., 1996).

Assim, Netemeyer e colaboradores (1996) no seu estudo com três amostras, para o desenvolvimento e validação da escala conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, obteve correlações entre as variáveis anteriormente descritas. Desta forma, na primeira amostra, com 182 participantes, o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho correlacionaram-se negativamente com o comprometimento organizacional e a satisfação com a vida. Quanto ao número de filhos, foi encontrada uma correlação positiva com o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, sendo que, no que toca ao número de horas trabalhadas, apenas se correlacionaram com o

conflito trabalho-família. Assim, quanto maior for o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, menor serão o comprometimento organizacional e a satisfação com a vida. Relativamente ao número de filhos e ao número de horas trabalhadas, quanto maior a frequência maior o conflito. No que concerne à segunda amostra, com 162 participantes, Netemeyer e colaboradores (1996) também encontraram correlações negativas entre a satisfação com a vida e o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho. Em contrapartida, a variável número de horas trabalhadas surgiu positivamente correlacionada com o conflito trabalho-família, e o número de filhos surgiu correlacionado positivamente com o conflito família-trabalho. Por último, na terceira amostra de 186 participantes, foram encontradas também correlações negativas entre o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho com a satisfação com a vida. Por outro lado, o número de horas trabalhadas surgiu correlacionado positivamente com o conflito trabalho-família, e o número de filhos com o conflito família-trabalho.

Brandão (2011), num estudo com 82 participantes portugueses, de ambos os sexos, colaboradores de uma empresa da área das tecnologias e informação, encontrou correlações positivas entre o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, bem como entre o conflito trabalho-família e a escolaridade dos participantes. No que concerne ao comprometimento afetivo, este surgiu positivamente correlacionado com o número de elementos do agregado familiar, com o número de filhos e com a antiguidade dos participantes na organização. Por fim, o número de filhos também surgiu correlacionado com o conflito família-trabalho. conflito família-trabalho

DiRenzo e colaboradores (2011), no seu estudo com 1090 participantes, relacionado com as fontes e antecedentes do conflito trabalho-família e do conflito família-trabalho, estudou também a relação entre estas duas variáveis e a idade dos participantes, bem como o número de horas trabalhadas. Assim, encontrou correlações negativas entre a idade dos participantes e o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho. Por outro lado, encontrou correlações positivas entre o número de horas trabalhadas e o conflito trabalho-família.

Razak (2010), demonstrou num estudo com 391 médicos na Malásia, que a presença de suporte social, tal como apoio por parte do cônjuge ou de outras pessoas, pode ajudar a diminuir a incidência do conflito trabalho-família e do conflito família-trabalho.

Por fim, a relação entre a perceção de suporte organizacional e o comprometimento organizacional, também tem sido estudado (Eisenberger et al., 1990; Rhoades et al., 2002; Pinheiro, 2011).

Assim, Eisenberger e colaboradores (1990) no seu estudo com 531 trabalhadores (422 funcionários fabris e 109 funcionários administrativos) de uma indústria metalúrgica obtiveram

correlações positivas entre a percepção de suporte organizacional e o comprometimento afetivo e calculativo.

Pinheiro (2011), também obteve uma correlação positiva entre a percepção de suporte organizacional e o comprometimento afetivo, num estudo com 302 profissionais de saúde portugueses.

### **3 Desenho e objetivos da investigação**

No que respeita ao desenho da presente investigação, esta compreendeu duas fases sequenciais. Na primeira fase, qualitativa, foram recolhidos dados através de entrevistas junto de três motoristas do serviço porta-a-porta e também junto de um motorista do serviço internacional. Além das entrevistas, foram obtidos ainda alguns dados resultantes da observação e acompanhamento destes mesmos motoristas nas suas jornadas de trabalho. O objetivo deste acompanhamento foi a compreensão *in loco* das dificuldades destes profissionais.

Na segunda fase da recolha de dados, quantitativa, foram recolhidos dados junto dos participantes através de um questionário, integrando este diversas escalas publicadas na literatura.

No que concerne ao objetivo central desta investigação, este tem que ver com a averiguação do conflito trabalho-família nos motoristas porta-a-porta e internacionais, assim como, comparar a percepção destes profissionais acerca deste conflito.

Em seguida, este estudo propõe-se também a analisar a influência que o conflito trabalho-família tem a nível pessoal, através da associação entre o conflito trabalho-família e a satisfação com a vida, bem como, a influência a nível organizacional, através da associação do comprometimento organizacional afetivo e calculativo com o conflito trabalho-família. Para além disto, pretende-se ainda, comparar a percepção dos motoristas porta-a-porta e internacionais ao nível da satisfação com a vida e do comprometimento organizacional afetivo e calculativo.

Seguidamente, também surge como objetivo desta investigação, o estudo da associação entre a percepção de suporte organizacional e o conflito trabalho-família, com vista a explorar o papel que a organização pode desempenhar na gestão da interface trabalho-família dos seus colaboradores..

Outro dos objetivos neste estudo, diz respeito ao estudo da associação do conflito família-trabalho com as variáveis anteriormente referidas. No entanto, embora esta associação seja relatada na literatura, sobretudo ao nível da utilização de “práticas amigas da família”, no nosso estudo espera-se que esta não assuma particular relevância devido ao facto de, primeiro, se tratar de uma amostra exclusivamente masculina, e segundo, pelos horários de trabalho destes profissionais, que não lhes permite passar muito tempo em casa.

Por último, esta investigação intentará também acerca da relação entre as variáveis sociodemográficas, familiares e profissionais com o conflito trabalho-família, tentando assim compreender o papel que estas podem ter na potenciação ou amenização deste conflito.

## 4 Metodologia

### 4.1 Procedimentos

A recolha de dados decorreu numa empresa portuguesa de transportes de mercadorias. Os transportes podem ser realizados de duas formas, nacional ou internacionalmente. Atualmente esta empresa é uma das maiores a nível do mercado de transportes de mercadorias em Portugal.

Apesar de possuir filiais distribuídas por todo o país, a recolha de dados foi efetuada em duas filiais no norte de Portugal, devido ao facto de serem duas das maiores, e também pela facilidade de acesso do investigador às mesmas. Desta forma foi possível abranger quase a totalidade dos motoristas internacionais da empresa, e também uma grande parte dos motoristas nacionais.

Este estudo surgiu do interesse de ambas as partes, da empresa e do investigador, em perceber melhor a gestão da relação entre a vida profissional e a vida familiar dos motoristas, bem como o nível de comprometimento para com a organização. Este interesse alicerçou-se também numa atividade de diagnóstico, previamente realizada pelo investigador nesta organização, a qual procurava compreender o elevado *turnover* verificado junto destes profissionais. Assim, em conjunto com a responsável de recursos humanos da organização, decidiu-se investigar estas variáveis, sendo para tal a forma mais adequada de o fazer via questionário em formato de papel, uma vez que os motoristas não têm acesso à Internet durante o trabalho.

Numa fase anterior à elaboração e aplicação dos questionários, o investigador acompanhou quatro motoristas durante as suas jornadas de trabalho, três motoristas do serviço nacional e um do serviço internacional. Os três acompanhamentos junto dos motoristas nacionais tiveram a duração de um dia de trabalho cada, enquanto o acompanhamento do motorista internacional teve a duração de uma semana de trabalho. Em todas as viagens, no início de cada uma, foi esclarecido junto de cada motorista o propósito da presença do investigador, visando esta em fazer um acompanhamento o mais próximo possível do seu trabalho, recolhendo assim informação sobre as suas experiências e características do trabalho. Esta informação foi registada segundo um guião elaborado especificamente para o efeito, que será descrito mais adiante.

Ainda antes da aplicação dos questionários, foi também realizado um pré-teste com sete motoristas, de forma a garantir que o questionário se encontrava perceptível e sem aspetos que

pudessem induzir as pessoas em erro ou em dúvida. Os setes participantes do pré-teste, sem exceção, consideraram que o questionário permitia uma leitura e compreensão fácil, face ao objetivo do mesmo.

Desta forma, após a elaboração dos questionários, estes foram colocados dentro de envelopes, os quais continham uma etiqueta com a identificação do investigador responsável pela recolha dos dados, bem como a sua filiação institucional. Este procedimento serviu para assegurar aos participantes que os questionários não eram da empresa, nem seriam vistos por qualquer elemento da mesma.

Em seguida, os questionários foram entregues aos motoristas, através dos respetivos chefes de tráfego, que entregaram um envelope a cada motorista para que preenchessem ao longo do dia, e no final do dia, ou no dia seguinte, o entregassem preenchido e selado. Posteriormente os envelopes foram devolvidos pelos chefes de tráfego ao investigador. No que toca aos motoristas internacionais foi adotado o mesmo procedimento, mas como as viagens duram, em média, duas semanas, só no final de cada viagem é que os envelopes foram devolvidos.

A recolha dos dados qualitativos, através do acompanhamento dos motoristas, decorreu durante o mês de fevereiro de 2012, enquanto a recolha de dados quantitativos, através de questionário, teve lugar em março e abril do mesmo ano. No que toca à análise dos dados, a informação qualitativa foi tratada com base numa comparação entre o material obtido e o material considerado pertinente para o tema em estudo, apresentando esta mesma em informação em tabela com citações dos próprios entrevistados. Por outro lado, os dados quantitativos, foram introduzidos no IBM® SPSS 20® - *Statistical Package for the Social Sciences* para se efetuar a respetiva análise estatística.

Os questionários foram aplicados a um total de 171 participantes, 76 motoristas porta-a-porta e 95 internacionais. Foram obtidas 139 respostas, 56 de motoristas porta-a-porta e 83 de motoristas internacionais. Desta forma obteve-se uma taxa de resposta de 74% nos motoristas porta-a-porta e 87% nos motoristas internacionais.

No que se refere à proporção da nossa amostra face ao universo de motoristas da empresa, no serviço internacional o universo da organização é cerca de 105 motoristas, desta forma a nossa subamostra corresponde a 90% destes profissionais. Quanto aos motoristas porta-a-porta, o universo referente às duas filiais no qual foram recolhidos os dados é de cerca de 80, sendo que em toda a organização é de aproximadamente 200 motoristas. Assim, a nossa subamostra corresponde a 70% dos motoristas porta-a-porta nestas duas filiais, e 30% face aos motoristas de todas as filiais pertencentes à organização em questão.

## 4.2 Amostra

A amostra, tal como referido anteriormente, foi constituída por 139 participantes. Esta será descrita tendo em conta os dados sociodemográficos, situação profissional e situação familiar de cada participante.

Como podemos verificar na Tabela 1 as idades dos participantes situam-se sobretudo entre 30 e 39 anos (30.2%) e entre 40 e 49 anos (33.8%). No que diz respeito ao estado civil a maioria dos participantes são casados ou vivem em união de facto (76.3%). No que concerne à escolaridade, 33.8% têm o 2ºCiclo. Todos os participantes são do sexo masculino.

**Tabela 1 - Caracterização sociodemográfica**

<i>Idade</i>	<b>Porta-a-porta</b>		<b>Internacional</b>		<b>Total*</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 20 a 29	17	30.4	10	12	27	19.4
De 30 a 39	16	28.6	26	31.3	42	30.2
De 40 a 49	17	30.4	30	36.1	47	33.8
De 50 a 59	5	8.9	15	18.1	20	14.4
60 ou mais	1	1.8	1	1.2	2	1.4
<b><i>Estado Civil</i></b>						
Solteiro	8	14.3	11	13.3	19	13.7
Casado/União de facto	44	78.6	62	74.7	106	76.3
Divorciado	4	7.1	7	8.4	11	7.9
Viúvo	0	0	2	2.4	2	1.4
<b><i>Escolaridade</i></b>						
1ºCiclo	4	7.1	15	18.1	19	13.7
2ºCiclo	25	44.6	22	26.5	47	33.8
3ºCiclo	16	28.6	25	30.1	41	29.5
Ensino Secundário	9	16.1	20	24.1	29	20.9

\*Dada a presença de valores omissos em certas variáveis, o N obtido pode ser diferente do tamanho da amostra (N=139)

Na referida Tabela, é possível ainda verificar que os motoristas internacionais tendem a ser mais velhos que os porta-a-porta. Por fim, verifica-se também que relativamente ao nível de escolaridade dos participantes, os motoristas internacionais são simultaneamente os participantes que

têm uma taxa de escolaridade mais reduzida, 1º ciclo (18.1%), e mais elevada, ensino secundário (24.1%).

No que concerne à situação profissional, é possível observar na Tabela 2 que, relativamente à antiguidade, a maior percentagem (21.6%) é obtida no intervalo de 1 a 3 anos. No entanto, se compararmos os dois grupos, os motoristas porta-a-porta têm tendencialmente uma antiguidade menor face aos motoristas internacionais.

Por último, observa-se também que os motoristas porta-a-porta referem um número de horas de trabalho semanal superior em comparação com os motoristas internacionais, sendo que os primeiros trabalham, em média, cerca de 60 horas, e os segundos, em média, 47 horas.

**Tabela 2 - Situação profissional**

	Porta-a-porta		Internacional		Total*	
	n	%	n	%	n	%
<i>Antiguidade</i>						
Até 6 meses	10	17.9	4	4.8	14	10.1
Entre 6 meses e 1 ano	8	14.3	10	12.0	18	12.9
Entre 1 e 3 anos	16	28.6	14	16.9	30	21.6
Entre 3 e 5 anos	8	14.3	18	21.7	26	18.7
Entre 5 e 10 anos	8	14.3	21	25.3	29	20.9
Entre 10 e 15 anos	4	7.1	12	14.5	16	11.5
Entre 20 e 30 anos	1	1.2	4	4.8	5	3.6
<hr/>						
<i>Horas de trabalho semanais</i>	M (DP) **		M (DP)		M (DP)	
	60.15 (11.2)		47.13 (5.1)		52.45 (10.4)	

\*Dada a presença de valores omissos nesta variável, o N obtido pode ser diferente do tamanho da amostra (N=139); \*\* M (Média), DP (Desvio Padrão)

Quanto à situação familiar, e como se pode observar na Tabela 3, 41.7% dos participantes têm agregados familiares de 3 elementos, e 41% têm apenas um filho. Observa-se também que 41.7 dos participantes têm filhos com menos de 6 anos.

Relativamente à existência de familiares próximos, 43.2% assinalou afirmativamente esta questão, e 15.8 % dos participantes referiram que tinham outras pessoas, para além dos filhos, dependentes deles. Por último, 59% assinalou que o cônjuge trabalha, sendo que em cerca de metade dos casos, trabalha a tempo inteiro.

**Tabela 3 - Situação familiar**

	Porta-a-porta		Internacional		Total*	
	n	%	n	%	n	%
<i>Número de elementos do agregado</i>						
1 elemento	2	3.6	4	4.8	6	4.3
2 elementos	5	8.9	15	18.1	20	14.4
3 elementos	25	44.6	33	39.8	58	41.7
4 elementos	16	28.6	20	24.1	36	25.9
5 elementos	3	5.4	6	7.2	9	6.5
Mais de 5 elementos	5	8.9	4	4.8	9	6.5
<i>Número de filhos</i>						
Nenhum filho	11	19.6	16	19.3	27	19.4
1 filho	23	41.1	34	41.0	57	41.0
2 filhos	18	32.1	27	32.5	45	32.4
3 filhos	2	3.6	4	4.8	6	4.3
4 filhos	2	3.6	2	2.4	4	2.9
<i>Idade do filho mais novo</i>						
Menos de 6 anos	24	57.1	17	26.2	41	41.7
Entre 6 e 15 anos	12	28.6	22	33.8	34	31.2
Mais de 15 anos	6	14.3	26	40.0	32	27.2
<i>Familiares próximos</i>						
Sim	26	46.4	34	41.0	60	43.2
Não	20	35.7	36	43.4	56	40.3
<i>Pessoas dependentes (além dos filhos)</i>						
Sim	6	10.7	16	19.3	22	15.8
Não	48	85.7	67	80.7	115	82.7
<i>Cônjuge trabalha</i>						
Sim	34	60.7	48	57.8	82	59.0
Não	13	23.2	21	25.3	34	24.5
<i>Horário de trabalho do cônjuge</i>						
Tempo inteiro	32	57.1	36	43.4	68	48.9
Tempo parcial	0	42.9	8	9.6	8	5.8

\*Dada a presença de valores omissos em certas variáveis, o N obtido pode ser diferente do tamanho da amostra (N=139)

## 4.3 Instrumentos

### 4.3.1 Guião de entrevista e observação

O guião de entrevista e observação aos motoristas está dividido em quatro partes. A primeira parte refere-se à informação pessoal e familiar de cada participante (ex., número de filhos e idade dos mesmos). A segunda parte do guião pretende obter informações relativas à experiência profissional do indivíduo naquela área, através de perguntas como “Qual a razão pelo qual escolheu esta profissão?”. Em seguida, a terceira parte, diz respeito à articulação entre o trabalho e a vida fora do trabalho do indivíduo (ex., Como descreve a articulação entre o seu trabalho e a vida fora do trabalho (vida social, vida familiar)? Aspectos positivos? Aspectos negativos?). Por fim, a quarta parte consiste na observação de outros aspetos que pudessem surgir ao longo do acompanhamento realizado, como outras observações feitas pelo participante, para além daquelas que fossem perguntadas. O guião pode ser consultado em anexo.

### 4.3.2 Questionário

O questionário utilizado neste estudo para a recolha de dados foi elaborado com base noutros questionários e escalas de medida já validadas, e integrou as seguintes variáveis/medidas: i) informação sociodemográfica; ii) informação profissional; iii) informação familiar; iv) conflito trabalho-família e conflito família-trabalho; v) compromisso organizacional afetivo e calculativo; vi) perceção de suporte organizacional; vii) satisfação com a vida.

De seguida descrever-se-á cada uma das secções que constituem o questionário. Assim, com a primeira parte do questionário, informação sociodemográfica, pretende-se obter qual a idade dos participantes, o seu estado civil e o seu nível de escolaridade. Na segunda parte, pergunta-se sobre qual o trabalho que o participante exerce, dentro das duas categorias estudadas, bem como há quanto tempo trabalha na empresa em questão e o número de horas de trabalho semanais. Seguidamente, na terceira parte, pretende-se saber qual a situação familiar do participante, como com quantas pessoas vive, número e idade dos filhos, se possui pessoas dependentes de si, para além dos filhos, e se, por outro lado, tem amigos ou familiares próximos que possam auxiliá-lo na gestão da relação entre a vida profissional e a vida extraprofissional. Esta parte integra ainda informação sobre, se o cônjuge trabalha, bem como, quantas horas o participante dedica semanalmente à realização de atividades em família.

Na secção seguinte, foi avaliado qual o nível do conflito trabalho-família e do conflito família-trabalho, o comprometimento organizacional, a percepção de suporte organizacional, e ainda, a satisfação com a vida dos participantes, recorrendo-se para o efeito às escalas descritas seguidamente.

### **Conflito trabalho-família e conflito família-trabalho**

O conflito entre o trabalho e a família foi medido através da escala bidirecional de Netemeyer e colaboradores (1996) que permite avaliar o nível de conflito trabalho-família e o nível de conflito família-trabalho. Cada escala é constituída por 5 itens que são respondidos numa escala tipo Likert de 5 pontos que vai de 1-Discordo Totalmente até 5-Concordo Totalmente. Assim, a escala trabalho-família avalia o conflito através de itens como “*É difícil cumprir as minhas responsabilidades familiares devido ao tempo que o meu trabalho exige*” que visam avaliar o grau de interferência do trabalho na vida familiar. Por outro lado, a escala família-trabalho utiliza itens como “*As minhas obrigações familiares interferem com as minhas atividades de trabalho*” que visam avaliar o grau de interferência da vida familiar no trabalho.

Tanto a escala conflito trabalho-família como a conflito família-trabalho já se encontram traduzidas e adaptadas para o contexto português, tendo sido utilizadas em vários estudos. Por exemplo, o estudo de Silva e colaboradores (2010), utilizou a escala conflito trabalho-família, no qual o coeficiente de alfa *Cronbach* obtido se aproximou do original (na ordem de .80) indicando desta forma uma boa consistência interna. Quanto à escala conflito família-trabalho, foi traduzida e utilizada por Brandão (2011), no seu estudo realizado em duas empresa de tecnologias e informação, com uma amostra de 82 participantes de ambos os sexos, apresentando um coeficiente de alfa de *Cronbach* de .86, indicando assim também uma boa fiabilidade da medida.

Quanto mais elevada for a pontuação em cada uma das dimensões, maior será o conflito percecionado.

### **Comprometimento organizacional afetivo e calculativo**

No que concerne ao comprometimento organizacional, optou-se por medir o comprometimento afetivo e calculativo recorrendo ao instrumento criado por Meyer & Allen (1997), contando a escala afetiva com 6 itens e a escala calculativa com 7 itens. Ambas as escalas são respondidas numa escala tipo Likert com 7 pontos em que 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 7 corresponde a “Concordo Totalmente”. A escala afetiva avalia o comprometimento dos participantes

através de itens como “*Esta empresa tem um grande significado pessoal para mim*”. Quanto à escala calculativa, esta avalia o comprometimento dos participantes através de itens como “*Acredito que há muito poucas alternativas para poder pensar em sair desta empresa*”.

Os itens destas duas escalas foram traduzidos e validados para o contexto português por Nascimento e colaboradores (2008), sendo que a componente afetiva apresentou uma boa consistência interna com valores de coeficiente de alfa de *Cronbach* de .85 na versão original e .91 na versão portuguesa. Quanto à componente calculativa também se verificou uma boa consistência interna, de que é reflexo o valor do coeficiente de alfa de *Cronbach* .79 na versão original e de .91 na versão portuguesa.

Nesta escala, maiores pontuações correspondem a maiores índices de comprometimento, respetivamente, afetivo e calculativo.

### **Perceção de suporte organizacional**

Relativamente à perceção de suporte organizacional, o instrumento utilizado foi a escala de perceção organizacional de Eisenberger e colaboradores (1986). Esta escala conta com duas versões, uma alargada de 36 itens que corresponde à versão original, e uma reduzida de oito itens, que foi criada a partir da primeira por Rhoades e colaboradores (2002). Neste estudo utilizamos a escala de oito itens, que segundo os autores, tem-se revelado uma medida consistente e fiável.

Pinheiro (2011), utilizou esta versão reduzida de oito itens no contexto português, nomeadamente com uma amostra de 302 profissionais de saúde, tendo obtido um valor de alfa de *Cronbach* de .92, o que indica uma elevada consistência interna da medida.

Os itens desta escala são também respondidos numa escala de Likert composta por 7 pontos, em que 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 7 corresponde a “Concordo Totalmente”. Estes avaliam o suporte organizacional percebido dos participantes através de itens como por exemplo “*A organização valoriza a minha contribuição para o seu bem-estar*”.

Por fim, quanto maiores são as pontuações desta medida, maior é a perceção de suporte organizacional.

## Satisfação com a vida

Por último, para medir a satisfação dos participantes com a vida, foi utilizada a escala de “satisfação com a vida”, criada originalmente por Diener e colaboradores (1985), traduzida e adaptada posteriormente para o contexto português por Neto (1999). Esta escala é constituída por 5 itens, respondidos numa escala tipo Likert de 7 pontos, onde 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 7 corresponde a “Concordo Totalmente”, que pretendem avaliar a satisfação dos participantes com a sua vida até ao momento. Um dos itens que a integra é: “*Se pudesse viver a minha vida de novo, não alteraria praticamente nada*”.

No estudo original realizado por Diener e colaboradores (1985) foi obtido um valor de alfa de *Cronbach* de .87, o que indica uma boa consistência interna do instrumento. Já no estudo português, realizado por Neto (1999) foi obtido um valor de alfa de *Cronbach* de .78, o que também revela uma fiabilidade da medida aceitável. Por fim, refira-se que, valores mais altos nesta escala correspondem a uma maior perceção de satisfação com a vida.

## 5 Resultados

Em seguida são apresentados os resultados obtidos nesta investigação. Assim, primeiramente serão descritos os resultados de carácter qualitativo, obtidos nos acompanhamentos e entrevistas realizadas pelo investigador aos motoristas porta-a-porta e ao motorista internacional. E posteriormente são apresentados os resultados quantitativos obtidos através de questionário.

### 5.1 Resultados qualitativos

No que concerne aos resultados qualitativos, uma vez que se realizaram quatro acompanhamentos e entrevistas, número não muito elevado, não se efetuou uma análise da informação segundo um modelo de análise qualitativa em específico. No entanto, a informação foi analisada de acordo com o tema do em estudo, sendo posteriormente sintetizada numa tabela com citações dos próprios motoristas. Este processo realizou-se desta forma, pois ao longo das entrevistas e acompanhamentos, foram anotadas em papel apenas as informações relevantes, não sendo assim necessária uma triagem posterior da informação pertinente.

### 5.1.1 Acompanhamento e observação dos motoristas

Na Tabela 4 são sistematizados os principais resultados obtidos. Como se pode observar, o excesso de trabalho constitui o principal entrave à sua vida familiar e social. Esta situação pode atingir diferentes contornos quando os motoristas têm filhos em idade escolar, pois devido aos horários extensos que praticam, pouco ou nenhum tempo lhes sobra para conviver com os filhos, para os educar, entre outras coisas.

Observa-se também que há, na perspectiva dos motoristas, falta de reconhecimento por parte da organização face ao esforço que os motoristas fazem em prol da mesma, assim como a ausência de distinção entre os colaboradores mais novos e os mais antigos.

**Tabela 4 – Síntese dos principais resultados do acompanhamento das deslocações dos motoristas**

<b>Informação sobre os motoristas</b>	<b>Citações dos motoristas face à articulação trabalho-vida fora do trabalho</b>
<b>Motorista 1</b> <u>Porta-a-porta</u> Idade: 33 anos. Casado. Duas Filhas (3 e 6 anos). Mulher empregada. Quinze anos de experiência como motorista.  Data do acompanhamento: 13/2/2012 Horário praticado: 6h15 – 19h30	<i>“É complicado, não tenho vida para mais nada. Nem os Sábados. Chego a casa a maior parte dos dias e as minhas filhas estão a acabar de jantar ou já estão a dormir.”</i>  <i>“São muitas horas (...) há muitos colegas que se vão embora e dizem que o tempo da escravidão já passou.”</i>  <i>“Os mais velhos não são reconhecidos relativamente aos mais novos.”</i>
<b>Motorista 2</b> <u>Porta-a-porta</u> Idade: 58 anos. Casado. Dois filhos (maiores de idade). Mulher doméstica. Dezasseis anos de experiência como motorista.  Data do acompanhamento: 14/2/2012 Horário praticado: 7h – 20h	<i>“A sorte é a minha mulher estar por casa, pode tratar das coisas e ir onde for preciso durante o dia, se não era complicado.”</i>  <i>“Não dá para mais nada depois do trabalho porque não temos hora certa para sair.”</i>  <i>“Se precisarmos de sair mais cedo não dá porque nunca sabemos a que horas vamos sair (...)”</i>

---

**Motorista 3**Porta-a-porta

Idade: 31 anos.

Casado. Sem filhos. Mulher empregada.

Dez anos de experiência como motorista.

Data do acompanhamento: 15/2/2012

Horário praticado: 7h – 19h30

*“Não dá para aproveitar nada, saímos de manhã e chegamos à noite todos os dias. Só temos os domingos e passam num instante.*

*Alguns motoristas dizem que quando saem de manhã os filhos estão a dormir e quando chegam à noite os filhos a dormir estão.”*

*“Relativamente a sair mais cedo, não é possível porque não temos hora para sair. Depende do serviço e nunca saímos à mesma hora, por isso não dá para pedir para sair mais cedo.”*

---

**Motorista 4**Internacional

Idade: 42 anos

Casado. Três filhos (4, 4 e 10 anos). Mulher desempregada.

Data da acompanhamento: 25/2/2012 – 2/3/2012

Horários praticados:

1º dia: 11h – 21h30

2º dia: 21h30 – 6h

3º dia: 15h – 1h30

4º dia: 11h30 – 16h30

5º dia: 11h – 22h

6º dia: 9h- 18h30

7º dia: 10h – 20h

*“ (...) atualmente só continuo com este trabalho pelo dinheiro, porque vai-se ganhando algum dinheiro ainda. A minha mulher está desempregada e por isso eu não posso deixar este trabalho, se não já o tinha feito.”*

*“Praticamente não vi o meu filho mais velho a crescer, e quando nasceram os outros dois eu decidi que isso não voltaria a acontecer, e por isso quero mudar de vida, mas atualmente não posso.”*

*“Às vezes estou em viagem e os meus filhos ligam-me a perguntar ‘pai é hoje que me vens buscar à escola?’ E isso custa-me muito.”*

*“Não reconhecem nem agradecem o nosso trabalho, nem o esforço que fazemos para cumprir o que nos pedem.”*

*“Muitas vezes passamos os fins de semana parados em alguma estação de serviço por não termos carga, ou por causa do horário, e era escusado, podíamos estar em casa.”*

---

Para além do que foi referido pelos motoristas, o investigador constatou também outras situações através da experiência e convivências com os mesmos. Assim, no que se refere aos motoristas porta-a-porta e aos seus horários praticados, estes supostamente têm um horário de 12h de trabalho, das 7h às 19h, no entanto, o trabalho, não raras vezes, se prolonga para além das 19h. Esta situação faz com que os colaboradores passem o dia todo fora de casa, não sobrando tempo para conviver com a família, nem mesmo para resolver problemas comuns do dia a dia, como, por exemplo, ir aos correios, ou à loja do cidadão, como alguns deles referiram.

Segundo alguns colaboradores, o facto de a carga horária de trabalho ser bastante extensa, faz com que, sobretudo os motoristas mais novos tenham alguma dificuldade de integração nesta função. Desta forma, por vezes, verificam-se acidentes, normalmente pequenos danos nas viaturas de trabalho, que são consequência da vontade de desempenhar o trabalho o mais rapidamente possível, tentando assim evitar que este se prolongue para além do horário de saída.

Quanto à possibilidade, ou mesmo necessidade, de os colaboradores ocasionalmente saírem do trabalho mais cedo, seja, por exemplo, para ir buscar os filhos à escola ou para ir ao médico, esta é praticamente impossível de se concretizar. Esta situação deve-se ao facto de os seus horários de trabalho se caracterizarem pela irregularidade, pelo que seria complicado pedir para sair mais cedo, o que certamente implicaria a não conclusão do trabalho nesse dia.

No que concerne aos motoristas internacionais, embora o investigador tenha feito o acompanhamento apenas com um motorista, ao longo da viagem teve oportunidade de conviver e conversar com outros motoristas da mesma organização que se foram cruzando pelo caminho. Este facto permitiu aumentar a recolha de experiências de trabalho e pontos de vista partilhados por estes mesmos motoristas. Assim, o principal fator de descontentamento por parte destes profissionais, partilhado por todos eles, é o facto de passarem literalmente a vida fora de casa. Em média passam quatro a cinco dias por mês em casa, ou seja, fazendo uma contabilização anual, passam dois meses por ano em casa. Desta forma, torna-se escassa a convivência com a família, o acompanhamento do crescimento dos filhos, tal como referido na Tabela 4, ou seja, a vida familiar dos motoristas internacionais é praticamente inexistente. Daqui surgem frequentemente problemas familiares, relatados por alguns motoristas, relativamente à gestão da educação dos filhos, à gestão do dinheiro da família, entre outras situações, que, por vezes, podem estar associadas a situações de divórcio.

Em alguns motoristas internacionais, situação também constatada durante as viagens pelo investigador, torna-se comum a prática de conduzir mais horas do que as permitidas, para desta forma conseguirem terminar a viagem o mais rápido possível, e assim puderem voltar para casa.

Por último, e também referido por todos os motoristas, é o facto de, para aguentarem aquele tipo de profissão por vários anos, é preciso gostarem das características inerentes ao trabalho, como

conduzir, viajar, e o convívio que por vezes se proporciona entre os vários motoristas. No entanto, este “gosto” só se torna possível devido ao facto de, apesar de tudo, ainda ser um trabalho relativamente bem remunerado.

## 5.2 Resultados quantitativos

Antes de se proceder à análise dos resultados obtidos, realizou-se uma análise das medidas utilizadas neste estudo do ponto de vista das suas propriedades psicométricas. Para tal, foi realizada uma análise fatorial exploratória, bem como uma avaliação da consistência interna de cada escala utilizada.

Posteriormente são apresentados os procedimentos estatísticos para testar os objetivos deste estudo e os respetivos resultados, tal como referido anteriormente, com recurso ao IBM® SPSS 20®.

### 5.2.1 Análise das medidas

A análise fatorial tem por objetivo descobrir e analisar a estrutura de um conjunto de variáveis intercorrelacionadas, de forma a permitir a representação dessas variáveis originais num reduzido número de componentes ou fatores (Marôco, 2003, 2010). Desta forma, e tendo em conta o autor citado, a análise fatorial baseia-se nas correlações observadas entre as variáveis originais para estimar os fatores comuns. Assim, realizou-se uma análise fatorial exploratória de dados para as seguintes escalas: i) conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho; ii) comprometimento organizacional afetivo e calculativo; iii) perceção de suporte organizacional; iv) satisfação com a vida. Foi utilizado o método de rotação *varimax*, cujo objetivo é obter uma estrutura fatorial na qual cada variável esteja fortemente associada a um único fator e pouco associada com os restantes (Marôco, 2010). Em cada uma das análises fatoriais efetuadas foram considerados os valores de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e do teste de esfericidade de Bartlett. De acordo com Marôco (2010)<sup>1</sup>, os valores de KMO e do teste de esfericidade de Bartlett obtidos em todas as escalas, permitiram avançar com a análise.

---

<sup>1</sup> Marôco (2010), define a seguinte escala de avaliação do valor *KMO*: ≤ 0.50 - inaceitável;] 0.5; 0.6] - mau mas ainda aceitável;] 0.6; 0.7] - medíocre;] 0.7; 0.8] - média;] 0.8; 0.9] - boa;] 0.9; 1.0] - excelente.

### Conflito trabalho-família e conflito família-trabalho

De acordo com a regra de retenção dos fatores com valores próprios superiores a um (Marôco, 2010), foram extraídos dois fatores, um para a escala trabalho-família e outro para a escala família-trabalho, explicando, respetivamente, 34.2% e 29.2% das variâncias. Os pesos de saturação de cada item variam entre .60 e .87<sup>2</sup>.

No que diz respeito à análise da consistência interna de cada medida, segundo Almeida & Freire (2003) este é um parâmetro estatístico que informa sobre o grau de confiança que podemos ter na informação obtida. Assim, efetuou-se o cálculo do alfa de *Cronbach* como procedimento estatístico para aferir a fiabilidade, utilizando a classificação sugerida por Hill & Hill (2000)<sup>3</sup>.

Neste seguimento, a escala conflito trabalho-família obteve um valor de alfa de *Cronbach* de .87, conferindo desta forma uma boa fiabilidade à medida. Quanto à escala conflito família-trabalho o valor de alfa de *Cronbach* obtido foi de .80, o que também indica uma boa fiabilidade da medida.

### Comprometimento organizacional afetivo e calculativo

A análise fatorial exploratória do comprometimento organizacional afetivo e calculativo extraiu 3 fatores, o que aponta para um artefacto no instrumento. Perante esta situação e considerando os resultados do estudo de Nascimento e colaboradores (2008), foi forçada a extração a dois fatores. Neste caso, obteve-se um fator constituído com todos os itens do comprometimento afetivo e outro constituído por todos os itens do comprometimento calculativo, os quais, explicavam, respetivamente, 31.5% e 23.4% das variâncias. Os pesos de saturação de cada item no respetivo fator variaram entre .47 e .86.

No que diz respeito à consistência interna, o valor de alfa de *Cronbach* obtido para a escala do comprometimento afetivo foi de .77, demonstrando assim uma razoável fiabilidade da medida, segundo Hill & Hill (2000). Por seu turno, a escala de comprometimento calculativo obteve um valor de alfa de *Cronbach* .87, o que revela uma boa fiabilidade da medida, segundo os autores citados anteriormente.

### Perceção de suporte organizacional

Quanto à análise fatorial exploratória da perceção de suporte organizacional, esta extraiu dois fatores, o que aponta também para um artefacto. Tal como na situação anterior, e tendo em conta o

---

<sup>2</sup> De acordo com Pestana & Gageiro (2005) cit *in* Ruivo (2009), todos os itens que têm pesos iguais ou acima de .5 são significativos.

<sup>3</sup> Hill & Hill (2000) define a seguinte escala de classificação do valor de alfa de *Cronbach*: inaceitável  $\alpha < 0.60$ ; fraca  $\alpha = 0.60-0.69$ ; razoável  $\alpha = 0.70-0.79$ ; boa  $\alpha = 0.80-0.89$ ; excelente  $\alpha > 0.89$ .

estudo de Pinheiro (2011), foi forçada a extração a um fator. Desta forma obteve-se um fator constituído com todos os itens desta escala. Os pesos de saturação de cada item variaram entre .48 e .88, explicando 48.2% da variância total.

Relativamente à consistência interna, foi obtido um valor de alfa de *Cronbach* de .84, o que revela uma boa fiabilidade da medida, segundo Hill & Hill (2000).

### Satisfação com a vida

Por último, no que respeita à análise fatorial com os itens que compõem a escala de satisfação com a vida, esta extraiu um fator. Os pesos de saturação de cada item variam entre .76 e .87, explicando 66.4% da variância total.

No que se refere à consistência interna, a escala de satisfação com a vida obteve um valor de alfa de *Cronbach* de .87, o que, de acordo com a escala anteriormente mencionada, confere uma boa fiabilidade a esta medida.

Seguidamente, na Tabela 5, é apresentada uma análise descritiva das medidas em estudo. Assim, verifica-se que o conflito trabalho-família, em média, situa-se em 4.0 (DP=.84), sendo superior ao conflito família-trabalho, o qual, se situa, em média em 1.9 (DP=.73). Podemos assim observar que os participantes percecionam, em média, conflito trabalho-família, mas não percecionam conflito família-trabalho.

Relativamente ao comprometimento organizacional, constata-se que a média do comprometimento organizacional afetivo é  $M=5.0$  (DP=1.2) e a do comprometimento organizacional calculativo é  $M=4.7$  (DP=1.4), o que indica que os participantes, em média, percecionam ambos os tipos de comprometimento organizacional em estudo.

Quanto à perceção de suporte organizacional, verifica-se que a média é  $M=4.3$  (DP=1.1), significando assim que, em média, os participantes têm uma ligeira perceção de suporte organizacional.

Por fim, verifica-se que a satisfação com a vida apresenta uma média de 4.5 (DP=1.5), o que indica, em média, uma ligeira perceção de satisfação com a vida por parte dos participantes.

Deve ainda fazer-se referência ao facto de, a amplitude observada na utilização das escalas ter sido igual à amplitude possível, indicando assim variabilidade na resposta dos participantes às escalas utilizadas.

**Tabela 5 - Estatísticas descritivas das medidas em estudo**

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Mediana	Amplitude observada	Amplitude possível
Conflito trabalho-família	4.0	.84	4.0	1-5	1-5
Conflito família-trabalho	1.9	.73	1.8	1-5	1-5
Comprometimento afetivo	5.0	1.2	5.0	1-7	1-7
Comprometimento calculativo	4.7	1.4	4.6	1-7	1-7
Percepção de apoio organizacional	4.3	1.1	4.3	1-7	1-7
Satisfação com a vida	4.5	1.5	4.6	1-7	1-7

### 5.2.2 Análise das correlações e comparações ao nível das variáveis em estudo

Para averiguar a existência de associações entre algumas das variáveis em estudo, sugeridas nos objetivos, procedeu-se ao cálculo das suas correlações. No entanto, antes da escolha acerca de qual o coeficiente de correlação a utilizar nas referidas análises, foi estudada a existência ou não dos corolários para aplicação de estatística paramétrica, verificando-se se as variáveis são de natureza intervalar e apresentam uma distribuição aproximadamente normal (Almeida & Freire, 2003).

Assim, no que respeita à natureza das variáveis em estudo verifica-se que as variáveis conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, comprometimento organizacional afetivo, comprometimento organizacional calculativo, percepção de apoio organizacional e satisfação com a vida, são todas intervalares.

Quanto à normalidade da distribuição destas variáveis verificou-se que, embora todas as variáveis em questão tivessem obtido valores de assimetria e curtose dentro dos parâmetros exigidos (-1 e 1), os testes de *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) e *Shapiro-Wilk* (S-W) tiveram resultados significativos (K-S <.05, S-W <.05) em todas as variáveis, o que leva a rejeitar a hipótese de a distribuição dos valores ser normal. Desta forma, como as variáveis não cumprem os pressupostos exigidos para a utilização de testes paramétricos, utilizou-se o coeficiente de correlação não-paramétrico de Spearman.

Seguidamente são apresentados os resultados das correlações entre as variáveis conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, comprometimento organizacional afetivo,

comprometimento organizacional calculativo, percepção de apoio organizacional e satisfação com a vida.

**Tabela 6 – Correlações entre as medidas em estudo**

Variáveis	1	2	3	4	5	6
1.Conflito trabalho-família	–					
2.Conflito família-trabalho	-.00	–				
3.Comprometimento afetivo	-.32**	-.19*	–			
4.Comprometimento calculativo	-.20*	.12	.21*	–		
5.Suporte organizacional	-.35**	.00	.59**	.26**	–	
6. Satisfação com a vida	-.32**	-.10	.15	.03	.38**	–

\* p <.05; \*\* p <.01

Na Tabela6 observa-se que, o conflito trabalho-família se correlaciona com todas as variáveis, excetuando com o conflito família-trabalho. Assim, o conflito trabalho-família correlaciona-se estatisticamente com todas as restantes variáveis de modo negativo, oscilando os seus valores de correlação entre -.20 (comprometimento organizacional calculativo) e -.35 (percepção de suporte organizacional).

Desta forma, e tendo em conta os objetivos deste estudo, verifica-se que, quanto maior a percepção de conflito trabalho-família, menor é o comprometimento organizacional afetivo e calculativo dos colaboradores para com a organização.

Na mesma linha de orientação surge a relação entre o conflito trabalho-família e a satisfação com a vida, sendo que, quanto maior é o conflito trabalho-família, menor é a satisfação com a vida dos participantes.

Seguidamente, no que toca ao papel da organização no conflito trabalho-família dos colaboradores, verificou-se que, baixos níveis de percepção de suporte organizacional estão associados a altos níveis de percepção de conflito trabalho-família.

Embora não correspondam à averiguação de objetivos específicos deste estudo, verificam-se ainda outras correlações entre as variáveis em estudo. Assim, salientamos que a percepção de suporte

organizacional se correlacionou positivamente com o comprometimento organizacional afetivo e calculativo

A mesma situação se verificou entre a percepção de suporte organizacional e a satisfação com a vida, onde se observa uma correlação positiva, indicando-nos que, níveis mais elevados de percepção de apoio organizacional estão associados a níveis mais elevados de satisfação com a vida.

Outro dos objetivos deste estudo consistia na averiguação da existência de diferenças entre os motoristas porta-a-porta e os motoristas internacionais, sobretudo ao nível do conflito trabalho-família, mas também ao nível do comprometimento organizacional afetivo e calculativo e, ainda, ao nível da satisfação com a vida.

Uma vez que não foram cumpridos os pressupostos para a utilização de testes paramétricos, procedeu-se à utilização de testes não-paramétricos, nomeadamente o teste de diferenças de Mann-Whitney.

Na Tabela7, observa-se que, os motoristas porta-a-porta e os motoristas internacionais não apresentam diferenças ao nível do conflito trabalho-família nem do conflito família-trabalho, assim como, também não apresentam diferenças ao nível da percepção de suporte organizacional.

Por outro lado, verificam-se diferenças significativas entre estes dois grupos ocupacionais ao nível do comprometimento organizacional afetivo e calculativo, assim como ao nível da satisfação com a vida. Desta forma, os motoristas porta-a-porta apresentam tendencialmente uma maior percepção de comprometimento organizacional calculativo. Mas, em contrapartida, os motoristas internacionais apresentam tendencialmente uma maior percepção de comprometimento afetivo, assim como uma maior percepção de satisfação com a vida, face aos motoristas porta-a-porta.

**Tabela 7 – Diferenças ao nível da categoria profissional**

<b>Variáveis</b>	<b>Porta-a-porta (n=56) Ordem Média</b>	<b>Internacional (n=83) Ordem Média</b>	<b>U</b>
Conflito trabalho-família	67.14	66.91	2112.50
Conflito família-trabalho	66.24	68.33	2079.50
Comprometimento afetivo	58.53	74.51	1679.00*
Comprometimento calculativo	79.21	58.12	1472.00**
Suporte organizacional	57.50	68.97	1622.50
Satisfação com a vida	58.64	74.99	1681.50*

\* p <.05; \*\* p <.01

Seguidamente, de acordo com o último objetivo definido para este estudo, averiguar-se-á a relação entre o conflito trabalho-família com as variáveis sociodemográficas, familiares e profissionais. Para tal, foram selecionadas as seguintes variáveis; idade, escolaridade, antiguidade, número de horas trabalhadas semanalmente, número de elementos do agregado familiar, número de filhos, número de horas dedicadas a atividades familiares por semana, existência de pessoas dependentes do participante para além dos filhos, suporte social por parte da família ou amigos, e finalmente, a idade do filho mais novo de cada participante.

Estas variáveis foram selecionadas, pois tendo em conta o que nos diz a literatura, estão frequentemente associadas ao conflito trabalho-família (ex., Brandão, 2011; Netemeyer et al., 1996).

Assim, uma vez que também não foram cumpridos os pressupostos para a utilização de testes paramétricos, fez-se uma análise de correlações com recurso ao teste não-paramétrico de Spearman.

Na Tabela8, observa-se que, ao contrário do que nos diz a literatura, as variáveis escolaridade, antiguidade, número de elementos do agregado familiar e o número de filhos, não se correlacionaram com o conflito trabalho-família.

Por outro lado, de acordo com a literatura, a idade dos participantes, assim como o número de horas dedicadas a atividades familiares por semana, correlacionaram-se negativamente com o conflito trabalho-família. Ou seja, os participantes mais novos, tendencialmente, estão associados a um maior conflito trabalho-família, assim como, os participantes que dedicam poucas horas semanalmente à realização de atividades familiares, que também estão associados a um maior conflito trabalho-família.

No que concerne ao número de horas trabalhadas semanalmente, também de acordo com a literatura, correlacionou-se positivamente com o conflito trabalho-família. Assim, quanto mais horas por semana os participantes trabalham, maior é o conflito trabalho-família.

**Tabela 8 – Correlações entre o conflito trabalho-família e variáveis sociodemográficas, familiares e profissionais**

<b>Variáveis</b>	<b>Conflito trabalho-família</b>
Idade	-.19*
Escolaridade	.11
Antiguidade	.11
Nº de horas trabalhadas	.18*
Agregado familiar	-.08
Nº de filhos	-.06
Nº de horas dedicadas à família	-.32**

\* p <.05; \*\* p <.01

No que respeita às variáveis, existência de pessoas dependentes do participante para além dos filhos e, suporte social por parte da família ou amigos, como estas se tratam de variáveis ordinais e dicotómicas, e ao mesmo tempo não cumprem os pressupostos para a utilização de testes paramétricos, foram analisadas com recurso ao teste de diferenças não-paramétrico de Mann-Whitney.

Na Tabela9, observa-se que não existem diferenças ao nível do conflito trabalho-família entre os participantes que têm outras pessoas dependentes deles, para além dos filhos, e os que não têm. Como se pode também verificara na Tabela 9, apenas 21 participantes assinalaram que tinham outras pessoas dependentes deles.

**Tabela 9 – Comparação entre participantes com e sem pessoas dependentes ao nível do conflito trabalho-família**

<b>Variável</b>	<b>Sim (n=21) Ordem Média</b>	<b>Não (n=111) Ordem Média</b>	<b>U</b>
Conflito trabalho-família	69.6	65.9	1100.00

No que respeita aos participantes que possuem suporte social por parte de familiares ou amigos próximos, principalmente para auxiliar no cuidado com os filhos, também não se verificaram diferenças significativas entre os que têm suporte social e os que não têm.

**Tabela10 - Comparação entre participantes com e sem suporte social ao nível do conflito trabalho-família**

Variável	Sim	Não	U
	(n=59)	(n=53)	
	Ordem Média	Ordem Média	
Conflito trabalho-família	58.2	54.6	1461.00

Por último, a literatura também nos refere a existência de diferenças entre as idades dos filhos ao nível do conflito trabalho-família. Desta forma, decidimos analisar as diferenças da idade do filho mais novo de cada participante ao nível do conflito trabalho-família. Para tal, agrupamos a variável idade do filho mais novo em 3 grupos: < 6anos; entre 6 e 15 anos; > de 15 anos. Visto que os pressupostos para utilização de testes paramétricos não estavam cumpridos, utilizamos o teste de Kruskal-Wallis.

Assim, realizamos o teste de Kruskal-Wallis, e atendendo a que o resultado foi significativo, procedemos à realização de tantos testes não-paramétricos quanto os necessários para fazermos todas as comparações dois a dois (Martins, 2011). Nesta situação, foram realizados 3 testes não-paramétricos de Mann-Whitney para determinar quais as variáveis que diferiam entre si.

**Tabela11 – Diferenças no conflito trabalho-família ao nível da idade do filho mais novo**

Variável	Idade do filho mais			X <sup>2</sup> (2)
	<6anos	entre 6 e 15 anos	> de 15 anos	
	(n=40)	(n=32)	(n=31)	
	Ordem Média	Ordem Média	Ordem Média	
Conflito trabalho-família	54.0	59.6	41.6	6.1*

\* p <.05

Os resultados dos testes de Man-Whitney com Correção de Bonferroni evidenciaram diferenças entre o grupo com idades entre 6 e 15 anos e o grupo de idades superiores a 15 anos, U=322.50, p <.05. Desta forma, os participantes com filhos de idades entre os 6 e os 15 anos, tendencialmente percecionam mais conflito trabalho-família. Este resultado, de certa forma, enquadra-se com a literatura, embora não totalmente, pois a literatura refere que são sobretudo os filhos mais pequenos que podem fazer aumentar a perceção de conflito trabalho-família.

## 6 Discussão dos resultados

O presente estudo teve como objetivo central averiguar a existência de conflito trabalho-família nos motoristas porta-a-porta e internacionais, assim como comparar as percepções destes profissionais acerca deste conflito.

Assim, os resultados do nosso estudo demonstraram que os participantes referem a existência de conflito trabalho-família, mas não referem a existência de conflito família-trabalho. Neste seguimento, ao contrário do que refere a literatura (Brandão, 2011; DiRenzo et al., 2011; Netemeyer et al., 1996), no nosso estudo, estas duas variáveis não se correlacionaram. Contudo, poderá ajudar a explicar esta situação, o facto de a nossa amostra ser constituída unicamente por homens, que, normalmente, por fatores culturais, não têm um papel tão ativo nas atividades domésticas e familiares em comparação com as mulheres. Para além disto, observou-se que o conflito família-trabalho, ao contrário do conflito trabalho-família, apenas se correlacionou com o comprometimento afetivo.

Não obstante, o conflito trabalho-família correlacionou-se negativamente com o comprometimento organizacional afetivo e calculativo, bem como com a percepção de suporte organizacional e a satisfação com a vida, o que vai de encontro com os resultados de Netemeyer e colaboradores (1996). Desta forma, verificou-se que o conflito trabalho-família, não só tem implicações pessoais, nomeadamente ao nível da satisfação com a vida, onde tendencialmente os participantes percebem menor satisfação com a vida face a uma elevada percepção de conflito trabalho-família. Mas também a nível organizacional, sendo que, por tendência, níveis elevados de conflito trabalho-família estão associados a baixos níveis de comprometimento organizacional afetivo e calculativo. Assim, quando os colaboradores têm um elevado nível de conflito trabalho-família, não estão comprometidos afetivamente com a organização, pois esta é uma das fontes desse mesmo conflito. Este aspeto é confirmado por dois dos motoristas entrevistados, que referem não serem reconhecidos por parte da organização relativamente ao esforço que fazem. Para além disto, outro dos entrevistados refere que, atualmente só continua a desempenhar este trabalho “pelo dinheiro”.

Ainda sobre o comprometimento organizacional afetivo e calculativo, estas variáveis surgiram correlacionadas positivamente com a percepção de suporte organizacional, sendo que, o valor obtido de correlação entre o comprometimento afetivo e a percepção de suporte organizacional foi o valor mais alto de todas as correlações verificadas. Este resultado, que está de acordo com o estudo de Eisenberger e colaboradores (1990), bem como com o de Pinheiro (2011), indica que o apoio por parte da organização aos colaboradores seja nos aspetos laborais, seja nos aspetos familiares, influencia o nível de comprometimento dos colaboradores para com a organização.

Relativamente à comparação das percepções dos motoristas porta-a-porta e motoristas internacionais, não se verificaram diferenças entre estes dois grupos ao nível do conflito trabalho-família, conflito família-trabalho e também ao nível da percepção de suporte organizacional. Esta ausência de diferenças, embora não seja sustentada pela literatura, foi em certa medida surpreendente, pois eram esperadas diferenças tendo em conta que estas duas categorias profissionais têm características distintas.

No entanto, esta ausência de diferenças, de acordo com a experiência do investigador desenvolvida durante as entrevistas e os acompanhamentos dos motoristas, podem fazer sentido na medida em que, embora os serviços porta-a-porta e internacional tenham características muito diferentes, ambos “roubam” praticamente o tempo todo aos motoristas. Por exemplo, um motorista porta-a-porta, embora possa dormir em casa todos os dias, situação que não se verifica com os motoristas internacionais, sai de casa normalmente antes das 7h e regressa por volta das 20h. Ora, atendendo a que o seu trabalho se caracteriza pela carga e descarga de mercadorias ao longo do dia, é natural que haja um cansaço instalado no final do trabalho, e conseqüente necessidade de descanso. Ou seja, aliam-se a falta de tempo ao cansaço, o que faz com que estes profissionais, apesar de estarem em casa todos os dias, não consigam ter o convívio familiar que desejam. Por outro lado, um motorista internacional, por norma, só passa 4 ou 5 dias em casa por mês, vendo assim também a sua vontade de convívio familiar dificultada.

Em contrapartida, verificaram-se diferenças ao nível do comprometimento organizacional afetivo e calculativo, assim como ao nível da satisfação com a vida. No que respeita ao comprometimento organizacional afetivo e à satisfação com a vida, foram os motoristas internacionais evidenciaram tendência para terem uma maior percepção nestas variáveis. Estes resultados vão de encontro às informações recolhidas junto dos motoristas nos acompanhamentos, pois, tal como estes referiram, é preciso gostar das características da profissão para desempenhá-la. Além disso, também referiram que o salário ainda vai compensando. Assim, ajuda-nos a explicar estes resultados, pois se têm a percepção de ter um bom salário, sentem que a organização os trata bem, logo segundo a norma da reciprocidade social mencionada na literatura, estes vão comprometer-se mais afetivamente com a organização.

Por outro lado, os motoristas porta-a-porta apresentam um maior nível de comprometimento calculativo, o que pode demonstrar que ao contrário dos internacionais, os porta-a-porta desempenham esta profissão apenas por necessidade e por não terem muitas alternativas de mudança.

Analisando agora a influência dos fatores sociodemográficos, familiares e profissionais, dos motoristas em estudo, no conflito trabalho-família verifica-se que, tal como Brandão (2011) havia encontrado no seu estudo, a idade dos participantes correlacionou-se negativamente com o conflito trabalho-família. Em simultâneo, verificamos que o conflito trabalho-família não se correlacionou com

o número de filhos de cada participante tal como no estudo de Brandão (2011), mas, em contrapartida, verificou-se que os participantes com filhos entre os 6 e os 15 anos tendencialmente apresentam mais conflito trabalho-família. Isto mostra-nos que, tal como se verificou em 3 das entrevistas realizadas junto dos motoristas, os participantes que têm filhos em idade escolar ou pré-escolar veem o conflito trabalho-família potenciado, pois estes filhos necessitam de cuidados, atenção e tempo redobrados, que os participantes por mais que tenham vontade, não conseguem oferecer.

O número de horas trabalhadas semanalmente, assim como o número de horas semanais dedicadas a atividades familiares por parte dos motoristas também ajudam a cimentar o que foi dito no parágrafo anterior. Atentemos na correlação negativa obtida entre o conflito trabalho-família e o número de horas dedicadas semanalmente à realização de atividades em família, que vai de encontro à falta de tempo que os motoristas referem. Estes referem que não lhes “sobra tempo para nada depois do trabalho”, situação que se agrava com o número elevado de horas de trabalho semanais, onde tal como verificado por DiRenzo e colaboradores (2011) no seu estudo, as horas de trabalho se correlacionam positivamente com o conflito trabalho-família. Assim sendo, quanto mais horas de trabalho se registam, maior é o conflito trabalho-família.

Tendo em conta as entrevistas, bem como as observações feitas pelo investigador, os motoristas porta-a-porta despendem diariamente entre 12 a 14 horas no trabalho, ao que acrescem os sábados de manhã, onde também têm de se dirigir à organização para orientar o trabalho da semana seguinte. Desta forma é de fácil conclusão que estes profissionais não têm muito tempo para passar com a família e com os filhos. Por outro lado, os motoristas internacionais, por norma, não têm um número de horas de trabalho diário tão elevado, mas em compensação, passam apenas 4 ou 5 dias por mês em casa, o que também não é, muito provavelmente, o tempo que estes participantes desejam para conviver com a família.

Como forma apaziguadora deste conflito, acentuado pelo número de horas trabalhadas e pelos filhos pequenos, surge na literatura a existência de suporte social por parte de familiares e/ou amigos próximos, tal como nos diz Razak (2010). No entanto, esta possibilidade não se verificou na nossa investigação.

Por fim, abordaremos a relação verificada entre o conflito trabalho-família e a perceção de suporte organizacional. A correlação negativa verificada entre estas duas variáveis, demonstra que a organização pode ter um papel ativo na diminuição do conflito trabalho-família dos seus colaboradores, através de mudança de políticas de funcionamento ou reestruturação de algumas práticas. Por exemplo, foi referido pelos motoristas internacionais durante as entrevistas e observações que, por vezes estes passam os fins de semana em estações de serviço parados, sem estarem a trabalhar, seja por razões de horário ou por falta de carga. Caso existisse outra preparação das viagens por parte da organização,

possivelmente estes motoristas poderiam passar estes fins de semana em casa com a família, aumentando assim o tempo de convivência com esta.

No caso dos motoristas porta-a-porta, esta flexibilidade por parte da organização torna-se mais complicada, devido às características da função, no entanto, o investigador constatou durante as observações realizadas, que frequentemente os motoristas perdem demasiado tempo de manhã a carregar os camiões pois as mercadorias não estão nos devidos locais. Assim, se existisse uma melhor disposição dos materiais nos armazéns, os motoristas porta-a-porta poderiam carregar os respetivos camiões mais rapidamente, conseguindo dessa forma terminar o trabalho mais cedo ao final do dia, o que permitiria mais algum tempo para o convívio familiar.

A correlação positiva obtida neste estudo entre a satisfação com a vida e a perceção de suporte organizacional, ajuda a corroborar este papel que a organização pode ter no conflito trabalho-família. Pois tendencialmente os participantes que têm uma maior perceção de suporte organizacional, também têm uma maior perceção de satisfação com a vida.

Para além do que foi referido, acrescenta-se o facto de a organização em questão ser de grande dimensão, cerca de mil colaboradores, e, de acordo com Dekker e colaboradores (1995) e Rhoades e colaboradores (2002), os trabalhadores de empresas com grandes dimensões, tendencialmente apresentam baixas perceções de suporte organizacional, o que vai ao encontro aos resultados obtidos na nossa investigação.

Por fim, aproveitamos para referir que o facto de este estudo ter sido realizado numa única organização, limita de certa forma a sua possibilidade de generalização. Assim, sugerimos para investigações futuras, o abrangimento de várias organizações num só estudo, e também, a exploração mais aprofundada do papel da organização no conflito trabalho-família, e quais os procedimentos que podem ser tomados pelas organizações de forma a minimizar este mesmo conflito. Para além disso, a possibilidade de acrescentar a este tema a perspetiva dos cônjuges dos participantes, traria uma perspetiva mais aprofundada do tema em estudo.

## 7 Referências Bibliográficas

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 115-127.
- Almeida, L. & Freire, T. (2003). Metodologia de investigação em psicologia e educação (3ª ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Ahmad, A. (2008). Job, family and individual factors as predictors of work – family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4, 57-65.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491 – 509.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational and police performance: The moderating influence of sociemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 2, 288-297.
- Arrindell, W., Heesink, J., & Feij, J. (1999). The satisfaction with life scale (SWLS): Appraisal with 1700 healthy young adults in the Netherlands. *Personality and Individual Differences*, 26, 815-826.
- Barnett, R., & Hyde, J. (2001). Women, men, work, and family: An expansionist theory. *American Psychologist*, 56, 781-796.
- Biachi, S., & Milkie. (2010). Work and family research in the first decade of the 21st century. *Journal of Marriage and Family*, 72, 705-725.
- Brandão, A. (2011). Práticas Amigas da Família: Contributos para a compreensão da sua adesão e eficácia. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Calvo-Salguero, A., Carrasco-González, A., & Lecea, J. (2010). Relationship between work-family conflict and job satisfaction: The moderating effect of gender and the salience of family work and roles. *African Journal of Business Management*, 4, 1247-1259.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Croon, E., Blonk, R., Zwart, B., Frings-Dresen, M., & Broersen, J. (2002). Job stress, fatigue, and job dissatisfaction in Dutch lorry drivers: Towards an occupation specific model of job demands and control. *Occup Environ Med*, 59, 356-361.

- Dekker, I., & Barling, J. (1995). Workforce size and work-related role stress. *Work and Stress*, 9, 45–54.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- DiRenzo, M., Greenhaus, J., & Weer, C. (2011). Job level, demands, and resources as antecedents of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 78, 305-314.
- Eby, L., Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124–197.
- Eder, P., & Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management*, 34-55.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812–820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 1, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Vandenberghe, F., & Rhoades, I. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 3, 565-573.
- Farrel, D., & Rosbult, C. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27, 78-95.
- Ferreira, M. (2005). Empenhamento organizacional de profissionais de saúde em hospitais com diferentes modelos de gestão. Tese de Doutoramento não publicada, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Frone, M., Russell, M., & Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work–family conflict: Testing a model of the work–family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65–75.

- Grant-Vallone, E., & Donaldson, S. (2001). Consequences of work-family on employee well-being over time. *Work & Stress*, 3, 214-226.
- George, J., & Brief, A. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310–329.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gronlund, A. (2007). More control, less conflict? Job demand-control, gender and work-family conflict. *Gender, Work and Organization*, 14, 105-114.
- Hargis, M., Kotrba, L., Zhdanova, L., & Baltes, B. (2011). What's really importante? Examining the relative importance of antecedentes to work-family conflict. *Journal of Managerial Issues*, 4, 386-408.
- Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kelly, E., Kossek, E., Leslie, L., Durham, M., Bray, J., Chermack, K., Lauren, M., & Kaskubar, D. (2008). Getting There from Here: Research on the Effects of Work–Family Initiatives on Work–Family Conflict and Business Outcomes. *The Academy of Management annals*, 2, 305-349.
- Marôco, J. (2003). *Análise de estatística com a utilização do SPSS (1ª ed.)* Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Marôco, J. (2010). *Análise estatística com o PASW statistics (ex- SPSS)*. Lisboa: ReportNumber, Lda.
- Martins, C. (2011). *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM®SPSS®: Saber decidir, fazer, interpretar e redigir (1ªed)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Myers, D., & Diener, E. (1997). The pursuit of happiness. *Scientific American*, 7, 40-43.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

- Nascimento, J., Lopes, A., & Salgueiro, M. (2008). Estudo sobre a validação do “Modelo de Comportamento Organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 14, 115-133.
- Netemeyer, R., McMurrian, R., & Boles, J. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- Neto, F. (1999). Satisfação com a vida e características da personalidade. *Psychological*, 22, 55-70.
- Oliveira, J. (2009). Relação entre Intenção de Turnover, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional: estudo exploratório numa das melhores empresas para trabalhar em Portugal. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236.
- Pinheiro, S. (2011). Stress ocupacional em profissionais de saúde e seus efeitos a nível individual (saúde psicológica) e organizacional (comprometimento afetivo). Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Razak, A., Omar, C., & Yunus, J. (2010). Family issues and work-family conflict among medical officers in Malaysian public hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 1, 26-36.
- Rhoades, I., Eisenberger, R., & Vandenberghe, F. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-573.
- Ruivo, S. (2009). Papel da confiança organizacional na adesão a práticas organizacionais “amigas” da família. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Shanock, L., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates’ perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 3, 689-695.
- Silva, I., Ruivo, S., Lima, J., Keating, J., & Veloso, A. (2010). Adesão às práticas organizacionais amigas da família. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A. T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio & M. C. Taveira (Eds.), *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 2063-2074). Retirado de <http://www.actassnip2010.com>

Suzuki, Y., Crum, M., & Pautsch, R. (2009). Predicting truck driver turnover. *Transportation Research Part E*, 45, 538-550.

Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-290.



## **Guião de entrevista/observação**

### **Objetivo:**

O objetivo desta viagem consiste em ter a possibilidade de fazer uma observação/participação das características do trabalho dos motoristas. E, também, realizar uma entrevista acerca das suas experiências pessoais no que diz respeito à articulação trabalho-vida fora do trabalho (vida familiar, vida social).

### **Dados iniciais**

Idade:

Escolaridade:

### **Situação familiar**

Estado civil:

Nº de filhos e idade:

Situação profissional do cônjuge/companheiro(a):

Outras situações:

### **Experiência prévia como motorista**

Há quanto tempo trabalha como motorista?

Qual a razão pelo qual escolheu esta profissão?

Há quanto tempo trabalha como motorista nesta empresa? Já exerceu outra função na empresa?

### **Articulação trabalho-vida fora do trabalho**

Como descreve a articulação entre o seu trabalho e a vida fora do trabalho (vida social, vida familiar)?  
Aspectos positivos? Aspectos negativos?

Como descreve a forma como a empresa gere a articulação entre o trabalho e a vida fora do trabalho dos trabalhadores? Quais são as facilidades? E as não facilidades?

Como tem sido a sua experiência enquanto motorista nesta empresa?

Que tipo de sugestões daria à empresa quanto a esse aspeto da articulação entre o trabalho e a vida fora do trabalho (vida familiar, vida social)?

De um modo geral como descreve as condições de trabalho da nesta empresa?

Gostaria de acrescentar alguma coisa que não tenha sido abordada?

### **Observação**

Data da observação:

Horários praticados:

Características do trabalho:

- N° encomendas entregues e recolhidas:
- Volume das encomendas:
- Condições de carga e descarga:

Relação com os outros:

- Clientes
- Colegas de trabalho
- Chefias

Características do tráfego:

Outras observações: