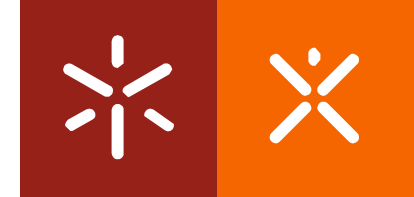




Bem-estar no Trabalho: Um estudo de caso numa IPSS

Cristiana Manuela Faria Monteiro

Uminho | 2024



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Cristiana Manuela Faria Monteiro

Bem-estar no Trabalho: Um estudo
de caso numa IPSS

dezembro de 2024



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Cristiana Manuela Faria Monteiro

Bem-estar no Trabalho:
Um estudo de caso numa IPSS

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação

Área de Especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor José Augusto Branco Palhares

dezembro de 2024

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

Neste espaço quero reconhecer todas as pessoas que me ajudaram a atingir mais um objetivo na minha vida acadêmica, com a realização deste trabalho acadêmico que muito esforço, empenho e dedicação exigiu.

Sozinho vou mais depressa, mas acompanhado vou mais longe. Foi esta a grande premissa que considerei e que me levou a chegar a bom porto com este trabalho, servindo-me do apoio e incentivo dado por todos os que me rodeiam, ficando eternamente grata a todos.

Aos meus pais, agradecer por me darem a oportunidade de evoluir academicamente, de me apoiarem nas minhas escolhas e ouvirem atentamente as minhas experiências durante o estágio, dando-me a sua força e incentivo para chegar sempre mais longe. Por confiarem em mim e me fazerem acreditar que consigo tudo aquilo que quero, basta acreditar e trabalhar para isso.

Ao meu namorado por todo o apoio concebido, por toda a compreensão e incentivo naqueles momentos em que a coragem e força de vontade fraquejaram, estando sempre disponível para ouvir os meus desabaços, para me aconselhar e dar ânimo.

Aos meus amigos, àqueles que se mostraram realmente o ser e que atentaram às minhas experiências e ideias, pelos elogios prestados ao meu trabalho e por todo o apoio dado ao longo de todo este caminho, com a preocupação deles e os conselhos mais pertinentes.

Ao meu acompanhante de estágio, e demais pessoas da instituição que me acolheram, e me fizeram sentir num lugar seguro, onde podia aprender, evoluir e realizar o meu trabalho estando apoiada de pessoas com quem desenvolvi relações de amizade de certa forma e se mostraram muito receptivas à minha presença e compreensíveis face a todas as minhas necessidades.

A todos os trabalhadores da instituição, que participaram no meu estudo sobre o Bem-estar no trabalho e colaboraram sem me conhecer e ter qualquer obrigação, permitindo-me desenvolver o meu trabalho, pois sem a participação deles, nada disto seria possível.

Ao meu orientador e professor José Augusto Palhares, por toda a ajuda e aconselhamento ao longo de todo o processo, mostrando-me ao longo do tempo as melhores decisões a tomar o meu sincero agradecimento.

Muito obrigada a todos!

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Bem-estar no Trabalho: Um estudo de caso numa IPSS

Resumo

Nos dias de hoje é impensável falar de trabalho e não se considerarem muitos aspetos que com ele se interligam. Compreender o ambiente do trabalho é um aspeto fundamental na medida em que se torna uma dimensão que em muito condiciona o sentimento do trabalhador face à atividade que desempenha.

Este trabalho desenvolve-se numa Instituição Particular de Solidariedade Social, uma instituição que presta cuidados de saúde e outros à população. Procura-se compreender de que modo as características deste tipo de instituição proporcionam, ou não, o bem-estar no trabalho e quais os aspetos que condicionam e até influenciam esse mesmo bem-estar laboral.

Assim sendo, considerei importante compreender o posicionamento dos trabalhadores face ao bem-estar no trabalho de uma forma geral, tendo em consideração aspetos como a satisfação com o trabalho e ainda o controlo no desempenho da sua função. Além disto, procurei articular o trabalho e as implicações que este tem na vida pessoal, familiar e social. Apesar destas dimensões serem todas elas importantes, é também fundamental compreender a relação entre os sentimentos nutridos pelo trabalho e as implicações na saúde do trabalhador.

O objetivo principal deste trabalho consiste em compreender como se caracteriza o bem-estar no trabalho de profissionais de saúde da SCMRA e as dimensões que influenciam esse mesmo bem-estar. Para a concretização deste Relatório, procurei construir uma abordagem assente nas fontes bibliográficas mais adequadas, assente numa metodologia de cariz qualitativo, cuja recolha de dados se suportou em entrevistas, num inquérito por questionário e na observação direta feita na instituição.

Os resultados são reveladores de uma certa inquietude face ao sentimento de bem-estar no trabalho e em algumas dimensões específicas revelam até um sentimento de negatividade face a esse bem-estar, sendo que os trabalhadores chegam mesmo a considerar que a instituição poderia ter um papel mais ativo e preocupado. Apesar disto, alguns reconhecem que a instituição vai procurando desenvolver algumas medidas para reverter esse sentimento face ao trabalho, embora saibam que é um processo com uma certa complexidade e, por isso, lento.

Palavras-Chave: Bem-estar no trabalho; Terceiro Setor; Trabalho e a vida familiar/social

Workplace Well-being: A case study in an IPSS

Abstract

Nowadays, it is unthinkable to discuss work without considering many aspects that interconnect with it. Understanding the work environment is a fundamental aspect since it heavily influences the worker's feelings about the activity they perform.

This study is conducted within an IPSS, an organization that provides healthcare and other services to the community. The goal is to understand how the characteristics of this type of institution either promote or hinder well-being at work and to identify the factors that condition or even influence this workplace well-being.

Therefore, I considered it important to understand workers' perspectives on workplace well-being in general, taking into account factors such as job satisfaction and control over their performance. Additionally, I aimed to examine the interplay between work and its implications for personal, family, and social life. Although all these dimensions are important, it is also crucial to understand the relationship between the feelings fostered by work and their impact on workers' health.

The primary objective of this study is to understand how workplace well-being is characterized among healthcare professionals at SCMRA and the dimensions that influence this well-being. To achieve this, I constructed an approach based on the most relevant literature, using a qualitative methodology. Data collection relied on interviews, a questionnaire survey, and direct observation within the institution.

The results reveal a certain unease regarding the feeling of workplace well-being, and in some specific dimensions, they even show a sense of negativity towards this well-being, with workers indicating that the institution could adopt a more active and concerned role. Despite this, some recognize that the institution is attempting to implement measures to counter this sentiment, although they understand it is a complex and therefore slow process.

Keywords: Workplace Well-being; Third Sector; Work and Family/Social Life

Índice

AGRADECIMENTOS	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE.....	iv
Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Tabelas	xi
Índice de Figuras.....	xii
Siglas e Abreviaturas	xiii
Introdução.....	1
CAPÍTULO I	4
Caraterização do contexto.....	5
História, Missão e Valores	5
Caraterização da unidade funcional- Hospital Narciso Ferreira	8
Caraterização da unidade funcional- Centro Infantil de Pevidém.....	9
Caraterização da unidade funcional – Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências	11
Caraterização do público-alvo e área de investigação.....	16
CAPÍTULO II	17
O conceito de Bem-Estar e de Felicidade.....	18
O Bem-Estar no Trabalho.....	20
Bem-Estar e Felicidade no Trabalho	21
O Bem-Estar no Trabalho numa Instituição do Terceiro Setor.....	27
Da origem à evolução do Terceiro Setor em Portugal	27
As misericórdias	31
O Bem-Estar numa IPSS	33
CAPÍTULO III	35
Público-alvo	36
Objetivos da intervenção / problema de investigação	36
Paradigma qualitativo	38
Método e técnica de Investigação.....	39
Pesquisa bibliográfica	42
Inquérito por questionário	46

Análise e tratamento de dados	48
CAPÍTULO IV	49
O posicionamento dos trabalhadores face ao bem-estar no trabalho	50
Caraterização dos participantes	50
Bem-estar no Trabalho em geral	53
O trabalho e a vida familiar e social.....	58
A satisfação com o trabalho e instituição	68
O controlo no trabalho	72
Fatores internos e externos que influenciam o bem-estar	78
Perspetivas de futuro	82
Sugestões, melhorias e alterações na Instituição	85
Considerações finais.....	90
Referências bibliográficas	97
Anexo.....	102
Anexo 1- Declaração de Autorização de Utilização do Nome da SCMRA	102
Apêndices	103
Apêndice 1- Guião de entrevista com consentimento informado	103
Apêndice 2- Inquérito por questionário	105
Apêndice 3- Tabela 14- Médias de resposta às dimensões do bem-estar no trabalho em geral	113
Apêndice 4- Tabela 15- Resposta á questão: Sinto que o bem-estar no trabalho influencia a minha vida pessoal e social	113
Apêndice 5- Tabela 16- Média das afirmações alusivas à satisfação com o trabalho.....	113
Apêndice 6- Gráfico 21- Relação entre o Sexo e a identificação com a instituição	114
Apêndice 7- Gráfico 22- Relação entre as Habilitações Académicas e a identificação com a instituição	114
Apêndice 8- Tabela 17- Previsão daqui a 1 ano tendo em conta a faixa etária	115
Apêndice 9- Tabela 18- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o serviço afeto.....	115
Apêndice 10- Tabela 19- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o vínculo com a organização	115
Apêndice 11- Transcrição das entrevistas:	115

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Distribuição dos funcionários da SCM de Riba de Ave por género	13
Gráfico 2- Misericórdias, por atividade	32
Gráfico 3- Aspetos que influenciam o bem-estar de uma forma geral	54
Gráfico 4- O parecer dos trabalhadores sobre a preocupação da instituição com o seu bem-estar.....	57
Gráfico 5- Posicionamento face à realização sentida com a profissão desempenhada	59
Gráfico 6- Posicionamento por Sexo face à realização com a profissão que desempenha	60
Gráfico 7- Respostas à questão: “Sinto que o BET influencia a minha vida pessoal e social”	62
Gráfico 8- Posicionamento face à afirmação: “ <i>Consigo separar totalmente o lado profissional do pessoal e social</i> ”	64
Gráfico 9- Posicionamento dos trabalhadores face à questão: “O trabalho que desempenho afeta a minha saúde”	66
Gráfico 10- Relação entre faixa etária e a afetação do trabalho na saúde do trabalhador	67
Gráfico 11- Fatores considerados infleuentes da satisfação no trabalho	69
Gráfico 12- Retrato das respostas à afirmação “ <i>Gosto do trabalho que desempenho</i> ”	70
Gráfico 13- Posicionamento face ao desenvolvimento de competências no âmbito da função desempenhada	71
Gráfico 14- Posicionamento face ao controlo no trabalho	73
Gráfico 15- Verifico igualdade de oportunidades entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’ Ave	76
Gráfico 16- Verifico igualdade de tratamentos e de não discriminação entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave	77
Gráfico 17- Relação entre a Antiguidade e a identificação com a instituição	81
Gráfico 18- Perspetiva daqui a 1 ano	83
Gráfico 19- Perspetiva daqui a 5 anos	84

Gráfico 20- Alterações, mudanças ou medidas a implementar para o bem-estar dos trabalhadores	86
Gráfico 21- Relação entre o Sexo e a identificação com a instituição	114
Gráfico 22- Relação entre as Habilitações Académicas e a identificação com a instituição	114

Índice de Tabelas

Tabela 1- Distribuição dos funcionários por Serviço	13-14
Tabela 2- Distribuição dos funcionários por categoria profissional	14-15
Tabela 3- Repercussões do BET	25-26
Tabela 4- IPSS por grupo e por atividade	31
Tabela 5- Caraterização dos entrevistados	45-46
Tabela 6- Caraterização do público-alvo	50-51
Tabela 7- Resposta à questão: “As funções que desenvolvo permitem-me sentir estabilidade profissional	61
Tabela 8- Respostas à afirmação: “Alguns problemas pessoais e sociais são derivados do mal-estar sentido no trabalho”	65
Tabela 9- Pareceres sobre o clima com os colegas e a competência e boa gestão do superior	71
Tabela 10- O gosto pela organização e funcionamento do serviço onde trabalha	72
Tabela 11- Relação entre sexo e a escolha das tarefas que pretendem realizar	74
Tabela 12- Média de respostas aos fatores que influenciam o BET	78-79
Tabela 13- Perspetiva daqui a 5 anos tendo em conta as habilitações académicas	85
Tabela 14- Médias de resposta às dimensões do bem-estar no trabalho em geral	113
Tabela 15- Resposta á questão: Sinto que o bem-estar no trabalho influencia a minha vida pessoal e social	113
Tabela 16- Média das afirmações alusivas à satisfação com o trabalho.....	113
Tabela 17- Previsão daqui a 1 ano tendo em conta a faixa etária.....	115
Tabela 18- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o serviço afeto.....	115
Tabela 19- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o vínculo com a organização	115

Índice de Figuras

Figura 1- Planta do HNF	8
Figura 2- Centro Infantil de Pevidém	11
Figura 3- Jardim Sensorial do CIDIFAD	12
Figura 4- As correntes do bem-estar	19
Figura 5- Tipos de fontes de pesquisa bibliográfica	42

Siglas e Abreviaturas

SCMRA – Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

ATL - Atividades de tempos livres

CIDIFAD – Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências

UCCI - Unidade de Cuidados Continuados Integrados

HNF - Hospital Narciso Ferreira

CIP - Centro Infantil de Pevidém

BET – Bem-estar no trabalho

Introdução

Esta ação de Estágio desenvolveu-se no âmbito do Mestrado em Educação - Área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos da Universidade do Minho. Esta experiência profissional teve como objetivo não só a aquisição de conhecimentos e experiência profissional, mas também a realização de um trabalho escrito onde apresentamos todo o processo por que passamos desde a integração na instituição, tudo o que lá aprendemos e desenvolvemos com o intuito de levar o nosso estudo avante. Assim sendo, este processo ocorreu no 2º ano do Mestrado, onde dedicamos o ano todo a ir para uma instituição que nos acolheu e ajudou ao longo de todo o tempo. Estive certa de 450h na instituição e lá observei, aprendi, desenvolvi tarefas, fiz investigação e posteriormente traduzi isso num Relatório Final de Estágio, que, após a apresentação e defesa públicas, com grande probabilidade nos irá conferir o grau de Mestre.

O desenvolvimento do estágio é uma mais-valia para nós enquanto estudantes, isto porque nos permite ir adquirindo a experiência profissional que tanto nos solicitarão quando pretendermos ingressar no mercado de trabalho, e, além disso, porque nos permite transpor os conhecimentos adquiridos ao longo da Licenciatura em Educação e do 1º ano do Mestrado em prática e ver como é que eles se aplicam nos contextos e situações reais. A somar a isto, dá-nos ainda a possibilidade de desenvolvimento pessoal, isto porque aprendemos a colaborar, cooperar, trabalhar em grupo ou em equipa, aceitar críticas e, de igual modo, sermos críticos e ainda trabalhar o nosso lado autónomo e de organização, planeamento e gestão.

O estágio decorreu com o auxílio de um acompanhante de estágio, que esteve comigo na instituição e foi guiando o meu percurso por lá, e com a ajuda do orientador científico que fez a ponte comigo e com a instituição, na medida em que procurou entender o que é feito e como está a decorrer o estágio em si, e ao mesmo tempo me ajudou na elaboração do relatório no que concerne à parte científica.

Este estágio decorreu na Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave (SCMRA) com início no mês de outubro de 2023 e término em junho de 2024. Durante todo este tempo, consegui levar a cabo o meu estudo sobre Bem-Estar no Trabalho, e em específico em profissionais de saúde. Como ponto de partida, foi necessário conhecer a instituição em si, qual a sua missão e valores para saber onde me inseria. De seguida foi necessário conhecer as pessoas e perceber com quais poderia trabalhar, e que me poderiam dar contributos para o Relatório de Estágio que elaborei. Seguiram-se tempos de trabalho em colaboração com as pessoas da SCMRA, e de ajudas mútuas, até ao final do estágio e o término do

Relatório. Toda a experiência correu como esperado, onde todas as pessoas ajudaram, foram preocupadas e tornaram estes tempos de aprendizagem algo que guardarei certamente para a vida e sobretudo para a minha performance profissional.

No meu entendimento este é um tema bastante atual na medida em que é crescente a preocupação com o bem-estar de uma forma generalizada e onde cada vez mais são procuradas melhores condições laborais, e nesse sentido considerei que seria importante e de igual forma pertinente estudar o bem-estar numa instituição com as características da SCMRA, na medida em que é uma organização que prima pelos cuidados de saúde prestados aos utentes, mas para que tal decorra com a melhor qualidade e com o profissionalismo desejado, é importante que os trabalhadores se sintam bem no seu local de trabalho

No que diz respeito ao Relatório de Estágio elaborado, este divide-se em quatro capítulos, passando inicialmente por um enquadramento contextual e teórico, isto porque nada faria sentido sem conhecer a instituição em si e sem ter conhecimentos teóricos e científicos sobre o Bem-Estar no Trabalho. Posteriormente a isto, seguiu-se a preocupação com a metodologia a desenvolver e a sua aplicação. Num momento posterior, dediquei-me à análise dos dados obtidos e à retirada de conclusões sobre os mesmos. Assim, a organização do relatório apresenta-se da seguinte forma:

- Capítulo I: Enquadramento contextual - é apresentada a instituição onde decorre este projeto de investigação-intervenção, nomeadamente as unidades funcionais que abarcam a instituição e a composição institucional.

- Capítulo II: Enquadramento teórico – é exposta a problemática em estudo, abordando o conceito de bem-estar no trabalho, a sua importância na vida dos trabalhadores, bem como os fatores que o condicionam, tendo em consideração autores que se debruçam sobre este tema.

- Capítulo III: Enquadramento metodológico – neste capítulo foram apresentados os objetivos que impulsionam esta investigação, bem como a questão de partida, o paradigma utilizado, o público-alvo do estudo e as técnicas de recolha de dados.

- Capítulo IV: Análise e interpretação dos dados – são apresentados e interpretados os dados que foram recolhidos ao longo do tempo de investigação, interligando-os com as correntes teóricas e, de certo modo, contrapondo o posicionamento dos trabalhadores com os autores teóricos.

Nas considerações finais é apresentada de forma exaustiva e crítica os resultados obtidos com a análise de dados, bem como os impactos deste estágio em múltiplas dimensões (nível pessoal, nível institucional e ao nível do conhecimento na área de especialização).

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL

Caraterização do contexto

A Santa Casa da Misericórdia de Riba D´Ave é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com ações na área da saúde, educação e promoção da inclusão social, que se localiza em Riba de Ave, uma freguesia do concelho de Vila Nova de Famalicão, com cerca de 3200 habitantes.

História, Missão e Valores

Em concordância com o website (<https://www.scmribadeave.pt/Instituicao/SobreNos/Historia>), a Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave foi fundada no dia 1 de julho de 1927. A sua atividade teve início com a construção do Hospital da Misericórdia de Riba de Ave, que poucos anos depois, em 1933, se passou a chamar de Hospital Narciso Ferreira, em homenagem ao patrono e pai do primeiro Provedor, Raúl Ferreira, Conde de Riba de Ave.

Nos primeiros tempos, o funcionamento do Hospital era suportado pelos donativos das empresas do grupo Ferreira, que assumiram todos os custos até que a Instituição obtivesse recursos próprios. O hospital prestava os seus serviços na assistência aos mais necessitados e pobres da zona onde está inserido.

Ao longo de 40 anos a atividade do hospital decorreu de forma natural, até ter entrado numa crise por volta do 25 de abril e só posteriormente é que voltou a atingir a estabilidade com a criação dos Serviços de Gestão e Coordenação do Hospital Narciso Ferreira, permitindo, desta forma, a reestruturação e uma nova dinâmica na Instituição. A partir desta altura, com a assinatura de novos acordos com as mais diversas entidades públicas e privadas, a atividade clínica do Hospital foi substancialmente desenvolvida, reconhecida e as pessoas voltaram a recorrer a estes serviços.

Tal como é possível entender no seu website, a atividade da Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave não se limita apenas à vertente da Saúde, mas sim desenvolveu outras valências como o Apoio Social, o Lar de Acamados, Grandes-Dependentes e o Apoio Domiciliário. Depois de criados estes serviços, foram ao longo dos tempos sendo ajustados em prol das necessidades e da capacidade de resposta com maior eficácia e qualidade. Simultaneamente, a Santa Casa da Misericórdia, em estreita articulação com os serviços de saúde, manteve o investimento na área social, tendo sido estruturadas novas ações de apoio psicossocial aos doentes internados, bem como às suas famílias

Em 2010, com a oficialização do Protocolo de Cooperação entre a União das Misericórdias Portuguesas e o Ministério da Saúde, a SCM de Riba de Ave assinou um Contrato-Programa com a ARS-Norte e que, através da referenciação dos médicos de família e em complementaridade com o Serviço

Nacional de Saúde, permitiu a prestação de cuidados de saúde no Hospital Narciso Ferreira nas seguintes áreas: Cirurgias nas especialidades de Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia e Urologia; Consultas externas nas mesmas especialidades; Tratamentos de Medicina Física e Reabilitação; Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica. Este foi um momento muito importante para a SCM de Riba de Ave, uma vez que a assinatura do protocolo garantiu uma estabilização dos recursos humanos e a criação de novos postos de trabalho do desenvolvimento de áreas que permitem dar uma maior resposta ao utente.

Posteriormente, a Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave assinou, em abril de 2012, um Protocolo de Colaboração com o Instituto da Segurança Social, no âmbito do Programa de Emergência Alimentar e inserido na Rede Solidária de Cantinas Sociais, para que as pessoas com maiores necessidades tivessem acesso a refeições diárias gratuitas.

Ainda nesse mesmo ano, e dando resposta a um desafio lançado pela União das Misericórdias Portuguesas, a Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave responsabilizou-se pelo Centro Infantil de Pevidém (CIP), e manteve as suas valências com creche, pré-escolar e ATL, permitindo assim acolher 165 crianças e ser uma instituição educativa relevante na região onde se insere.

Mais recentemente, em 2021 a Santa Casa da Misericórdia abriu o Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências (CIDIFAD), para acolher utentes que estivessem em situações frágeis associadas à demência, e nesse sentido, permitir-lhes uma melhor qualidade de vida e de tratamentos, servindo de igual forma como suporte às famílias.

Posto isto, entendemos que a Santa Casa da Misericórdia tem vindo a desenvolver-se e a crescer, não só nos serviços ligados à saúde, com parcerias e acordos com as mais variadas entidades de saúde, mas também com o assumir de um papel social e de apoio à população.

Por tudo isto, compreende-se que a Missão da Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave, de acordo com o website (<https://www.scmribadeave.pt/Instituicao/Sobre-Nos/Missao-Visao-e-Valores>), se concretize em torno dos seguintes objetivos, que passo a citar:

- Promover o bem-estar do indivíduo e da comunidade;
- Colaborar no ensino, por ordem a contribuir para o bem-estar global do ser humano;
- Prestar cuidados de qualidade a cada utente;

- Promover a integração social e comunitária;
- Ser uma instituição de referência para a comunidade em que se insere.

Dada a sua missão, a SCMRA pretende ser uma Instituição com uma Visão alargada e constantemente ajustada ao meio envolvente, focando o seu trabalho em alguns valores considerados basilares, que encontramos na sua página institucional e que passamos a transcrever:

Compromisso com o Utente - O utente é a razão de todos os esforços da Instituição, devendo ser tratado com qualidade e, face à respetiva carta de direitos e deveres, com respeito pela sua individualidade, humanismo e sensibilidade com vista à sua satisfação total e dos seus familiares.

Inserção na Comunidade - Inserção na comunidade e contínua adaptação à sua evolução, com a progressiva e sistemática adequação às expectativas da população, inspirando no utente um sentimento de confiança e obtendo a sua opinião sobre os serviços prestados.

Valorização Profissional - Valorização de uma política de recursos humanos que proporcione profissionalismo, realização socioprofissional, respeito e reconhecimento, delegação de responsabilidades, atualização profissional, comunicação eficaz e trabalho em equipa.

Desenvolvimento da Organização - Recorrendo a processos de empenhamento pessoal constante, incremento do espírito de equipa, participação, incentivo à criatividade, eficácia de gestão e alto grau de diferenciação.

Compromisso de Qualidade - Aplicação das disposições legais sobre ambiente, saúde e segurança no trabalho, exigindo profissionalismo para o bem-estar dos utentes e da comunidade.

Esta instituição acolhe e presta os seus serviços através do Hospital Narciso Ferreira, da Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI), do Centro Infantil de Pevidém (CIP) e do Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências (CIDIFAD). Em parceria e em complementaridade com o Estado Social, a Santa Casa da Misericórdia de Riba D´Ave procura atuar e responder no combate à exclusão social, sendo por isso, considerada uma IPPS, isto porque, segundo a Segurança Social (<https://www.seg-social.pt/ipss>), as IPSS:

São instituições constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objetivos: Apoio a crianças e jovens; Apoio à família;

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

Dada esta definição, compreende-se que a SCMRA seja considerada uma IPPS, isto porque procura ajudar as pessoas em algumas das dimensões, como é o caso de apoio a crianças e jovens com o Centro Infantil de Pevidém (CIP); de apoio a famílias e proteção na velhice com o Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências (CIDIFAD), e na promoção de saúde com o Hospital Narciso Ferreira (HNF), que presta cuidados médicos a qualquer pessoa.

Caraterização da unidade funcional- Hospital Narciso Ferreira

O Hospital Narciso Ferreira fica localizado em Riba de Ave e tem ao longo dos tempos vindo a crescer e afirmar-se na região em que se insere. Esta unidade funcional tem como propósito promover e oferecer cuidados de saúde de qualidade, procurando, por isso, estar dotada de serviços e especialidades médico-cirúrgicas com equipamentos e recursos humanos que garantam total segurança e qualidade nas práticas clínicas.

Figura 1- Planta do HNF



Fonte: Website da SCMRA: <https://www.scmribadeave.pt/Hospital-Narciso-Ferreira/Apoio-ao-Utente/Informacoes>

Um dos serviços disponibilizados pelo HNF é o de Serviço de Atendimento Permanente. Esta Urgência básica procura responder às necessidades da população, 24 horas por dia, 365 dias por ano,

para situações de doença aguda e inadiáveis. As equipas médicas e de enfermagem têm formação distinta na área da emergência médica e outras áreas clínicas procurando garantir boas práticas.

Outro dos serviços disponíveis no HNF é o Bloco Operatório, dispondo de dois Blocos, um central com duas salas de cirurgia e outro de cirurgia de ambulatório, com equipamentos, modernos e adaptados a todas as necessidades.

O HNF tem ainda dois pavilhões equipados para as mais variadas respostas, isto porque o serviço de Medicina Física e Reabilitação dispõe das valências de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, oferecendo serviços na área da reabilitação, prevenção e redução das múltiplas consequências clínicas da doença aguda ou crónica.

Esta unidade funcional da Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave, dispõe ainda do serviço de Imagiologia oferecendo meios e técnicas de diagnóstico por imagem, desde Radiologia Convencional até aos mais variados exames de Tomografia Computorizada, Ecografia, Eco Doppler, Mamografia e Densitometria Óssea, entre outros.

A somar a todas estas valências supramencionadas, o HNF dispõe ainda do serviço de Consulta Externa que é composto por uma diversidade de serviços e especialidades tais como: Gastrenterologia; Otorrinolaringologia; Ortopedia; Cirurgia Geral; Cirurgia Vascular; Oftalmologia; Cardiologia; Neurocirurgia; Alergologia/Pneumologia; Neurologia e Urologia.

Por fim, o HNF tem a unidade de Internamento que tem as seguintes valências: Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) com as valências de Convalescença, Média Duração e Longa Duração, com uma lotação total de 39 camas; Cirurgia com uma lotação total de 59 camas, constituída por quartos duplos e individuais.

Esta unidade é composta por 336 funcionários que se distribuem em várias categorias profissionais tais como médicos, enfermeiros, técnicos superiores das mais variadas áreas e outros operacionais que levam a cabo atividades essenciais ao bom funcionamento do hospital.

Caraterização da unidade funcional- Centro Infantil de Pavidém

O Centro Infantil de Pavidém (CIP), fica como o próprio nome indica na localidade de Pavidém e deu início à sua atividade em 1973 com a sua construção, proveniente do Instituto de Obras Sociais, tendo ficado concluído em 1975. Apesar disso, e devido a problemas conjunturais e políticos, a sua

abertura só aconteceu em outubro de 1977. Desde então começou a funcionar e em setembro de 2012, dando resposta a um desafio lançado pela União das Misericórdias, a SCMRA assumiu a gestão do CIP, uma estrutura com creche, pré-escolar e ATL, com capacidade para 165 crianças.

A creche enfoca o seu trabalho no desenvolvimento motor e cognitivo. Na creche existem espaços diferenciados de acordo com as faixas etárias e características das crianças: o berçário, que se destina a crianças entre os 4 meses e a aquisição da marcha, e, posteriormente, a creche, composta por espaços diferenciados, dirigidos a crianças que já andam autonomamente até aos 24 meses e para crianças com mais de 24 meses, até à idade de ingresso no pré-escolar.

De seguida, o CIP também tem o pré-escolar, e aqui o plano de trabalhos passa sobretudo por estimular o desenvolvimento global de cada criança, fomentar a inserção das crianças em grupos sociais diversificados, desenvolver a expressão e a comunicação, despertar a curiosidade e o pensamento crítico, proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança e, ainda, incentivar a participação das famílias no processo educativo, bem como estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade tal como verificamos no website da unidade (<https://www.scmribadeave.pt/Centro-Infantil-Pevidem>).

Existe ainda o ATL que procura apoiar pais e famílias, na gestão dos tempos e do desenvolvimento com as crianças, sendo por isso o seu plano de ação desenvolvido de acordo com as necessidades das crianças.

Esta unidade funcional é composta por vários funcionários: entre eles 6 fazem parte dos quadros da SCMRA e as restantes são da responsabilidade da Segurança Social

Figura 2- Centro Infantil de Pevidém



Fonte: Website da SCMR: <https://www.scmribadeave.pt/Centro-Infantil-Pevidem/Apresentacao/Apresentacao1>

Caraterização da unidade funcional – Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências

O Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências (CIDIFAD) localiza-se em Riba D’Ave e constitui um projeto inovador que foi desenvolvido com o objetivo de responder às necessidades de pessoas com demência e das suas famílias. Tem como propósito prestar cuidados de modo a satisfazer as necessidades da pessoa com demência, bem como da sua família, sem deixar de parte a investigação e a formação.

Esta unidade tem 92 quartos individuais, pelos seus três edifícios, que se destinam a cuidados paliativos, alojamento temporário para descanso do cuidador, e outro para famílias para acompanhamento da pessoa com demência ou para a formação de cuidadores.

O CIDIFAD contém muitos espaços terapêuticos, como salas de atividades, sala de musicoterapia, ginásios de fisioterapia, de terapia da fala e de terapia ocupacional, salas de sessão individual, sala de reminiscências, sala de *snoezelen*, jardim sensorial, entre outros, além de uma Unidade de Dia e de um Serviço de Apoio Domiciliário.

Tal como observamos no website da unidade (<https://cidifad.scmribadeave.pt/apresentacao/>), está disponível um conjunto de intervenções diferenciadas, devidamente implementadas por uma equipa multidisciplinar e que podem incluir o treino de autonomia funcional, fisioterapia/reabilitação motora, estimulação cognitiva, terapia de reminiscências, terapia de orientação para a realidade, estimulação

sensorial/terapia de *snoezelen* e terapia da fala. Essas atividades são levadas a cabo por uma equipa composta por profissionais das mais diversas áreas e que contemplam a fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala, psicologia, serviço social, gerontologia e animação sociocultural. Dispõe, ainda, de equipa médica de medicina física e de reabilitação, medicina interna, medicina geral e familiar, neurologia e psiquiatria, bem como de cuidados de enfermagem e de auxiliar de ação médica, 24 horas por dia, sete dias por semana.

A formação desta unidade funcional deveu-se ao interesse por atingir os seguintes objetivos, que transcrevemos abaixo:

- Prestar cuidados seguros e de qualidade à pessoa com demência, de acordo com as necessidades individuais em todas as suas dimensões;
- Prestar apoio às famílias das pessoas em regime de internamento, de acordo com as necessidades identificadas e cumprindo com a Visão, Missão e Valores da Santa Casa da Misericórdia de Riba D'Ave;
- Educar e capacitar para o autocuidado e reinserção domiciliária à pessoa com demência, bem como à sua família e cuidador;
- Monitorizar e registar todo o percurso da pessoa durante o acompanhamento na instituição;
- Melhorar genericamente o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas com demência, das suas famílias e cuidadores, com a prestação de cuidados sociais e de saúde eficazes, seguros e de qualidade. (fonte: website do CIDIFAD- <https://cidifad.scmribadeave.pt/apresentacao/>).

Figura 3- Jardim Sensorial do CIDIFAD



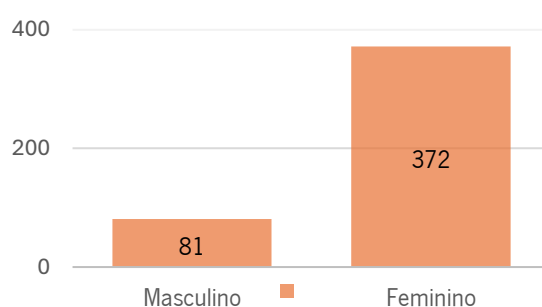
Fonte: Website da SCMRA: <https://espacodearquitetura.com/artigos/dia-mundial-do-alzheimer-entrevista-equipa-medica-cidifad/>

Esta unidade funcional é composta por 111 funcionários que integram os quadros da Santa Casa, sendo destas 3 médicas, 72 enfermeiros(as), 3 fisioterapeutas, 2 investigadoras, e os restantes elementos que se distribuem por outras tarefas.

Dado tudo o que referi anteriormente, consegue-se compreender que a Santa Casa da Misericórdia tem 453 funcionários ativos que se distribuem pelas diferentes unidades funcionais, pelos diferentes serviços e por distintas categorias.

No que toca ao género, existem 372 mulheres e 81 homens.

Gráfico 1- Distribuição dos funcionários da SCM de Riba de Ave por género



Fonte: Elaboração própria

Quanto à organização por serviço, na tabela que abaixo apresento, encontra-se a distribuição dos trabalhadores

Tabela 1- Distribuição dos funcionários por Serviço

Serviço	Nº de funcionários
Administração	4
Aprovisionamento	4
Bloco operatório	18
CCA (Central de Compras e Aquisição)	3
CIDIFAD (Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências)	111
CIP (Centro Infantil de Pevidém)	6
Consulta Externa	33
Contabilidade	4
Contencioso	1
CTH (Cirurgia, a Tempo e Horas)	2
DFQC (Departamento da Formação, Qualidade e Contencioso)	3

DRH (Departamento de Recursos Humanos)	3
DT (Direção Técnica)	1
Farmácia	4
Faturação	7
Fisioterapia	37
Imagiologia	13
Informática	1
Lavandaria	13
MFR (Medicina Física e Reabilitação)	4
Motorista	2
Papelaria	1
SAD (Serviço de Alimentação e Distribuição)	25
SAP (Serviço de Atendimento Permanente)	12
Seguros	4
SIC (Serviço de Internamento Cirúrgico)	40
SIE (Serviço de Instalações e Equipamentos)	9
UAG (Unidade de Ambulatório e Gastroenterologia)	8
UCCI (Unidade de Cuidados Continuados Integrados)	80

Fonte: Elaboração própria

De igual modo, fiz uma análise por categoria profissional para compreender por que áreas de trabalho se distribuem os 453 funcionários da SCMRA. Podemos observar na tabela 2 que os grandes domínios são os Auxiliares de Ação Médica e Enfermeiros(as).

Tabela 2- Distribuição dos funcionários por categoria profissional

CATEGORIA PROFISSIONAL	Nº DE FUNCIONÁRIOS
AAM (Auxiliar de Ação Médica)	158
Administrador	3
Ajudante de cozinha	20
Ajudante de farmácia	1
Animador sociocultural	2
Assistente administrativo	23
Assistente social	3
Cozinheira	5
Educadora de infância	1
Eletricista	2
Empregado de armazém	4
Empregado de refeitório	2
Encarregado de armazém	1

Enfermeira(o)	180
Engenheira(o)	2
Farmacêutica (o)	3
Fisioterapeuta	22
Gerontóloga	1
Informático	1
Investigadora	2
Jardineiro	1
Médica (o)	8
Motorista	2
Nutricionista	2
Operadora de lavanderia	12
Podologista	1
Porteiro	2
Provedor	1
Psicóloga	3
Rececionista	34
Téc. Contabilidade	1
Téc. Oficial de contas	1
Téc. Optometria	1
Téc. Pneumologia	2
Téc. RX	2
Téc. Tesouraria	1
Técnica superior	5
Téc. De apoio à gestão	1
Téc. De farmácia	1
Telefonista	1
Terapeuta da fala	6
Terapeuta ocupacional	4
Trabalhador de serviços gerais	1
Trolha	3

Fonte: Elaboração própria

Compreende-se, no entanto, que existem outros funcionários no hospital e nas outras unidades funcionais, no entanto, não estão diretamente ligadas à SCMRA tendo sido colocados por outras entidades como é o caso da Segurança Social, ou então, encontram-se a prestar serviços e esses não são considerados pelos quadros da Santa Casa.

Caraterização do público-alvo e área de investigação

A definição do público-alvo neste contexto de estágio é muito complexa, pois podia limitar a minha investigação a apenas um grupo de pessoas, ou optar por integrar diferentes pessoas. Podia centrar-me unicamente num grupo ou em determinada categoria profissional, como podia de igual forma, interagir com os todos os profissionais destas unidades funcionais.

A verdade é que considerando a dimensão da investigação, julguei mais pertinente abri-la a todos os profissionais de saúde desta instituição (médicos, enfermeiros, investigadores, auxiliares de ação médica e demais), pois a temática a trabalhar é comum a todos eles. O bem-estar no trabalho, o cerne de todo este trabalho de investigação-intervenção, engloba aspetos como a evolução profissional, a remuneração, a carga horária e muitos outros aspetos que influenciam a sua postura profissional, e que tem repercussões na vida familiar e social

É fundamental ter os principais intervenientes deste estudo a participar, pois é sobre os profissionais de saúde em particular que me centro quando penso neste tema de investigação, sobretudo no bem-estar dos mesmos enquanto desempenham o seu trabalho, as razões que influenciam esse bem-estar, ou não. Em caso de resposta afirmativa, como é que esse bem-estar é atingido, entre muitas outras dimensões e aspetos que pretendo compreender ao levar a cabo esta minha investigação-intervenção.

Esta área ligada ao bem-estar no trabalho é do meu ponto de vista um assunto com uma relevância enorme, e ainda para mais quando se aplica a profissionais de saúde, até porque, nos dias que correm, cada vez mais a questão do Bem-Estar é um assunto recorrente e de extrema importância. No presente, sabemos o quanto os profissionais de saúde enfrentam situações de fragilidade nos seus trabalhos, lutam contra condições débeis e ainda assim, enfrentam-nas em prol do seu melhor desempenho e da prestação dos cuidados de saúde que os utentes necessitam quando recorrem a estes serviços. Dado isso, achei pertinente fazer a ligação entre o bem-estar no trabalho e as representações das pessoas que desempenham a sua atividade laboral numa instituição de saúde, e até mesmo tendo em consideração a área de mestrado em que este trabalho de investigação-intervenção ocorre, pois, uma das dimensões da designação do mesmo é o Trabalho, e considerando essa mesma extensão é indissociável considerar todas as suas vertentes e implicações na pessoa humana.

CAPÍTULO II

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Bem-estar no Trabalho

O conceito de Bem-Estar e de Felicidade

O conceito de Bem-Estar no Trabalho (BET), tem vindo nos últimos tempos a assumir uma particular importância para as entidades e organizações no geral, e para os gestores em particular, isto porque tem-se cada vez mais a noção de que pessoas com um ambiente agradável e de BET, são mais felizes e, por isso, mais produtivas. Compreendemos o exposto anteriormente com a ideia de Pryce-Jones (2010), na medida em que nos relata que as pessoas que se revelam ser mais felizes no trabalho são aquelas que sentem de certo modo um compromisso com a instituição onde trabalham, isto porque se verifica um sentimento geral de Bem-Estar e equilíbrio emocional ao desempenharem as suas tarefas, o que gera uma motivação que de outra forma não se verifica, e ainda um sentimento de pertença e de parte integrante da empresa.

O BET não só diz respeito aos valores intrínsecos individuais, como também envolve valores extrínsecos individuais, tais como o ambiente de trabalho, a relação com os colegas, e ainda outros fatores relacionados com o trabalho tal como a autonomia, liderança, remuneração, compensação, reconhecimento e outros aspetos (Isa, 2019).

Associada à ideia de Bem-Estar, surge ainda o conceito de Felicidade, reconhecido como um dos fatores primordiais para uma vida saudável no ser humano. Vários são os estudos sobre a felicidade e realização pessoal, muitos inclusive remontam à Antiguidade Clássica, onde Aristóteles e Santo Agostinho, entre outros, se preocupavam em encontrar a origem e as causas da felicidade. Acreditavam que a vida feliz era agradável não só por causa da felicidade que a pessoa possuía, mas também devido ao modo como reagia perante diferentes acontecimentos e circunstâncias da sua vida, tendo originado assim a ideia de subjetividade da felicidade (Santos, 2011).

A verdade é que o conceito de Felicidade vem sendo substituído na literatura, estando o conceito Bem-Estar a emergir, uma vez que Felicidade é um termo com um significado muito diversificado no vocabulário popular, e que assume uma complexidade de variáveis que a influenciam (Diener, 1994, citado por Santos, 2011). Esse pensamento é suportado por Seligman (2002) que foi um dos primeiros teóricos a estudar o conceito de Felicidade com a sua obra Felicidade Autêntica onde procura explicar como os indivíduos conseguem alcançar aquilo que é uma vida prazerosa e com significado. Posteriormente, o mesmo autor mudou o objeto da sua investigação e passou a estudar o Bem-Estar, verificando-se assim uma mudança de teoria, passando da teoria da felicidade autêntica para a teoria do bem-estar. Para Scorsolini-Comin (2012): “essa mudança de nomenclatura surgiu a partir de diversos

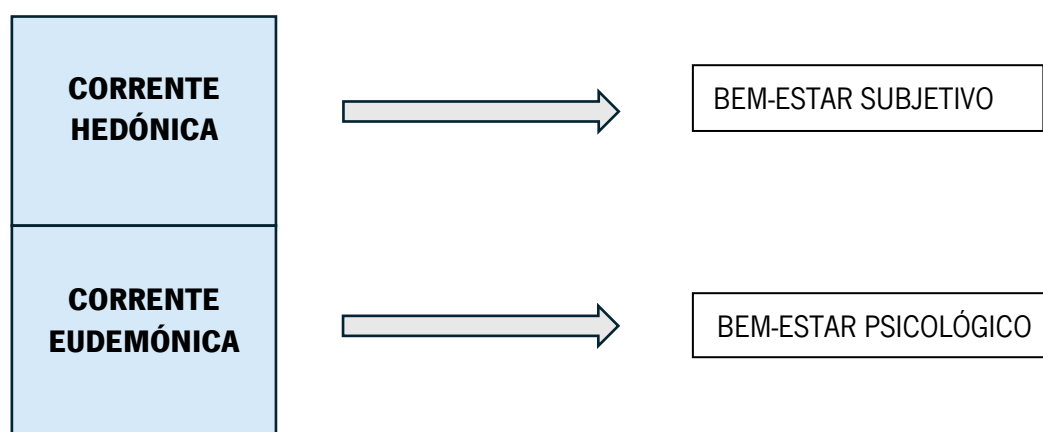
questionamentos que destacavam a Felicidade como um conceito complexo de ser operacionalizado em termos de um construto psicológico” (p. 433).

Considerando essa visão, quando falamos em estudar e abordar a Felicidade, estamos na realidade a tratar o Bem-Estar.

Tendo em consideração o conceito de Bem-Estar, Bradburn (1969) foi o primeiro a estudá-lo e a dizer que este é um julgamento global que as pessoas fazem pela comparação de experiências de afeto negativo versus afeto positivo.

Assim, entende-se que o Bem-Estar é um conceito de difícil definição devido à sua grande complexidade. Muitos têm sido os estudos e as investigações sobre este conceito, no entanto, a sua investigação numa forma geral segue duas correntes: a corrente hedónica, que vê o bem-estar como a procura de prazer e o evitar da dor, originando, assim, o bem-estar subjetivo (Albuquerque & Troccoli, 2004). A outra corrente é conhecida pela perspectiva eudemónica, centrando-se na autorrealização e no funcionamento pleno das capacidades do indivíduo, dando origem ao bem-estar psicológico (Keyes et al., 2002; Ryan & Deci, 2001, citado por Ana Pires, 2020).

Figura 4- As correntes do bem-estar



Fonte: Elaboração própria

O Bem-Estar no Trabalho

A palavra trabalho deriva do latim de *tripalium*, que significa instrumento de tortura, e, por isso, está associado à ideia de sofrimento. Com o passar do tempo, o conceito de trabalho foi evoluindo, no entanto, a noção de constrangimento perdura através da ideia de esforço e mobilização da energia para atingir fins e objetivos (Lhuillier, 2005).

Outro autor que encara o trabalho como uma atividade sobre a qual o ser humano emprega a sua força para produzir os meios para o seu sustento, é Karl Marx, que depois de estudar e observar o comportamento do Homem ao longo do tempo, compreendeu que esta relação do trabalho e subsistência era íntima e direta, e daí Marx define o trabalho como o bem “inaliável” do ser humano. É a partir do trabalho que as pessoas conseguem obter alguma coisa para viver, seja ele dinheiro ou bens essenciais. Apesar de tudo isto, Karl Marx entende que existe uma visão diferente no pré-capitalismo e a agora no mundo capitalista. Antes a pessoa era ligada ao seu labor, no entanto, e com o passar do tempo a condição do trabalho ter mudado, a pessoa agora é desconectada do que produz, mas sim ligada à sua remuneração que irá auferir com o desempenho de uma função. (Marx, 1989, pp.326-327)

De acordo com Giddens (1997), podemos definir o trabalho como a realização de tarefas que envolvem o desgaste mental e físico, e que tem como finalidade produzir bens e serviços para satisfazer necessidades humanas. Assim, o trabalho torna-se na única oportunidade de obter um salário, contribuindo para uma segurança financeira e aumento de oportunidades de adquirir bens materiais. O trabalho é, por isso, a atividade que tem por finalidade produzir bens e serviços, em troca de um pagamento ou recompensa, constituindo-se como a fonte de riqueza e desenvolvimento dos países.

O trabalho recebe diferentes significados, isto porque, comporta vários sentidos, desde a subsistência, à estruturação da personalidade, à identidade do indivíduo, ao reconhecimento social, ocupando também um papel central na organização da sociedade.

A atividade laboral é uma atividade social, que se realiza com outros e para outros e é subordinada a um fim coletivo, contribuindo para a satisfação profissional e a gratificação profissional. Os indivíduos, por norma, sentem-se mais realizados, quando sentem que o seu trabalho é útil, não só para si próprios, mas também para a sua família e para a sociedade em que estão inseridos.

Nos dias que correm, a verdade é que as pessoas passam muito do seu tempo a trabalhar e ainda acabam por transportar as situações e assuntos do trabalho para o campo familiar e doméstico. Segundo Chambel (2005) as experiências no trabalho têm implicações no indivíduo, ao nível da saúde e

bem-estar, e que podem ter consequências tanto para o trabalhador quanto para a organização. No que concerne ao indivíduo, torna-se evidente que essas consequências passem por implicações diretas com a sua condição fisiológica, psicológica e comportamental. Mas este não é o único a ter consequências, pois a organização acaba por também sofrer com a quebra da produtividade e a falta de mão de obra. Assim, conseguimos entender que as consequências ou benefícios sentidos pelos trabalhadores não têm impacto apenas em si mesmos, mas também na organização onde desempenham funções.

A vida pessoal e a vida no trabalho não são possíveis de ser separadas, bem pelo contrário, são dimensões que se interrelacionam e têm efeitos recíprocos. A forma como os indivíduos se sentem no trabalho encontra-se muito relacionada com a forma como se sentem na vida.

O prazer no trabalho está ligado à ação que a pessoa reconheça como sua, que responda aos seus valores, aos seus ideais, na qual se sinta responsável e autônoma, encontrando assim o sentido e o reconhecimento dessa ação, simultaneamente aos seus olhos e aos olhos dos outros. É esse identificar com a tarefa que desempenha que faz com que o trabalho seja feito com mais afinco e mais compromisso e, portanto, sejam atingidos resultados mais positivos e recompensadores. Apesar disto, também se pode verificar o contrário, onde o trabalhador não se identifica de todo com a tarefa que está a desempenhar e, portanto, assume um comportamento de maior desleixo, desinteresse e desmotivação (Gomide, Silvestrin & Oliveira, 2015, p.21).

Bem-Estar e Felicidade no Trabalho

No século XIX com o surgimento do Capitalismo, tornou-se evidente a procura do lucro pela força produtiva e daí que o trabalho tenha assumido um papel de topo na vida dos indivíduos. Era com o seu trabalho e bom desempenho que a entidade empregadora arrecadava lucros e recompensava os seus trabalhadores e daí que os trabalhadores adquiriram poder de compra para estar nos mercados e fazer as suas vidas. Compreendemos que assume uma espécie de ciclo, onde os trabalhadores são produtivos, as empresas têm grandes lucros e pagam aos empregados que assumem também eles poder de compra nos mercados, embora este seja um poder inferior, mas o suficiente para a sua sobrevivência e da sua família (Andery, 1996).

A ideia relatada acima é defendida por Andery (1996) e expõe-se com a seguinte passagem:

para Marx, a base da sociedade, assim como a característica fundamental do homem, está no trabalho. É do e pelo trabalho que o homem se faz homem, constrói a sociedade, é pelo trabalho

que o homem transforma a sociedade e faz história, o trabalho torna-se categoria essencial que lhe permite não apenas explicar o mundo e a sociedade, o passado e a constituição do homem, como lhe permitem antever o futuro e propor uma prática transformadora ao homem, propor-lhe como tarefa construir uma nova sociedade (p. 401).

De acordo com Bordalo (2013), a percepção do trabalho e do papel do próprio indivíduo, como parte do mesmo, tem vindo a alterar-se ao longo dos tempos, e atualmente a percepção de Bem-Estar e Felicidade no trabalho por parte dos trabalhadores é algo considerado como fundamental em qualquer organização, não só porque contribui para o desenvolvimento individual de cada funcionário, mas também porque contribui para a performance organizacional e como esta é vista no mercado.

O BET diz respeito aos “sentimentos que o ser humano nutre ao estabelecer vínculos com o trabalho e com a organização” (Ribeiro & Silva, 2018, p. 34). Quando a avaliação que um indivíduo faz do seu trabalho é positiva, normalmente existe repercussões no seu estado emocional, especialmente no que toca à geração de um estado de satisfação. Fala-se, então, em BET, ou seja, um estado emocional positivo que aparece sempre que o indivíduo faz uma apreciação positiva da sua ocupação profissional ou das experiências (Covacs, 2006).

O autor Warr (2007) elaborou um modelo relativo ao BET, que se caracteriza pelo:

equilíbrio que o ambiente sócio laboral pode proporcionar ao trabalhador nos aspetos que envolvem recursos financeiros, segurança física, posição social valorizada em função do trabalho, autonomia, oportunidade para desenvolver competências, resultados alcançados para o progresso social, variedade das tarefas desempenhadas, clareza e compreensão do ambiente de trabalho e oportunidade para estabelecer relações sociais (citado por Ribeiro & Silva, 2018, p. 34).

Posto isto, são reconhecidos alguns aspetos críticos do BET, e de acordo com Fisher (2014) são eles:

- “Felicidade: sentimentos de prazer ou contentamento com a vida;
- Realização: realizações e conquistas;
- Significado: sensação de impacto positivo nas pessoas;

→ Legado: uma forma de estabelecer os seus valores ou realizações para ajudar outros a encontrarem sucesso futuro com a replicação de atitudes e práticas”.

O sentimento de BET remete de forma significativa para a importância das relações interpessoais, da curiosidade/interesse pelo outro, do equilíbrio do ambiente social e laboral, do reconhecimento, e que leva à produção de efeitos a nível financeiro pela vontade em estar, conviver e trabalhar com as pessoas e com a empresa (Fisher, 2014).

O BET e a Felicidade, apesar de conceitos distintos, encerram a noção geral de sentimentos e sensações positivas relativas ao contexto laboral, sentidos e experienciados pelos trabalhadores que constituem a Organização.

Aquilo que antecede o Bem-Estar Organizacional e a Felicidade são pontos variados e que têm vindo a ser estudados e constantemente atualizados pelos teóricos desta área, no entanto, é de consenso geral que as variáveis disposicionais (psicológicas, cognitivas, genéticas e culturais) de cada indivíduo influenciam a forma como as práticas de Gestão de Recursos Humanos da empresa, são por eles percecionadas (Fisher, 2010).

No que diz respeito ao trabalho em si mesmo, Fisher (2010) defende que a investigação sobre os fatores que antecedem o Bem-Estar e a Felicidade focam-se essencialmente nas propriedades do trabalho caracterizadas como estáveis – tarefas complexas, desafiantes e interessantes. Assim sendo, podem destacar-se duas perspetivas sendo uma de Hackman e Oldham (1975) e outra de Morgeson e Humphrey (2006).

Hackman e Oldham (1975) identificam cinco elementos que tendem a proporcionar o sentimento de Bem-Estar e Felicidade no Trabalho:

- “Variedade de competências: a função requer uma variedade de diferentes atividades para o seu desempenho, tendo por isso o profissional de se adaptar e reinventar constantemente;
- Identidade da tarefa: a função requer a realização de uma tarefa que não se restrinja à realização de apenas um segmento de trabalho, mas sim que permita entender o seu propósito;
- Significado da tarefa: importância e impacto do trabalho na vida dos trabalhadores;
- Autonomia: a função fornece liberdade, independência e iniciativa para o trabalhador planear o seu trabalho e determinar os procedimentos de execução das tarefas.
- Feedback: o desempenho exige a obtenção de informação sobre a eficácia da sua realização e do modo como foi executado” (p.20).

Morgeson e Humphrey (2006) baseando-se na teoria de Hackman e Oldham (1975), desenvolveram outras dimensões que contribuem também elas para o BET. Essas dimensões assentam em fatores motivacionais, sociais e fatores relativos ao contexto de trabalho, tais como: autonomia de horário de trabalho, autonomia de tomada de decisão, complexidade do trabalho, processamento de informações, resolução de problemas, oportunidades de especialização, apoio social, ergonomia e exigências físicas, condições de trabalho e o uso de equipamentos. Estes são aspetos que Morgeson e Humphrey consideram influenciar o sentimento de Bem-Estar para com o trabalho.

Além dos autores referidos anteriormente, também Warr (2007) com a sua obra *Work, Happiness, and Unhappiness* formulou alguns parâmetros de características do trabalho em direção à criação do sentimento de Bem-Estar nos trabalhadores. Nesta teoria o autor inclui elementos adicionais às teorias anteriores, tais como:

- “Oportunidade de contactar com uma chefia prestável e carismática;
- Oportunidade de auferir de um pagamento adequado;
- Oportunidade de desenvolvimento de carreira.” (p.24)

Posto isto, conseguimos entender que o BET é influenciado por vários fatores. Em primeiro lugar e talvez seja um dos aspetos fundamentais é a perceção que o individuo tem acerca da relação que a organização empregadora têm com os seus funcionários (Pérez, 2010), pois aspetos como o apoio e suporte, possibilidade de desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências, oferta de formação, uma segurança adequada e de acordo com a função desempenhada, partilha de informação, uma boa comunicação interna e o envolvimento nas questões da organização são fatores importantes que contribuem para o Bem-Estar do individuo no seu trabalho (Almeida & Ferreira, 2010; Warr, 2007).

Outro dos aspetos que influencia o Bem-Estar laboral é a relação com os colegas de trabalho. De um modo geral, é no trabalho onde os individuos passam grande parte do tempo, sendo por isso importante os vínculos com as pessoas com quem diariamente se lida. Se o relacionamento entre colegas for bom, naturalmente existirá um sentimento de bem-estar, caso contrário, existirá um sentimento de angústia, frustração e até desprezo para com os colegas e o próprio trabalho (Siqueira & Padovam, 2008).

A autonomia na realização de tarefas é também um fator importante para o BET. Tal como refere Paschoal (2008), quando um individuo não possui controlo sobre o seu trabalho ou sobre possíveis situações adversas que ocorrem no seu local de trabalho dá-se um estado emocional negativo,

diminuindo assim a motivação e, conseqüentemente, o seu desempenho. Portanto, trabalhadores com uma maior percepção de autonomia desenvolvem um maior Bem-Estar relacionado com o seu trabalho, isto porque aconteça o que acontecer pode tomar atitudes sem ter de depender das decisões de outros.

Outro fator que influencia bastante o BET tem a ver com a questão financeira. O salário e possíveis bônus é talvez um dos fatores com mais implicação quando se fala do bem-estar ou ausência deste, uma vez que o funcionário se sente recompensado pelo seu esforço ou desvalorizado face à sua performance (Warr, 2007). Ainda relativamente à questão financeira, o indivíduo vai comparar-se com os outros no que respeita ao salário obtido e às capacidades e esforço realizado. Quando um colega recebe mais, mas não é tão capacitado nem trabalha tanto, este vai sentir-se desmotivado, gerando mal-estar associado ao trabalho (Paschoal, 2008). Assim, compreende-se que a questão financeira tanto pode ser uma dimensão positiva que influencia o Bem-Estar e motiva as pessoas, como pode ocupar um lado negativo ao criar rivalidades e ambições desmedidas para com outros colegas ou até superiores e criar assim um ambiente desfavorável.

Com as dimensões que anteriormente mencionei, pudemos compreender que vários são os resultados possíveis, sendo alguns deles positivos e outros negativos. Na tabela abaixo, exponho as repercussões do BET.

Tabela 3- Repercussões do BET

Satisfação no trabalho	Um estado emocional prazeroso ou positivo resultante da percepção formulada acerca do trabalho. Inclui a componente cognitiva, mas também afetiva (Fisher, 2010);
Motivação no trabalho	Abarca as forças psicológicas internas de um indivíduo que determinam o seu comportamento, o seu nível de esforço e a sua persistência face aos obstáculos, potenciado pela assunção de determinada recompensa (monetária e não monetária) (George & Jones, 1999);
Comprometimento organizacional afetivo	Ligação e identificação emocional forte com os valores e objetivos da organização (Fisher, 2010);

Envolvimento no trabalho	O envolvimento no trabalho refere-se à identificação e ao papel central que o trabalho representa na identidade e na autoestima do trabalhador (Fisher, 2010);
Engagement	Refere-se à autêntica quantidade física, cognitiva e emocional que os indivíduos dedicam ao seu trabalho, acompanhados por sentimentos de atenção, conexão, integração e foco que acompanham momentos de alta absorção e envolvimento (Fisher, 2010);
Estados de espírito positivos	Refere-se essencialmente a estados de humor positivos enquanto se executa o trabalho;
Prosperidade e energia	Combina sentimentos de vitalidade e energia com a crença de aprendizagem, desenvolvimento e progressão em direção à autorrealização.
Bem-Estar e Felicidade Organizacional	Experiência de sentimentos positivos e que fazem o trabalhador sentir-se bem relativamente ao Trabalho como um todo;
Motivação intrínseca	Quando os trabalhadores assumem tarefas que estão acima da sua própria capacidade em termos de competências, por exemplo. Nestes casos as pessoas encaram as situações como um desafio, e sentem por isso a sensação de aproveitamento, aprendizagem, fortalecimento das suas capacidades, aumento da autoestima e da complexidade pessoal (Fisher, 2010);

Fonte: Adaptado de Mota (2022, pp.27-28)

Assim, entende-se que vale a pena investir no Bem-Estar dos trabalhadores, na medida em que os trabalhadores se tornam mais produtivos e motivados. Pelo contrário, não estimulando a envolvimento e não reconhecendo o valor dos trabalhadores, conduz-se a sentimentos de Infelicidade e Mal-Estar

Organizacional, levando a um desinteresse, desmazelo e por consequente pouca produtividade, que terá influência nos lucros da empresa ou na qualidade dos serviços disponibilizados podendo conduzir ao desvinculo laboral.

O Bem-Estar no Trabalho numa Instituição do Terceiro Setor

Da origem à evolução do Terceiro Setor em Portugal

A história do Terceiro Setor é caracterizada por dinâmicas de incrustação política, que assenta num conjunto de interações entre poderes públicos e iniciativas heterogéneas que se verificam em diversos contextos, modalidades e com resultados dispares ao longo do tempo (França-Filho, 2002, p.11).

Pensando um pouco sobre este setor, existem dois aspetos que são importantes reter, sendo que o primeiro é o surgimento do termo, na medida em que o mesmo tem ligação ao Estado-providência e ao Estado desenvolvimentista, nomeadamente às críticas, crises e transformações que os mesmos passaram. O outro aspeto importante a ressaltar é a estruturação de um campo social que se inventou como setor e é composto por um tipo específico de relações sociais, com organizações e princípios próprios (Ferreira, 2009).

Este setor acaba assim por ter a sua origem reconhecida nos anos de 1970, surgindo das iniciativas da sociedade em criticar o Estado e o mercado, isto porque se verificava uma crise financeira, económica e de legitimidade. (Ferreira, 2009. As iniciativas tinham como propósito fazer o que o Estado e o mercado não conseguiam fazer, isto é, o terceiro setor era encarado como a melhor opção para garantir a prestação de bens públicos, resultante da redução da intervenção direta do Estado. Tal como nos diz França-Filho (2002) este setor é visto como: “Um ‘setor’ à parte, terceiro, portanto, que viria representar uma forma de ajuste do sistema capitalista mais geral, que seria, nessa visão, constituído fundamentalmente pelo Estado e pelo mercado” (França-Filho, 2002, p. 18).

Nos primeiros tempos em Portugal, o terceiro setor ficou marcado por três movimentos como forma de atividade económica alternativa ao capitalismo, sendo elas o socialismo utópico de Saint-Simon e Charles Fournier, o social cristianismo de Frédéric Le Play e o liberalismo económico de Adam Smith, traduzindo-se, portanto no cooperativismo, mutualismo e associativismo (Guerra & Santos, 2013 cit. Quintão 2011, 2004).

Entre o princípio do século XX e o pós 25 de abril, vários foram os cenários e oscilações entre o terceiro setor e o Estado marcadas por inúmeras tensões de lógicas e formas de articulação e gestão entre o Estado e o novo setor. Numa primeira instância, onde governava o Estado-Novo, assistiu-se a uma mudança de paradigma passando de um regime de previdência para assistencialismo caritativo e regido por critérios ético-religiosos, sendo que neste momento surgem as mútuas e as misericórdias que se tornam muito protegidas pelo regime. Neste registo, entende-se que o Estado continua ausente do que ao financiamento e à prestação direta de serviços diz respeito, baseando a sua intervenção e duas componentes: a primeira de assistência apoiada pela ação caritativa da Igreja Católica e a de Previdência Social apoiada pelas corporações de base empresarial ou profissional. Assim, Hespanha et al. (2000) entenderam que se vivia num ambiente controlado e submisso ao Estado. Posteriormente a 1960, a realidade mudou passando-se para uma tendência de generalização das medidas sociais a toda a população e a todo o território, apoiado num sistema integrado e composto por três pilares: sistema de saúde, regime de assistência (ação social) e o regime de previdência. Apesar disto, as insuficiências permaneceram e verificou-se um reforço do papel da Igreja na concessão de gestão das unidades hospitalares às misericórdias, criando as instituições particulares de assistência, que nos dias de hoje se designam por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Decorrendo o tempo, no pós 25 de abril, em Portugal consolida-se o Estado-Providência com um sistema de ação social universal e integrado que procura responder às necessidades e solicitações sociais, tal como dizem Pedro Hespanha et al. (2000) com a seguinte passagem:

no período imediatamente após o abril de 1974 foi criado um conjunto de medidas, umas mais diretamente orientadas para a eliminação das formas de extrema pobreza, outras orientadas para objetivos económicos e sociais que globalmente (se cumpridos) significariam a constituição de um Estado de bem-estar social de tipo keynesiano, dos mais avançados da Europa (p. 127).

Mais adiante, na década de 1980 com a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia a situação reajustou-se e passou a existir parcerias e ajudas às instituições do terceiro setor. Neste sentido, o setor também ele sofreu melhorias com a criação de mais formas de ajuda e mais diversificadas, sendo que desde o Pós 25 de abril que com a Constituição da República e a criação da Lei da Segurança Social (Lei nº28/84, de 14 de agosto) o Estado é obrigado a ajudar como entendemos com a seguinte citação: “o Estado obriga-se a conceder-lhe “apoios de natureza material, técnica e financeira” (Hespanha, 2001, p. 198). Neste sentido, aquelas organizações da sociedade civil que constituíam o terceiro setor e eram consideradas de carácter tradicional já eram aceites e ajudadas pelo

próprio Estado, enquanto as áreas mais inovadoras continuam abandonadas e sem serem reconhecidas pela entidade estatal e a depender de si para a própria sobrevivência:

O Estado delega nas IPSS's a atuação e cooperação em áreas de serviços mais tradicionais de apoio às famílias e acaba por deixar as áreas mais inovadoras em termos de resposta a novos problemas sociais, como a toxicodependência ou HIV/Sida à sua responsabilidade (Ferreira, 2000, p. 31).

Esta situação já advém de algum tempo e a verdade é que nos dias de hoje ainda se verifica em muitos casos. Assim sendo, o Estado desde 1974 que tem ajudado e privilegiado as instituições com carácter não lucrativo, contudo, tem de igual forma limitado a sua independência e campo de atuação. De referir ainda, que muito deste apoio feito por parte do Estado ocorre em prol da não capacidade dos serviços estatais em dar resposta aos problemas sociais que existem e daí ter de recorrer a outras entidades para conseguir dar resposta e cumprir com os direitos sociais. Neste sentido, podemos dizer que o terceiro setor é atualmente composto por uma panóplia diversificada de instituições tais como: associações, cooperativas, fundações, IPSS, mutualidades e outras (Guerra & Santos, 2013).

Neste setor, e tendo em conta a sua origem, torna-se claro a existência de algumas características que o distinga dos outros setores como é o caso de assumir um carácter privado e onde está ausente a finalidade de lucrar. A somar a isto, tem como objetivo beneficiar a comunidade e os seus membros, assumindo o seu carácter de autogovernação e voluntário. Deste modo, primam alguns valores como a solidariedade, a participação democrática e o enquadramento local, considerando-se mais importante o todo em consideração às partes.

De destacar neste setor é a sua versatilidade, na medida em que, rapidamente, se consegue adaptar e ajustar aos problemas e condições dos destinatários. No entanto, também tem debilidades nomeadamente o facto de não ter capacidade, ou ter, mas de uma forma limitada, para gerar recursos e depender de fontes de financiamento externos o que coloca em risco a sobrevivência dessas mesmas instituições (Guerra & Santos, 2013). Paralelamente a tudo isto, conseguimos apreender que o terceiro setor tem vindo a aumentar e diversificar as suas funções, sobretudo nos últimos 30 anos com a crise económica e social (Guerra & Santos, 2013, cit. Estivill, 2003).

Um estudo levado a cabo pela Universidade Johns Hopkins revela uma forte razão para suportar a importância do terceiro setor, isto porque é este setor que tem revelado um crescente exponencial, sobretudo em número de trabalhadores inclusive os voluntários e, de igual modo, de volume de

rendimentos gerados, fazendo por isso valer um dos principais argumentos sobre a importância deste setor, que assenta no seu contributo para a resolução de problemas de emprego e do fracasso das políticas sociais (Ferreira, 2009).

Considerando o seu propósito e a sua mais-valia, o terceiro setor acabou mesmo por ser reconhecido oficialmente e torna-se também ele objeto de cálculo económico e de regulação, integrando assim a “economia imaginada” com projeção para o neoliberalismo. (Ferreira, 2009, p. 325).

Atualmente entende-se que o Terceiro Setor é marcado por uma heterogeneidade, quer em termos de diferenças nacionais, como no setor em diferentes países. A verdade é que nem sempre foi assim, sendo que no passado, e, tal como Lipietz (2001) nos diz, predominava uma atividade humana reduzida às relações mercantis onde a família era subordinada às necessidades de reprodução capitalista, que depois com o surgimento do Terceiro Setor produziu um valor significativo e procurou responder às necessidades existentes, traduzindo-se, portanto, numa nova realidade com transformações socioeconómicas (Ferreira, 2009, p.326). Esta mesma ideia confronta-se com a seguinte passagem: “no passado como no presente, são duas as principais condições de desenvolvimento do terceiro setor: «uma condição de necessidade», e uma condição de «identidade coletiva ou de destino comum»” (Guerra & Santos, 2013, p.14 cit. In Quintão, 2004, p. 30).

Neste sentido, temos assistido ao crescimento do número de organizações e inclusive o surgimento de novas áreas de intervenção. Para termos perceção desta realidade podemos considerar os dados considerados por Silvia Ferreira, que teve por base as estatísticas do Instituto Nacional de Estatística [INE] relativas ao ano de 2013 onde nos revelam que as IPSS por exemplo, registavam em 1972 apenas 264 instituições, passando em 1998 para 2992 instituições e na atualidade ultrapassa as 5000 a nível nacional, revelando assim o seu desenvolvimento e evolução (Guerra & Santos, 2013). Mais se pode dizer, tendo por base a publicação *Conta Satélite da economia social - 2010 (CSES)* que no ano de 2010 existiam 5022 Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), sendo que estas representaram 50,1% do VAB, 42,6% das remunerações e 38,2% da necessidade líquida de financiamento da Economia Social (INE, 2013). Mais se pode dizer tendo por base esta publicação que em 2010, as IPSS detinham a sua atividade sobretudo na ação social (64,4% do número total), sendo que 19% das IPSS estavam classificadas nos cultos e congregações, correspondendo a Irmandades das Misericórdias e outras congregações religiosas.

Tabela 4- IPSS por grupo e por atividade

Unidade: Nº

CAOES	Cooperativas	Mutualidades	Misericórdias	Fundações	Ass. e outras OES	Total
Agricultura, Silvicultura e Pescas	0	0	0	0	0	0
Atividades de Transformação	0	0	0	0	0	0
Comércio, Consumo e Serviços	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento, Habitação e Ambiente	3	0	0	0	161	164
Atividades Financeiras	0	5	0	0	0	5
Ensino e Investigação	15	0	0	9	73	97
Saúde e Bem-Estar	18	7	9	16	148	198
Ação Social	78	106	327	170	2.551	3.232
Cultura, Desporto e Recreio/Lazer	2	0	0	7	289	298
Cultos e Congregações	0	0	6	4	968	978
Organiz. Profissionais, Sindicais e Políticas	1	1	0	0	23	25
Não Especificadas	0	0	0	3	22	25
Total de IPSS por Grupo	117	119	342	209	4.235	5.022

Fonte: INE (2013), Conta Satélite da Economia Social 2010

Como conseguimos compreender com o quadro acima, a área de atuação que predomina é a de Ação Social, que agrupa os diferentes grupos de instituições e se traduz em 3232 das 5022 IPSS.

Em modo de conclusão, compreendemos que o Terceiro Setor é uma mais-valia pois contribui para melhorar as condições de vida das pessoas que se servem destas instituições que englobam o setor nomeadamente no que toca a emprego, saúde, habitação, proteção social e outras, tendo deste modo um papel fundamental na vida das pessoas que delas precisam e em geral na sociedade com a sua intervenção e atuação. Como poderemos comprovar com a seguinte passagem, também autores como Lopes, Parente e Marcos têm esta mesma opinião sobre as instituições que compõem o Terceiro Setor:

A resposta a uma necessidade que é diagnosticada e a oportunidade de desenvolvimento de determinadas atividades, em que se combinam os interesses de cada um com a filantropia do grupo de pessoas que partilha de uma identidade num determinado domínio, é o motor deste tipo de organizações. Motor que se propõe oferecer um produto e/ou serviço à comunidade e aos seus membros, no sentido do bem comum. Motor que se propõe também criar emprego e promover a inclusão social pelo trabalho (Lopes, Parente & Marco, 2014, p. 96).

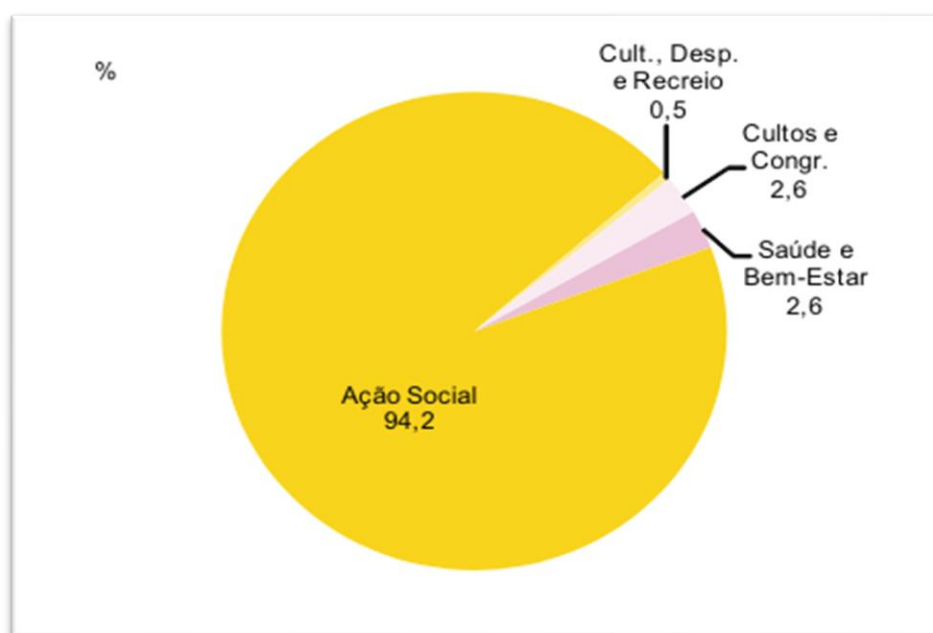
As misericórdias

As Misericórdias portuguesas tiveram a sua origem tal como refere Sá e Lopes (2008), no século XV, uma altura marcada pela crise, pobreza ao qual se somava a doença. Nestes tempos as condições de vida eram degradantes, e muitas famílias se fraturaram com a perda de ente-queridos em prol da expansão marítima e da consequente morte das pessoas com o trabalho. Foram muitas as mulheres que ficaram sozinhas a cuidar dos filhos e da família e inclusive muitas crianças que ficaram órfãs. Neste

sentido surgiram as misericórdias com a missão de proteger, ajudar e até acolher estas pessoas em situações tão débeis (Sá & Lopes, 2008).

Tendo em consideração outras referências, entendemos que o propósito das Irmandades da Misericórdia ou Santas Casas da Misericórdia é mesmo o de satisfazer as necessidades sociais e de praticar atos de culto católico regidos pelos princípios de doutrina moral cristã. Neste grupo da Economia Social incluem-se todas as Santas Casas da Misericórdia, as Irmandades das Santas Casas das Misericórdias em Portugal. No ano de 2010, segundo a publicação da Conta Satélite da Economia Social-2010, existiam 381 unidades da misericórdia. Tal como é possível entender com o gráfico que abaixo exponho, entende-se que a esmagadora maioria das misericórdias atuava no campo da ação social (94.2%), no campo dos cultos e congregações (2.6%) e na área da saúde e bem-estar (2.6%).

Gráfico 2- Misericórdias, por atividade



Fonte: INE (2013), Conta Satélite da Economia Social

Com o passar do tempo e reportando para a atualidade, temos no ativo 388 misericórdias, sendo que estas apoiam 165 mil pessoas e para esse propósito contam com mais de 45 mil colaboradores diretos. Na atualidade o apoio prestado assenta sobretudo em duas áreas sendo elas o apoio social e os cuidados de saúde (União das Misericórdias Portuguesas, s.d.).

Além desta vertente de apoio social e da prestação de cuidados de saúde, as Misericórdias também são detentoras de um imenso património movel e imóvel de interesse arquitetónico, incluindo

museus e núcleos museológicos. São ainda responsáveis por iniciativas litúrgicas como a Semana Santa e outras iniciativas semelhantes. (União das Misericórdias Portuguesas).

A título de curiosidade, a primeira misericórdia em Portugal foi fundada em Lisboa pela rainha D. Leonor e a mais recente surgiu em 2023 na freguesia de Loulé em Quarteira. (União das Misericórdias Portuguesas).

O Bem-Estar numa IPSS

A temática do BET tem estado na ordem do dia e se colocado aos sistemas de gestão das organizações de saúde como uma das suas principais preocupações devido ao impacto que provoca na dinâmica dos trabalhadores e no próprio sucesso organizacional. Tal como nos diz Alves (2012), o trabalho em contexto hospitalar apresenta certas especificidades dentro do mundo do trabalho, sobretudo porque engloba diferentes profissionais, conhecimentos, tecnologias e até infraestruturas. Assim sendo, a sua configuração técnica e social é peculiar, caracterizada por uma divisão de trabalho definida, bem como por diferentes modelos de ação, sustentados nas competências, saberes e múltiplas estratégias dos profissionais. É nesse contexto que o trabalho de vários profissionais da área da saúde se desenvolve.

Esta preocupação com o BET, e em particular na área da saúde, tem vindo a crescer e a ser discutida cada vez mais nos últimos tempos, inclusive, o Serviço Nacional de Saúde [SNS] no ano de 2018 criou um grupo de trabalho com o objetivo de apresentar uma proposta de plano de ação para a melhoria do BET nos organismos e entidades do SNS e seus respetivos trabalhadores. Segundo o Despacho n.º 3118/2018, a proposta deveria incidir nos seguintes aspetos: conciliação da vida pessoal com a vida profissional; melhoria dos locais de trabalho; envolvimento e participação dos trabalhadores; promoção de estilos de vida saudáveis. Esta ideia surgiu em prol da comemoração do Dia Internacional da Felicidade (20 de março), instituído pela Assembleia Geral das Nações Unidas em todos os países membros. Percebeu-se ainda, que de várias pesquisas e investigações feita sobre o tema, existe uma ideia que ressalta e que é o facto de existir uma ligação direta entre o Bem-Estar das pessoas, a sua felicidade e a sua produtividade no trabalho. De igual modo, quando a satisfação aumenta, o comprometimento com a organização também surge e, por isso, verifica-se um maior sucesso no desempenho das atividades. Reconhecendo-se isso, compreende-se que seja necessário criar nas organizações condições propícias ao desenvolvimento organizacional, permitindo que o trabalho seja

revelador de experiências positivas, e que a vida pessoal e profissional possa conciliar-se sem rupturas e que o valor social do trabalho seja reconhecido.

Nas IPSS's, e em particular nas Misericórdias, local onde se desenvolve este projeto de investigação-intervenção, a preocupação e a abordagem sobre o BET é igualmente tida em conta e considerada, isto porque é uma instituição que preza pela excelência e qualidade nos serviços prestados e, de igual modo, no bem-estar dos seus trabalhadores com tudo o que isso acarreta. Nos dias correntes é impensável associar o BET apenas a emoções positivas, pois as emoções negativas também marcam muitas vezes o ambiente laboral, sendo um trabalho constante de todos os membros das instituições em prol de um ambiente favorável, promotor de sentimentos de bem-estar e que estimulem a satisfação, felicidade e de um modo geral o BET.

CAPÍTULO III

ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Uma investigação para ser isso mesmo tem de assentar numa metodologia. Para Bell (2004), a metodologia é escolhida como quantitativa ou qualitativa, em função do problema a estudar e do tipo de informação recolhida, e deve ser coerente com o tipo de estudo em que se insere, sendo que: “os investigadores quantitativos recolhem os factos e estudam a relação entre eles. Realizam medições com a ajuda de técnicas científicas que conduzem a conclusões quantificadas e, se possível, generalizáveis”; enquanto os investigadores qualitativos: “estão mais interessados em compreender as percepções individuais do mundo. Procuram compreensão, em vez de análise estatística ... Contudo, há momentos em que os investigadores qualitativos recorrem a técnicas quantitativas, e vice-versa” (pp. 19-20).

Público-alvo

Para esta investigação-intervenção, o público-alvo serão os profissionais de saúde do HNF e CIDIFAD, isto porque este estudo em tudo se direciona a eles e faz todo o sentido que eles sejam os principais intervenientes. O pretendido é que englobemos pessoas de diferentes serviços e categorias profissionais, para termos um leque maior de informação para analisar e retirar conclusões sobre a temática do BET numa instituição de saúde.

Objetivos da intervenção / problema de investigação

Qualquer investigação toma como ponto de partida a definição dos seus objetivos, tendo em foco aquilo que se quer saber, a mudança ou ação que se pretende executar, considerando que já estão identificadas as necessidades de intervenção-investigação.

Uma das autoras mais conceituadas neste assunto é Isabel Guerra (2002), que na sua obra *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção: O planeamento em Ciências Sociais* nos fala sobre os conceitos de objetivo, objetivo geral e objetivo específico. Assim sendo, e segundo Guerra (2002), qualquer projeto reúne objetivos que procura atingir, pois só assim se pode considerar como viável e com uma finalidade. No que aos objetivos diz respeito, estes normalmente são divididos em duas categorias, sendo elas: objetivos gerais e objetivos específicos. Tendo em consideração a autora Isabel Carvalho Guerra (2002, pp. 163-164):

Os objetivos gerais descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto, descrevendo as grandes linhas de trabalho a seguir e não são, geralmente, expressos em termos operacionais, pelo que não há possibilidade de saber se

foram ou não atingidos. Definidos para todo o projeto, são globalizantes e geralmente não são datados nem localizados com precisão, sendo, no entanto, formulados em termos de verbos de acção. É frequente que os objectivos gerais explicitem as intenções para cada um dos tipos de actores definidos como grupos-alvo do projecto.

Assim sendo, os objetivos gerais são nada mais nada menos que as ideias centrais de um projeto. Posto isto, e considerando a temática a estudar neste projeto de investigação, determina-se que o objetivo geral do mesmo passe por:

- Compreender como se caracteriza o BET de profissionais de saúde e o que influencia esse mesmo bem-estar.

No que respeita aos objetivos específicos, Guerra (2002) diz que estes devem ser encarados como os propósitos a atingir pelo projeto, sendo por isso apresentados de forma mais detalhada, com uma apresentação clara de todas as ideias. São estes objetivos que apresentam em pormenor os estádios a atingir, os processos a executar e os resultados que se esperam alcançar. É com base neles que se procede à avaliação final do projeto e se compreende se a meta desse mesmo projeto foi atingida, daí a necessidade de serem criados com clareza, precisão, entendimento e compreensão.

Essa ideia é reconhecida pela autora e demonstra-se através da seguinte citação: “os objetivos específicos devem ter em conta certas características, tais como não conter ambiguidades e serem claros; serem precisos; devem estar quantificados e, por fim, os objetivos podem ser quantitativos ou qualitativos” (Guerra, 2002, p. 164).

Entende-se, assim, que os objetivos específicos são também fundamentais num projeto e neste caso em concreto os objetivos específicos devem passar por:

- Perceber se existe bem-estar pessoal e profissional nestes profissionais;
- Compreender o que influencia (fatores internos/ fatores externos) esse bem-estar dos profissionais de saúde;
- Entender as práticas que potenciam o bem-estar a esses profissionais;
- Analisar se esse bem-estar se revela na satisfação e felicidade sob o trabalho que executa.

Paradigma qualitativo

Antes de mais, é importante entender o que é um paradigma, e este acaba por ser as regras e normas que são seguidas no campo da pesquisa científica numa determinada dimensão dessa mesma pesquisa e, por isso, acabam por ser seguidas por outros autores que posteriormente se interessem por um determinado assunto da ciência. Tal é que Kuhn (1998) nos define paradigma como: “as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência” (p. 12).

Das muitas metodologias existentes, acredito que aquela que mais se adequa ao tema em estudo é uma metodologia qualitativa assente num estudo de caso, isto porque procuro compreender não só aquilo que autores abordam sobre o tema, mas também compreender as perceções das pessoas sobre o BET e o que isso simboliza para elas, bem como o impacto que tem nas tarefas que desempenham e nos cuidados que prestam aos utentes. A escolha por um estudo de caso deve-se ao facto de este permitir conhecer um determinado acontecimento num grupo, e reter características holísticas e significativas dos acontecimentos reais da vida. Neste sentido, “os estudos qualitativos são caracterizados pela ênfase na descrição, compreensão e exploração de fenómenos através do uso de instrumentos de medida, categóricos e subjetivos” (Kumar, 2019, p. 189). De acordo com o autor, a pesquisa qualitativa emprega principalmente o raciocínio indutivo, já que o problema teórico é reformulado várias vezes após a recolha de dados.

A abordagem qualitativa exige “flexibilidade, liberdade e abertura a mecanismos de inclusão ou exclusão de informação, pois só assim é possível tornar os dados ricos e profundos em conteúdo” (Kumar, 2019, p. 143). Como entendemos com Kumar (2019, p. 154), a investigação qualitativa é orientada para o estudo de “perceções, crenças e sentimentos”, e, considerando isso, a população-alvo deste estudo são os profissionais de saúde da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave.

Num estudo como este, compreendemos que o paradigma significa o compromisso do investigador com um quadro teórico e metodológico claro e uma partilha de experiências e concordância quanto à natureza da investigação. Neste sentido, o propósito deste trabalho é clarificar a perceção dos profissionais de saúde da SCMRA sobre o BET e de que forma os mesmos o sentem ou não.

Método e técnica de Investigação

Para a concretização deste projeto e obtenção de resultados, é indispensável utilizar algumas técnicas, subjugadas ao método do estudo de caso. Antes de desenvolver quais as técnicas a utilizar é importante clarificar o conceito de método e de técnica.

Considerando a definição de Cervo e Bervian (1983, p. 23):

o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade.

Posto isto, entende-se que um método é o caminho que percorremos para atingir resultados, nomeadamente na área social, é o conjunto de procedimentos e técnicas que utilizamos para coletar informação e gerar saberes. Considerando o estudo que levo a cabo, e os objetivos pretendidos como o mesmo, considero que o método que melhor se adequa é um estudo de caso, isto porque se centra numa abordagem de investigação que procura compreender e explorar os acontecimentos no local de trabalho e que influenciam o bem-estar dos profissionais.

O estudo de caso é considerado um dos métodos mais utilizados na investigação qualitativa e para Ponte (2006, p. 2):

é uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspetos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse.

Com esta definição, compreendemos que se adequa o estudo de caso, porque o objetivo da investigação centra-se no facto de compreender os fatores que influenciam o bem-estar e felicidade no trabalho dos profissionais de saúde da SCMRA, e se tal não se verificar, compreender as razões.

A técnica, por sua vez, assenta na especificidade, isto é, acaba por ser a ferramenta que utilizamos para a recolha de dados. De acordo com Almeida e Pinto (1982, p. 78; itálico no original): “as *técnicas de investigação* são conjuntos de procedimentos bem definidos e transmissíveis, destinados a produzir certos resultados na *recolha e tratamento* da informação requerida pela actividade de pesquisa”.

Assim entende-se que método e técnica andam de mãos dadas, pois para desenvolver uma investigação é necessário um método como meio orientador de todo o processo, e técnicas para recolher informações.

Dado isso, podemos considerar que o método é o caminho para se chegar ao resultado e a técnica a arte de caminhar até esse resultado.

No presente relatório foram utilizadas técnicas tais como: a pesquisa bibliográfica, a entrevista e o inquérito por questionário. A utilização de mais do que uma técnica se deveu à necessidade de triangular uma série pertinente de informações, ao facto de conseguir chegar a um maior número de pessoas e, desta forma, reunir mais opiniões, e consequentemente mais dados para chegar a conclusões mais sustentadas. A escolha por estas técnicas recaiu no facto de as considerar mais pertinentes, isto porque não necessito de condicionar ou “retirar” tempo aos participantes, isto porque grande parte deles poderá colaborar a distância, no momento que lhe for mais oportuno e sem um compromisso de agendamento. As entrevistas acabam por ser a única técnica que exige uma maior disponibilidade, porque é necessário a marcação de uma hora e local com o entrevistado para a realização da entrevista. As outras técnicas acabam por ser mais da minha responsabilidade, nomeadamente a pesquisa bibliográfica e a produção dos inquéritos – que posteriormente disponibilizei por um determinado tempo e as pessoas puderam participar quando lhes conviesse e sem aduzir constrangimentos às suas vidas diárias.

Deste modo, ao desenvolver um estudo de caso, é importante compreender o que é realmente isto, e assim sendo, compreende-se que este acaba por culminar na escolha das técnicas que ao longo do tempo se vão utilizar para desenvolver o estudo, com o intuito de obter dados que possam posteriormente ser tratados e incorporar o estudo obedecendo ao seu planeamento metodicamente. Compreendemos isso com a seguinte ideia de Bell (2004, p. 23): “o estudo de caso tem sido definido como um ‘termo global para uma família de métodos de investigação que têm em comum concentrarem-se deliberadamente no estudo de um determinado caso’”. Naturalmente que os dados são tratados, e é procurado compreender a relação entre variáveis pois: “um estudo de caso interessa-se sobretudo pela interação de fatores e acontecimentos...” (Bell, 2004, p. 23). De igual forma, também Ludke e André (1988) abordam aquilo que é um estudo de caso, referindo que este deve ser utilizado quando: “queremos estudar algo singular, que tenha um valor em si mesmo...” (p. 17). Para estes autores, os estudos de caso são detentores de características próprias, na medida em que visam a descoberta, isto porque o investigador apesar de já ter algum conhecimento sobre o assunto, procura novos elementos

que complementem o esqueleto estrutural que orientou o estudo até àquele momento. Do mesmo modo, para Ludke e André (1988) os estudos de caso enfatizam a interpretação em contexto, isto é, para se compreender da forma mais correta um determinado problema, ação, comportamento, é necessário considerar o contexto em que ele se situa, ou seja, ver a relação com a situação específica onde ocorre ou à problemática a que se interliga. Neste sentido, surge outra característica dos estudos de caso, que é o facto de apresentar a realidade de forma completa e profunda, pois o investigador procura a multiplicidade de dimensões que estão num determinado problema ou situação, considerando-as como um todo.

Nestes estudos, é considerado um vasto número de fontes de informação, de modo que este seja mais rico, mais complexo, com um maior número de pareceres e ideias em confronto, de modo que se obtenha conclusões mais aproximadas da realidade.

Tal como ocorre com a recolha de informação em que se procura ideias de diferentes fontes, no que diz respeito aos pareceres, opiniões e pontos de vista, o estudo de caso faz exatamente o mesmo, procurando representar os diferentes posicionamentos, assumindo o investigador o seu ponto de vista, mas sem nunca impor qual o mais correto, deixando ao critério de cada um tirar as suas próprias conclusões. Assim entende-se que uma determinada realidade pode ser encarada de diferentes perspetivas. Esta ideia remete-nos para a seguinte ideia dos autores:

o pressuposto que fundamenta essa orientação, é o de que a realidade pode ser vista sob diferentes perspetivas, não havendo uma única que seja a mais verdade. Assim, são dados vários elementos para que o leitor possa chegar às suas próprias conclusões e decisões... (Ludke & André, 1988, p. 18)

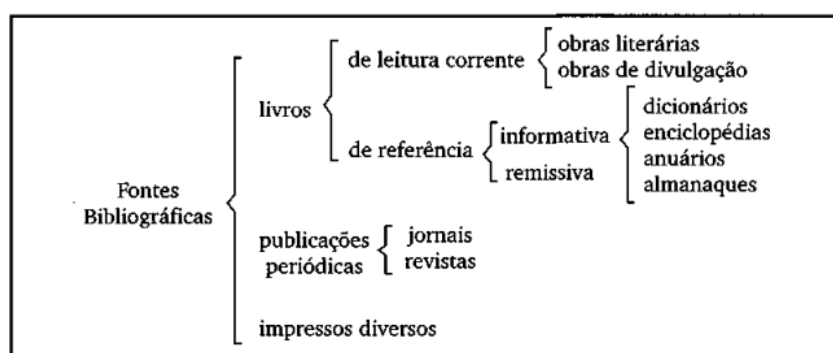
Associada a esta ideia de que sejam apresentados os vários pontos de vista, e que cada um os interprete da sua forma, surge uma outra característica dos estudos de caso que é, ao contrário de outros relatórios de pesquisa, os estudos de caso serem marcados por uma linguagem mais acessível, clara e acompanhado muitas das vezes por ilustrações que ajudam a compreender o que está redigido.

O desenvolvimento de um estudo de caso, segundo Nisbet e Watt (1978) acontece em 3 fases, sendo um primeiro momento de maior exploração do assunto, de seguida uma sistematização com a recolha de dados e, por último, uma fase de análise e interpretação dos dados obtidos, de modo que seja redigido um relatório com as principais ideias retidas. Contudo, não existem timings delimitadores da transição entre estas fases.

Pesquisa bibliográfica

Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é uma técnica de recolha de informação que se usa constantemente nos trabalhos de pesquisa científica e que é: “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (p.44). Da mesma forma, podemos entender com o autor que existem dentro destes tipos de materiais subcategorias dos mesmos, tornando-os por isso únicos e fontes de informação diferentes. É possível entender isso com a figura abaixo apresentada. Nela entendemos que existem diferentes fontes de pesquisa assente em livros, publicações periódicas e impressos diversos, sendo que destas ainda surgem subcategorias. A título de exemplo, dentro dos livros encontramos aqueles que são de leitura corrente e que abarcam obras literárias e obras de divulgação e detemos também os livros de referência que submergem em dicionários, enciclopédias, anuários e almanaques. Desta forma entendemos que as fontes de pesquisa são bastante diversificadas. Tal como se verifica com os livros, na perspectiva de Gil (2002) o mesmo se verifica com as outras fontes de pesquisa bibliográfica.

Figura 5- Tipos de fontes de pesquisa bibliográfica



Fonte: Gil (2002, p. 44)

Neste trabalho, a pesquisa ocorreu ao longo de todo o estágio e do respetivo tempo de elaboração do relatório, tendo sido bastante intensa no início, altura em que foi necessário perceber por onde poderia direcionar o estudo, reunindo várias teorias de autores de referência sobre as áreas da saúde e do BET, com recurso a livros e artigos científicos. Assim, a pesquisa bibliográfica esteve sempre presente e foi uma constante em todos os momentos do desenrolar da investigação (Gil, 2002). Podemos ainda considerar que dentro desta pesquisa houve uma análise documental, sobretudo de documentos internos da instituição para o melhor conhecimento da mesma e conhecimento da população profissional existente.

Entrevista

A entrevista, foi outra das técnicas a que recorri e, tal como nos dizem Bogdan e Blikien (1994, p. 134), “consiste numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, embora por vezes possa envolver mais pessoas (Morgan, 1988), dirigida por uma das pessoas, com o objectivo de obter informações sobre a outra”. Assim, entendemos que uma entrevista é uma interação entre investigador e a pessoa entrevistada e que cumpre um rigor metodológico, sendo que ocorre para compreender um fenómeno que é objeto de pesquisa. Neste estudo as entrevistas foram direccionadas aos coordenadores de equipa, com o intuito de confrontar a opinião destes com os restantes trabalhadores que demonstraram a sua posição sobre a relação do bem-estar com a sua performance. Essa noção surge também com a seguinte ideia de Ludke e André (1988, pp. 33-34):

Especialmente nas entrevistas não totalmente estruturadas, onde não há a imposição de uma ordem rígida de questões, o entrevistado discorre sobre o tema proposto com base nas informações que ele detém e que no fundo são a verdadeira razão da entrevista.

Deste modo, compreendemos que existem diferentes tipos de entrevistas sendo elas: a entrevista estruturada, semiestruturadas e não estruturadas. As primeiras, acabam por se reger por um conjunto de questões preestabelecidas e obedecem a um conjunto de respostas limitadoras, que acaba por se transformar em informação quantificável. Neste tipo de entrevista o entrevistador serve-se de um guião e controla a totalidade da entrevista, tal como nos diz Afonso (2005, p. 98) com a seguinte ideia: “O entrevistador controla o ritmo da entrevista utilizando o guião como um script teatral que deve ser seguido de forma padronizada e sem desvios”. A entrevista não estruturada acaba por ser uma interação mais informal, isto porque se desenvolve uma conversa à volta de um assunto ou questões centrais, não tendo perguntas específicas e, por isso, as respostas acabem por ser ou muito profundas sobre um determinado assunto, ou muito superficial sobre vários temas. No decorrer destas entrevistas recorre-se à experiência do entrevistador que vai de alguma forma orientando a conversa e retendo toda a informação que é fornecida pelo entrevistado. Neste sentido entende-se a seguinte ideia: “Durante a entrevista é necessário saber ouvir, isto é, não interromper a linha de pensamento do entrevistado, aceitar as pausas, e, em geral, aceitar tudo o que é dito numa atitude de neutralidade atenta e empática.” (Afonso, 2005, p. 99). Respeitante às entrevistas semiestruturadas, estas acabam por ser um meio termo das anteriormente abordadas, sendo que o modelo geral é das entrevistas não estruturadas, no entanto, quanto às temáticas existe uma maior especificação, até porque acabam por ser guiadas, de acordo com

um guião previamente elaborado para gerir a entrevista. Esse guião normalmente é composto por questões de pesquisa e que se orientam pelos objetivos da investigação a ser feita.

Como qualquer outra técnica, para a realização de uma entrevista, que embora seja uma conversa orientada e muitas vezes com um certo tom de informalidade, a verdade é que é necessária uma preparação prévia, tal como nos dizem Cervo e Bervian (1983, pp. 157-158), respeitando os seguintes aspetos:

- 1) O entrevistador deve planejar a entrevista, delineando cuidadosamente o objetivo a ser alcançado.
- 2) Obter, sempre que possível, algum conhecimento prévio acerca do entrevistado.
- 3) Marcar com antecedência o local e o horário para a entrevista. Qualquer transtorno poderá comprometer os resultados da pesquisa.
- 4) Criar condições, isto é, uma situação discreta para a entrevista, pois será mais fácil obter informações espontâneas e confidenciais de uma pessoa isolada do que de uma pessoa acompanhada ou em grupo.
- 5) Escolher o entrevistado de acordo com a sua familiaridade ou autoridade em relação ao assunto escolhido.
- 6) Fazer uma lista de questões, destacando as mais importantes.
- 7) Assegurar um número suficiente de entrevistados, o que dependerá da viabilidade da informação a ser obtida.

Para o estudo da temática do BET, considero que o tipo de entrevista que mais se adequa é uma entrevista semiestruturada, pois é um tema que em prol daquilo que é dito podem surgir outros aspetos a ser interrogados.

A entrevista tal como as outras técnicas têm vantagens e desvantagens. No que toca às vantagens podemos dizer, de imediato, que a entrevista permite uma observação da pessoa e tirar algumas considerações, algo que de outra forma não seria possível como é o caso da postura, o tom de voz e a expressão que pode denunciar as respostas, somando-se a esta característica outras como é o caso da empatia que é gerada entre os intervenientes e que permite em muitos casos o fornecimento de informações relevantes, levando a comprovar informações ou confrontar pontos de vista. Conseguimos entender essa mesma ideia com o seguinte excerto do texto de Ludke e André (1988, p.36):

O entrevistador precisa estar atento não apenas (e não rigidamente, sobretudo) ao roteiro preestabelecido e às respostas verbais que vai obtendo ao longo da interação. Há toda uma gama de gestos, expressões, entonações, sinais não-verbais, hesitações, alterações de ritmo, enfim, toda uma comunicação não verbal cuja captação é muito importante para a compreensão e a validação do que foi efetivamente dito. Não é possível aceitar plena e simplesmente o discurso verbalizado como expressão da verdade ou mesmo do que pensa ou sente o entrevistado.

No entanto, as entrevistas também têm algumas desvantagens, sobretudo porque exige uma neutralidade por parte do entrevistador sobre o tema em discussão e espera-se que o entrevistado seja participativo, o que por vezes não se verifica. Ainda temos como consequência o facto de que o tratamento e análise feita posteriormente sejam muito demoradas e a transcrição forneça muita informação para ser tratada. Como referem Ludke e André (1988, p.38): “De qualquer maneira, é importante lembrar que, ao nos decidirmos pela entrevista, estamos assumindo uma das técnicas de coleta de dados mais dispendiosas, especialmente pelo tempo e qualificação exigidos do entrevistador”. A ter ainda em atenção que a entrevista deve cumprir algumas formalidades éticas, tais como um acordo que permita a gravação, a utilização da totalidade das informações obtidas e assegurar a confidencialidade. Como se pode observar no apêndice 1, o guião da entrevista é precedido por um curto texto que pretende esclarecer os entrevistados sobre os objetivos do estudo e recolher o seu consentimento livre e informado.

Neste processo de recolha de dados por meio da entrevista, procedi à realização de 3 entrevistas a responsáveis de equipa de diferentes serviços da SCMRA, que decorreram no mês de maio e que permitiram obter diversas informações sobre a temática do BET. As mesmas foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra e analisadas, sendo ainda colocadas em apêndice (apêndice 11).

Tabela 5- Caracterização dos entrevistados

ENTREVISTADO	A	B	C
SEXO	Masculino	Feminino	Feminino
FAIXA ETÁRIA	30 a 44 anos	45 a 60 anos	60 ou mais anos
CATEGORIA PROFISSIONAL	Fisioterapeuta	Enfermeira	Radiologista
SERVIÇO	Serviço 1	Serviço 2	Serviço 3
ANTIGUIDADE	11 a 25 anos	Mais de 25 anos	Mais de 25 anos
VÍNCULO	Efetivo	Efetivo	Efetivo

DURAÇÃO DA ENTREVISTA	23:34 minutos	20:25 minutos	32:44 minutos
------------------------------	---------------	---------------	---------------

Fonte: Elaboração própria

Inquérito por questionário

O inquérito por questionário é outra das técnicas a ser utilizada, e foi abordada por Javeau (1990) que nos diz que a elaboração de um inquérito deve obedecer a uma série de etapas que vão desde a definição do objetivo com o inquérito, a investigação prévia sobre o assunto até a análise e tratamento dos inquéritos por questionário. Segundo Afonso (2005, p. 101) “os questionários consistem em conjuntos de questões escritas a que se responde também por escrito. Na construção de questionários, o objetivo principal consiste em converter a informação obtida dos respondentes em dados pré-formatados”.

A verdade é que podemos utilizar o inquérito por questionário para obter diferentes informações, podendo ser de nível avaliativo (conhecimento ou informação), opinativo (atitudes e convicções) ou valorativo (valores e preferências):

Em termos substantivos, a técnica do questionário permite cobrir três áreas de recolha de informação. Pode centrar-se na recolha de dados sobre o que o respondente sabe (conhecimento ou informação). Pode orientar-se para o que o respondente quer ou prefere (valores ou preferências). Pode ainda selecionar o que o respondente pensa ou crê (atitudes e convicções) (Afonso, 2005, p. 103 cit. Tuckman, 1978, p. 196).

Do mesmo modo, com esta técnica podem ser introduzidas diferentes questões, dependendo da informação que se pretenda obter, sendo que:

É necessário que se estabeleça com critério, quais as questões mais importantes a serem propostas e que interessam ser conhecidas, de acordo com os objetivos. Devem ser propostas perguntas que conduzam facilmente às respostas de forma a não insinuarem outras colocações (Cervo & Bervian, 1983, p. 159).

Assim sendo, podemos utilizar questões abertas, isto é, onde fosse possível o inquirido responder livremente, sem nenhuma delimitação de respostas; ou, por sua vez, utilizar questões fechadas, ou seja, aquelas em que a pessoa está limitada na sua resposta às opções que lhe forem apresentadas, que muitas das vezes passa por uma escala de 1 a 5 ou a uma classificação entre o “Nada satisfeito” e o

“Totalmente satisfeito”. Sumariamente, Cervo e Bervian (1983, p. 160) dizem-nos que: “As perguntas fechadas são padronizadas, de fácil aplicação, fáceis de codificar e analisar. As perguntas abertas, destinadas à obtenção de respostas livres, embora possibilitem recolher dados ou informações mais ricas e variadas, são codificadas e analisadas com maiores dificuldades”.

A grande vantagem desta técnica é que permite chegar a um elevado número de pessoas num curto espaço de tempo, e também porque garante a análise em simultâneo de uma multiplicidade de dados e, ao mesmo tempo, permite o estudo estatístico dos dados recolhidos. Esta técnica tem assim vantagens, tais como: maior simplicidade de análise, maior rapidez na recolha e análise dos dados, e tem um baixo custo. Contudo, como principal limitação surge a possibilidade de apresentar uma elevada taxa de questões não respondidas.

Neste estudo, pretendeu-se que os inquiridos tivessem questões fechadas como o “género”, “serviço” ou similares, mas que contemplasse também questões abertas sobre o tema em estudo, para que nos desse também a opinião desses profissionais que participaram na investigação sobre a sua visão de BET e o que significa isso para eles.

Antes da sua aplicação, o mesmo foi disponibilizado a um grupo reduzido de pessoas com o intuito de verificar se a sua utilização permitiria obter dados ricos e válidos. Assim sendo, disponibilizei em sede de pré-teste este inquérito por questionário a um grupo de pessoas próximas, para que as mesmas verificassem essa utilidade e pertinência. O pré-teste é, segundo Quivy e Campenhoudt (1998, p.211), a apresentação do “instrumento a um pequeno número de pessoas pertencentes às diferentes categorias de indivíduos que compõem a amostra”.

Posteriormente a esse procedimento, seguiu-se a administração do inquérito por questionário de 17 de abril e até 24 de maio, tendo decorrido durante um tempo médio de 1 mês, para dar oportunidade a todos a possibilidade de resposta. O mesmo foi disponibilizado por email, sendo enviado pelo departamento de formação, uma estratégia seguida com o intuito de ter um maior alcance. Posto isso, foram obtidas 86 respostas. Também este instrumento de recolha de dados incluiu um texto introdutório, onde se explicitaram os objetivos da investigação e permitiu, subsequentemente, recolher o consentimento voluntário dos participantes no estudo (ver apêndice 2).

Análise e tratamento de dados

Apesar das técnicas de recolha de dados anteriormente mencionadas serem mais visíveis e facilmente apontadas, é importante não esquecer que houve ao longo de todo o período de investigação, uma pesquisa documental, para ajudar a suportar as outras técnicas utilizadas, e para fundamentar quer o meu próprio conhecimento sobre a temática, como a sustentar este trabalho que contempla também uma parte teórica.

Depois dessa recolha dos dados, naturalmente que se segue a etapa em que é necessário tratar e analisar esses mesmos dados. De acordo com Bogdan e Biklen (1994), os dados são considerados os “materiais em bruto que os investigadores recolhem do mundo que se encontram a estudar; são elementos que formam a base de análise” (p.149). Sendo, portanto, a recolha de dados considerada a fase crucial de um trabalho de investigação, pois dela se irá retirar a qualidade dos dados. Assim, depois de recolhidos os dados, é necessário proceder ao tratamento dos mesmos e analisá-los e, desse modo, é necessário traçar diretrizes.

A análise dos dados é o processo pela qual se dá ordem, estrutura e significado aos dados, ou seja, consiste na transformação dos dados obtidos em conclusões úteis e credíveis, mediante o método de análise da informação, tendo sido, neste estudo, privilegiadas a análise do conteúdo e a análise estatística dos dados. Neste momento de análise e tratamento dos dados, utilizei como recurso o software IBM SPSS Statistics (28.0). Os dados que foram obtidos com as respostas ao inquérito por meio de questionário foram analisados e interpretados estatisticamente, com o propósito de perceber os resultados desta investigação. Para tal, a análise dos dados é efetuada considerando a variável principal do BET e a pluralidade de variáveis que consigo se relacionam. O software IBM SPSS Statistics, permitiu executar a estatística descritiva dos dados e obter associações entre variáveis. Com esse tratamento, pudemos entender se as variáveis relativas ao BET influenciam ou não a motivação do trabalhador; verificar se esse BET vai implica uma maior e melhor performance do profissional de saúde; avaliar se o BET contribui para uma maior satisfação do profissional e do utente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O posicionamento dos trabalhadores face ao bem-estar no trabalho

Posteriormente à recolha dos dados, é necessário tratar e analisar esses mesmos dados. De acordo com Bogdan e Biklen (1994), os dados são considerados os “materiais em bruto que os investigadores recolhem do mundo que se encontram a estudar; são elementos que formam a base de análise” (p. 149). Sendo, portanto, a recolha de dados, considerada a fase crucial de um trabalho de investigação, pois dela se irá retirar a qualidade dos dados. Depois de recolhidos os dados, é necessário proceder ao tratamento dos mesmos e analisá-los, e desse modo, é necessário traçar alguma diretriz.

Depois da análise, precedeu-se ao tratamento dos dados com recurso ao software IBM SPSS Statistics (28.0). Os dados que foram obtidos com as respostas ao inquérito por meio de questionário foram analisados e interpretados estatisticamente, com o propósito de perceber os resultados desta investigação. Para tal, a análise dos dados é efetuada considerando a variável do BET.

Antes de iniciar a análise propriamente dita, é de ressaltar que esta análise poderia ter sido mais abrangente, de modo a contemplar e a representar todos os grupos profissionais.

Caraterização dos participantes

Na tabela que abaixo apresento encontram-se os dados que caraterizam as pessoas que colaboraram neste estudo sobre o BET na SCMRA, sendo, contudo, importante referir que a adesão ao mesmo foi reduzida tendo em consideração o número total de trabalhadores desta mesma instituição.

Tabela 6- Caraterização do público-alvo

		Fi (Frequência)	%
Sexo	Feminino	67	77.9
	Masculino	19	22.1
Faixa Etária	18 a 29 anos	16	18.6
	30 a 44 anos	49	57
	45 a 60 anos	19	22.1
	60 ou mais anos	2	2.3
Habilitações Académicas	2º Ciclo do Ensino Básico (5º e 6º ano)	3	3.5
	3º Ciclo do Ensino Básico (7º ao 9º ano)	7	8.1

	Ensino Secundário (10º ao 12º ano)	24	27.9
	Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento)	49	57
	Prefiro não identificar	3	3.5
Categoria Profissional	Médicos e enfermeiros	16	18.6
	Técnicos Superiores	15	17.4
	Outras	39	45.3
	Prefiro não identificar	16	18.6
Serviço	CIDIFAD	21	24.4
	UCCI	12	14
	Medicina Física e Reabilitação	7	8.1
	Imagiologia	5	5.8
	Internamento Cirúrgico	7	8.1
	Outro	19	22.1
	Prefiro não identificar	15	17.4
Antiguidade na Instituição	Menos de 1 ano	3	3.5
	1 a 5 anos	41	47.7
	6 a 10 anos	20	23.3
	11 a 25 anos	19	22.1
	Mais de 25 anos	3	3.5
Vínculo à Organização	Contrato a termo certo	4	4.7
	Contrato a termo incerto	4	4.7
	Efetivo	78	90.7
Trabalho noutras Instituições de Saúde	Sim	31	36
	Não	54	62.8
	Sem resposta	1	1.2

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados recolhidos

Tendo em consideração a tabela 6, é possível fazer uma caracterização geral das pessoas que participaram neste estudo do BET. Uma das primeiras conclusões que surge é a distribuição por sexo, onde constatamos a existência de uma clara discrepância, sendo que, numa amostra de 86 repostas, 67 foram do sexo *feminino* contra 19 do sexo *masculino*, num universo de 453 trabalhadores que se distribui em 372 mulheres e 81 homens.

Considerando a variável “faixa etária”, existe uma predominância na classe etária 30 a 44 anos com um total de 49 respostas, ficando as outras classes etárias equiparadas, tendo a classe dos *18 aos 29 anos*, 16 respostas e as dos *45 aos 60 anos*, 19 respostas. Com *60 ou mais anos* obtive apenas 2 respostas, o que por si só nos revela que a Santa Casa tem um grupo de profissionais que se encontra numa idade ainda bastante jovem e ativa, com largos anos ainda de presença no mundo do trabalho, e que contrasta com a faixa etária mais avançada que se revela ter um número inferior de pessoas sendo que, inclusive a participação neste estudo foi reduzida com apenas 2 colaborações. Esse facto é de acordo com a amostra, no entanto da observação feita no decorrer do estágio, aparenta ser uma realidade.

Tendo em atenção a variável habilitações académicas, é possível compreender que existe quase uma homogeneidade entre 2 classes, o ensino secundário e o ensino superior que juntas reúnem 73 respostas. Os graus de escolaridade inferior, que é o caso do 2º e/ou 3º Ciclos do Ensino Básico, foram aquelas que menos pessoas participaram e isso também muito se relaciona com as parcerias que a SCMRA realiza com entidades formadoras no âmbito da melhoria das qualificações escolares, na medida em que, incentiva os seus trabalhadores a terem maiores qualificações, e por isso facilita-lhes o acesso a programas de formação de adultos.

Respeitante à variável “categoria profissional”, podemos constatar que existe uma participação mais ao menos equilibrada entre as diferentes categorias, embora que a categoria “Outras” tenha aglomerado diversas funções tais como Educadora de Infância, Cozinheira, Auxiliar de Cozinha, Empregado de Armazém, Técnicos Superiores, Contabilista e outras similares. De destacar ainda, que um número considerável de pessoas que participaram no estudo, 16 pessoas, não quiseram revelar a sua categoria profissional.

Tomando em consideração a variável “Serviço” a que as pessoas pertencem quando participaram neste estudo, denota-se uma significativa participação por parte do CIDIFAD (Centro de Investigação, Diagnóstico, Formação e Acompanhamento das Demências) e da UCCI (Unidade de Cuidados Continuados Integrados). Também de salientar que um número considerável de pessoas (15), decidiram não identificar o serviço a que pertencem. Ainda assim, temos outros serviços que por terem um número inferior de trabalhadores acabaram a ser englobadas na categoria Outras, mas não deixam de ter importância como o Departamento de Recursos Humanos e Contencioso, o da Formação, a Faturação, a Cozinha, a Farmácia, a Consulta Externa, o Aprovisionamento e até o Serviço de Atendimento Permanente.

Tomando em consideração a variável respeitante à antiguidade na instituição, é possível compreender que existe uma divisão muito equilibrada entre as pessoas que responderam a este inquérito, sendo que 44 pessoas estão na instituição até há 5 anos. Por outro lado, temos pessoas 20 pessoas com 6 e 10 anos de tempo de funções na instituição e temos 22 pessoas que estão na instituição há mais de 10 anos e que, porventura, já terão um conhecimento mais profundo da SCMRA.

Na variável sobre o Vínculo à Organização, existe uma clara predominância do contrato efetivo (78 respostas). Por oposição, apenas 8 pessoas se encontram com contrato a termo.

Quanto ao trabalho noutras instituições de saúde, esta é uma questão que dividiu em muito as respostas dos participantes neste estudo, sendo que praticamente todos responderam, com exceção de 1 pessoa. Considerando aqueles que responderam, existe um equilíbrio entre quem já o fez e quem não o fez. Existem 31 pessoas que responderam que já trabalharam noutras instituições de saúde e, portanto, acabam por ter outras experiências, conhecimento de outras práticas e de outros ambientes; contrariamente, 54 pessoas responderam que nunca tinham trabalhado noutros contextos que envolva a saúde e, portanto, não tinham outro conhecimento sobre práticas, ações e comportamentos noutras instituições.

Bem-estar no Trabalho em geral

Considerando a temática em estudo neste trabalho académico e os objetivos em que o mesmo se suporta, conseguimos compreender a sua atualidade e pertinência, visto que questões de bem-estar e saúde têm assumido um destaque tanto a nível social como a nível académico e laboral, sendo essa ideia transmitida por Gomide et al. (2015, p.19): “O BET tem ganhado bastante visibilidade na literatura concernente à área da psicologia organizacional e do trabalho pela sua importância como variável que, se bem compreendida, pode conferir aos trabalhadores melhores condições de trabalho e até de vida”.

No que concerne ao BET, esse é o enfoque deste projeto de investigação e entende-se a sua importância numa instituição que adquire um estatuto social, sendo esta uma instituição classificada como uma IPSS, visto que presta cuidados de saúde, mas a sua atividade não se limita a isso mesmo, tendo também uma atuação direta na comunidade. Apesar da sua atuação ser direcionada à comunidade em geral, utentes e familiares dos mesmos, é fundamental que os trabalhadores sejam também eles um foco de importância para esta instituição, isto porque só desta forma com um cuidado e atenção para com o seu pessoal é que conseguirá reunir pessoas capazes de trabalhar bem, prestar serviços de

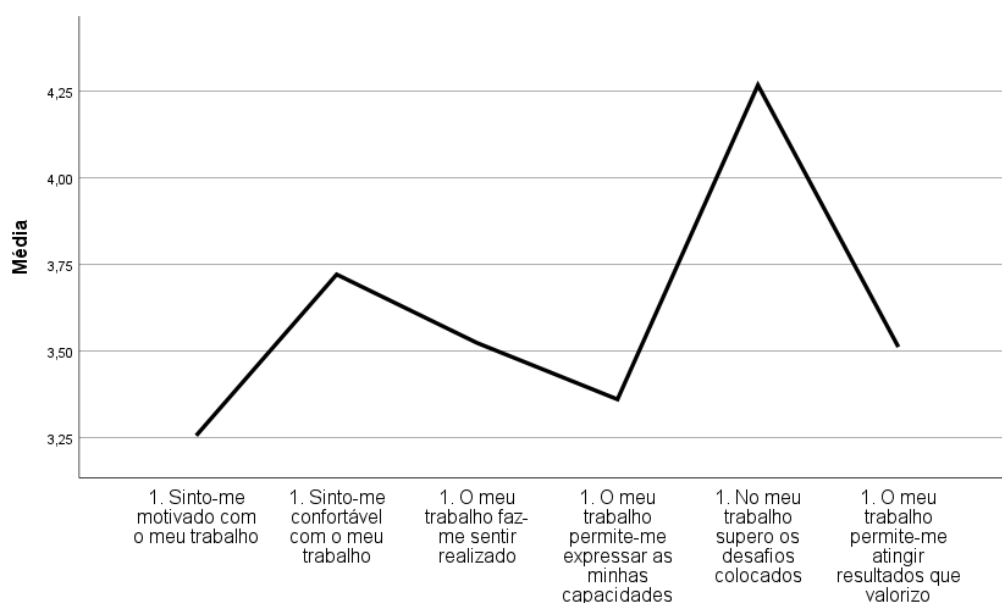
qualidade e com gosto e empenho nas tarefas que desempenham tal como retratei ao longo do capítulo teórico deste trabalho. Entende-se isso mesmo com a seguinte ideia de Gomide et al. (2015) que citam Harter et al. (2002, p. 21):

Harter, Schmidt e Keyes (2002), reforçando a ideia da relação entre BET e resultados organizacionais positivos, relatam, por exemplo, que maiores níveis de satisfação com o ambiente de trabalho, desenvolvimento pessoal por meio da atividade e relações amistosas no trabalho estão positivamente relacionados a níveis mais altos de lealdade, lucratividade, produtividade e retenção.

Aliado à ideia dos autores acima referenciados e tomando ainda em consideração o posicionamento de Fisher (2014) sobre o BET, o autor considera que este sentimento advém das relações interpessoais que se estabelecem, mas também do ambiente laboral, do reconhecimento e por consequência dos efeitos a nível económico, o que gera uma vontade de estar na instituição, de pertencer à mesma e de trabalhar com as outras pessoas em prol da evolução e crescimento da organização.

O gráfico que abaixo apresento é centrado num primeiro grupo de questões que foi colocado no inquérito por questionários e que procurava, de uma forma genérica, entender o bem-estar que os trabalhadores da SCMRA demonstravam, baseando por isso as questões em aspetos como a motivação, conforto, realização, expressão de capacidades, superação de desafios e ainda a obtenção de resultados valorizados pela própria pessoa.

Gráfico 3- Aspetos que influenciam o bem-estar de uma forma geral



Fonte: Elaboração própria

A elaboração desta secção de tópicos relacionados com o bem-estar em geral teve por fundamento as ideias de alguns autores e nos aspetos em que esse mesmo bem-estar se suporta, daí terem sido criadas essas 6 variáveis para se entender de uma forma genérica como o mesmo se traduz. Nesse sentido os inquiridos tiveram de se posicionar quanto a essas dimensões que condicionam o bem-estar utilizando a escala de Likert, que se distribui entre 1 e 5, sendo que o 1 correspondia à classificação discordo totalmente, o 2 ao discordo parcialmente, o 3 ao indeciso, o 4 ao concordo parcialmente e o 5 ao concordo totalmente.

Considerando os resultados obtidos e que estão transpostos no gráfico 3, é possível desde logo retirar algumas conclusões, nomeadamente tendo em consideração o tópico relativo à superação de desafios. De todas as variáveis, entendemos que neste grupo de questões a variável da superação de desafios se revela como algo bastante bem considerado pela parte dos trabalhadores, ou seja, os mesmos entendem que o seu trabalho lhes permite progredir e superar desafios e é algo que se revela importante tendo por isso obtido uma média de respostas de 4,25 numa escala de 5. Por oposição, a questão da motivação com o trabalho revela-se como a variável que reúne a menor média ficando apenas nos 3,25, aproximadamente, o que se traduz numa indecisão quanto ao facto de o trabalho os fazer sentir motivados. Da mesma maneira, a variável “O meu trabalho permite-me expressar as minhas capacidades”, detêm também ela uma média que se encaixa na classificação de indeciso e com uma média que não chega nem a 3,5, sendo, portanto, possível concluir que as pessoas não consideram que o seu local de trabalho esteja a ser um local onde podem ser elas mesmas e dar o melhor de si e que expressem verdadeiramente o seu conhecimento, fazendo as suas tarefas com alguma limitação.

Outro aspeto que é plausível de se entender com o gráfico é que considerando todas as variáveis deste grupo, aquela que atingiu a média mais alta ficou-se pela classificação de concordo parcialmente e assenta no seguinte aspeto: “No meu trabalho supero os desafios colocados”. Isso mesmo, permite-nos entender que as pessoas de um modo geral não têm um posicionamento muito positivo sobre as outras dimensões consideradas neste grupo e que contribuem para o bem-estar, ficando numa média de respostas que assenta numa classificação de 3 (e que corresponde a indeciso), como é o caso das restantes questões.

Somando ao anteriormente dito, se considerarmos as respostas dos 86 inquiridos, e tomar por consideração estas variáveis como um todo, e que traduzem o BET de uma forma generalizada (e que assenta nos aspetos da motivação, superação de desafios, conforto, obtenção de resultados que valorizo e realização), entendemos mesmo que o BET fica posicionado numa indecisão por parte dos

trabalhadores que participaram neste estudo, pois a média geral fica posicionada em 3,61, como conseguimos ver na tabela 14 que se encontra no apêndice 3. Nesta tabela conseguimos ver a média de cada uma das dimensões consideradas e de igual forma a média geral dessas mesmas variáveis, tomando ainda como mais um aspeto que, das 6 variáveis, apenas 2 reúnem uma média de respostas superior à média geral a este grupo de questões, que é o caso da superação de desafios e conforto no trabalho, ou seja, acabam por ser os 2 aspetos que têm uma influência positiva no sentimento de bem-estar das pessoas que trabalham na instituição. Os outros aspetos acabam por ter uma influência pouco relevante no seu contributo para o bem-estar laboral.

A somar às conclusões que se obtiveram com os dados recolhidos nos inquéritos por questionário sobre o BET, pudemos complementar essas mesmas ideias com outras informações que conseguimos recolher com a realização de algumas entrevistas. Quando questionei os entrevistados sobre se, no seu ponto de vista, a instituição de uma forma geral se preocupa com o bem-estar dos trabalhadores, os posicionamentos foram divergentes

Acho que sim, de uma forma geral acho que sim (Entrevistado A);

Pouco. Preocupa, mas devia preocupar-se mais no meu ponto de vista (Entrevistado B);

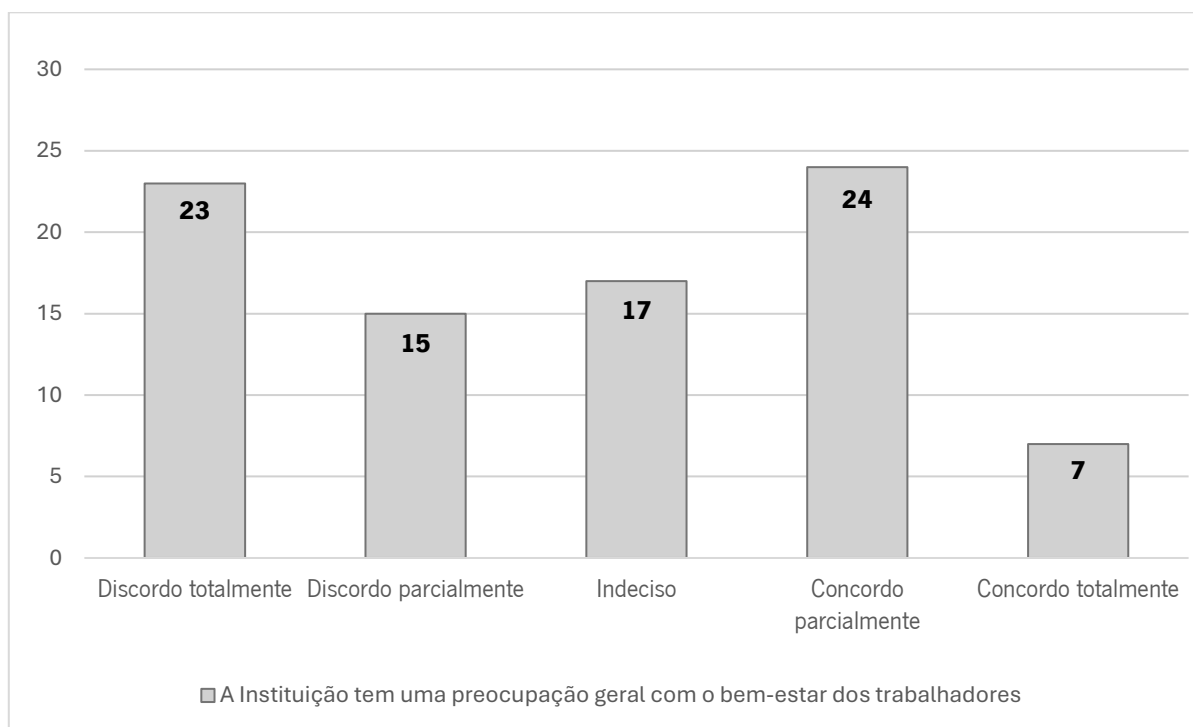
Eu acho que já foi mais notória, neste momento ainda existe essa preocupação, com menos intensidade do que era há alguns anos atrás, mas penso que isso também tem a ver com a evolução da própria instituição; ou seja enquanto que na primeira fase pudemos considerar que havia um número muito limitado de trabalhadores, agora esse número foi aumentando exponencialmente e, portanto, é possível que isso seja o fator primordial para que a atenção com os trabalhadores se sinta mais diminuta, mas essa preocupação existe (Entrevistado C).

Com os testemunhos acima descritos, entendemos que os próprios entrevistados revelam que apesar de existir uma preocupação com o bem-estar dos trabalhadores por parte da instituição, essa acaba por ser um pouco reduzida e até insuficiente, e um deles acaba inclusive por explicar o seu posicionamento dizendo que essa situação decorre do facto da instituição estar em constante crescimento, o que dificulta uma preocupação e cuidado apertado com cada um dos trabalhadores, visto que a instituição conta já com mais de 400 trabalhadores. Dada essa ideia, consigo articular os resultados obtidos e constatar que as dimensões do conforto com o trabalho e a superação de desafios são tidos como os aspetos que mais contribuem para o BET. Todas as outras dimensões capazes de associar ao bem-estar e que foram consideradas neste setor de questões, sobretudo a motivação, atinge

uma classificação mais reduzida nas respostas dadas, sendo, portanto, esta a dimensão que menos apresenta um parecer favorável e que contribui significativamente para o BET com uma média de 3,25 aproximadamente numa escala de 1 a 5.

Considerando estes dados, posso considerar que numa primeira instância não existe propriamente um sentimento de completo bem-estar profissional, pelo menos tendo em consideração os dados que foram recolhidos, na medida em que de um ponto de vista generalizado o panorama não é propriamente o melhor, estando os trabalhadores num nível de indecisão face aos enunciados que formulamos. Se somar a isso a opinião que os trabalhadores têm quanto à preocupação da instituição com o seu bem-estar, desde logo ressalta a ideia que não existe uma uniformidade nas respostas, estando os 86 participantes divididos, sendo que os valores mais altos são 24 respostas na opção que considera que a instituição se preocupa parcialmente e, por antagonismo, o valor que se segue são 23 respostas na opção que discorda totalmente quanto à preocupação da instituição quanto ao bem-estar dos seus trabalhadores. Apesar disto, se considerarmos as classificações menos extremadas, isto é, se descartamos o discordo totalmente e concordo totalmente, acabamos por ter a maioria dos participantes neste estudo (56 respostas) com um posicionamento mais indefinido, diga-se assim, onde sentem dúvida ou consideram parcial essa ação de preocupação por parte da organização onde exercem a sua atividade laboral (ver gráfico 4).

Gráfico 4- O parecer dos trabalhadores sobre a preocupação da instituição com o seu bem-estar



Fonte: Elaboração própria

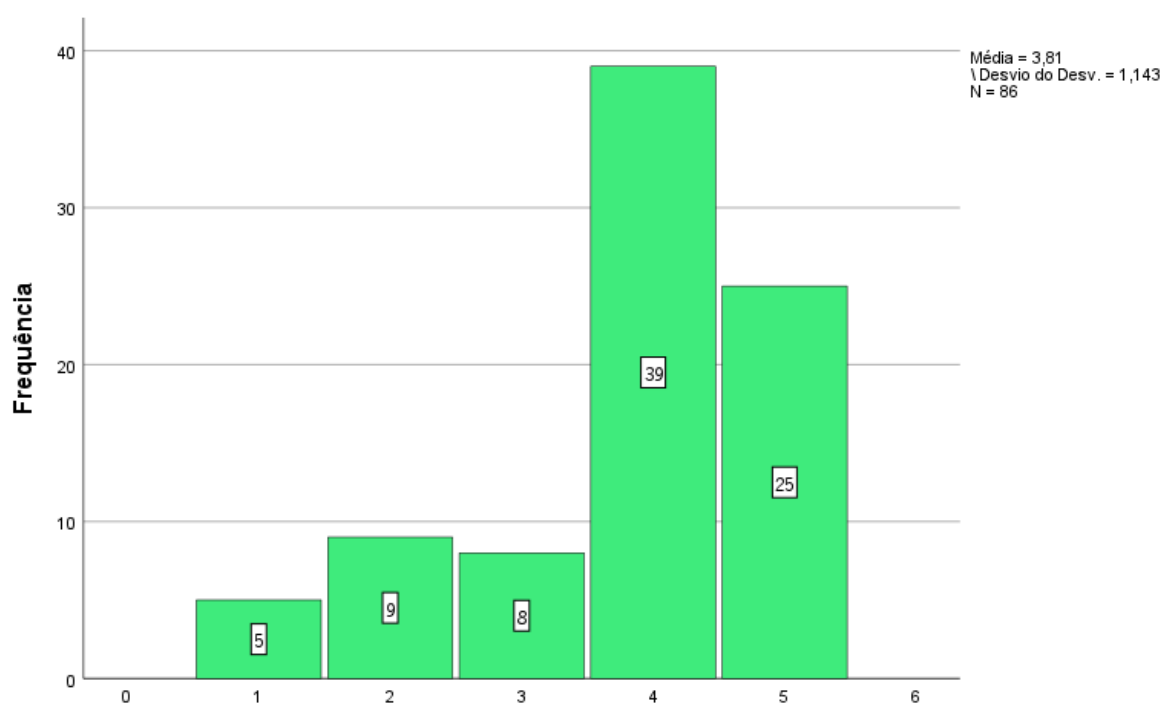
O trabalho e a vida familiar e social

Como se sabe, é praticamente impossível separar a vida pessoal da profissional, sobretudo quando uma acaba por ser influenciadora pela outra, e quase sempre o é. Nem todos vêm no trabalho algo prazeroso e que gostam, mas sim como uma necessidade indispensável à sua sobrevivência e por consequente das suas famílias. Muito desse sentimento pode advir do ambiente que encontram no próprio local de trabalho, do trabalho em si e da sua identificação com ele, ou não, e, como se verá mais à frente, pode advir de muitos outros fatores que influenciam o bem-estar sentido com o trabalho e no local de trabalho. Entendemos isso quando Oliveira (1993, p.19) nos revela a seguinte ideia: “O trabalho tem assumido, historicamente, uma posição central como princípio em torno do qual se organiza a vida social”. Com isto fica claro que o trabalho assume o seu destaque no decorrer da vida dos indivíduos, na medida em que é essencial para a sobrevivência, para as tarefas mais comuns da vida humana e para a convivência, pois só com o trabalho é possível atingir um certo reconhecimento social e financeiro. De outra forma, as pessoas são vistas como dependentes da sociedade, não detendo rendimentos próprios e vivendo à custa de rendimentos sociais e pensões. Apesar disso, sabemos que o conceito trabalho sofre continuamente mudanças, sobretudo tendo em consideração o afincamento e ligação com o mesmo. Noutros tempos encarava-se o trabalho como um achado que tinha de ser preservado e nos dias de hoje tal já não é assim, existindo, portanto, uma mudança constante, em prol de mais e melhores condições laborais, sendo essa ideia transmitida com a seguinte passagem:

O trabalho continua a ocupar um lugar central em relação a uma vasta gama de direitos de cidadania. Não se trata agora de um valor absoluto, mas continua sendo um valor ‘condicionado’. Essa característica manter-se-á até ao ponto em que o trabalho permita a auto-realização dos trabalhadores e o seu exercício seja compatível com outras actividades. Na relação com o trabalho parece que cada vez é mais forte a exigência de qualidade, não só profissional, mas também da vida dos ambientes de trabalho (Oliveira, 1993, p.187).

Se considerarmos o que se disse anteriormente, entendemos o papel importante que o trabalho ocupa na vida de cada indivíduo, e dado esse pensamento, interroguei os trabalhadores da SCMRA se se sentiam realizados com a profissão que desempenham na atualidade, tendo a sua resposta de se posicionar entre 1 e 5, seguindo uma proporcionalidade entre os valores, onde 1 corresponde a *discordo totalmente*, 2 *discordo parcialmente*, 3 *indeciso*, 4 *concordo parcialmente* e 5 *concordo totalmente*. Posto isto, elaborei o gráfico 5 que se encontra abaixo e retive algumas conclusões.

Gráfico 5- Posicionamento face à realização sentida com a profissão desempenhada



Fonte: Elaboração própria

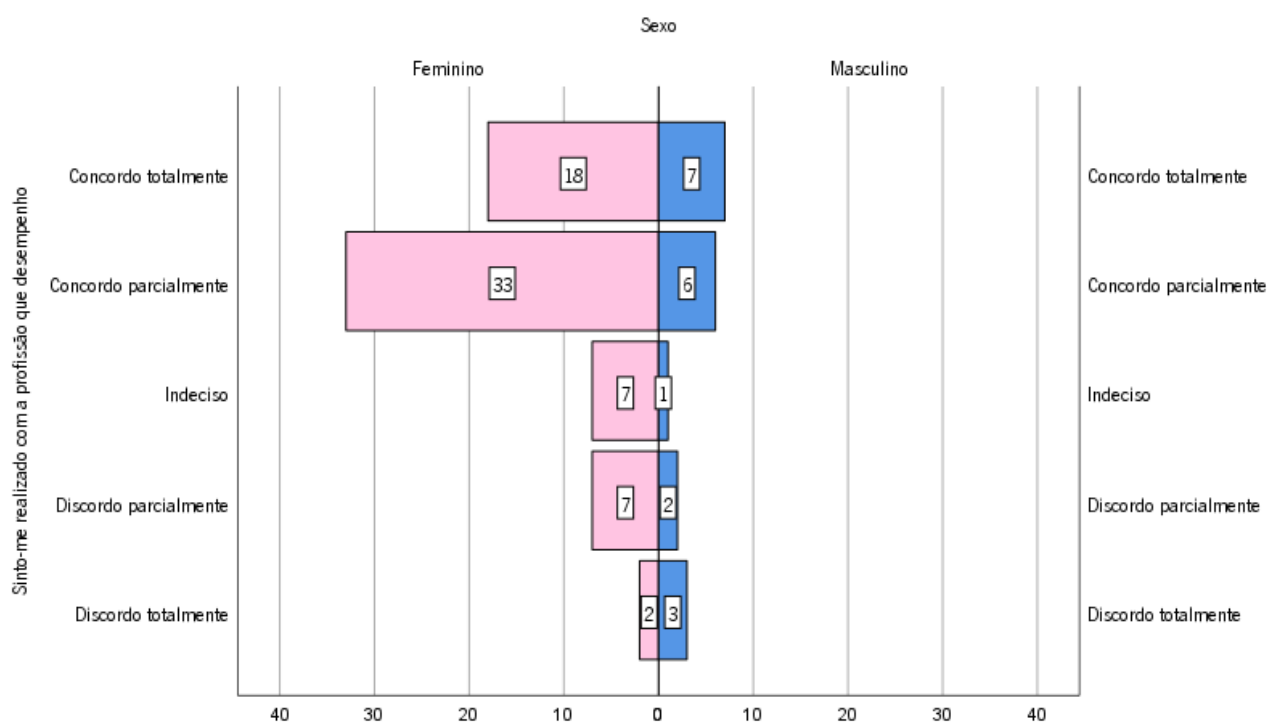
Primeiramente, conseguimos entender que existe poucas pessoas a posicionarem-se nos pontos inferiores nesta escala de realização profissional, isto é, apenas 14 pessoas responderam com 1 e 2, ou seja, posicionaram-se com discordância total e parcial quanto à sua realização profissional. Por oposição, 64 pessoas posicionaram-se entre 4 e 5, querendo isto dizer que concordam parcialmente e totalmente quanto ao seu sentimento de realização profissional. Além disto, 8 pessoas revelam indecisão quanto ao seu posicionamento perante esse sentimento de realização.

Se considerarmos a informação projetada por este gráfico, encontramos no extremo superior direito do mesmo a média das respostas arredondada às unidades atinge o valor 4, o que quer dizer que, de um modo geral, um número bastante considerável de trabalhadores considera que se sente realizado profissionalmente, ainda que essa concordância seja apenas parcial.

Uma outra ideia que ressalta é a disparidade entre os extremos quanto ao posicionamento dos trabalhadores, sendo que o *discordo totalmente* têm apenas 5 pessoas e o *concordo totalmente* reuniu 25 respostas. Esse é um bom indicador tendo em consideração o estudo feito neste trabalho académico sobre o BET, pois, tomando em ponderação que múltiplas são as razões que influenciam esse mesmo sentimento, no que é respeitante à identificação com a profissão e ao sentimento de realização profissional os trabalhadores desta instituição adotam um posicionamento bastante positivo, aliás pode-se mesmo dizer que maioritariamente estão satisfeitos com a profissão que escolheram desempenhar.

Se considerarmos a mesma variável (“Sinto-me realizado com a profissão que desempenho”), mas tendo em consideração a resposta por sexo, entendemos que o cenário acaba a ser o mesmo, embora a amostra não seja equitativa, na medida em que responderam mais mulheres que homens ao inquérito por questionário. Apesar disso, vemos como se posiciona o sexo feminino e masculino perante esse enunciado no gráfico abaixo (Gráfico 6).

Gráfico 6- Posicionamento por Sexo face à realização com a profissão que desempenha



Fonte: Elaboração própria

Como vemos acima, quer o sexo feminino quer o sexo masculino concentram maioritariamente as suas respostas nas possibilidades de *concordo totalmente* e *concordo parcialmente*, embora, observando em detalhe, verificamos que no sexo feminino o maior número de respostas recai no *concordo parcialmente*, enquanto o sexo masculino tende a optar pelo *concordo totalmente*. Apesar disso, entendemos que os homens acabam por dispersar muito mais as suas respostas, pois, em 19 pessoas, conseguimos ter 6 pessoas a posicionarem-se entre a indecisão e os sentimentos de menor concordância, sendo que isso se traduz em cerca de 32% das suas respostas, face a 67% que se posiciona positivamente. Respeitante às mulheres, o panorama já é um pouco mais diferente, sendo que esse sentimento de indecisão e sentimentos menos positivos perante a realização profissional se verificam em apenas 16 respostas num universo de 67, o que se traduz em 24%. Já o sentimento de realização encarado pelas trabalhadoras de forma positiva se revela em 51 respostas, isto é, em 76%.

Agrupado a esse sentimento de realização profissional surge também a questão das funções desempenhadas serem um agente de estabilidade profissional, na medida em que é mais uma dimensão que influencia o bem-estar profissional dos trabalhadores. Se tomar em consideração as respostas dadas nos inquéritos, encontramos o seguinte panorama que se apresenta na próxima tabela.

Tabela 7- “As funções que desenvolvo permitem-me sentir estabilidade profissional”

		Frequência	Porcentagem
Válido	Discordo totalmente	5	5,8
	Discordo parcialmente	9	10,5
	Indeciso	16	18,6
	Concordo parcialmente	39	45,3
	Concordo totalmente	17	19,8
	Total	86	100,0

Fonte: Elaboração própria

Como é claro de entender pela leitura da tabela 7, existe um sentimento positivo quanto a este parâmetro da estabilidade com as funções desempenhadas, isto porque, de uma forma maioritária, ou seja, 56 pessoas num universo de 86, o que se traduz em 65,1%, concordam de forma parcial ou total quando ao facto das funções que desenvolvem na SCMRA lhes permitir ter um sentimento de estabilidade profissional – com isto entende-se que realizam as funções para as quais foram contratados e se sentem preparados para desempenhar. Somada a essa ideia, surge ainda a questão da indecisão sentida por um número considerável de trabalhadores, isto é, com 16 trabalhadores que correspondem a 18,6% das respostas. Contrariamente temos 14 respostas menos positivas com um posicionamento por parte desses trabalhadores entre o discordo totalmente e o discordo parcialmente, traduzindo-se em 16.3% das respostas. Dadas essas considerações entende-se que esta dimensão recolhe um parecer bastante positivo por parte dos trabalhadores.

Assim sendo, entendemos que as questões anteriormente abordadas como é o caso da realização profissional e da estabilidade profissional face às funções desempenhadas são, do ponto de vista dos trabalhadores que participaram neste estudo, aspetos que contribuem significativamente para o seu BET.

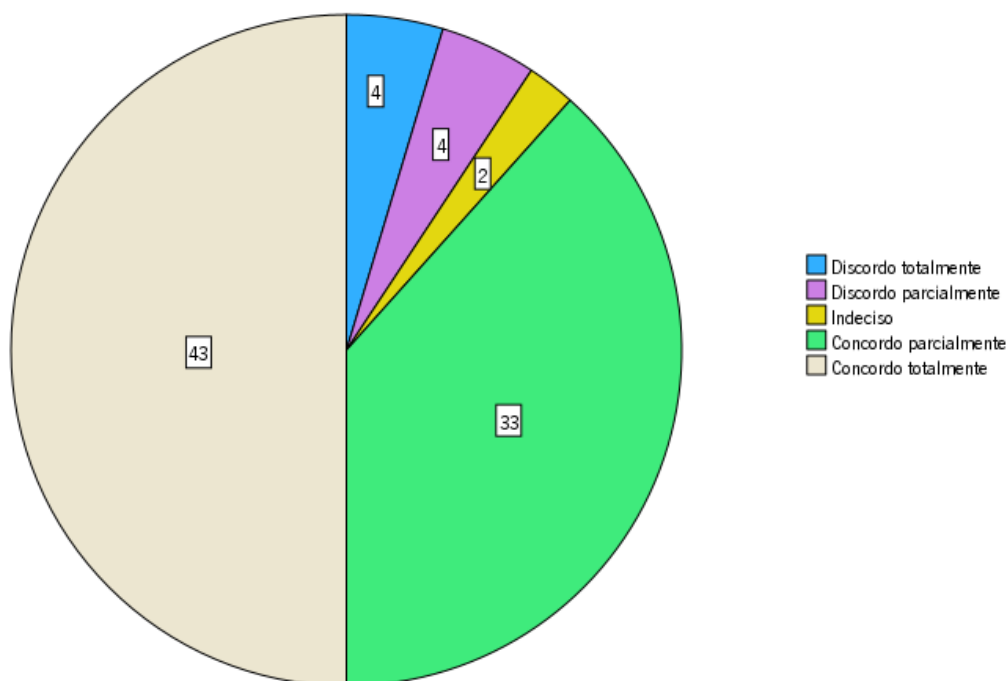
A verdade é que não se traduz o estudo em apenas 2 variáveis, sendo que o BET é influenciado por uma multiplicidade de fatores e aspetos que condicionam esse sentimento.

Além da preocupação com o BET de uma forma mais incisiva neste estudo, achei também pertinente compreender de que forma é que esse bem-estar estabelece uma relação direta com a vida

pessoal e social destes trabalhadores, pois considero que é indissociável a dimensão profissional da dimensão pessoal/ familiar e social. Nesse sentido, procurei também entender a opinião dos trabalhadores quanto a esse subtema, colocando algumas questões no inquérito para que os mesmos se posicionassem sobre esse tema. Tendo em consideração essa relação, procurei introduzir questões simples e diretas, para que os participantes entendessem aquilo que eu pretendia saber com essas mesmas questões, sem margem para desvios de resposta ou dúvidas. Nessas questões, mantive a ordem seguida noutros momentos do inquérito, onde expus algumas afirmações e os participantes posicionarem-se segundo a escala que era disponibilizada e que ia de 1 a 5. As questões deste grupo subtemático foram as seguintes: “Sinto que o BET influencia a minha vida pessoal e social”; “Consigo separar totalmente o lado profissional do pessoal e social”; “Alguns problemas pessoais e sociais são derivados do mal-estar sentido no trabalho”; “O trabalho que desempenho afeta a minha saúde”; e “Os meus tempos livres e de lazer são afetados pelo trabalho”.

Num primeiro momento, questionei diretamente se, no seu entender, o bem-estar que sentem no trabalho influencia as suas vidas pessoais e sociais. No gráfico circular que se encontra abaixo, consegui observar qual a opinião dos trabalhadores desta instituição sobre essa dimensão da vida.

Gráfico 7- “Sinto que o BET influência a minha vida pessoal e social”



Fonte: Elaboração própria

Dado o gráfico 7 que se apresenta acima, entendemos bem que os trabalhadores se posicionam positivamente quanto a esta afirmação, ou seja, consideram que o bem-estar que sentem no trabalho é

influenciador de outros sentimentos na vida pessoal e social. Quando olho com maior cuidado para o gráfico, consigo observar duas grandes fatias, que são respeitantes ao concordo parcialmente e concordo totalmente, sendo estas traduzidas pelas percentagens que se encontram na tabela 15 (ver apêndice 4). Tal como essa tabela nos apresenta, 50% das pessoas concorda totalmente e 38,4% concorda parcialmente, o que revela que 88,4% das pessoas sentem realmente essa influência nas suas vidas pessoais. Não deixar, contudo, de referir que estas ideias transmitidas são de alguma forma pouco rigorosas. De salientar que num sentimento de menor concordância com a afirmação, ou de indecisão, apenas se observam 10 pessoas (11,7%).

Tendo em consideração as entrevistas que realizei, questionei também os meus entrevistados sobre esse facto, nomeadamente como é que eles, enquanto coordenadores, verificavam isso e as suas respostas basearam-se muito nas respostas dadas pelos trabalhadores inquiridos, mas complementado isso com uma justificativa como vemos no testemunho abaixo:

Aí influencia muito, se a gente estiver aqui chateada com toda a gente, não gostar do que esta a fazer, chega a casa e não está bem chega lá fora e não esta bem, acho que o trabalho e a vida pessoa andam muito em comum e estão interligados acho eu (Entrevistado B).

Não tenho a mínima dúvida que essa afirmação é real. Nós somos gente, temos coração temos cabeça e por mais que a gente queira abstrair-se dessa situação não vai conseguir ... (Entrevistado C).

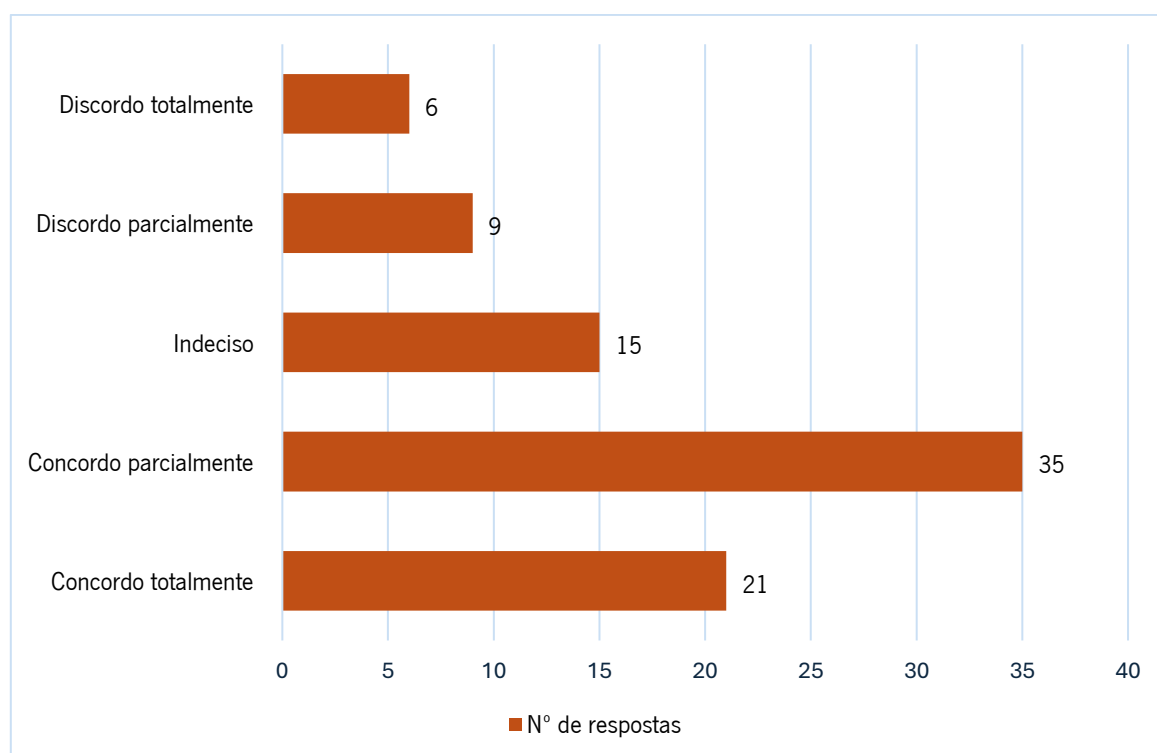
Seguindo esses posicionamentos dos coordenadores e interligando-os com os dados recolhidos nos inquéritos, compreendemos que a relação entre vida profissional e vida pessoal/ social acabam mesmo por ter uma relação direta, impossível de separar, e, portanto, o mal-estar ou sentimentos menos positivos numa delas acaba por condicionar e interferir com a outra. De salientar, contudo, que a vida profissional e o mal-estar no trabalho, em caso de existência, não é a única forma de influência, pois o reverso também se revela, isto é, a vida pessoal e algum problema nesse campo, acaba por ter impacto no trabalho também, e entendemos isso com a seguinte ideia:

Isso é inevitável quando as pessoas estão chateadas com a vida pessoal, se não for mais não estão tão alegres no serviço, ainda há uns tempos temos um exemplo chegou aqui uma colega e eu disse tu não estás bem o quê que se passa, depois no final falamos e estive aqui comigo a falar de coisas da vida pessoal dela que de facto não estava bem e que eu me apercebi que ela não estava bem, portanto essa partilha é feita. Dizer que não influencia e que as pessoas

conseguem chegar ali e deixar os problemas lá fora não conseguem, obviamente que não deixam de ser melhores trabalhadores por causa disso, mas secalhar a disposição não é a mesma, há uma piada que se diz que a pessoa já não a aceita ou não acha piada nenhuma, por isso acho que as coisas andam relacionadas (Entrevistado B).

Apesar desse entendimento por parte dos coordenadores, na medida em que consideram que existe uma relação direta entre a vida pessoal e social e a vida profissional, isto é, o bem-estar ou mal-estar numa, acaba a condicionar a outra. Essa conclusão, é apenas transmitida pelos entrevistados e coordenadores de serviço pois, inquiridos os trabalhadores, esse posicionamento acaba por ser diferente, ou seja, os mesmos acabam por considerar numa grande maioria que consegue separar essas duas dimensões. No gráfico subsequente (Gráfico 8) entendemos isso:

Gráfico 8- “Conseguo separar totalmente o lado profissional do pessoal e social”



Fonte: Elaboração própria

Partindo de uma análise ao gráfico 8, é possível entender que os trabalhadores se consideram capazes de separar a dimensão profissional da dimensão pessoal e social, sendo essa consideração expressiva, na medida em que num universo de 86 respostas, 56 respostas tendem a concordar.

Dada essa ideia, segue-se outra que na minha análise é pertinente relacionar e tem a ver com a ocorrência de problemas pessoais e sociais dado o sentimento nutrido pelo trabalho. Inquiridos os trabalhadores sobre essa mesma questão obtive as seguintes respostas:

Tabela 8- “Alguns problemas pessoais e sociais são derivados do mal-estar sentido no trabalho”

Discordo totalmente	16
Discordo parcialmente	16
Indeciso	12
Concordo parcialmente	32
Concordo totalmente	10
Total	86

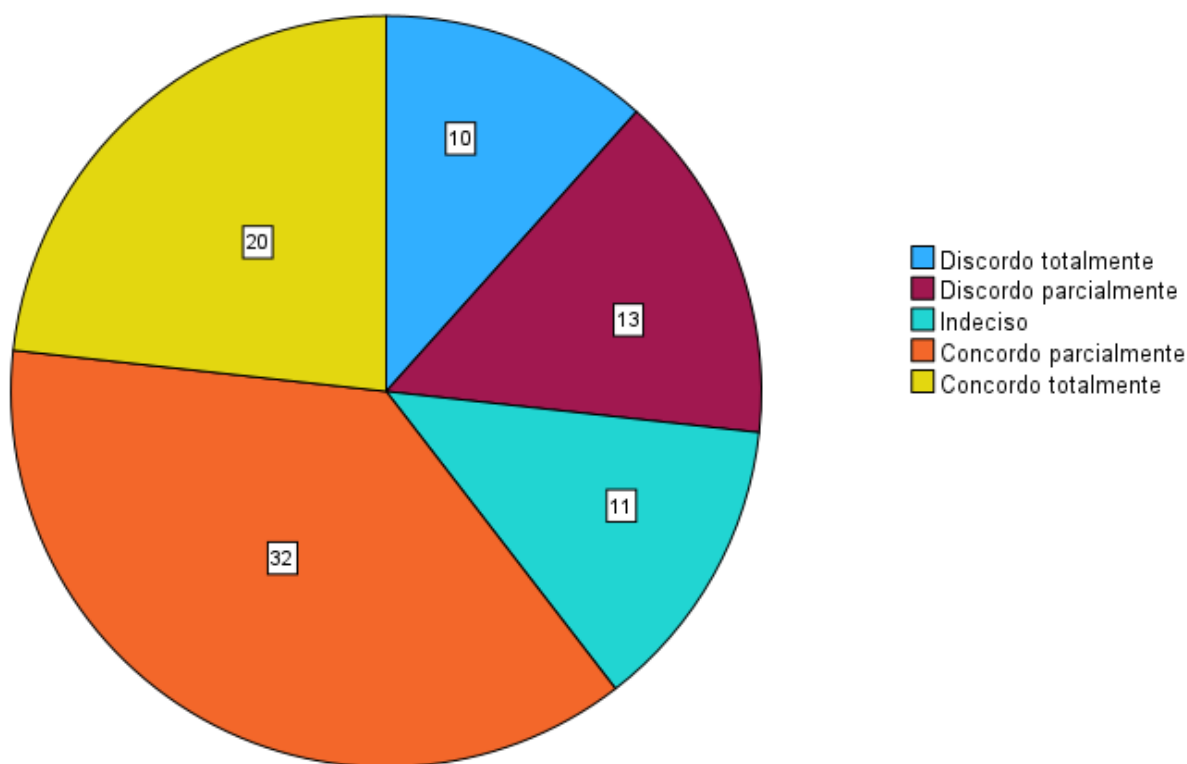
Fonte: Elaboração própria

Com as respostas dadas a esta afirmação, entendemos que se o ambiente de trabalho for dominado por aspetos menos positivos e contributivos de mal-estar no trabalho, terá um impacto na vida pessoal e social das pessoas, isto porque esse sentimento transporta-se para o convívio interpessoal, para as relações com familiares e para sentimentos pessoais de falta de bem-estar quer com o próprio trabalho, quer consigo mesmo, comprometendo o relacionamento social e o bem-estar da pessoa, não só físico como psicológico. A verdade é que é uma das respostas que mais apresenta divisão do ponto de vista das respostas dadas pelos trabalhadores, embora se destaque a concordância parcial com esta ideia, que reúne 32 respostas. Dado isto, entendo que o mal-estar no trabalho tem muito impacto na vida pessoal e social de cada um dos trabalhadores, visto que o posicionamento adotado nesta resposta deve refletir os acontecimentos que tem ocorrido ao longo dos tempos. Por outro lado, esta questão acaba por ter uma ambivalência, isto porque, se considerarmos a concordância dos trabalhadores, seja ela parcial ou total, atinge-se 42 respostas, face ao sentimento de discordância com a influência do mal-estar no trabalho na vida pessoal de cada trabalhador que, somado, acaba por se traduzir em 32 respostas. Se ficássemos só com estes dados, retínhamos que os trabalhadores consideram mesmo que esse mal-estar tem impacto nas suas vidas além trabalho; contudo, existe a categoria de indeciso, e que acaba por atenuar essa diferença, revelando também um número considerável de dúvidas face ao posicionamento a adotar perante esta afirmação, obtendo 12 respostas, o que, num estudo baseado em 86 inquiridos, toma um peso não negligenciável (aproximadamente 14%). Apesar disto, prevalece a concordância com a influência do mal-estar no trabalho nas vidas privadas de cada um.

Como referi acima, muitas vezes o mal-estar no trabalho acaba por ter implicações não só ao nível da convivência e das relações interpessoais, quer sejam elas no círculo de amigos como na família, mas acaba também por ter uma afetação com a própria saúde do trabalhador, e quando considero saúde, não me refiro apenas à saúde física, mas englobando todas as dimensões associadas ao campo da saúde (física, mental, financeira, etc.). Indo de encontro a essa minha preocupação, decidi incluir no inquérito uma afirmação voltada para esse mesmo assunto, de modo a compreender o que sentem e

acham os trabalhadores da SCMRA sobre isso. No gráfico circular que de seguida exponho, estão explanadas as posições dos trabalhadores.

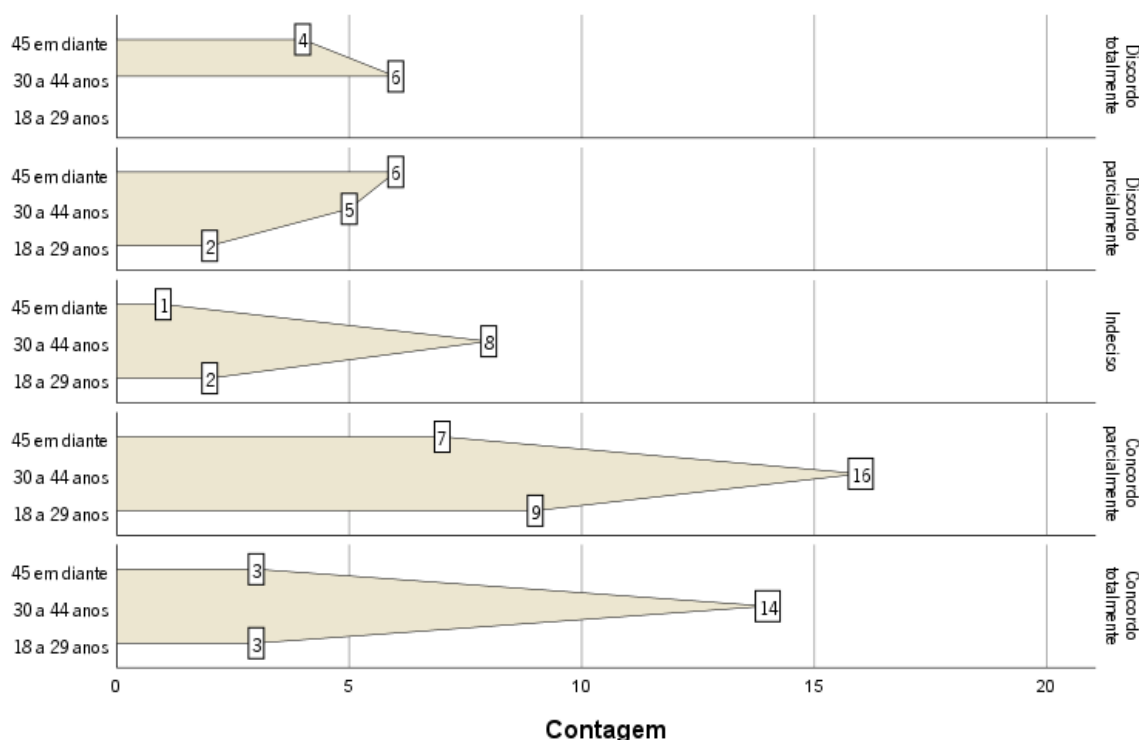
Gráfico 9- “O trabalho que desempenho afeta a minha saúde”



Fonte: Elaboração própria

Considerando o gráfico 9, entende-se logo à partida que mais de metade das pessoas (52 pessoas) que decidiram participar neste estudo académico concordam com a ideia de que o trabalho que desempenham tem implicações e chega mesma a afetar a sua saúde. Contrariamente a isso, 23 pessoas não parecem ver qualquer interligação entre o trabalho que desempenham e o seu estado de saúde, seja ele qual for. Assim, e tomando em consideração que 11 pessoas não conseguem ter uma opinião formada sobre essa afirmação, entendemos que os trabalhadores na sua maioria sentem que o trabalho nas suas múltiplas dimensões, seja ele nas tarefas que realiza, nas pessoas com quem trabalha e tem de conviver e em muitos outros aspetos, acaba por influenciar a sua saúde, sendo essa implicação favorável ou desfavorável.

Gráfico 10- Relação entre faixa etária e a afetação do trbalaho na saúde do trabalhador



Fonte: Elaboração própria

Se tomarmos em consideração o gráfico 10, consegue-se entender a resposta dada sobre o impacto que o trabalho desempenhado tem na saúde dos trabalhadores da SCMRA, tendo em conta as suas idades. Começando por aqueles que não consideram esse impacto do trabalho na saúde, ou seja, discordam totalmente, existe apenas essa opinião por parte de trabalhadores que se encaixam na faixa etária dos 30 aos 44 anos (6 respostas) e dos 45 em diante (4 repostas). De seguida, surge a opção de discordo parcialmente e aí, essa classificação ocorre por parte das 3 classes de faixa etária, sendo que entre os 18 e os 29 anos ocorreram 2 respostas, entre os 30 e os 44 anos posicionaram-se desta forma 5 pessoas, já dos 45 em diante, classificaram desta forma 6 trabalhadores. Tomando em análise a opção indeciso, verifica-se o mesmo, isto é, entre os 18 e os 29 anos 2 pessoas tiveram dúvidas sobre o impacto que o trabalho desenvolvido tem na sua saúde, entre os 30 e os 44 anos, 8 pessoas tiveram indecisão e dos 45 em diante, apenas 1 pessoa sentiu-se indecisa quanto ao seu posicionamento. Quanto à concordância com a influência do trabalho na saúde, tendo em consideração a opção concordo parcialmente, entre os 18 e os 29 anos responderam 9 trabalhadores, já entre os 30 e os 44 responderam 16 pessoas e dos 45 em diante, 7 pessoas. Por fim, e tendo em conta uma concordância total, as 3 classes etárias também se posicionaram, entre os 18 e os 29 anos, 3 respostas, entre os 30 e os 44 anos, 14 respostas e acima de 45 anos 3 respostas ficando desta forma essa divisão bem clara.

De salientar 2 aspetos, sendo que o primeiro passa por a faixa etária entre os 18 e os 29 anos ser a única a reconhecer que o trabalho que desempenham tem implicações ao nível da saúde, devendo-se talvez ao facto de terem uma maior consciência sobre as consequências do trabalho na saúde e de muitas tarefas desempenhadas neste. Outra ideia é o facto da faixa etária entre os 30 e os 44 anos, ser aquela que domina quer a resposta que equivale a indeciso, como ao concordo parcialmente e concordo totalmente. Nestas categorias de resposta, as outras faixas etárias encontram-se equilibradas quanto ao número de respostas. De um modo sucinto, o BET é sentido por todos de uma forma equilibrada, não existindo uma predominância em nenhuma faixa etária.

A satisfação com o trabalho e instituição

A ideia de satisfação com o trabalho foi já apresentada na componente teórica deste trabalho e, tendo em consideração Fisher (2010), assenta numa relação muito estreita com os sentimentos que o trabalho gera no individuo que executa uma determinada tarefa. Além desses sentimentos, ela é influenciada por muitos outros aspetos que posteriormente apresentarei e que influenciam diretamente o BET. Desde logo importa referir que aspetos como o ambiente de trabalho, o reconhecimento pelo desempenho, as relações interpessoais e a própria retribuição financeira têm um impacto inevitável no sentimento de satisfação com a organização.

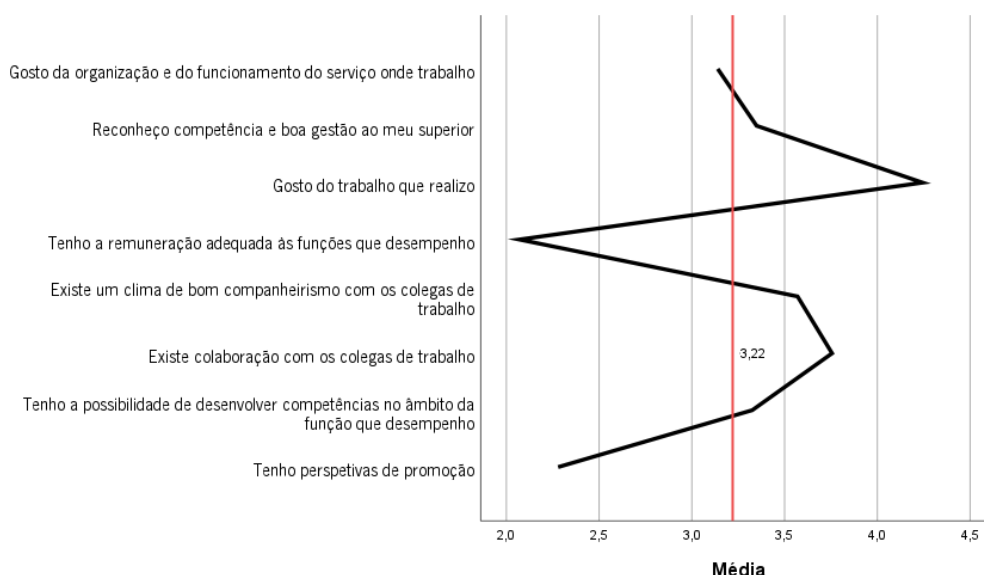
Neste estudo levado a cabo na SCMRA, procurei compreender esses sentimentos de bem-estar com o trabalho, nomeadamente a satisfação dos trabalhadores com a instituição e com as tarefas desempenhadas. Nesse sentido, implementei um grupo de questões no inquérito que utilizei para recolher as opiniões dos trabalhadores, que trata tópicos os aspetos que se relacionam diretamente com a satisfação. Assim sendo, considerei aspetos como o reconhecimento do mérito, o desenvolvimento de relações de amizade, o gosto no trabalho desenvolvido e, ainda, a importância de eventos institucionais que contribuam para laços afetivos interpessoais e identificação com a instituição.

Tendo como intenção perceber qual a posição dos trabalhadores face à satisfação no trabalho, coloquei algumas afirmações sobre os meios que conduzem a um sentimento positivo face ao trabalho, onde inclui as relações com colegas e chefias, a questão salarial, a perspectiva de promoção e pedi que se posicionassem numa escala entre 1 e 5, onde o 1 corresponde a discordo totalmente, 2 discordo parcialmente, 3 indeciso, 4 concordo parcialmente e 5 concordo totalmente.

No gráfico de linhas que se segue encontra-se esse posicionamento retratado, e as médias de resposta a cada uma das afirmações. Tendo em conta a linha apresentada, compreendemos logo que existe uma disparidade grande entre as diferentes premissas, sendo que em consideração de todas as respostas a média de respostas corresponde a 3,22, como conseguimos visualizar com a linha a vermelho. Analisando o gráfico mais ao detalhe conseguimos entender que existem afirmações que não atingem sequer a média global e muito menos o ponto da indecisão que corresponde a 3. Essas afirmações são afetas à questão da perspectiva de promoção (média de 2,28), ou seja, as pessoas não vêem grande possibilidade de progressão na carreira e, somado a isto, a remuneração auferida também não é do seu ponto de vista a mais correta dadas as funções que desempenham (média de 2,07). Se considerarmos as respostas dos trabalhadores, entendemos que a questão da remuneração é mesmo o elemento que recebe uma maior discordância quanto à adequação da mesma (tabela 16, apêndice 5).

No reverso, a afirmação “gosto do trabalho que realizo” é aquela que reúne o melhor posicionamento dos trabalhadores (média de 4,24), o que é revelador de uma concordância parcial. Claro que não existe um sentimento total e isto deve-se ao facto de outros aspetos relacionáveis não serem tão de acordo com os profissionais.

Gráfico 11- Fatores considerados influentes da satisfação no trabalho

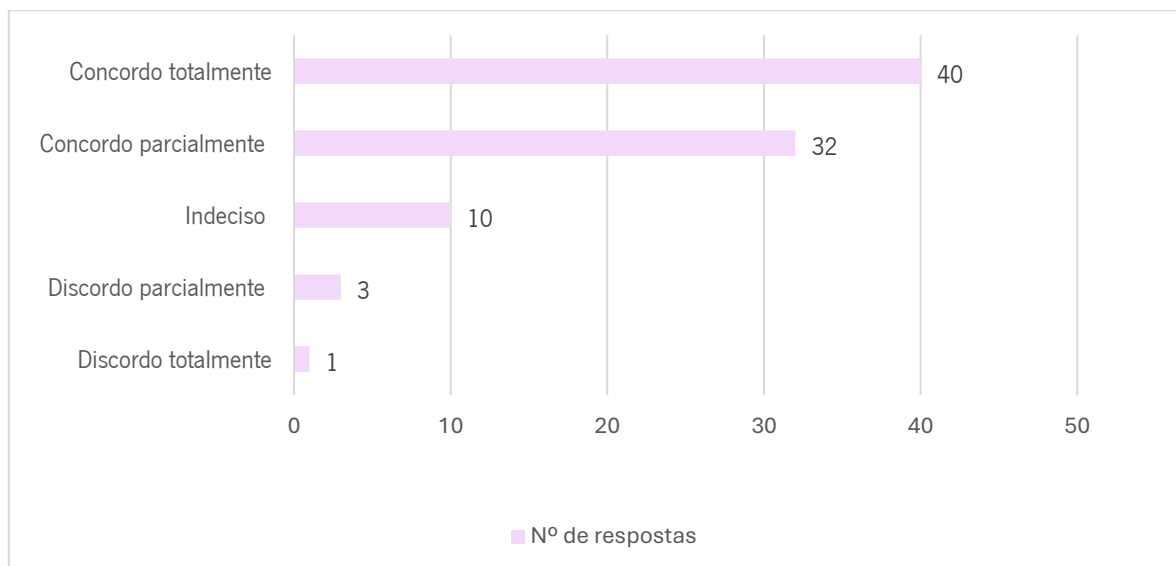


Fonte: Elaboração própria

O trabalho acaba, assim, por ser um complemento de múltiplas dimensões, mas considerando logo à partida o gosto pelo trabalho desempenhado, é um sentimento individual e respeitante a cada profissional. Com o gráfico de barras que apresento de seguida (gráfico 12), conseguimos entender que existe um claro gosto por parte de uma maioria daqueles que decidiram colaborar neste trabalho, sendo

que 72 pessoas, isto é, a grande maioria concorda com esta afirmação, o que é revelador de um sentimento muito favorável por parte dos trabalhadores quanto aquilo que fazem diariamente na instituição.

Gráfico 12- “Gosto do trabalho que desempenho “



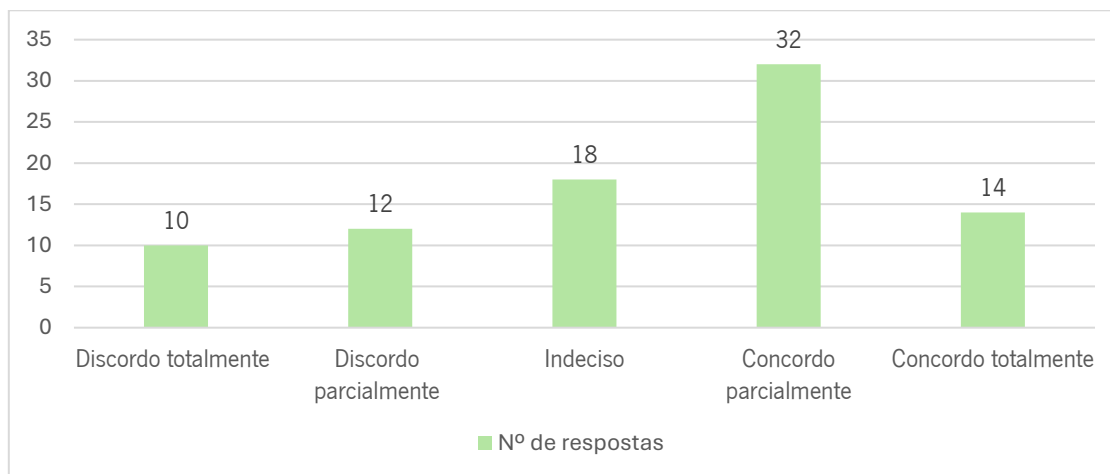
Fonte: Elaboração própria

Aliado a esse sentimento de gosto pelo trabalho desempenhado, surge outra afirmação considerada no inquérito por questionário que se também ela é importante analisar. A perspetiva de promoção como se observa no gráfico 11 revela que os trabalhadores não concordam muito com isso, até porque a instituição não detém quadros de carreira profissional, e, portanto, esse aspeto não contribui para o bem-estar dos trabalhadores.

Ainda em articulação com essa vertente mais individual, surge um outro aspeto que tem a ver com a evolução profissional tendo por foco o desenvolvimento de competências fundamentais para o desempenho das funções. Nesse sentido, explorei as respostas dadas a essa questão e foi perceptível que as mesmas se dividem um pouco, embora fiquem posicionadas maioritariamente no parecer positivo face à questão. A verdade é que é importante em qualquer profissão que os conhecimentos sejam atualizados de modo a que a atuação do profissional seja a mais adequada e a mais apropriada possível, sobretudo em instituições como esta que trabalham em prol do bem-estar do utente e prestam cuidados de saúde, muitas das vezes essenciais e que exigem constantes evoluções e ajustes nos procedimentos.

No gráfico abaixo (Gráfico 13), compreendemos que de algum modo esse desenvolvimento ocorre e é reconhecido por parte dos profissionais que nesta instituição trabalham.

Gráfico 13- Posicionamento face ao desenvolvimento de competências no âmbito da função desempenhada



Fonte: Elaboração própria

Além destas dimensões mais individuais, existem outros tópicos que também eles são importantes no que à satisfação no trabalho diz respeito. O ambiente com os colegas e coordenador é também algo bastante importante, pois trabalham mutuamente em prol da prestação dos melhores serviços e enfrentam em muitos momentos situações complicadas que exigem um ambiente forte, coeso e com um clima positivo baseado em companheirismo, empatia e colaboração.

Tal como é possível observar na tabela abaixo (tabela 9), no que respeito ao clima de bom companheirismo com colegas, conseguimos entender que 55 pessoas têm uma opinião positiva sobre isso, considerando que estabelecem relações positivas e saudáveis entre colegas. Algumas acabam por ficar indecisas quanto a esse posicionamento e algumas discordam, contudo, o valor mais significativo é positivo. No que concerne ao superior, o cenário acaba por ser idêntico, onde 47 revelam acreditam na competência e boa gestão do superior, embora a indecisão também esteja bastante presente, com 16 pessoas a sentirem esse sentimento e 23 a discordar dessa afirmação, revelando alguma controvérsia. Apesar de tudo isto, destaca-se um ambiente entre colegas de forma generalizada agradável para trabalhar e, somando a isso, uma chefia preocupada e presente.

Tabela 9- Pareceres sobre o clima com os colegas e a competência e boa gestão do superior

	Clima de bom companheirismo com os colegas	Competência e boa gestão ao meu superior
Discordo totalmente	8	11
Discordo parcialmente	14	12
Indeciso	9	16
Concordo parcialmente	31	30
Concordo totalmente	24	17

Fonte: Elaboração própria

Para concluir esta dimensão relacionada com a satisfação no trabalho é pertinente considerar a seguinte afirmação: “Gosto da organização e do funcionamento do serviço onde trabalho”, sendo esta, talvez, uma das afirmações deste grupo que mais dispersão reuniu, sendo que não existe um posicionamento concreto o que revela uma certa incerteza perante a satisfação no trabalho. Embora existam pessoas que gostam da organização e do funcionamento do serviço, 41 pessoas, que representam 47,7% das pessoas que participaram no estudo, existem também quem não goste e não concorde, representado 33,8% (29 pessoas). Os restantes 18,6% representam a indecisão. Considerando estes dados, entendemos que existem mais pessoas a gostar da instituição e a identificar-se com a mesma, e com o seu funcionamento, do que o contrário, mas é importante frisar que existe quem não goste e não se identifique tanto e isso deve ser entendido tendo em conta outros fatores que acabam por ser influentes desse posicionamento, de alguma forma a instituição deve procurar ouvir os seus trabalhadores e ter em consideração os seus pontos de vista.

Tabela 10- O gosto pela organização e funcionamento do serviço onde trabalha

		Frequência	Porcentagem
Válido	Discordo totalmente	12	14,0
	Discordo parcialmente	17	19,8
	Indeciso	16	18,6
	Concordo parcialmente	29	33,7
	Concordo totalmente	12	14,0
	Total	86	100,0

Fonte: Elaboração própria

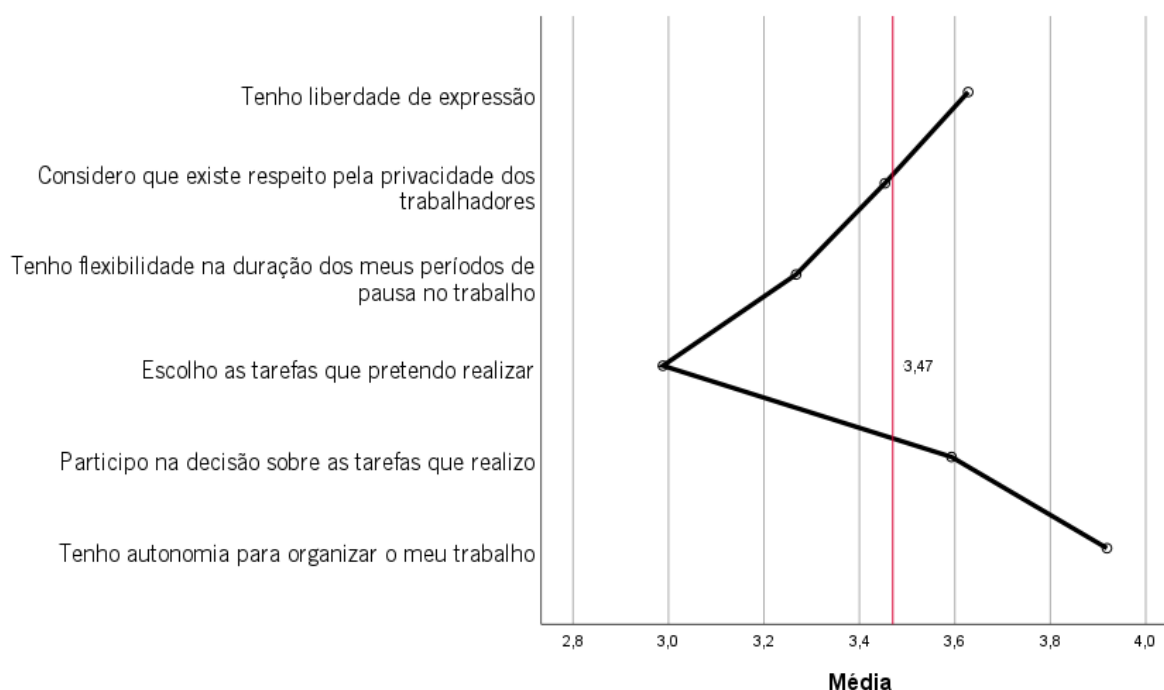
O controlo no trabalho

Seguindo o pensamento que expus no capítulo 2 deste trabalho onde retratei o BET e os aspetos que o condicionam tendo em conta vários autores, surge o momento de me debruçar sobre o controlo no trabalho como um desses aspetos, não só do ponto de vista dos teóricos, mas também dos trabalhadores desta instituição onde decorreu este projeto de investigação -intervenção. De salientar neste momento introdutório que Paschoal (2008) nos fala de autonomia e controlo como fatores muito influentes no BET. Quando o trabalhador não controla o seu trabalho, existe uma autonomia ilusória, e isto contribui para um mal-estar e desagrado, que pode ter reflexo na produtividade e qualidade da atividade realizada pelo trabalhador. Apesar disto, entende-se que é importante um certo controlo face ao trabalho realizado para que o mesmo corra da melhor forma e, portanto, gere os resultados pretendidos quer ao trabalhador quer à instituição. Assim sendo, fica claro que quando os trabalhadores

sentem uma certa autonomia e liberdade perante o trabalho que realizam estabelecem um sentimento mais positivo e de BET.

Inquiridos sobre tópicos relacionados com o controlo, existem várias perspetivas de ser entendidas, nomeadamente sobre esse controlo, a relação com tarefas desempenhadas e essas escolhas, e muitos outros aspetos. Ora, considerando isto socorri-me nas afirmações que inclui no inquérito e procurei tirar algumas ilações sobre esta dimensão que tanto influencia o BET, considerando aspetos como a autonomia para organizar o trabalho, a participação no processo de decisão de tarefas para cada trabalhador, a flexibilidade nos períodos de pausa, a existência de respeito pela privacidade dos trabalhadores e ainda a liberdade de expressão. Vejamos no gráfico 14 como os trabalhadores se posicionaram tendo em conta esses aspetos. Conseguimos entender que as respostas ficam muito centradas entre o nível 3 e 4, o que demonstra uma certa indecisão e ainda uma concordância parcial com as afirmações que coloquei para se posicionarem.

Gráfico 14- Posicionamento face ao controlo no trabalho



Fonte: Elaboração própria

Se atentarmos bem o gráfico de linhas acima apresentado conseguimos entender desde logo que a média de respostas a esta questão se encontra destacada com uma linha vermelha, posicionando-se em 3,47, o que corresponde segundo a escala utilizada à categorização “Indeciso”. Se tomarmos essa variação entre a indecisão, compreendemos que existe uma indecisão maior numas questões do que noutras. Considerando por exemplo a questão: “Escolho as tarefas que pretendo realizar”,

verificamos que a sua média de respostas fica mesmo situado junto de 3 o que revela mesmo uma indecisão quanto à resposta por parte dos participantes, o que se contrapõe com a questão: “Tenho autonomia para organizar o meu trabalho”, que embora esteja ainda em 3, fica muito próxima do valor 4, o que quer dizer que existe uma maior aproximação com a concordância parcial. Depois temos ainda aspetos como a liberdade de expressão e a participação na decisão sobre as tarefas que realizo, que ficam também elas com uma média superior à média geral de resposta a este grupo de questões, revelando que existe um posicionamento mais positivo e uma certa concordância com estas ideias serem verdadeiras.

No sentido de entender os resultados tão reduzidos na questão relacionado com a escolha de tarefas a realizar, decidi fazer essa análise tendo em conta o sexo e obtive os seguintes resultados.

Tabela 11- Relação entre sexo e a escolha das tarefas que pretendem realizar

Sexo			Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total
Feminino	Contagem		16	12	11	19	9	67
	% em Sexo		23,9%	17,9%	16,4%	28,4%	13,4%	100,0%
	% em Escolho as tarefas que pretendo realizar		84,2%	92,3%	73,3%	67,9%	81,8%	77,9%
	Masculino	Contagem	3	1	4	9	2	19
	% em Sexo		15,8%	5,3%	21,1%	47,4%	10,5%	100,0%
	% em Escolho as tarefas que pretendo realizar		15,8%	7,7%	26,7%	32,1%	18,2%	22,1%
Total	Contagem		19	13	15	28	11	86
	% em Sexo		22,1%	15,1%	17,4%	32,6%	12,8%	100,0%
	% em Escolho as tarefas que pretendo realizar		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: SPSS (Elaboração própria)

Compreendemos desde logo que existe uma discrepância grande no que toca à participação entre sexos sendo que o sexo feminino corresponde a uma maioria face ao masculino. Se considerarmos isso nas análises feitas, essa mesma diferença também ela tem impacto. Vejamos os sentimentos extremos e entendemos que por um lado existem 32 pessoas que discordam total e parcialmente quanto à sua participação na escolha das tarefas, mas por outro lado, existem 39 pessoas que concordam com essa participação na decisão das tarefas que realizam, revelando-nos uma divisão quanto à resposta. Se a considerarmos tendo em conta os sexos, vemos que enquanto as mulheres entre elas ficam também divididas, sendo que num universo de 67, 28 discordam dessa participação, mas também 28 concordam o que se revela muita divisão quanto a esse posicionamento. Os homens acabam por ser o contrário, ou seja, existe uma ideia que predomina que é a concordância que obtém 11 respostas num universo de 19 participações face a 4 respostas em tom de discordância.

Dado o que expus anteriormente conseguimos compreender que aquilo que diz respeito ao controlo no trabalho acaba por ser encarado pelos trabalhadores com uma certa neutralidade, sendo que uns aspetos acabam por reunir maior concórdia que outros, mas de um modo geral eles não revelam um grande desagrado face às dimensões que incorporam o controlo, o que revela uma certa autonomia e liberdade no trabalho, tendo, contudo, um acompanhamento próximo por parte dos coordenadores que auxiliam as funções desempenhadas, como foi transmitido também nas entrevistas realizadas, como podemos ver de seguida:

penso que não haja assim esse tipo de controlo, há aquele controlo necessário, nem tanto ao mar nem tanto a terra, nem 8 nem 80, mas não acho que exista assim um controlo ditatorial, mas também, não é para, há vontade, mas não há vontadinha (Entrevistado A).

Acompanho, mas com alguma flexibilidade.... Têm liberdade, mas também têm de ter a liberdade se não souberem de me vir questionar e eu se não souber responder tenho de me informar porque à partida eu tenho de ser a pessoa que sabe mais disto (Entrevistado B).

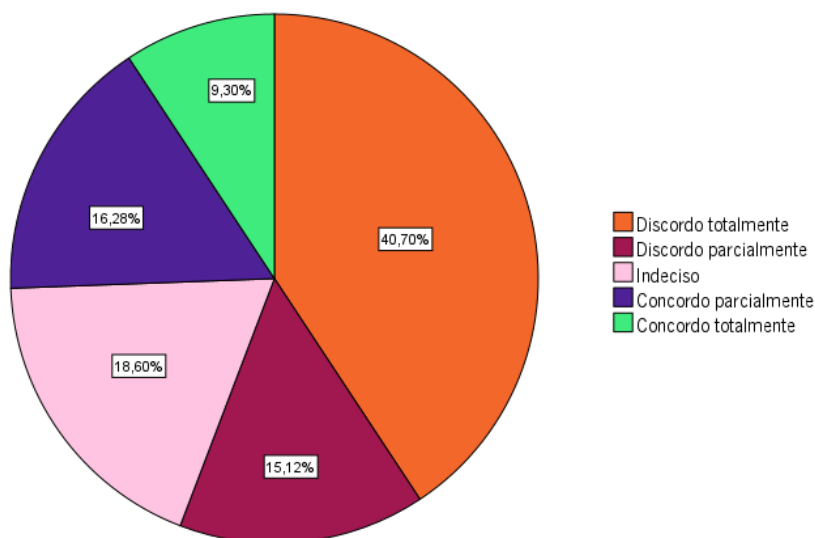
Não, acho que esse controlo apertado nunca existiu embora, há pessoas que dizem que isso se manifesta, eu enquanto coordenadora da consulta e da imagiologia nunca senti que isso fosse uma forma de trabalho. Claro que é como eu digo se um trabalhador faz hoje um erro é desculpável, mas se o mesmo trabalhador repete o erro passado uma semana já não é desculpável, portanto, e isso aí já pede intervenção já pede verificação já pede formas de intervir, corrigir e levar a entender ao grupo que coordena que aquilo não pode acontecer mais (Entrevistado C).

Dados os testemunhos apresentados acima e que foram obtidos nas entrevistas aos coordenadores, entende-se que existe uma pretensão por parte dos coordenadores em dar liberdade aos trabalhadores para que desempenhem as suas funções sem um controle ríspido e apertado, mas em estreita colaboração para uma melhor atuação e performance por parte do trabalhador.

Ainda na base do controlo no trabalho, e na tentativa de compreender melhor os trabalhadores da instituição, questionei os mesmos quanto à verificação de igualdade de oportunidades entre trabalhadores e de tratamento e não discriminação, estando os resultados explanados nos gráficos que se encontram de seguida. Considero pertinente e até importante compreender de que forma os trabalhadores veem a ação da instituição perante eles. Os trabalhadores devem ser considerados uma parte importante e fundamental da organização, na medida em que, sem trabalhadores a instituição não

consegue levar a sua missão avante na prestação de cuidados de saúde aos utentes que recorrem aos seus serviços, devendo, por isso, a SCMRA preocupar-se com os seus trabalhadores e tudo o que a estes diga respeito.

Gráfico 15- “Verifico igualdade de oportunidades entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave”



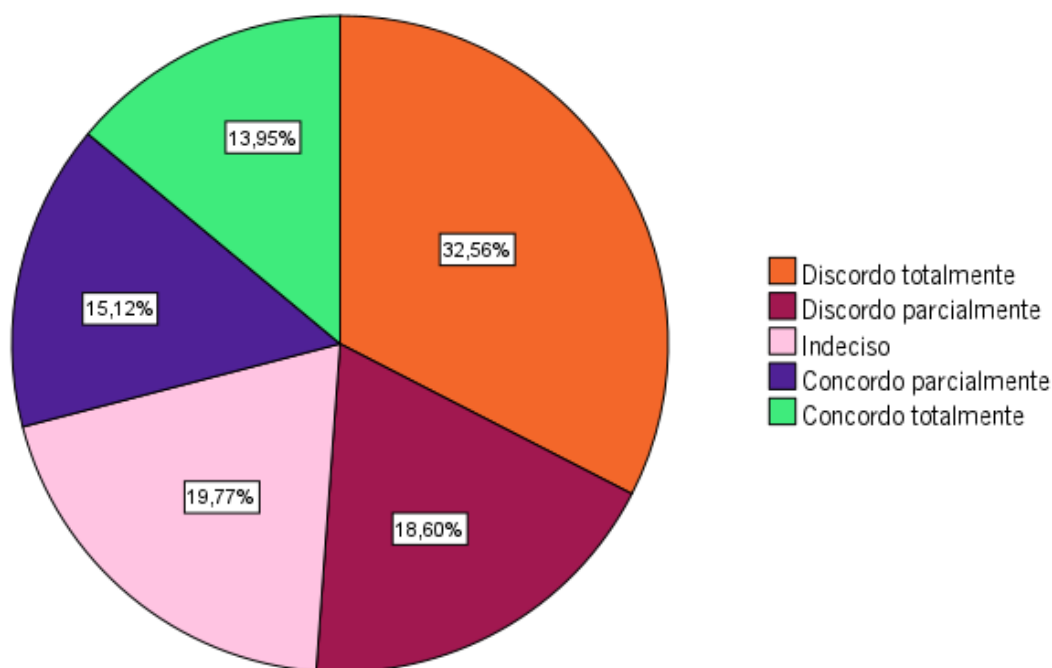
Fonte: Elaboração própria

No que concerne à verificação de igualdade de oportunidades, claramente é visível que os trabalhadores não concordam com isso, isto é, sentem que as oportunidades acabam por não ser iguais para todos os trabalhadores, tendo adotado nesta questão um posicionamento de discordância total (40,7%) e discordância parcial (15,1%), o que é revelador desse mesmo sentimento que pode ser até de injustiça, na medida em que uns terão mais oportunidades que outros no entender destes trabalhadores, sejam elas no campo que for. De destacar que existe uma percentagem considerável (18,6%) das pessoas que revelam indecisão face a esta questão, o que pode ser revelador de um desconhecimento de oportunidades criadas por parte da instituição, ou então que não tenha um parecer formado sobre quem tem de facto acesso a essas oportunidades e, por isso, posiciona-se indecisamente. A concordância com essa verificação de igualdade de oportunidades ocorre apenas em 25,5% das pessoas que responderam ao inquérito fornecido.

Posto isto, considero que esta perspetiva perante as oportunidades disponibilizadas por parte da SCMRA acaba por ser um aspeto que influencia o sentimento de BET. É natural que as pessoas de alguma forma se sintam injustiçadas ao verificar que outros colegas têm oportunidades que eles não

possuem, e isso gera nos trabalhadores um desagrado, um mal-estar e um descontentamento face à instituição. Dessa forma, é importante que instituição proporcione as mesmas oportunidades a todos os trabalhadores para reunir nestes um sentimento de justiça e igualdade de oportunidades.

Gráfico 16- “Verifico igualdade de tratamentos e de não discriminação entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave”



Fonte: Elaboração própria

Respeitante à igualdade de tratamento e de não discriminação, o cenário não se revela muito diferente do respeitante à igualdade de oportunidades, sendo que a maioria (51,1%) verifica que não existe uma maneira de tratar os trabalhadores de forma igualitária e não discriminatória, o que se revela preocupante, pois trabalhadores iguais, que atuam na mesma instituição, sob alçadas das mesmas pessoas, espera-se que recebam tratamentos iguais para que se verifique uma justiça entre todos os trabalhadores. Caso contrário, surge aqui a ideia de injustiça perante outros colegas o que incentiva a um mal-estar no trabalho onde as pessoas se vê tratadas de forma diferente umas das outras.

Sobre este assunto, também aumenta a indecisão que pode advir da falta de uma observação de situações de tratamento de outros colegas, o que leva a uma falta de opinião própria e, portanto, a um posicionamento de indecisão que se revela em quase 20% das pessoas. Tal como a indecisão, também a concordância com esta verificação de igualdade de tratamento e de não discriminação sofre um aumento tendo em comparação a igualdade de oportunidades, na medida em que recolhe 29% das respostas, mostrando que algumas pessoas concordam com essa ideia de igualdade e, com isso, devem sentir-se bem no trabalho tendo em conta pelo menos esse tratamento justo do seu ponto de vista.

Fatores internos e externos que influenciam o bem-estar

Como se sabe, o BET é uma dimensão complexa tal como explanei no capítulo 2 deste trabalho, isto porque esse bem-estar só surge apoiado em muitas extensões desde a questão financeira, às relações interpessoais, o desenvolvimento e progressão salarial e muitos outros aspetos, sendo essa ideia suportada por autores como Morgeson e Humphrey (2006), que defendem que o bem-estar é influenciado por uma complexidade de fatores, tais como as oportunidades de aprendizagem e progressão que surgem na instituição, a autonomia no trabalho e nas tomadas de decisão, o apoio das mais variadas pessoas pertencentes à instituição, as condições de trabalho e dos próprios equipamentos utilizados e muitos outros aspetos.

Na tabela 12 que exponho de seguida, encontram-se alguns dos fatores que tomei em consideração quando elaborei o inquérito por questionário, considerando alguns dos fatores influenciadores do BET que iam sendo identificados por diversos autores e que retive com a pesquisa bibliográfica, e visualizando essa mesma tabela é possível entender que uns deles têm mais impacto que outros.

Tabela 12- Média de respostas aos fatores que influenciam o BET

	Média	N	Desvio-padrão
Turnos de rotatividade rápida	2,76	86	1,586
Identificação com a missão e/ou valores da Instituição	3,21	86	1,064
Clima positivo e ambiente favorável	4,26	86	,897
Trabalho em equipa e espírito de amizade entre os colegas	4,23	86	,929
Liberdade na organização do trabalho	4,19	86	,901
Perspetiva de progressão de carreira	4,07	86	1,166
Progressão salarial	4,24	86	1,147
Reconhecimento pelo bom desempenho	4,33	86	1,023
Existência de momentos de convívio proporcionados pela SCMRA	3,47	86	1,281
Auscultação dos trabalhadores sobre as suas necessidades profissionais e formativas	3,88	86	1,056
Promoção de ações formativas por parte da	3,90	86	,970

Instituição que potenciem o desenvolvimento de novas competências			
Consideração do posicionamento do trabalhador nas tomadas de decisão	3,98	86	1,051

Fonte: Elaboração própria

Como conseguimos compreender com a informação apresentada, a questão do trabalho por turnos de rotatividade rápida, isto é, a mudança de horários semanalmente e diariamente, não é, do ponto de vista dos participantes, um fator que influencia o seu modo de estar e sentir perante o trabalho, isto porque a média de respostas centra-se no 2,76. Considerando esse valor e tendo em conta a escala que foi utilizada entre o Não influencia (1) e o Influencia Muito (5), conseguimos entender que esse valor se posiciona numa classificação de que Influencia Pouco, revelando-se, portanto, um aspeto que não interfere assim tanto no bem-estar profissional.

Por oposição, temos o fator do reconhecimento pelo bom desempenho e esse sim revela que os trabalhadores consideram isso algo muito importante para o seu BET, na medida em que a média de respostas é de 4,33, o fator que reúne a maior média de respostas, e que na escala utilizada para esta questão se classifica como Influencia Bastante (4). Para os trabalhadores é fundamental que o seu empenho perante o trabalho seja reconhecido por parte da instituição, pois só assim veem o seu trabalho valorizado e sentem-se bem ao desenvolvê-lo. Aliado a esse fator, emergem outros que reúnem também uma Influência bastante considerável no bem-estar dos trabalhadores, como é o caso do clima positivo e ambiente favorável, crendo com isto dizer que acham importante terem um bom ambiente de trabalho e as condições físicas suficientes para o desempenho das suas tarefas. Outro aspeto que destacam como algo que tem muito impacto no seu bem-estar é o trabalho em equipa e espírito de amizade entre colegas, sendo que acabam por passar muitas horas neste local e com estes colegas, é expectável que tenham relações interpessoais saudáveis, pois só dessa forma conseguem sentir-se bem, motivados em ali estar e sem qualquer desconforto. Vemos essa mesma ideia com a seguinte passagem de uma das entrevistas realizadas:

Talvez esta instituição fosse a minha segunda casa, porque, porque toda a gente com quem eu trabalhava também era minha amiga. Neste momento eu acho que é feito um esforço nesse sentido seja que as pessoas entre elas pelo menos dentro dos vários locais possam para além de ser colegas de trabalho ter algum tipo de amizade, e eu acho que é isso é importante para o bem-estar. Eu se souber que vou hoje sair com uma minha amiga vou ficar predisposta a ficar bem-disposta. E aqui é a mesma coisa, querer sair de casa sem dizer mais um dia de seca, é mais um

dia que vou sair de casa e vou estar com pessoas que gosto, que me tratam bem e que de alguma forma até fazem parte da minha vida (Entrevistado C).

Outro aspeto que é considerado essencial para que os trabalhadores se sintam bem é o facto de sentirem uma certa liberdade na organização do próprio trabalho, isto é, sabendo que têm determinadas tarefas a fazer, organizar e fazer-las da forma que entenderem mais correta e no momento que lhe faça mais sentido, sem que com isso exista um desinteresse do coordenador, mas que ao mesmo tempo exista um sentimento de liberdade e até flexibilidade para com o trabalhador e a sua atuação.

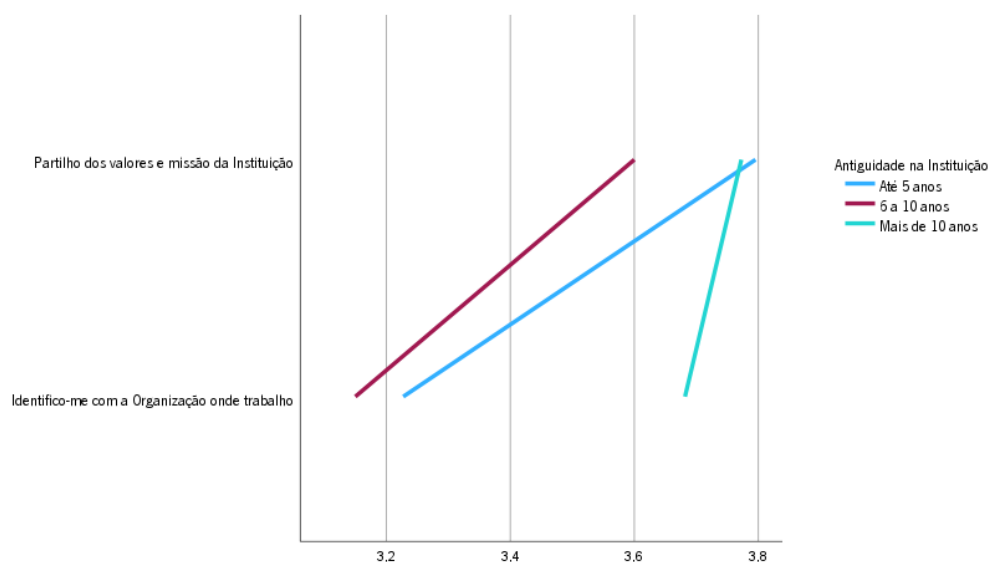
Por fim, é de salientar que a questão da progressão de carreira e o aumento salarial são os fatores considerados como mais influentes do BET, dado que toda a gente tem como objetivo fazer uma carreira profissional e com isso evoluir. Entendemos essa mesma ideia numa outra entrevista:

Claro, uma pessoa vem para o trabalho, acho que isso deve ser transversal não sei mas se a pessoa anda desgastada cansada sem motivação e chega ao fim do mês e ainda leva pouco dinheiro para casa na parte social vai estar também isso afetado porque a pessoa secalhar não vai conseguir ter rendimentos para ir de férias com os filhos, secalhar não vai conseguir fazer uma vida social que podia fazer e vai ter que restringir em alguma coisas e isso tudo depois afeta e depois começa a pensar e fazer contas a vida como é que até ao fim do mês vou organizar a minha vida porque tenho de dar de comer aos meus filhos, tenho de os vestir de os levar a escola e pagar gasóleo e tenho de pagar seguros e os IUCS e a prestação da casa e não sei que mais e tudo junto e depois fazendo as contas aquilo tudo espremido afeta não é. Por isso as pessoas começam logo no início do mês a fazer contas à vida e a ver se vai dar, não vai dar vai dar, não vai dar e depois até há um amigo que diz olha vamos fazer um almoço, vamos almoçar todos em família e depois a pessoa secalhar até não quer dizer que não, mas ao mesmo tempo secalhar não vai dar e isso vai influenciar (Entrevistado A).

Assim, entendemos que o bem-estar é influenciado por muitos fatores, sendo uns mais influenciadores que outros. Compreende-se que o bem-estar acaba por ser o reflexo dos sentimentos que o ser humano nutre com o trabalho e com a organização, sendo que se os mesmos forem positivos, vai existir um reflexo de positividade, motivação e satisfação com a instituição e o trabalho propriamente. Caso contrário, os sentimentos serão de desinteresse, desmotivação e falta de comprometimento com a organização.

Se atentarmos ao gráfico 17 que se encontra abaixo, conseguimos compreender de que forma é que alguns dos fatores que acima abordei revelaram ter impacto ao nível da identificação com a instituição e com a própria partilha dos valores e missão que caracterizam a instituição.

Gráfico 17- Relação entre a Antiguidade e a identificação com a instituição



Fonte: Elaboração própria

Considere essas variáveis, relacionando-as à antiguidade dos trabalhadores para percebermos de que forma o tempo que estão neste local poderia ser revelador de mais ou menos espírito de pertença. Relacionando a identificação com a organização e até a partilha dos valores e missão da mesma cruzadas com a antiguidade, verifica-se que aqueles que se revelam com um nível de maior identificação com a instituição, são também aqueles que fazem parte da mesma há mais de 10 anos, e por oposição, os que menos se identificam são os que estão lá entre 6 e 10 anos. No que respeita à partilha dos valores e missão da instituição é possível compreender que o paradigma se repete, isto é, o mesmo grupo de antiguidade na instituição continua com uma média de respostas muito inferior (6 a 10 anos), enquanto aqueles que estão na instituição até há 5 anos, ou então há mais de 10 anos, são os que mais partilham desses valores e missão institucional.

Se considerarmos estas mesmas variáveis “Partilha dos valores e missão da Instituição” e “Identifico-me com a Organização onde trabalho” e relacionarmos as mesmas com a variável “Sexo”, conseguimos obter mais algumas tendências, que são visíveis de no gráfico 21 que se encontra no apêndice 6. De salientar de imediato, que o sexo masculino se posiciona em ambas as variáveis numa média de resposta superior à feminina. Apesar dessa diferenciação entre sexos, a verdade é que as respostas se encontram entre uma média de 3 que corresponde a Indeciso e 4 que corresponde a

Concordo Parcialmente. Na questão da identificação com a organização, os homens detêm uma média de resposta de cerca de 3,7, ou seja, estão próximos de 4 o que quer dizer que quase Concordam Parcialmente com essa ideia, já o sexo feminino situa-se por volta de 3,2 o que representa Indecisão na resposta. Na questão da partilha dos valores e missão da organização, as médias de resposta já são superiores, embora o panorama entre ambos os sexos se verifique, isto é, o sexo masculino atinge mesmo a média de 4, representando, portanto, que concordam parcialmente com isso, enquanto as mulheres, apesar de se aproximarem desse resultado, ficam pela média de 3,7 numa escala de 1 a 5.

Tomando em consideração as mesmas variáveis de identificação com a instituição onde trabalham, mas articulando as mesmas com as habilitações académicas dos trabalhadores é possível ainda reter mais algumas observações visíveis no gráfico 22 que se encontra no apêndice 7. Seguindo-se isso, é perceptível que existam respostas que se situam entre 2 e 3, embora algumas fiquem muito próximas de 4. As pessoas que têm como habilitações académicas o 2º e /ou 3º ciclo do ensino básico e as que têm o ensino superior acabam por se posicionar numa certa indecisão quanto à sua identificação organizacional, ficando numa média de resposta em cerca de 3,3 - 3,4. Considerando a variável da partilha de valores e missão com a instituição, a média de respostas em articulação com as habilitações académicas são superiores, ficando a mais reduzida nos 3,5 por parte daqueles que detêm o 2º e/ou 3º do ensino básico e mais alta muito próxima de 4 valores de média sendo considerada por parte dos trabalhadores que têm o ensino secundário.

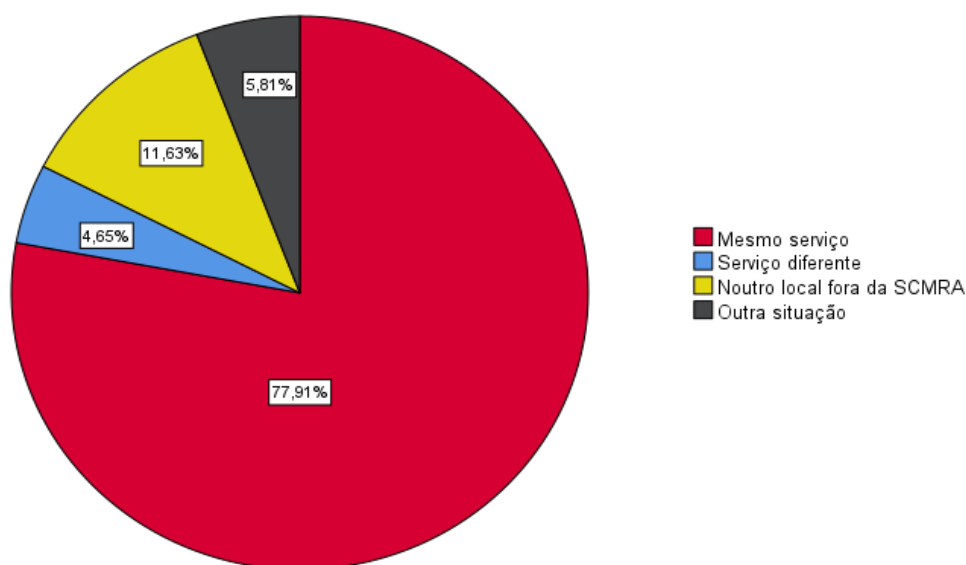
Assim, conseguimos reter que os valores obtidos variam consoante as variáveis que sejam tidas em consideração, mas que de um modo geral não há uma polarização quanto ao posicionamento sobre a identificação com a instituição e a própria partilha dos valores e missão, existindo um posicionamento entre o concordo parcialmente, discordo parcialmente e o indeciso.

Perspetivas de futuro

Tendo o trabalho um papel crucial na vida de qualquer ser humano em idade apropriada para esse mesmo acontecimento, e considerando que o BET acaba por ser um motor para essa continuidade, foram introduzidas 2 questões no inquérito por questionário, para nos permitir recolher as perspetivas sobre o futuro dos trabalhadores, e consequentemente, da instituição onde estes desempenham funções, tendo como período temporal 1 ano e 5 anos.

Relativamente à perspectiva tida para daqui a 1 ano (gráfico 18), uma grande maioria dos inquiridos (77,9%) pretende manter o trabalho que desempenha, inclusive no “mesmo serviço”. Apesar desta permanência, é de destacar que um número considerável de pessoas (11,6%) pretende mudar e ir para “Outro local fora da SCMRA”. De destacar ainda, que existem trabalhadores que participaram neste estudo e que dentro de 1 ano estarão “noutra situação”, como é caso de irem para a reforma. Pensando nisso, decidi fazer um cruzamento entre esta questão e as faixas etárias que participaram no estudo e conseguimos ver essa relação na tabela 17 que se encontra no apêndice 8. Respeitante àqueles que se veem no mesmo serviço daqui por 1 ano, a distribuição é bastante equilibrada entre as 3 faixas etárias criadas que são entre 18 e 29 anos, 30 aos 45 e 45 em diante. Salienta-se que as pessoas que responderam estar noutra situação (5,8%) daqui por 1 ano, são maioritariamente (3 pessoas em 5) que estão no grupo de idades que vai dos 45 em diante e, portanto, compreende-se, pois, aproxima-se para muitos o tempo da sua aposentação da vida profissional ativa.

Gráfico 18- Perspetiva daqui a 1 ano



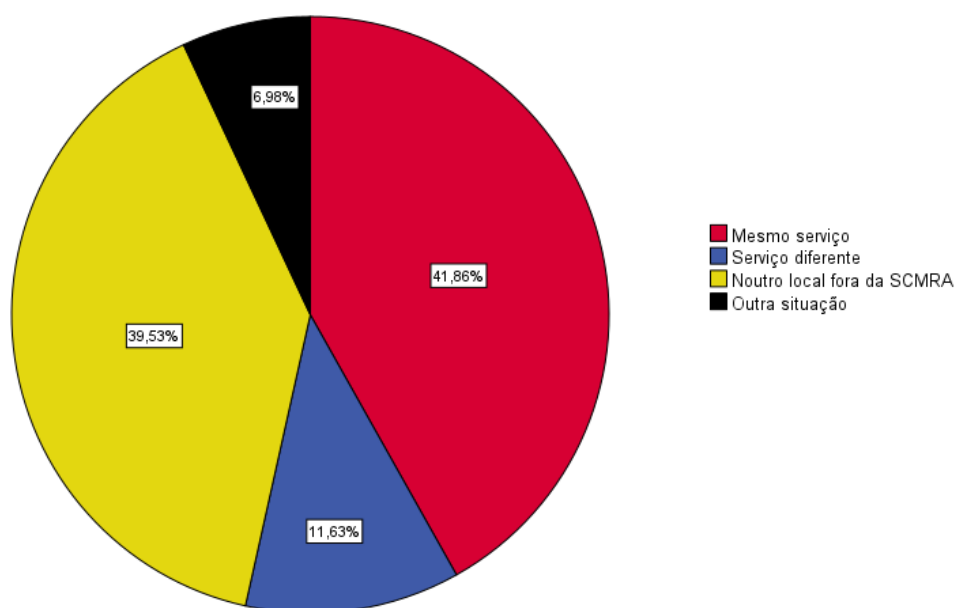
Fonte: Elaboração própria

Pensando mais à frente, num outro horizonte temporal, quando interrogados sobre como se viam daqui a 5 anos (gráfico 19), é possível entender que existe uma divisão clara entre a permanência na instituição e no “mesmo serviço” (41,8%) e a mudança para “outro local fora da SCMRA” (39,5%). Tendo esses resultados, procurei compreender quais seriam os serviços mais afetados com essa mudança tendo em conta a janela temporal de 5 anos e tal como exponho na tabela 18 que se encontra no apêndice 9, entendemos que aqueles que daqui por 5 anos pretender estar noutro local fora da SCMRA são sobretudo trabalhadores do CIDIFAD (57,1%), da Medicina Física e Reabilitação (71,4%). Existem

outros serviços que também sofrerão perdas, mas não será de uma forma tão expressiva como os referidos anteriormente, pelo menos, tendo em consideração as respostas e as pessoas que participaram neste trabalho académico.

De ressaltar ainda a resposta dada e que se encaixa “noutra situação”, na medida em que existindo um certo número de pessoas com idade avançada na instituição, com o passar do tempo vão atingindo a idade para se reformar e, portanto, abandonam a instituição, embora nesta resposta, surjam outras possibilidades tais como a dúvida sobre o que farão nessa altura, ou mesma a falta de previsões.

Gráfico 19- Perspetiva daqui a 5 anos



Fonte: Elaboração própria

Considerando a mesma janela temporal, mas fazendo a articulação com as habilitações académicas dos profissionais, é exequível tirar algumas ilações estando as mesmas representadas na tabela apresentada abaixo, sendo que a que se destaca de imediato é que a maioria dos participantes tem de escolaridade o “Ensino Superior” (49 pessoas). Outra ideia que se destaca desde logo é que das pessoas que pretendem estar daqui a 5 anos “Noutro local fora da SCMRA, 49% são pessoas que tem como habilitações académicas o “Ensino Superior. Das 34 pessoas que pretendem mudar de local de trabalho num período de 5 anos, 24 detêm o Ensino Superior, 6 contam com o Ensino Secundário e apenas 3 são detentoras do 2ºe/ou 3º ciclo do ensino Básico. Apenas 1 pessoa preferiu não identificar a sua escolaridade. Essa tendência acaba por demonstrar que pessoas com mais qualificações procuram constantemente novas oportunidades e mudanças para o seu bem-estar pessoal e profissional e não possuem tanto medo de arriscar quanto aquelas que tem menos habilitações académicas, isto

porque, nos dias de hoje, qualquer vaga de emprego tem como requisito uma escolaridade mínima obrigatória.

Tabela 13- Perspetiva daqui a 5 anos tendo em conta as habilitações académicas

		Mesmo serviço	Serviço diferente	Noutro local fora da SCMRA	Outra situação	Total
Habilitações Académicas	2º e/ou 3º Ciclo do Ensino Básico (5º e 6º ano)	50,0%	20,0%	30,0%		100,0%
	Ensino Secundário (10º ao 12º ano)	50,0%	12,5%	25,0%	12,5%	100,0%
	Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento)	36,7%	8,2%	49,0%	6,1%	100,0%
	Prefiro não identificar	33,3%	33,3%	33,3%		100,0%
Total		41,9%	11,6%	39,5%	7,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Tendo ainda curiosidade sobre o panorama que se apresentará daqui por 5 anos, decidi cruzar esta variável com o vínculo com a instituição gerando as percentagens em linha. Nesse sentido foi possível reter que existe um equilíbrio entre a permanência no “mesmo serviço” e mudança para “outro local fora da SCMRA” por parte daqueles que detêm um vínculo de efetividade com a instituição e que é a grande parte das pessoas que participaram neste estudo (78 pessoas). Considerando isto, 33 pessoas (42,3%) pretende manter-se na instituição e no mesmo trabalho, enquanto 29 pessoas (37,2%) pretende sair da instituição (tabela 19, apêndice 10).

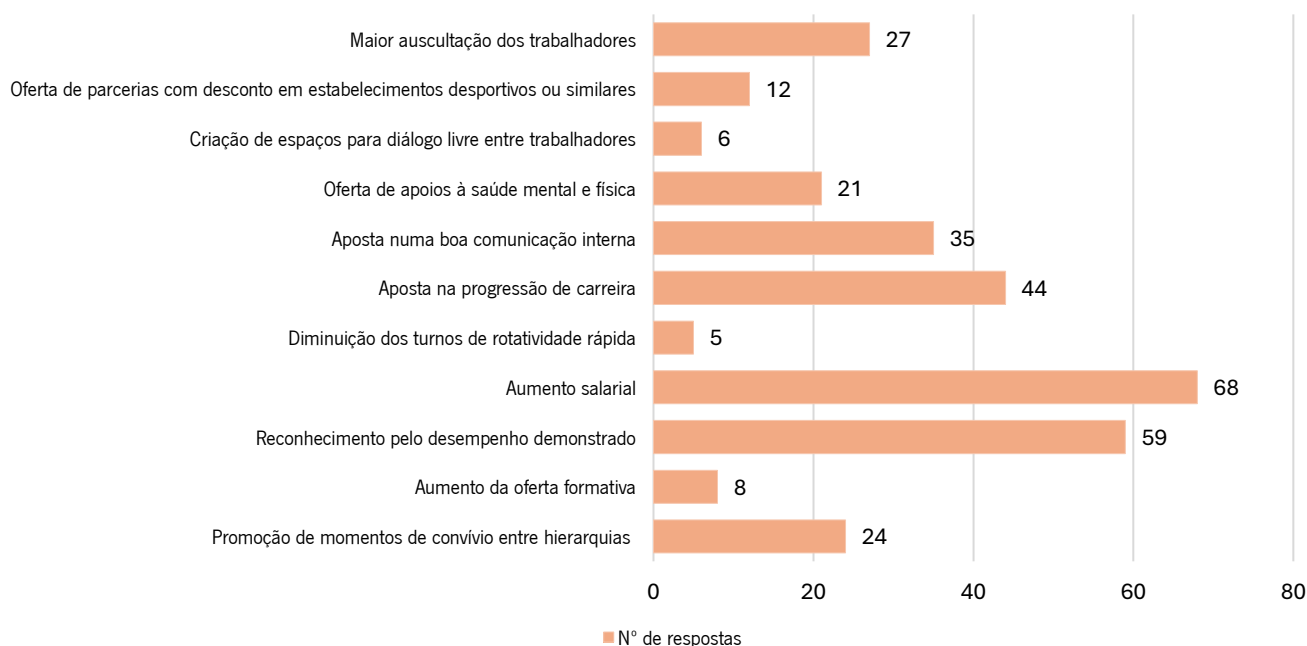
Dado isto, conseguimos compreender que no período de 5 anos a organização sofrera muitas mudanças, inclusive de trabalhadores, tendo em conta, pelo menos, o posicionamento que estes participantes assumem.

Sugestões, melhorias e alterações na Instituição

Tomando em consideração o inquérito por questionário, foi perguntado quais as alterações, mudanças ou implementações que a Instituição deveria fazer para contribuir para o seu BET dos seus trabalhadores. No gráfico abaixo, encontram-se os dados de acordo com as respostas dadas sobre as mudanças que deveriam ser implementadas na SCMRA para um maior sentimento de bem-estar nos trabalhadores.

Se analisarmos o gráfico 20, considerarmos todos os dados obtidos, podemos reter que os aspetos que revelam influenciar mais o BET é o aumento salarial com 68 respostas, seguindo-se o reconhecimento pelo desempenho demonstrado com 59 respostas e como 3º aspeto mais influenciador desse bem-estar segue-se a aposta numa progressão de carreira com 44 repostas.

Gráfico 20- Alterações, mudanças ou medidas a implementar para o bem-estar dos trabalhadores



Fonte: Elaboração própria

Além destas conclusões que conseguimos reter com os dados fornecidos pelo inquérito, também os entrevistados identificaram algumas mudanças e até medidas que podiam ser implementadas pela instituição e que contribuiriam para o bem-estar dos trabalhadores. Os entrevistados acabam por identificar algumas medidas:

Por exemplo, sei lá eu já uma vez sugeri dar o dia de aniversário ao funcionário, por exemplo quando se celebra sei lá dias institucionais como o dia da fundação da Santa Casa, o Dia do Trabalhador não sei, promover algum tipo de ação nem fosse sei lá um café, ok hoje o café vamos ao bar e o café a instituição ofereceu, que também percebo se é difícil para nós que aumentou tudo também para a instituição aumentou eu percebo mas há pequenas coisas que se pode tentar se não conseguimos ter a nível financeiro verba para dar em aumento, vamos dar coisas simbólicas pelo menos para as pessoas sentirem que existe preocupação do outro lado em tentar pelo menos fazer alguma coisa, por exemplo nos Serviços tentar de alguma forma que se temos pessoas cá que um exemplo temos cá pessoas que fazem parte do serviço de manutenção que sabem fazer obras e assim, se há remodelações a fazer ok vamos faze-las, se há uma parede a cair e estamos sempre a dizer ok vamos resolver, pequenas coisas que se podem resolver ... ou seja, tentar que com estas pequenas coisas as pessoas percebam que ok está aqui um problema mas vemos aqui as pessoas a trabalhar e portanto, se isto ainda não está é porque ainda não conseguiram arranjar, mas não, não há muito esse lado (Entrevistado A).

Olhe retomar o jantar, retomar o cabaz que davam no Natal, rever de facto o prémio de assiduidade, implementar uma carreira cá dentro, pelo menos de x em x anos desde que as pessoas tenham uma avaliação de desempenho positiva, fazer uma diferenciação positiva não é, como é obvio, porque o que acontece neste momento um enfermeiro que entre agora ganha o mesmo que um enfermeiro que esteja aqui à 20 anos e isso é desmotivante, nem que sejam 10€ por mês mas haver uma diferenciação positiva pronto perante a avaliação de desempenho, uma avaliação de desempenho que satisfaz ou que é boa ou que é muito boa consoante eles, eu sei que eles estão a trabalhar nos documentos para a nova avaliação de desempenho porque a que tínhamos por exemplo era extremamente desajustada ...(Entrevistado B).

Se falar em condições de trabalho eu acho que as condições são médias e por isso não me parece que elas fossem influenciar grandemente se fossem alteradas para melhor, como eu disse é sempre convívio entre as pessoas, tentar que houvesse uma forma de distinguir os bons dos menos bons, para que os menos bons tivessem a ansia de ser bons porque neste momento um dos grandes problemas na instituição na minha perspetiva e naquilo que eu posso coordenar é a falta de incentivos para se ser bom, para se ser bom, porque a pessoa é boa porque quer ser boa não é porque seja reconhecida como tal e isso cria alguma instabilidade emocional (Entrevistado C).

Consideradas as entrevistas realizadas e as citações acima transpostas, de um modo geral, podemos dizer que existe um conjunto de medidas passíveis de serem implementadas pela Santa Casa e que poderiam induzir um maior bem-estar dos trabalhadores, sendo essas medidas que vão desde a retoma dos momentos de convívio, como é o caso do Jantar de Natal, a criação de momentos mais simbólicos como oferta de um café em dia simbólicos e até o reconhecimento dos trabalhadores em prol do seu desempenho. Se articularmos o que os entrevistados nos revelaram e o que obtivemos com o inquérito concluímos que, de um modo geral, as ideias acabam a ser as mesmas afunilando sobretudo no reconhecimento pelo desempenho demonstrado, numa aposta na progressão de carreira e no aumento salarial, não deixando de lado a questão dos momentos de convívio entre hierarquias e trabalhadores tais como o jantar de Natal, a gala de aniversário da Instituição ou outros eventos. Estas medidas na sua maioria acabam por ser inovadoras na instituição, isto porque nunca estiveram presentes como é o caso da progressão de carreiras, visto que a instituição nunca deteve quadros profissionais; no entanto a questão dos momentos de convívio já existiu como é caso o Jantar de Natal, contudo com a pandemia foi impedido de acontecer, e posterior a isso não retomou. Estas são medidas consideradas

importantes, quer por parte dos coordenadores como dos próprios trabalhadores para um bem-estar profissional.

Aliadas a esta ideia surgiram ainda outras apreciações que complementam o pensamento e o sentimento dos trabalhadores sobre o seu local de trabalho e sobre os seus sentimentos perante o mesmo e perante o desempenho das suas funções. De salientar que numa instituição que presta serviços a uma comunidade é natural e muito frequente desacordos e divergências de pensamento, e isto, em muitos casos nem se proporciona diretamente com os utentes, mas sim com os familiares desses utentes, e pela visão dos trabalhadores, é necessário que a instituição consiga arranjar formas de amenizar esses momentos de tensão e *stress* que se geram. Muitas das vezes é dessas situações que se geram problemas de saúde mental, e consequentemente, baixas médicas repetitivas para evitar a exposição a momentos semelhantes. Cumulativamente a esta ideia, surge a questão do reconhecimento profissional e da reimplementação das carreiras profissionais, pois deste modo estariam a ser valorizados e seria uma forma de se sentirem melhor no desempenho da sua função. O seguinte comentário é elucidativo: “Quero dizer com isto que, o nosso bem-estar, físico e psíquico, não pode ser negligenciado por este tipo de instituições, que precisam de gente que dê o seu melhor todos os dias” (Autor desconhecido – inquérito por questionário). Outra apreciação feita é a questão dos chefes de equipa/ coordenadores e da sua preocupação com os que coordena, bem como sobre as práticas que são tidas, havendo uma necessidade constante e proximidade com alguém que seja o promotor de melhores comportamentos, melhores práticas e, por isso, evolução, sendo o mesmo entendido na próxima ideia: “É importante que as chefias demonstrem que estão comprometidas em se manterem atualizadas nos seus conhecimentos, nas ferramentas, estratégias, que suportam a sua atuação, e que introduzam atualização/modernização dos instrumentos, processos, equipamentos utilizados na instituição” (Autor desconhecido - por questionário). Só com reflexos de comportamentos assim é que se pode caminhar para um trabalho em equipa que deva ser reconhecido, onde cada um se sente capaz de fazer o melhor de si.

De reconhecer que a Instituição procura ir de encontro ao bem-estar dos seus trabalhadores e, por isso, no ano atual criou uma medida que na sua ótica deve agradar aos trabalhadores e que passa por uma adição de 2 dias de férias extra ao período estabelecido por lei. Quanto às outras medidas que anteriormente foram apontadas, espera-se que algumas possam vir a ser implementadas ou pelo menos adaptadas tendo em conta as necessidades dos trabalhadores e as possibilidades institucionais. De salientar que existem necessidades compreensíveis, sobretudo a questão do aumento salarial para fazer

face ao aumento do custo de vida. Outro aspeto que no meu ponto de vista é algo a ter em consideração é a opinião dos funcionários, pois só quando os mesmos sentirem que são ouvidos, que os seus pontos de vista também são considerados e que têm algum significado e valor na instituição é que os mesmos poderão ter uma melhor prestação.

Por fim, considero que a comunicação é uma dimensão importante no que concerne às relações interpessoais, isto porque é através do diálogo que as pessoas aprendem, tiram dúvidas, estabelecem vínculos, resolvem conflitos e geram um ambiente agradável ou por oposição, desagradável. Deste modo, a comunicação é um importante aspeto numa instituição como a SCMRA, visto que todos os dias são inúmeras as pessoas que se cruzam na mesma, englobando assim utentes, colegas de trabalho, amigos e até superiores hierárquicos sendo por isso indispensável a comunicação, seja ela de que forma for.

Considerações finais

Neste momento do relatório chegou a hora de fazer uma recuperação de todo o processo de construção do mesmo e ainda a exposição de uma sinopse dos resultados e conclusões retidas.

Este estágio realizou-se na Santa Casa da Misericórdia de Riba d'Ave (SCMRA), com particular presença nos departamentos da Formação e de Recursos Humanos e inseriu-se no plano de estudos do Mestrado em Educação na área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, tendo servido de base à realização do presente relatório.

Refletindo sobre a importância do estágio para o meu crescimento e a minha aprendizagem enquanto futura profissional na área da formação e dos recursos humanos é importante assumir que a integração num contexto profissional como a SCMRA teve um papel preponderante, na medida em que encontrei um ambiente de trabalho real, onde tudo tem um normal funcionamento apoiado por regras, regulamentos internos e normas institucionais. Enquanto estudante deparei-me com um panorama novo e em muitas situações desconhecido, que me fez desenvolver algumas competências, nomeadamente a de adaptação, o que nem sempre se revelou tarefa fácil, na medida em que a instituição presta, sobretudo, cuidados de saúde e, portanto, tem rotinas e até procedimentos bastante rigorosos exigindo um comportamento ajustado. Por tudo isto e muitas outras razões, a realização do estágio nesta instituição, que assume também ela uma dimensão social e uma importância tremenda para a sociedade, acresceu ainda mais o interesse em aprender neste local. Apesar de ser um elemento novo na instituição durante o período de estágio, em praticamente todos os momentos, acabei por ser incluída nos trabalhos que iam sendo desenvolvidos nos departamentos por onde passei, colaborando ativamente em muitas das tarefas e, dado isso, facilitou o diálogo com as pessoas da instituição e com o apelo à sua participação neste estudo.

A SCMRA é uma instituição que assume um carácter privado e, portanto, detém autonomia administrativa e financeira, prestando as suas atividades entre as suas três unidades funcionais e apoia a sua atividade não só na prestação de serviços de saúde, mas também tem um papel ativo no âmbito educativo. Considerando que o meu estágio decorreu no Hospital Narciso Ferreira (HNF), admiti como público-alvo do meu estudo os profissionais de saúde e procurei compreender de que forma caracterizam o bem-estar no trabalho e as razões que na ótica do trabalhador acabam por o influenciar.

Tal como é importante para esta instituição, considerar o bem-estar dos seus utentes, sendo, portanto, necessário que os profissionais deem o melhor de si e desenvolvam a sua atividade com o máximo profissionalismo, é igualmente importante considerar o bem-estar dos profissionais, pois só

profissionais felizes e realizados, com boas condições de trabalho e numa perspetiva alargada condições de vida são capazes de desempenhar as suas funções com zelo, cuidado e todo o esforço que caracteriza um bom profissional e por complemento um bom serviço ao utente.

Tomando em consideração o pensamento exposto anteriormente, e considerando os dados recolhidos com os trabalhadores da SCMRA, entende-se que essa mesma ideia é verdade, na medida em que os mesmos se posicionaram de igual forma, isto é, quando inquiridos sobre aspetos como o bem-estar de uma forma geral, e a identificação com a instituição, eles próprio depreendem que existe uma certa neutralidade. Decorrente desse sentimento advém outros aspetos que também assumem uma conectividade tanto ao quanto negativa no que diz respeito ao bem-estar no trabalho, como é o caso do reconhecimento pelo bom desempenho, na medida em que os trabalhadores a identificam como um dos aspetos mais influenciadores da sua satisfação e agrado para com a instituição. Essa valorização do reconhecimento pelo desempenho tido é um dos aspetos que Fisher (2014) nos revela ser um dos aspetos fundamentais e contributivos para o bem-estar no trabalho, como vimos no capítulo II, e ao não se verificar nesta instituição, acaba por contribuir para sentimentos menos positivos nos trabalhadores.

Com é claro, existem outros aspetos que condicionam o sentimento de bem-estar face ao trabalho como é o caso da satisfação com a organização, que muito se interliga com o gosto pelo trabalho desempenhado, mas vai muito para além disto, considerando o clima de trabalho existente, as relações interpessoais e demais aspetos que culminam num agrado ou desagrado como se verificou neste estudo. Quando considerados em particular, com os resultados obtidos com o inquérito por questionário disponibilizado aos trabalhadores compreendemos que dentro da satisfação existem vários aspetos que geram diferentes posicionamentos, pois, se por um lado, os mesmo demonstram agrado pelo trabalho que realizam, por oposição entendem que não verificam quaisquer perspetivas de promoção, e como é mais que compreensível esse acaba por ser um dos aspetos desmotivadores na atividade laboral, que se repercute num ambiente menos agradável. Apesar disto, no que é respeitante à realização profissional, uma grande maioria dos participantes revela sentir-se realizado e isso acaba por ser um aspeto atenuador, uma vez que apesar de as condições laborais não serem as pretendidas, ou pelo menos as desejadas, a verdade é que acabam por desenvolver uma atividade laboral que gostam e, portanto, lhes permite sentir uma realização profissional, aliando-se a este um sentimento de estabilidade profissional que também se revela um aspeto positivo a ser destacado por parte dos trabalhadores.

Respeitante às relações interpessoais e englobando aqui o entendimento com o coordenador, existe um posicionamento bastante positivo por parte das pessoas que colaboraram neste estudo,

demonstrando que conseguem ter mesmo relações de amizade, se darem bem uns com os outros e estabelecerem, inclusive, laços afetivos, sendo, portanto, um aspeto positivo tendo em consideração que cooperam umas com as outras no exercício das suas funções. Ao estabelecerem relações saudáveis com as pessoas que trabalham de perto, criam um sentimento positivo perante o trabalho em si. Da mesma forma, desenvolvidas entrevistas, e os participantes inquiridos sobre esta questão das relações interpessoais, foi dado um feedback bastante favorável, ou seja, também da parte dos coordenadores existe essa preocupação com as boas relações entre os trabalhadores e até com eles próprio, com o intuito de existir um bom ambiente de trabalho. Autores como Siqueira e Padovam (2008) estudaram esta conexão entre as relações interpessoais e o impacto destas com o bem-estar no local de trabalho e depreenderam que existe, de facto, uma enorme influencia, na medida em que o local de trabalho é onde os trabalhadores passam a maioria do seu tempo e, por consequentemente, as pessoas que lá estão são aquelas com quem mais convive e por isso, é importante existirem relacionamentos saudáveis e positivos, pois, caso contrário, os trabalhadores deterão sentimentos de angústia, frustração e até desinteresse face ao próprio trabalho.

Numa outra vertente de análise do bem-estar, incidi sob o controlo no trabalho de forma a compreender qual era a perspetiva tida pelos trabalhadores da SCMRA e, de um modo geral, os mesmos revelam uma certa neutralidade em prol disto, ou seja, consideram que as coisas acabam por ser como têm de ser, com base nos regulamentos e procedimentos que a própria instituição é obrigada a seguir e em aspetos como a organização do próprio trabalho e até a liberdade de expressão. Os trabalhadores consideram que detêm uma certa liberdade, participando inclusive na decisão das tarefas a realizar, o que acaba por demonstrar um certo trabalho colaborativo entre a instituição e os trabalhadores, de modo que os mesmos também se sintam ouvidos e considerados nos processos de tomada de decisão.

A questão do bem-estar no trabalho não estaria completa se não se considerasse o rendimento auferido pelos trabalhadores. Considerando esta dimensão, talvez aquela que seria a mais expectável, acabou também por ser a mais previsível quanto aos seus resultados, na medida em que os trabalhadores consideram, na sua maioria, que a remuneração auferida por si não corresponde ao que deveria ser, isto é, consideram que poderiam receber bem mais pelo trabalho que desempenham. Assim sendo, compreende-se que o bem-estar no trabalho de alguma forma esteja comprometido, dado que a remuneração tem um papel fundamental não só no campo do trabalho, mas que se transporta para a dimensão pessoal e profissional. Apesar desse posicionamento, quando interrogados sobre a relação do bem-estar, ou mal-estar no trabalho, com a sua vida pessoal e social, os mesmos acabaram por revelar

uma capacidade de separação quase que total face a estas duas dimensões da vida, o que não se revelou igual nas entrevistas, dado que os coordenadores consideram indissociável uma dimensão da outra, e aspetos menos positivos numa acaba por condicionar a outra, ou seja, alguma situação menos positiva decorrente no trabalho vai ter repercussões na vida pessoal, tal como o reverso.

Por fim, tentei compreender o impacto que o trabalho e os sentimentos advindos deste têm ao nível da própria saúde dos trabalhadores. Aquilo que foi possível reter é que os mesmos consideram que existe uma ligação bastante direta, sendo que uma grande maioria afirma isso mesmo: que o trabalho tem implicações na sua saúde, na medida em que advém algumas baixas médicas aliadas a questões psicológicas ou até físicas e pode ter a ver com o desgaste tido com as funções desempenhadas, com as relações interpessoais que se desenvolvem no trabalho ou face a outros fatores. Apesar desta ideia ser aquela que logo advém, a verdade é que também podem existir trabalhadores que considerem que afeta a sua saúde e não assumam aqui uma conetividade negativa, mas sim que seja um motor para a sua saúde ao manter a rotina e o corpo ativo no desempenho das suas funções.

Em suma, e com os dados recolhidos, é possível constatar que a questão do bem-estar no trabalho se reveste de muitas conotações e muitos aspetos que o influenciam. Neste estudo tentei posicionar-me um pouco do lado do trabalhador e ao mesmo tempo fazer um levantamento de ideias para elaborar as questões que orientassem o meu trabalho sobre este tema, de modo que o mesmo fosse o mais proveitoso possível e obtivesse conclusões que pudessem ser também importantes para a própria instituição. Esta conhece a opinião dos seus trabalhadores e pode de alguma forma trabalhar para reverter essas opiniões e pensamentos menos positivos e permanecer com os aspetos mais bem considerados, fomentando assim no futuro níveis de bem-estar no trabalho mais positivos aos seus trabalhadores. A verdade é que de um modo geral o panorama se reveste de um certo equilíbrio por parte dos trabalhadores, ou seja, os mesmos não mostram ter um mal-estar com o trabalho, mas por outro lado, o seu sentimento também não é positivo, tendo alguns aspetos que possam vir a ser reconsiderados por parte da instituição nomeadamente o reconhecimento pelo bom desempenho e a progressão salarial. A verdade é que cumulativamente a estas dimensões, existem outras que também merecem ser consideradas por parte da instituição e que contribuem significativamente para o bem-estar no trabalho dos seus trabalhadores, como é o caso da criação de momentos de convívio, a auscultação dos trabalhadores sobre os mais variados assuntos e muitas outras dimensões que podem contribuir significativamente para a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores.

Na minha ótica, enquanto aluna e neste contexto em específico, enquanto investigadora, ter levado a cabo este estudo permitiu-me adquirir várias noções sobre o funcionamento de uma instituição de saúde e em particular de um departamento de formação e de recursos humanos. Durante o estágio pude contactar com profissionais das várias áreas, sobretudo ligados à formação e aos recursos humanos e investigação e adquirir algumas noções dos procedimentos que são levados a cabo, nomeadamente no que toca à elaboração de planos e planeamento de ações de formação, com tudo o que isso acarreta, e de igual forma os procedimentos tidos pelo departamento de recursos humanos desde a observação de entrevistas de recrutamento aos procedimentos de processamento salarial, marcação de férias e demais procedimentos.

Seguido de um ano curricular onde estudei os aspetos teóricos e os processos de planificação de uma formação e, de igual forma, abordar alguns dos procedimentos de recursos humanos e poder confrontar como os mesmos se aplicam num contexto real de trabalho, foi bastante importante para mim enquanto futura profissional da área, na medida em que transpus o meu conhecimento e vi a sua aplicação no dia a dia de uma instituição e entendi a pertinência de muitos desses processos, pois só no contexto é que eles assumem uma outra importância, dado que a parte teórica é importante, mas nem sempre nos permite ver a finalidade.

A realização deste estágio deu-me ainda a oportunidade de entender a real importância de se estar bem e sentir bem com o local onde trabalhamos, na medida em que é onde passamos grande parte do nosso tempo e sem esses sentimentos fica complicado levar o trabalho com agrado. Na literatura existem já bastantes autores que procuram compreender as variáveis que influenciam o BET e o peso que cada uma delas tem no sentimento do indivíduo face ao trabalho. Numa perspetiva mais pessoal, esta dimensão do bem-estar no trabalho no meu entender assume uma relevante importância, isto porque considero que os trabalhadores só conseguem estabelecer um vínculo verdadeiro com o seu local de trabalho e com as funções que desempenham quando sentem que no lado oposto, isto é, do lado da instituição, existe um reconhecimento desse bom trabalho e uma valorização tendo em comparação outros colegas, outros comportamentos e outros níveis de empenho e dedicação ao trabalho. Só desta forma é que o trabalhador se sente um membro que realmente integra de livre e espontânea vontade a organização

Apesar da realização do estágio ter decorrido numa instituição que me era totalmente desconhecida, a verdade é que tive uma receção muito boa, fui acolhida por todos de uma forma muito simpática, e ajudaram-me em tudo aquilo que fui solicitando ao longo do estágio e mesmo no acesso

aos trabalhadores para a recolha de dados, verifiquei uma enorme ajuda por parte das pessoas que comigo trabalhavam diariamente. Além disso, proporcionaram-me uma experiência num contexto profissional super enriquecedora, tendo passado num primeiro momento pelo departamento da formação e posteriormente pelo dos recursos humanos, o que me permitiu não só aprender muito sobre ambos os departamentos, como também tive a oportunidade de participar em algumas tarefas e sentir-me incluída e integrada na própria instituição. Considero que este meu estudo na instituição pode também ser uma mais-valia para eles, pois, se o considerarem, ainda que de uma forma parcial, podem conseguir fazer algumas melhorias e, por consequência, terem profissionais mais felizes e motivados em trabalhar na SCMRA.

Apesar da minha boa experiência, nem tudo foi um mar de rosas e também enfrentei alguns desafios ao longo da minha investigação, sendo que num primeiro momento foi a dificuldade em encontrar autores teóricos que abordassem este tema, e sobretudo que tivessem uma relação com a área da educação, na medida em que este é um tema que se encontra numa fase emergente de investigação. Posteriormente a isso, foi a dificuldade em reter adesão dos trabalhadores da instituição, sendo que precisei da ajuda das pessoas dos departamentos por onde passei para cativar os trabalhadores a participar.

Considerando o estudo que levei a cabo e a sua relação com a área de especialização, considero que o mesmo se revela bastante pertinente, na medida em que, no futuro, ao ingressar o mercado de trabalho, e como tal, serei mais uma trabalhadora que procurará ter uma relação positiva com o trabalho e ao identificar os fatores que contribuem para esse mesmo bem-estar será uma mais-valia para o meu próprio sentimento face à atividade laboral. Se considerarmos o tema em estudo e o interligarmos com o futuro profissional que possa vir a ter, conseguimos entender que é importante que tenha conhecimento sobre aquilo que influencia o bem-estar dos trabalhadores, pois trabalhar num departamento de formação ou de recursos humanos torna-se pertinente que tenha algumas das variáveis presentes que abordei neste estudo. É uma mais-valia para me tornar uma melhor profissional e desempenhar as minhas tarefas, não só com vista ao bem da instituição e ao seu sucesso, mas também tomar em consideração os trabalhadores e o seu bem-estar, pois só com sentimentos positivos por parte dos trabalhadores é que as instituições reúnem sucesso. A área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos prepara-nos muito para um trabalho direcionado à pessoa, e em particular ao trabalhador e, portanto, é essencial que se considere todos os aspetos que podem ter impacto na vida da pessoa e em especial na área laboral, não só numa vertente mais ligada à formação, onde se espera que o trabalhador

valorize a pertinência das formações realizadas e lhes veja significado, mas também no que respeita ao desempenho das suas tarefas propriamente dito.

Assim, considero que este foi um estudo pertinente, não só para a instituição onde decorreu, mas também para mim enquanto futura profissional desta área.

Referências bibliográficas

- Afonso, N. (2005). *Investigação naturalista em educação: Um guia prático e crítico*. Edições ASA.
- Albuquerque, A., & Troccoli, B. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Almeida, J. F., & Pinto, J. M. (1982). *A investigação nas ciências sociais*. Editorial Presença.
- Almeida, S., & Ferreira, M. (2010). O impacto das atitudes frente às mudanças organizacionais nos comportamentos de cidadania. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 30(3), 492-503. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000300005>.
- Alves P. C., Neves V. F, Dela Coleta, M. F., & Oliveira A. F. (2012). Avaliação do bem-estar no trabalho entre profissionais de Enfermagem de um hospital universitário. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20(4), 1-8. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/4K5W55VK33ZVz5qVnYnTbTf/?format=pdf&lang=pt>
- Andery, M. A. (1996). *Para compreender a ciência: Uma perspectiva histórica*. Index Books Groups.
- Bell, J. (2004). *Como realizar um projeto de investigação* (3ª edição). Gradiva.
- Bodgan, R., & Biklen, S.K. (1994). *Investigação qualitativa em educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora
- Bordalo, K. B. (2013). O trabalho na concepção de Marx. *XI Congresso Nacional de Educação* (pp. 343-352). Pontifícia Universidade Católica do Paraná.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Aldine.
- Cervo, A. L., & Bervian, P. A. (1983). *Metodologia científica*. (3ª ed.). Editora McGraw-Hill Ltda.
- Chambel, M. J. (2005). *Stress e bem-estar nas organizações. Stress e bem-estar – Modelos e domínios de aplicação*. Climepsi.
- Covacs, J. (2006). *Bem-estar no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção e suporte organizacional e percepções de justiça* [Dissertação de Mestrado, Universidade Metodista de São Paulo]. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. <http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/1384>
- Ferreira, S. (2000). As organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social. In *IV Congresso Português de Sociologia. Sociedade portuguesa: Passados recentes, futuros*

próximos (pp. 1-18). Associação Portuguesa de Sociologia. https://aps.pt/wp-content/uploads/2017/08/DPR462dbcb482139_1.pdf.

Ferreira, S. (2009). *Terceiro setor: Dicionário internacional de outra economia* (pp. 322-327). Almedina.

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. Doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x.

Fisher, C. D. (2014). *Conceptualizing and measuring wellbeing at work*. In P. Y. Chen & C. L. Cooper (Eds.), *Work and wellbeing* (pp. 9-33). Wiley Blackwell. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/9781118539415.wbwell018>

França-Filho, G. (2002). Terceiro setor, economia social, economia solidária e economia popular: Traçando fronteiras conceituais. *Bahia Análise & Dados*, 12(1), 9-19.

George, J., & Jones, G. (1999). *Understanding and managing organizational behaviour* (2nd ed.). Addison-Wesley.

Giddens, A. (1997). *Modernidade e identidade pessoal* (2. ed). Celta Editora.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. Editora Atlas.

Guerra, P., & Santos, M. (2013). *Relações entre o Estado e a sociedade: Uma diacronia pelo terceiro setor em Portugal*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/81591>.

Gomide Junior, S., Silvestrin, L. H. B., & Oliveira, Á. F. (2015). Bem-estar no trabalho: O impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(1), 19-29. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n1/v15n1a03.pdf>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

Hespanha, P. (2001). Os caminhos e os descaminhos do terceiro sector: a propósito da experiência portuguesa recente. In B. S. Santos, A. Cohn & A. Camargo (Orgs), *O diálogo dos 500 anos. Brasil e Portugal entre o passado e o futuro*. EMC Edições.

Hespanha, P., Monteiro, A., Ferreira, A. C., Rodrigues, F., Nunes, M. H., Hespanha, M. J., Madeira, R., Hoven, R. V. D., & Portugal, S. (2000). *Entre o estado e o mercado. As fragilidades das instituições de proteção social em Portugal*. Quarteto.

Hospital Narciso Ferreira. Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave. Disponível em: <https://www.scmribadeave.pt/>.

Instituto Nacional de Estatística. (2013). *Conta satélite da economia social - 2010*. INE.

Isa, K. (2019). Domains that lead to happiness at workplace. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5C), 709-715.
https://www.researchgate.net/publication/336675438_Domains_That_Lead_To_Happiness_At_Workplace.

Javeau, C. (1990). *L'enquête par questionnaire. Manuel à l'usage du praticien* (4ª Ed. Rev.). Edições da Universidade de Bruxelas.

Kuhn, T. (1998). *A estrutura das revoluções científicas*. Perspectiva.

Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. SAGE Publications.
http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf.

Lhuillier, D. (2005). *Trabalho. Dicionário de psicossociologia*. Climepsi Editores

Lima, R. A. (2022). *Efeitos da felicidade no trabalho, na criatividade e performance individual: O papel do conflito trabalho-família* [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve], Universidade do Algarve.
https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/19277/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20de%20Mestrado%20GRH_Andreia%20de%20Lima_aluna%2045008.pdf.

Lopes, A., Parente, C., & Marcos, V. (2014). Entre o estado e o terceiro setor: Modos de regulação. In C. Parente (Ed.), *Empreendedorismo social em Portugal* (pp. 75-101). Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Ludke, M., & André, M. (1988). *Pesquisa em educação: Abordagens qualitativas*. (4ª Reimp.). Editora Pedagógica e Universitária Ltda.

Marx, Karl. (1989) Processo de trabalho e processo de produzir Mais-valia. *O capital*. Bertrand.

- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): Desenvolvendo e validando uma medida abrangente para avaliar o design do trabalho e a natureza do trabalho. *Revista de Psicologia Aplicada*, 91(6), 1321–1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Mota, A. (2022). *A felicidade e o bem-estar no trabalho na pandemia da Covid-19*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositoriUM – Biblioteca da Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/81791>.
- Nisbet, J. & Watt, J. (1978). *Case study. Guides in educational research*. University of Nottingham School of Education.
- Oliveira, J. G. (1993). O lugar do trabalho nas sociedades contemporâneas. *Cadernos de Ciências Sociais*, 12/13, 179-189.
- Paschoal, T. (2008). *Bem-estar no trabalho: Relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho* [Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília]. Repositório Institucional da Universidade de Brasília. <http://repositorio.unb.br/handle/10482/5551>.
- Pérez, M. A. F. (2010). Encuesta de opinión y satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al equipo volante del Hospital General Universitario de Alicante. Comunicação apresentada nas *XVI Jornadas de Enfermería sobre Trabajos Científicos*, Alicante. <https://docplayer.es/10731804-Encuesta-de-opinion-y-de-satisfaccion-laboral-del-personal-de-enfermeria-adscrito-al-equipo-volante-del-hospital-general-universitario-de-alicante.html>.
- Pires, A. (2020). *Bem-estar e satisfação no trabalho nos colaboradores da Infraquinta, E.M.* [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Universidade do Algarve]. Repositório Científico da UAlg. <http://hdl.handle.net/10400.1/15101>.
- Ponte, J. P. (2006). Estudos de caso em educação matemática. *Bolema*, 25, 105-132. <http://hdl.handle.net/10451/3007>.
- Pryce-Jones, J. (2010). *Happiness at work: Maximizing your psychological capital for success*. Wiley-Blackwell.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual da investigação em ciências sociais*. Gradiva.

Ribeiro, A., & Silva, N. (2018). Significados de felicidade orientados pela psicologia positiva em organizações e no trabalho. *Psicologia Desde El Caribe*, 35(1), 1-29. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-60.pdf>.

Sá, I. G., & Lopes, M. A. (2008). *História breve das misericórdias portuguesas: 1498-2000*. Imprensa da Universidade de Coimbra

Santos, A. S. (2011). *Comportamentos de cidadania organizacional: Investigando novas e velhas relações*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do Iscte – Instituto Universitário de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/4030>.

Scorsolini-Comin, F. (2012). Por uma nova compreensão do conceito de bem-estar: Martin Seligman e a psicologia positiva. *Paidéia*, 22(53), 433-435. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2012000300015>

Seligman, M. E. (2002). *Felicidade autêntica*. Ponto de leitura.

Serviço Nacional de Saúde (s. d.). *Bem-estar no trabalho*. SNS | Bem-estar no trabalho – SNS. <https://www.sns.gov.pt/noticias/2018/03/27/sns-bem-estar-no-trabalho/>

Siqueira, M., & Padovam, V. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201-209.

União das Misericórdias Portuguesas. <https://www.ump.pt/Home/misericordias/apresentacao/>

Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Psychology Press.

Anexo

Anexo 1- Declaração de Autorização de Utilização do Nome da SCMRA

Declaração de Utilização do Nome da Entidade de Estágio

Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave, localizada em Rua 25 de Abril, Apart.16 4765-916 Riba de Ave, declara que autoriza Cristiana Manuela Faria Monteiro, portadora do cartão de cidadão com o nº 30739660, contribuinte fiscal nº 253416272, a utilizar o nome da instituição para uso académico.

20 de 11 de 2023

 (O responsável)

Apêndices

Apêndice 1- Guião de entrevista com consentimento informado



Universidade do Minho

Mestrado em Educação

Área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos

GUIÃO PARA A ENTREVISTA SOBRE O “BEM-ESTAR NO TRABALHO”

O conceito de Bem-Estar no trabalho tem vindo a assumir, nos últimos tempos, uma particular importância para as entidades e organizações. Tem-se cada vez mais a noção de que pessoas com um ambiente agradável e de bem-estar no trabalho são mais felizes e, por isso, mais produtivas.

Na sequência da realização de um estudo sobre o **Bem-estar no trabalho** dos profissionais de saúde da Santa Casa da Misericórdia de Riba de Ave, no âmbito do estágio curricular do Mestrado em Educação, especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, a presente entrevista surge para aprofundar alguns conhecimentos, recolhendo assim depoimentos orais de pessoas com funções relevantes no contexto da organização em estudo.

Esta entrevista é **totalmente confidencial**, sendo que os dados irão ser **preservados no anonimato** e serão observados todos os procedimentos de natureza ética e dentro dos limites fixados no protocolo de pesquisa com pessoas.

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo, declaro que aceito participar nesta investigação

☐ 1. Aceito participar

☐ 2. Não aceito participar

1. Bem-estar no trabalho de forma geral

- Preocupação geral por parte da instituição pelo bem-estar dos trabalhadores
- Elementos da sua equipa se sentem motivados e confortáveis com o trabalho que desempenham
- Fatores que na sua opinião influenciam o Bem-Estar no Trabalho nesta instituição (turnos de rotatividade rápida; identificação com missão/valores da instituição; existência ou não de espírito de equipa, clima positivo e companheirismo entre trabalhadores; liberdade no que concerne à organização do trabalho, ou existe uma rigidez e determinação de tarefas para cada funcionário)

2. Satisfação com a organização

- Pessoas satisfeitas com a organização
- Valorizadas
- Mérito reconhecido (se sim, de que forma? progressão de carreira, remuneração)
- Gostam de trabalhar na organização
- Identificação com as tarefas que fazem
- Possibilidade de relações de amizade entre trabalhadores
- Auscultação dos trabalhadores no processo de tomada de decisão
- Apoio/aposta por parte da instituição na formação dos trabalhadores
- Existem rituais, festas convívios entre trabalhadores e gestores/diretores
- Como é o clima de trabalho do ponto de vista convivial e identitário

3. Controlo no trabalho

- Existe um controlo sobre as ações dos trabalhadores? De que forma isso influencia as pessoas e o seu bem-estar na instituição
- Existe margem de autonomia e confiança nos trabalhadores por parte das chefias
- Enquanto coordenador/ diretor preocupa-se com o bem-estar da sua equipa

4. Trabalho e a vida pessoal e social

- Separação entre dimensão profissional e pessoal
- Influência do bem-estar no trabalho na vida pessoal e social
- Ocorrência de problemas pessoais em prol de mal-estar sentido no trabalho

(...)

Que medidas ou ações identifica na instituição onde trabalha, que contribuem para o bem-estar no trabalho dos funcionários? Ou não existem do seu ponto de vista?

Que alterações, mudanças ou implementação a instituição onde trabalha deveria fazer para contribuir para o bem-estar no trabalho dos trabalhadores na sua opinião?

Agradecimento!

Apêndice 2- Inquérito por questionário



Universidade do Minho

Mestrado em Educação

Área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO SOBRE O “BEM-ESTAR NO TRABALHO”

O conceito de Bem-Estar no trabalho tem vindo a assumir, nos últimos tempos, uma particular importância para as entidades e organizações. Tem-se cada vez mais a noção de que pessoas com um ambiente agradável e de bem-estar no trabalho são mais felizes e, por isso, mais produtivas.

No âmbito de um estágio curricular do Mestrado em Educação, Área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, foi elaborado o presente inquérito por questionário, que será administrado junto dos trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d’Ave. A principal finalidade é compreender os níveis de Bem-Estar dos profissionais que trabalham numa instituição de cuidados de saúde e, de igual modo, o que influencia esse bem-estar.

Assim sendo, solicito a sua colaboração e agradeço que responda a todas as questões com a maior sinceridade possível, sendo que os dados se destinam exclusivamente a tratamento estatístico para fins académicos. Será assegurado o anonimato e a total confidencialidade dos dados obtidos.

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo, declaro que aceito participar nesta investigação

☐ 1. Aceito participar

☐ 2. Não aceito participar

Secção I- Dados de Caraterização

1. Sexo

Feminino ☐1. Masculino ☐2.

2. Faixa Etária

18 a 29 anos ☐1.
30 a 44 anos ☐2.
45 a 60 anos ☐3.
60 ou mais anos ☐4.

3. Habilitações Académicas (identifique com um X o nível mais superior que detém)

1º Ciclo do Ensino Básico (1º ao 4º ano) ☐1.
2º Ciclo do Ensino Básico (5º e 6º ano) ☐2.
3º Ciclo do Ensino Básico (7º ao 9º ano) ☐3.
Ensino Secundário (10º ao 12º ano) ☐4.
Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento) ☐5.
Prefiro não identificar ☐6.
Outra. Qual? _____ ☐7.

4. Categoria Profissional

Auxiliar de ação médica; auxiliar de serviços gerais ☐1.
Médico/a ☐2.
Enfermeiro/a ☐3.
Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica ☐4.
Administrativo ou rececionista ☐5.
Prefiro não identificar ☐6.
Outra. Qual? _____ ☐7.

5. Serviço

CIDIFAD ☐1.
UCCI ☐2.
Serviço de imagiologia ☐3.
Bloco operatório ☐4.
Medicina física e reabilitação ☐5.
Serviço de internamento cirúrgico ☐6.
Consulta externa ☐7.
Serviço de atendimento permanente ☐8.
Unidade de ambulatório de gastroenterologia ☐9.
Prefiro não identificar ☐10.
Outro. Qual? _____ ☐11.

6. Antiguidade na Instituição

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| Menos de 1 ano | ☐ 1. |
| 1 a 5 anos | ☐ 2. |
| 6 a 10 anos | ☐ 3. |
| 11 a 25 anos | ☐ 4. |
| Mais de 25 anos | ☐ 5. |

7. Vínculo à Organização

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| Efetivo | ☐ 1. |
| Contrato a termo certo | ☐ 2. |
| Contrato a termo incerto | ☐ 3. |
| Prestação de serviços | ☐ 4. |
| Outro. Qual? _____ | ☐ 5. |

8. No seu percurso profissional já trabalhou noutras instituições de saúde?

- | | |
|-----|-----------------------------|
| Sim | ☐ 1. |
| Não | ☐ 2. |

Secção II- O Bem-Estar no Trabalho

Tendo em consideração a temática do Bem-Estar no Trabalho, assinala com um X o grau de concordância/discordância que melhor traduz o seu bem-estar quanto aos seguintes parâmetros:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
1. Bem-estar no trabalho em geral					
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Sinto-me motivado com o meu trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Sinto-me confortável com o meu trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. O meu trabalho faz-me sentir realizado	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. O meu trabalho permite-me expressar as minhas capacidades	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
5. No meu trabalho supero os desafios colocados	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
6. O meu trabalho permite-me atingir resultados que valorizo	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Satisfação com a organização					
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Tenho perspetivas de promoção	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Tenho a possibilidade de desenvolver competências no âmbito da função que desempenho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. Existe colaboração com os colegas de trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. Existe um clima de bom companheirismo com os colegas de trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
5. Tenho a remuneração adequada às funções que desempenho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
6. Gosto do trabalho que realizo	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
7. Reconheço competência e boa gestão ao meu superior	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
8. Gosto da organização e do funcionamento do serviço onde trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.

3. Controlo no trabalho

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Tenho autonomia para organizar o meu trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Participo na decisão sobre as tarefas que realizo	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. Escolho as tarefas que pretendo realizar	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. Tenho flexibilidade na duração dos meus períodos de pausa no trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
5. Considero que existe respeito pela privacidade dos trabalhadores	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
6. Tenho liberdade de expressão	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
7. Verifico igualdade de oportunidades entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d' Ave	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
8. Verifico igualdade de tratamento e de não discriminação entre os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Riba d' Ave	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.

4. Vertente social

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Tenho oportunidade de desenvolver relações de amizade próximas	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Tenho oportunidade de conhecer outras pessoas	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. O superior preocupa-se com o bem-estar dos seus trabalhadores	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. Participo nas atividades de convívio organizadas pela Instituição	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
5. Tenho oportunidade de conviver com todos os trabalhadores da Instituição	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
6. Consigo facilmente aceder aos meus superiores hierárquicos	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.

5. Identificação com a Instituição

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Os sucessos da minha Organização são também os meus sucessos	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Identifico-me com a Organização onde trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. Partilho dos valores e missão da Instituição	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. Gosto de trabalhar nesta Instituição porque a mesma é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.

5. Motivou-me vir trabalhar para esta Instituição por ser uma Instituição de carácter social ☐ 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5.
6. A Instituição tem uma preocupação geral com o bem-estar dos trabalhadores ☐ 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5.

6. O trabalho e a vida familiar/pessoal

- | | Discordo
totalmente | Discordo
parcialmente | Indeciso | Concordo
parcialmente | Concordo
totalmente |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. Sinto-me realizado com a profissão que desempenho | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 2. Sinto que o bem-estar no trabalho influencia a minha vida pessoal e social | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 3. Consigo separar totalmente o lado profissional do pessoal e social | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 4. Alguns problemas pessoais e sociais são derivados do mal-estar sentido no trabalho | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 5. O trabalho que desempenho afeta a minha saúde | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 6. Os meus tempos livres e de lazer são afetados pelo trabalho | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |
| 7. As funções que desenvolvo permitem-me sentir estabilidade profissional | ☐ 1. | ☐ 2. | ☐ 3. | ☐ 4. | ☐ 5. |

7. Tendo em conta o seu percurso na Santa Casa da Misericórdia de Riba D'Ave até ao momento, diga-me como prevê estar daqui a **1 Ano** (escolha apenas a opção que melhor se adequa à sua situação).

1. Mesmo serviço ☐
2. Serviço diferente ☐
3. Noutro local fora da SCMRA ☐
4. Outra situação. Qual? _____ ☐

8. Tendo em conta o seu percurso na Santa Casa da Misericórdia de Riba D'Ave até ao momento, diga-me como prevê estar daqui a **5 Anos** (escolha apenas a opção que melhor se adequa à sua situação).

1. Mesmo serviço ☐
2. Serviço diferente ☐
3. Noutro local fora da SCMRA ☐
4. Outra situação. Qual? _____ ☐

9. Tomando em consideração o seu trabalho na Santa Casa da Misericórdia de Riba D'Ave, e as funções que desempenha, indique o **grau de influência** que os seguintes **fatores** têm no seu **Bem-Estar no Trabalho**. Utilize a seguinte escala:

1- Não influencia 2- Influencia pouco 3- Influencia 4- Influencia bastante 5- Influencia muito

	Não influencia	Influencia pouco	Influencia	Influencia bastante	Influencia muito
1. Turnos de rotatividade rápida	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
2. Identificação com a missão e/ou valores da Instituição	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
3. Clima positivo e ambiente favorável	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
4. Trabalho em equipa e espírito de amizade entre os colegas	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
5. Liberdade na organização do trabalho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
6. Perspetiva de progressão de carreira	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
7. Progressão salarial	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
8. Reconhecimento pelo bom desempenho	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
9. Existência de momentos de convívio proporcionados pela SCMRA	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
10. Auscultação dos trabalhadores sobre as suas necessidades profissionais e formativas	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
11. Promoção de ações formativas por parte da Instituição que potenciem o desenvolvimento de novas competências	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.
12. Consideração do posicionamento do trabalhador nas tomadas de decisão	☐ 1.	☐ 2.	☐ 3.	☐ 4.	☐ 5.

10. Tomando em consideração o seu trabalho na Santa Casa da Misericórdia de Riba D' Ave, na sua opinião, que alterações, mudanças ou implementação a Instituição deveria fazer para contribuir para o seu bem-estar no trabalho? (escolha **até 3 opções** que melhor se adequem):

1. Promoção de momentos de convívio entre hierarquias e trabalhadores (jantar de Natal, gala de aniversário da Instituição, eventos desportivos ou outros) ☐
2. Aumento da oferta formativa que potencie o desenvolvimento quer pessoal, quer profissional ☐
3. Reconhecimento pelo desempenho demonstrado ☐
4. Aumento salarial ☐
5. Diminuição dos turnos de rotatividade rápida ☐
6. Aposta na progressão de carreira ☐

- 7. Aposta numa boa comunicação interna, fomentando boas relações entre colegas de trabalho, procurando um clima positivo sem disputas nem conflitos ☐
- 8. Oferta de apoios à saúde mental e física aos seus trabalhadores ☐
- 9. Criação de espaços para diálogo livre entre trabalhadores ☐
- 10. Oferta de parcerias com desconto em estabelecimentos desportivos ou similares, ou criação de um espaço desportivo na Instituição ☐
- 11. Maior auscultação dos trabalhadores, nomeadamente sobre as suas angústias, preocupações, opiniões sobre o trabalho que realizam e consideração das mesmas nos processos de tomada de decisão ☐
- 12. Outras. Quais? _____ ☐

Caso pretenda fazer alguma crítica e/ou apreciação e/ou sugestão sobre algo que não tenha sido abordado neste inquérito, pode indicar no espaço abaixo.

Obrigada pela Colaboração!

Apêndice 3- Tabela 14- Médias de resposta às dimensões do bem-estar no trabalho em geral

Nome da variável	Média
Sinto-me motivado com o meu trabalho	3,26
Sinto-me confortável com o meu trabalho	3,72
O meu trabalho faz-me sentir realizado	3,52
O meu trabalho permite-me expressar as minhas capacidades	3,36
No meu trabalho supero os desafios colocados	4,27
O meu trabalho permite-me atingir resultados que valorizo	3,51
	3,61

Fonte: Elaboração própria

Apêndice 4- Tabela 15- Resposta à questão: Sinto que o bem-estar no trabalho influencia a minha vida pessoal e social

		Frequência	Porcentagem
Válido	Discordo totalmente	4	4,7
	Discordo parcialmente	4	4,7
	Indeciso	2	2,3
	Concordo parcialmente	33	38,4
	Concordo totalmente	43	50,0
	Total	86	100,0

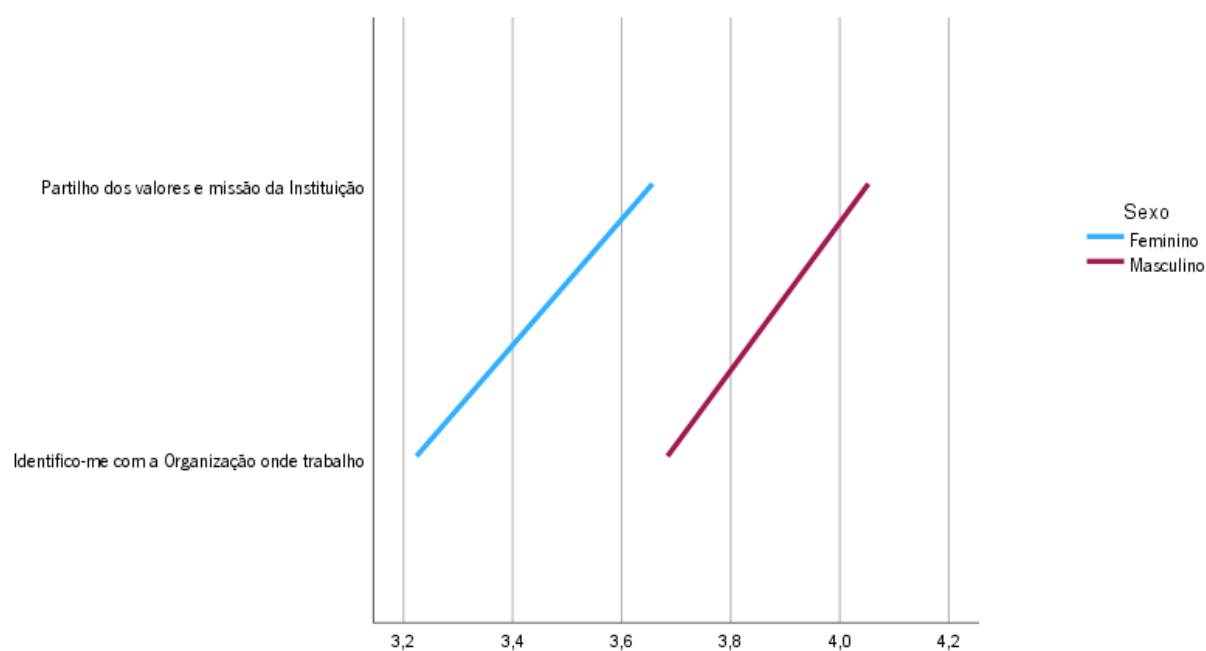
Fonte: Elaboração própria

Apêndice 5- Tabela 16- Média das afirmações alusivas à satisfação com o trabalho

	Tenho perspectivas de promoção	Tenho a possibilidade de desenvolver competências no âmbito da função que desempenho	Existe colaboração com os colegas de trabalho	Existe um clima de bom companheirismo com os colegas de trabalho	Tenho a remuneração adequada às funções que desempenho	Gosto do trabalho que realizo	Reconheço competência e boa gestão ao meu superior	Gosto da organização e do funcionamento do serviço onde trabalho
Média	2,28	3,33	3,76	3,57	2,07	4,24	3,35	3,14
N	86	86	86	86	86	86	86	86
Erro Desvio	1,307	1,241	1,178	1,306	1,254	,880	1,299	1,285

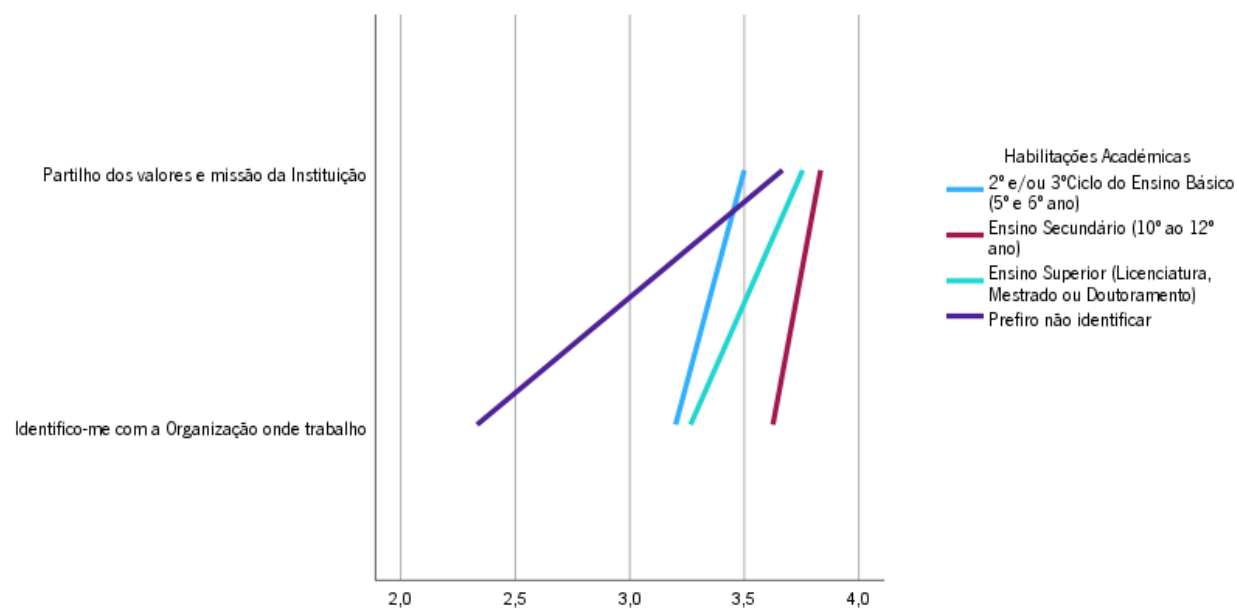
Fonte: Elaboração própria

Apêndice 6- Gráfico 21- Relação entre o Sexo e a identificação com a instituição



Fonte: Elaboração própria

Apêndice 7- Gráfico 22- Relação entre as Habilitações Académicas e a identificação com a instituição



Fonte: Elaboração própria

Apêndice 8- Tabela 17- Previsão daqui a 1 ano tendo em conta a faixa etária

		Mesmo serviço	Serviço diferente	Noutro local fora da SCMRA	Outra situação	Total
Faixa etária	18 a 29 anos	75,0%	12,5%	6,3%	6,3%	100,0%
	30 a 44 anos	83,7%	4,1%	10,2%	2,0%	100,0%
	45 em diante	66,7%		19,0%	14,3%	100,0%
Total		77,9%	4,7%	11,6%	5,8%	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Apêndice 9- Tabela 18- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o serviço afeto

		Mesmo serviço	Serviço diferente	Noutro local fora da SCMRA	Outra situação	Total
Serviço	CIDIFAD	28,6%	9,5%	57,1%	4,8%	100,0%
	UCCI	50,0%	25,0%	25,0%		100,0%
	Medicina Física e Reabilitação	28,6%		71,4%		100,0%
	Imagiologia	80,0%	20,0%			100,0%
	Internamento Cirúrgico	14,3%	14,3%	57,1%	14,3%	100,0%
	Outro	57,9%	5,3%	26,3%	10,5%	100,0%
	Prefiro não identificar	40,0%	13,3%	33,3%	13,3%	100,0%
Total		41,9%	11,6%	39,5%	7,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Apêndice 10- Tabela 19- Previsão daqui a 5 ano tendo em conta o vínculo com a organização

		Mesmo serviço	Serviço diferente	Noutro local fora da SCMRA	Outra situação	Total
Vínculo à Organização	Contrato a termo certo	50,0%		50,0%		100,0%
	Contrato a termo incerto	25,0%		75,0%		100,0%
	Efetivo	42,3%	12,8%	37,2%	7,7%	100,0%
Total		41,9%	11,6%	39,5%	7,0%	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Apêndice 11- Transcrição das entrevistas:**Entrevista A****Início:**

Explicação do estudo na temática do Bem-Estar no Trabalho, que decorre no âmbito do estágio em Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos;

Recolha de dados biográficos e agradecimento pela colaboração.

Entrevista:

Cris: Passando às questões propriamente ditas, isto basicamente distribui-se por 4/5 grupos de questões temáticas de um modo a nível mais geral sobre o bem-estar, outros sobre o controlo e até a satisfação com a instituição, pronto é um bocadinho por aí. Pronto o primeiro grupo de questões tem a ver com o bem-estar no geral e a primeira questão passa por se no seu ponto de vista acha que à uma preocupação geral por parte da instituição com o bem-estar das pessoas que cá trabalham?

A: Acho que sim, de uma forma geral acho que sim.

Cris: Acha que os elementos da equipa que coordena se sentem motivados e confortáveis com o trabalho que desempenham, neste caso no seu departamento ou serviço onde esta?

A: Acho que de alguma forma tem vindo a perder esse, como é que você disse, essa motivação pronta, acho que com o decorrer dos anos nota-se um decréscimo da motivação, sim, ainda assim acho que se sentem motivados em trabalhar porque gostam daquilo que fazem, mas de alguma forma sim noto que à menos motivação. Se depois me diz que, se o desempenho é menor ou não, acho que a nível prático não, ou seja, a nível de tratar o doente não, mas a nível de sei lá de colaboração, disponibilidade e assim Secalhar sim.

Cris: Ok, era um bocadinho por aí, ia-lhe perguntar quais eram as razões, mas, e pronto face aquilo que me disse quais é que acha que são os fatores que mais influenciam o bem-estar aqui dentro na instituição e já agora porquê?

A: Neste momento, está-me a dizer de mim ou da equipa?

Cris: Pode falar de si particular e depois de uma forma geral porque tem um bocado esse parecer ao trabalhar com eles e lidar com eles quais são os fatores que...

A: o quê que influencia o bem-estar, é sempre as condições de trabalho. As condições de trabalho. Nestas condições englobamos, e não há como fugir a parte financeira, a parte do vencimento, depois também as condições físicas de trabalho ou seja, o termos acesso a novas tecnologias, aparelhos novos, materiais técnicos que se utilizam cada vez mais e nós não temos acesso a eles, que pedimos em plano de atividades e não nos é fornecido, pronto por uma serie de questões , que , que, ou seja, tentar, querermos fazer mais e melhor pelos utentes mas nem sempre temos os meios físicos . e depois pela questão do volume de trabalho, para ter noção cada fisioterapeuta tem de 15 e 15 minutos 1 utente, ou seja, são 4 doentes por hora, ou seja, mesmo que se queira investir num doente, assim investir no fundo

no tratamento com mais algum afinco ou assim tá um bocadinho limitado porque se você perder 5 minutos a mais neste vai ter de roubar 5 minutos a alguém.

Cris: Certo, mas por exemplo fatores como os turnos de rotatividade rápida, secalhar na fisioterapia nem tanto...

A: É, na fisioterapia não, temos um turno mais ao menos fixo.

Cris: Isso também é bastante diferente. Passando agora para um segundo grupo de questões que tem a ver com a satisfação com a organização. De um modo geral, acha que as pessoas estão satisfeitas com a organização e se sentem valorizadas?

A: No meu serviço? Acho que não... (silêncio).

Cris: Do seu ponto de vista o mérito é reconhecido? Se sim de forma é que vê esse reconhecimento?

A: Ah é assim isto é um bocadinho, não sei muito bem como é que ei de explicar eu também estou a coordenar isto é só o meu 4 ano ainda, é obvio que nunca ninguém nos vem dar palmadinhas nas costas dizer olha este mês foi bom, bom trabalho ou assim não, agora quando é o contrário claro que temos ali gente à porta porque isto está mal, este mês foi mau, este mês foi mal a produção foi fraca e tudo bem, agora claro, não há muito essa perceção claro porque não há um fornecimento de dados objetivo porque nunca ninguém nos chegou ao fim do mês e chega a fisioterapia olha este mês produziram x ou y boa, este mês foi bom, continuem assim ou assim, nunca houve estes dados objetivos, nunca ninguém chegou à nossa beira e nos disse este mês produziram x e é preciso y nunca nos foi fornecido também esse tipo de dados é sempre um bocadinho mais subjetivo dentro da base de , olha este mês foi mais fraco, mas é o que eu digo, temos sempre o feedback de quando corre mal, quando corre bem nunca nos é dado feedback.

Cris: Certo. Verifica-se isso de igual forma nos inquéritos porque por exemplo quando foi questionado se o mérito é reconhecido no caso dos inquéritos tinha várias opções de resposta e as pessoas colocaram claramente que discordavam ao nível do reconhecimento da progressão de carreira e da remuneração porque lá está é o que dizia, o ir lá até Secalhar ter uma palavra de que correu bem até acontece pelo menos algumas pessoas foram dizendo que sim agora a nível de outro tipo de reconhecimento não (..)

A: Aliás pelo contrário até há bem pouco tempo, o ano passado penso eu se não estou em erro tínhamos um prémio de assiduidade que deixamos de ter, ou seja, vai se retirando as regalias.

Cris: Pronto, considerando a equipa que coordena acha que as pessoas gostam de trabalhar na organização, se identificam com as tarefas que fazem, ou estão aqui porque foi um trabalho que apareceu e ficaram?

A: De uma forma geral acho que sim, acho que sim, de uma forma geral acho que sim, mas lá está com o passar do tempo, eu comparando há 10 anos atrás em que eu era dos mais recentes agora faço 15 anos, tinha 5 anos de casa, todos nos agradava muito trabalhar e tudo porque tínhamos boas condições mas há 10 anos atrás, entretanto nestes 10 anos mantivemos tudo praticamente igual, tivemos este ano um aumento em que os mais antigos tiveram um aumento de 20€ os intermédios de 10€ e os mais recentes não tiveram aumento, ou seja, com a inflação e tudo o que tem acontecido, isso não se reflete a nível salarial e depois claro as pessoas na organização sentem tudo isso e não há como fugir, porque o volume de trabalho no mínimo mantém ou aumenta ok, e o vencimento continua o mesmo.

Cris: Ok, o atual quadro de trabalho e quadro laboral permite no seu entender desenvolver relações de amizade entre os trabalhadores, ou não, cada um está no seu sítio, faz as suas tarefas e não há qualquer possibilidade de (...)

A: Não, há quadros de amizade, quadros de amizade que se formam, quadros novos de amizade que se formam, mas como penso eu em qualquer grupo de trabalho em que são alguns os trabalhadores vai haver alguns que se chateiam, outros formam novas amizades com estes, chateiam-se com aqueles depois passado algum tempo estão outra vez e chateiam-se com aquele que fizeram amizade, mas sim já há novos quadros de amizade, aliás posso relatar que, que eu normalmente deve ser por ser coordenador normalmente sou convidado para os jantares todos, por exemplo o turno da tarde que faz muitas vezes jantares e convida-me, à o turno da manhã que às vezes faz jantares e convida-me, às vezes alguns membros do turno da tarde e da manhã fazem jantares e convidam-me, e às vezes fazem jantares entre eles e não me convidam mas o que quero dizer pronto, para além do trabalho existe algum fator de amizade entre eles.

Cris: Eu ia perguntar como é o clima aqui no hospital, mas de uma forma geral, Secalhar acredita que tal como no seu serviço, no hospital (...)

A: No hospital é assim eu não lhe sei dizer, é assim uma pessoa vai por aquilo que ouve, por aquilo que ouço é assim há um descontentamento geral, penso por aquilo que ouço em relação aos seus vencimentos por que pronto hoje em dia a vida também está mais cara, agora posso falar pelo meu

serviço em relação ao hospital à um descontentamento em relação aos fatores que falei gora das condições de trabalho / meios físico e da parte de vencimento.

Cris: Acha que existe uma auscultação dos trabalhadores nas tomadas de decisão da instituição? Ou existe um grupo de pessoas que decide e o resto (..)

A: É assim no meu serviço ultimamente não tem havido muitas decisões que eu notasse que fossem, chegassem lá e dissessem é assim, não, não, normalmente procuram ouvir, por exemplo em algumas decisões por exemplo estou a falar de contratar pessoas ou aumentar horas nas pessoas ou ter de contratar um médico é assim existe sempre uma proposta de alguém ou quer seja da parte dos médicos ou na parte da fisioterapia dos terapeutas normalmente eu ou assim, propor e então eles sim escutas se faz falta e sim. Depois há algum tipo de regras que são impostas, mas são burocráticas que fazem parte do que muda no sistema nacional de saúde e assim, mas sim.

Cris: Acha que existe uma aposta por parte da instituição na formação dos trabalhadores? Pelo menos do grupo que coordena?

A: Na fisioterapia não, muito pouco. Temos muito pouco formação interna na vertente da fisioterapia, muito pouco. Há sim uma aposta pelo menos nos últimos 3 anos em que facilitam e permitem as pessoa sempre que há formações e as pessoas queiram ir as Comissões de Serviço ou o Estatuto do Trabalhador Estudante ou assim e isso sim se englobarmos acho que sim tem havido mais abertura do que quando eu entrei, mas internamente formações sei lá, disponibilizar formações, fazer acordos com instituições que dão formação para virem cá fazerem formações específicas e até fazerem sei lá já propus muitas vezes, imagine com o Formoterapia com formação específica em fisioterapia e dizerem assim, olhe nos temos um grupo de fisioterapeutas trabalha para nós ok e comparticipamos com algum, eles pagam o resto e vocês vem dar formação de isto ou assim, não, nunca houve qualquer tipo de desenvolvimento nessa área.

Cris: Pronto, a outra questão tinha a ver com a existência de festas, convívios e rituais por parte da instituição entre trabalhadores e gestores/ diretores por exemplo uma festa de Natal, um jantar de Natal institucional ou até em pequenos grupos como dizia a pouco com o turno da manhã ou da tarde (...)

A: Havia o jantar de Natal, havia sempre, entretanto deixou de haver. A fisioterapia continua a fazer o jantar de Natal, mas entre gestores e assim, mesmo no jantar de Natal da fisioterapia, são capazes de ir os fisioterapeutas todos e tudo, mas por exemplos os médicos é capaz de ir 1 e mesmo a diretora clínica nunca vai.

Cris: Acha que isso seria importante continuar/voltar?

A: Sim, mesmo as pessoas lá em baixo chega ao Natal e ficam com um sentimento de tristeza por não existir isso porque desde que toda a gente entrou era sempre um ritual chegava ao Natal era o jantar de Natal, e os cabazes que este ano deixaram de existir. E mesmo nas relações de amizade com outras instituições temos colegas noutras instituições que há e o vosso jantar de Natal e nos ter de dizer ah não temos.

Cris: Pronto passamos agora para outro grupo de questões que tem a ver com o controlo no trabalho. Na sua opinião existe um controlo sobre as ações dos trabalhadores? De que forma é que isso influencia as pessoas e o bem-estar na instituição?

A: Controlo como? De controlar o que eles estão a fazer ou não?

Cris: Sim, porque nos sabemos que controlo de assiduidade e assim no que tem a ver com as picagens, desde que estou por aqui fui entendendo que o coordenador faz um bocadinho essa gestão e ponte com o resto da organização, mas existe um controlo apertado no que as pessoas estão a fazer, nas tarefas como as fazem, como as desempenham?

A: Sim, não, penso que não haja assim esse tipo de controlo àquele controlo necessário, nem tanto ao mar nem tanto a terra, nem 8 nem 80, mas não acho que exista assim um controlo ditatorial, mas também, não é para, há vontade, mas não há vontadinha.

Cris: Então podemos dizer que existe uma margem de autonomia e confiança nos trabalhadores ou um controlo apertado?

A: Sim acho que sim. Pelo meu serviço acho que não, que não há um controlo apertado, mas também as pessoas têm a noção do que tem de fazer, dos limites, porque sabem que se saírem fora daquele limite vão ter um controlo apertado.

Cris: Agora uma questão mesmo pessoal, enquanto coordenador preocupa-se com o bem-estar da sua equipa?

A: Claro que sim.

Cris: Quanto ao trabalho e a vida pessoal e social era outra dimensão de questões. Acha que existe uma separação entre a dimensão profissional e pessoal por parte das pessoas que coordena?

A: Acho que alguns conseguem fazê-lo outros Secalhar não, o trabalho afeta a parte social

Cris: E o reverso, virem com problemas pessoais (...)

A: Também, também há alguns que sim, também se verifica

Cris: Na sua opinião de que forma é que o bem-estar no trabalho ou a ausência deste influencia a vida pessoal e social, ou seja, que problemas é que podem ser visíveis nas pessoas que trabalham?

A: Claro, uma pessoa vem para o trabalho, acho que isso deve ser transversal não sei mas se a pessoa anda desgastada cansada sem motivação e chega ao fim do mês e ainda leva pouco dinheiro para casa na parte social vai estar também isso afetado porque a pessoa secalhar não vai conseguir ter rendimentos para ir de férias com os filhos, secalhar não vai conseguir fazer uma vida social que podia fazer e vai ter que restringir em alguma coisas e isso tudo depois afeta e depois começa a pensar e fazer contas a vida como é que até ao fim do mês vou organizar a minha vida porque tenho de dar de comer aos meus filhos, tenho de os vestir de os levar a escola e pagar gasóleo e tenho de pagar seguros e os IUCS e a prestação da casa e não sei que mais e tudo junto e depois fazendo as contas aquilo tudo espremido afeta não é. Por isso as pessoas começam logo no início do mês a fazer contas à vida e a ver se vai dar não vai dar vai dar não vai dar e depois até há um amigo que diz olha vamos fazer um almoço, vamos almoçar todos em família e depois a pessoa secalhar até não quer dizer que não, mas ao mesmo tempo secalhar não vai dar e isso vai influenciar.

Cris: Pronto então, podemos então concluir que alguns problemas pessoais podem ocorrer do mal-estar sentido no trabalho na vertente que falamos anteriormente porque acaba por ser uma relação direta em que uma coisa se relaciona com a outra.

A: Sim, acho que sim acho que sim.

Cris: Ok, estamos quase a terminar, só tenho aqui mais 2 questões, que era que medidas ou ações é que acha que instituição onde trabalha têm que contribuem para o bem-estar dos funcionários ?Ou não existe?

A: O quê que podiam fazer para melhorar o bem-estar?

Cris: Neste momento seria mais o quê que fazem no presente, algo que já existe, como falamos há pouco o jantar de Natal secalhar era uma ação que tinham que dava valor à instituição por parte das pessoas, ou falou-me da erradicação dos cabazes o ano passado, isso é retirar medidas de bem-estar...

A: Acho que sim acho que há algumas medidas, por exemplo este ano implementaram uma medida que agradou a toda a gente que é mais 2 dias de férias. Por exemplo, sei lá eu já uma vez sugeri dar o dia

de aniversário ao funcionário, por exemplo quando se celebra sei lá dias institucionais como o dia da fundação da santa casa, o dia do trabalhador não sei, promover algum tipo de ação nem fosse sei lá seja um café, ok hoje o café vamos ao bar e o café a instituição ofereceu, que também percebo se é difícil para nós que aumentou tudo também para a instituição aumentou eu percebo mas há pequenas coisas que se pode tentar se não conseguimos ter a nível financeiro verba para dar em aumento, vamos dar coisas simbólicas pelo menos para as pessoas sentirem que existe preocupação do outro lado em tentar pelo menos fazer alguma coisa, por exemplo nos serviços tentar de alguma forma que se temos pessoas cá que um exemplo temos cá pessoas que fazem parte do serviço de manutenção que sabem fazer obras e assim, se há remodelações a fazer ok vamos faze-las, se há uma parede a cair e estamos sempre a dizer ok vamos resolver, pequenas coisas que se podem resolver e temos de andar sempre a pedir a protelar, e não são feitas para o bem-estar por exemplo no nosso serviço o ar condicionado uma complicação já sabemos que nunca funcionou bem ok sabemos que é um problema de raiz mas tentar resolver e tentar realmente nos percebemos que as pessoas estão realmente empenhadas em tentar resolver porque no inverno estamos cheios de frio andamos cheios de casacos e no verão cheios de calor porque aquilo não funciona ou seja, tentar que com estas pequenas coisas as pessoas perceber ok esta aqui um problema mas vemos aqui as pessoas a trabalhar portanto se isto ainda não está é porque ainda não conseguiram arranjar mas não, não há muito esse lado.

Cris: OK falamos então em algumas ações ou mudanças que podiam ser implementadas, mas que existam atualmente falou me apenas de 1 que foi a da implementação dos 2 dias extra de férias, não vê assim mais nenhuma medida de bem-estar?

A: Não, não, não.

Cris: Da minha parte a nível de questões dou por terminada, não sei se quer dizer alguma coisa em relação ao assunto à questão do bem-estar no trabalho se tem alguma...

A: Não, acho que foi o que falamos, por mim está tudo bem...

Cris: Pronto agradeço imenso a colaboração, muito obrigada.

Entrevista B

Início:

Explicação do estudo na temática do Bem-Estar no Trabalho, que decorre no âmbito do estágio em Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos;

Recolha de dados biográficos e agradecimento pela colaboração.

Entrevista:

Cris: Para contextualizar um bocadinho, a entrevista escolhia entre aspas por ser entrevistada porque é coordenadora, eu direcionei o inquérito mais para os trabalhadores em si e a entrevista para os coordenadores desses profissionais isto par termos uma visão diferente, os dois lados por assim dizer, alguém que coordene e tem a versão dos trabalhadores e a parte só dos trabalhadores em si. O meu estudo incide sobre o bem-estar no trabalho porque eu acho que, no meio da saúde num contexto hospitalar é importante não só o bem-estar do utente, mas das pessoas que cá trabalham também estejam bem porque eu acho que isso influencia muito os cuidados que prestam e o próprio desempenho da profissão e assim sendo eu agrupei as questões em 4/5 grupos de questões. A primeira é logo se no seu ponto de vista a instituição de uma forma geral se preocupa com o bem-estar dos trabalhadores?

B: Pouco

Cris: Pouco, pronto

B: Preocupa, mas devia preocupar-se mais no meu ponto de vista.

Cris: Ok, e acha que os elementos da sua equipa se sentem motivados e confortáveis com o trabalho que desempenham ou não?

B: Sentem-se motivados e confortáveis com o trabalho e com o serviço. Em termos de instituição estão desagrados.

Cris: Ok, na sua opinião quais é que acha que são os fatores que mais influenciam o bem-estar aqui na instituição? Para o bom e para o mau ...

B: É assim, à cabeça está o fator monetário pronto ponto. Da parte dos meus colegas que eu coordeno e de auxiliares acham que deviam ser melhor remunerados. Por exemplo um miminho que tinham que foi retirado que um cabaz que a administração oferecia no Natal foi retirado, as pessoas ficaram desagradas com isso. Havia um suplemento, um subsídio de assiduidade que também foi retirado,

portanto isto anda tudo à volta do mesmo. O bem-estar em termos, como é que eu ei de explicar isto , de ambiente de comunicação de trabalho em equipa no meu serviço é bom, é excelente eu não tenho faltas, as pessoas vêm trabalhar doentes né estão constipadas não metem atestado por estar doentes, e isso demonstra que a equipa é coesa e gostam , depois tem um outro lado que é que não sou eu que vos pago, não sou eu que vos dou a remuneração ao final do mês e é nessa parte que as pessoas ficam mais descontentes e algumas tentam sair daqui só por , estou a falar pelo meu serviço, só por isso tentam ir para um hospital público com a expectativa de ganharem mais do que ganham aqui.

Cris: Um segundo grupo de questões tem a ver com a satisfação com a organização e a primeira questão vai de encontro do que falamos agora, se as pessoas estão satisfeitas e se sentem valorizadas na organização?

B: Pronto acabam por não se sentir em termos remuneratórios, e nós podemos andar aqui à volta, o ambiente de trabalho é importante claro que sim, o trabalho em si também é importante a gente gostar do que faz, mas no final do mês, muitas vezes, não digo que ultrapasse o bem-estar, mas é importante e acho que neste momento esta instituição está a perder por aí.

Cris: Ok, no seu ponto de vista, o mérito é reconhecido?

B: Nesse aspeto não, porque o meu serviço que não falta não tem nenhum valor acrescentado perante um serviço onde há elementos que frequentemente faltam não é e que não têm nenhuma penalização. Quando havia esse subsídio de assiduidade quem faltasse não recebia e era uma forma de recompensar quem não faltava, neste momento nem isso.

Cris: Mas por exemplo ao nível da progressão de carreira também não existe nenhum reconhecimento?

B: Não temos. Exatamente, não

Cris: Considerando a equipa que coordena acha que as pessoas gostam de trabalhar na organização e se identificam com as tarefas que fazem?

B: Gostam, sim.

Cris: O atual quadro laboral na sua opinião permite desenvolver relações de amizade entre os trabalhadores, entre os colegas?

B: Sim, sim, sim

Cris: E esse clima de amizade como é que o vê aqui no hospital?

B: É bom, sim no geral as pessoas conseguem confraternizar e ter momentos e não vão mais porque não querem, temos a Casa do Pessoal que faz eventos com alguma frequência e se as pessoas não vão é porque não querem, mas sim existe um bom clima.

Cris: Considera que existe uma auscultação dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão?

B: Pequena

Cris: Por exemplo uma das críticas que mais é apresentada nos inquéritos que fiz aos trabalhadores é exatamente esse, a ausência dessa auscultação. Porque que acha que isso acontece por parte da instituição?

B: Isso é a parte da administração é a forma de estar da administração.

Cris: Acha que...

B: É muito de cima para baixo.

Cris: Ok. Existe algum apoio por parte da instituição na formação dos trabalhadores?

B: Sim, sim, no meu serviço nunca foi recusado nenhum pedido de Comissão de Serviço para fazer formação.

Cris: Mas por exemplo internamente não há?

B: Internamente também há formações dedicadas à nossa área.

Cris: Existem rituais, festas convívios entre trabalhadores e gestores ou diretores?

B: Havia o jantar de Natal que com a pandemia ficou em standby, e nunca mais se fez que era um momento bonito que a administração fazia com todos os trabalhadores aliás oferecia o jantar e com a pandemia deixou de se fazer e, entretanto, já passou a pandemia e nunca mais se voltou a fazer.

Cris: Considerava que isso era um momento importante para criar identificação com os princípios, com a missão da instituição e mesmo para as amizades entre colegas?

B: Era, era, era um momento bonito.

Cris: Ok, como é que é o clima de trabalho no ponto de vista convivencial e identitário, ou seja, as pessoas identificam-se com aquilo que fazem, com os princípios da instituição procuram momentos de convívio entre elas, ou cada um está no seu canto faz as suas tarefas...

B: É assim no meu serviço as pessoas juntam-se com alguma frequência fazem jantares, temos um piquenique fazemos assim algumas coisas, nos outros eu penso que também vão fazendo tenho essa ideia.

Cris: Ok, passamos agora para outro grupo de questões que tem a ver com o controlo no trabalho. Acha que existe um controlo sobre as ações dos trabalhadores, esse controlo é rígido?

B: Controlo como?

Cris: Nós sabemos que a nível de picagens e assim sobretudo enquanto coordenadora vai fazendo algum tipo de acompanhamento sobre isso e até dos horários e assim, mas a nível de funções por exemplo estão a fazer x função eu vou estar sempre em cima, acompanhar ao ínfimo pormenor...

B: Acompanhamento, mas com alguma flexibilidade

Cris: E acha que isso influencia o bem-estar das pessoas?

B: Sim, sim tem liberdade, mas também têm de ter a liberdade se não souberem de me vir questionar e eu se não souber responder tenho que me informar porque a partir de então eu tenho que ser a pessoa que sabe mais disto.

Cris: Ok

B: Tenho que tirar dúvidas e eles têm que ter a abertura para falar comigo, mas sempre com a abertura para falar comigo e me consultar sempre que necessário, mas dou flexibilidade.

Cris: Na sua opinião existe uma margem de autonomia e confiança nos trabalhadores por parte das chefias?

B: Sim

Cris: Enquanto coordenadora preocupa-se com o bem-estar da sua equipa?

B: Preocupo, preocupo-me muito sim.

Cris: Quanto ao trabalho e à vida pessoal e social, esta é outra dimensão de questões. Acha que existe uma separação entre a dimensão profissional e pessoal por parte das pessoas que coordena?

B: Não, nós falamos de tudo, dos filhos dos cães dos gatos...

Cris: Mas por exemplo quando têm um problema pessoal acaba por influenciar o trabalho, o desempenho ou vice-versa?

B: Isso é inevitável quando as pessoas estão chateadas com a vida pessoal, se não for mais não estão tão alegres no serviço, ainda há uns tempos atrás temos um exemplo chegou aqui uma colega e eu disse tu não estás bem o quê que se passa, depois no final falamos e estive aqui comigo a falar de coisas da vida pessoal dela que de facto não estava bem e que eu me apercebi que ela não estava bem, portanto essa partilha é feita. Dizer que não influencia e que as pessoas conseguem chegar ali e deixar os problemas lá fora não conseguem, obviamente que não deixam de ser melhores trabalhadores por causa disso, mas secalhar a disposição não é a mesma, há uma piada que se diz que a pessoa já não a aceita ou não acha piada nenhuma, por isso acho que as coisas andam relacionadas.

Cris: E enquanto coordenadora tem um papel fundamental em perceber isso e também preocupar-se com as pessoas, lá está vai de acordo à preocupação enquanto coordenadora. Na sua opinião de que forma é que o bem-estar no trabalho ou a ausência deste influencia a vida pessoal e social?

B: Ai influencia muito, se a gente estiver aqui chateada com toda a gente, não gostar do que esta a fazer, chega a casa e não está bem chega lá fora e não esta bem, acho que o trabalho e a vida pessoa andam muito em comum e estão interligados acho eu.

Cris: E ao nível da saúde mental é um assunto que tem se vindo a falar, acha que o mau estar sentido no trabalho está a influencia?

B: Influencia, claro que sim.

Cris: Acha que a existência de alguns problemas pessoais advém do mau estar sentido no trabalho?

B: Não, por que o meu serviço felizmente não me transmite muito isso,

Cris: Pronto estamos quase a terminar, fazer só duas últimas questões. Que medidas acha que a instituição devia implementar que contribuíssem para o bem-estar dos funcionários?

B: Olhe retomar o jantar, retomar o cabaz que davam no Natal, rever de facto o prémio de assiduidade, implementar uma carreira cá dentro, pelo menos de x em x anos desde que as pessoa tenham uma avaliação de desempenho positiva, fazer uma diferenciação positiva não é como é obvio, porque o que que acontece neste momento um enfermeiro que entre agora ganha o mesmo que um enfermeiro que esteja aqui à 20 anos e isso é desmotivante, nem que sejam 10€ por mês mas haver uma diferenciação positiva pronto perante a avaliação de desempenho , uma avaliação de desempenho que satisfaz ou que é boa ou que é muito boa consoante eles, eu sei que eles estão a trabalhar nos documentos para a nova avaliação de desempenho porque a que tínhamos por exemplo era extremamente desajustada ao bloco

operatório, havia ali uma série de parâmetros que não estavam adequados porque é o faz ou não faz e às vezes não é o faz ou não faz, há ali pessoas que estão no meio termo e eu não conseguia diferenciar e acho que isso era....

Cris: Nem que fosse recuperar medidas que tinham no passado já era bom...

B: Já seria bom e implementar de facto uma diferenciação positiva para as pessoas que têm uma avaliação melhor.

Cris: Ok, falamos de medidas que podiam voltar a ser implementadas que já estiveram até no passado. Mas na atualidade identifica alguma ou algumas medidas que existam e que fomentem esse bem-estar aqui?

B: As ações que existem acho que passam muito por cada coordenador de serviço. Em termos de instituição perdeu-se muito, portanto cada serviço neste momento é que está a tentar motivar os colaboradores ou cada coordenador da forma que consegue, mas não passa de uma motivação quase que individual e pessoal, é tentar ter bom ambiente dentro do serviço porque o restante não passa por nós.

Cris: Mas por exemplo eu soube que foi este ano implementada a medida de mais dois dias de férias...

B: Sim

Cris: Acha que isso foi pertinente?

B: Não foi bem aceite, ou antes não foi bem aceite, é melhor do que nada, mas não é uma medida... porque continuo a dizer a mesma coisa, não é uma diferenciação positiva é igual para todos percebe, quem falta vai ter na mesma os dois dias de férias, quem não falta tem na mesma os dois dias de férias. Eu acho que tem de haver um incentivo há pessoa que de facto fazem a diferença que fazem que não faltam...porque esses dois dias ok a Antónia nunca falou tem dois dias, mas a Joaquina que faltou n+1 tem dois dias na mesma, portanto qual é o motivo para aquela pessoa não faltar? Percebe e eu acho que tem de haver uma diferenciação positiva quem faz melhor tem mais benesses que quem não cumpre.

Cris: Só uma questão que agora me recordei e que vem de acordo com os inquéritos aos trabalhadores onde estes revelam que não verificam igualdade de oportunidades e tratamento por parte da Santa Casa. De uma forma expressiva demonstraram que não verificam essa igualdade. Acha que isso acontece?

B: Sinceramente não sei, em termos de instituição não sei, sabe que o bloco é um serviço muito fechado e meio que há parte e há coisas que eu não me apercebo, se me perguntar aqui pelos meus colegas se são as oportunidades exatamente iguais? Não não são. Aqui têm 4 funções o recobro, o circulante o instrumentista e o da anestesia. A instrumentação é o último patamar. Se me perguntar se todos foram ao fim de meio ano para instrumentação? Não isso é igualdade de oportunidade, não é?! Percebe, mas há uns que tem também mais jeito para uma função outros para outra, eu tento, tento ser justa e dar a mesma oportunidade a todos, se é exatamente a mesma, não eu por exemplo estou-me aqui a lembrar dos Congressos. Por exemplo quando me oferecem uma inscrição para um Congresso que eu faço vejo quem nunca foi, e vai essa pessoa desde que tenha disponibilidade pronto tento fazer uma gestão justa agora é sempre justo? Não, isso é impossível.

Cris: Pronto eu não sei se quer dizer mais alguma coisa sobre o bem-estar no trabalho...

B: Já agora esse inquérito foi feito a alguém aqui do bloco é que eu nunca ouvi falar nisto...

Cris: Sim, toda a gente da instituição recebeu um email onde me apresentava e fornecia um link onde estava o formulário. Se não estou em erro penso que dos dados que já obtive tenho respostas do bloco sim. Talvez como não recebeu por causa de ser entrevistada passou um bocadinho despercebido....

B: Pois talvez seja isso então

Cris: Da minha parte não tenho mais a perguntar, muito obrigada pela sua colaboração

B: De nada felicidades, em que ano é que está?

Cris: Estou no último ano do mestrado. A fazer a minha tese e pronto está quase a terminar.

B: Muito bem, muitas felicidades

Cris: Obrigada novamente pela sua colaboração.

Entrevista C

Início:

Explicação do estudo na temática do Bem-Estar no Trabalho, que decorre no âmbito do estágio em Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos;

Recolha de dados biográficos e agradecimento pela colaboração.

Entrevista:

Cris: Eu formulei algum grupo de questões algumas sobre o bem-estar geral, sobre a satisfação e o controlo e assim, mas à medida que fomos avançando vamos vendo. A primeira questão é mais geral e é se no seu ponto de vista existe uma preocupação por parte da instituição com o bem-estar dos trabalhadores?

C: Eu acho que já foi mais notória, neste momento ainda existe essa preocupação, com menos intensidade do que era há alguns anos atrás, mas penso que isso também tem a ver com a evolução da própria instituição, ou seja enquanto que na primeira fase pudemos considerar que havia um número muito limitado de trabalhadores, agora esse número foi aumentando exponencialmente e portanto, é possível que isso seja o fator primordial para que a atenção com os trabalhadores se sinta mais diminuta, mas essa preocupação existe.

Cris: Ok, então o facto de termos aumentado o volume de trabalhadores não permite ter a mesma atenção que se fosse um número inferior?

C: É essa a minha percepção.

Cris: Ao nível dos elementos que coordena acha que eles se sentem motivados e confortáveis com o trabalho que desempenham?

C: Sim, eu já fui coordenadora de outra área que era a área dos receção, área administrativa e nota-se uma diferença muito grande entre técnicos de radiologia e a área administrativa porquê, os técnicos de radiologia são uma equipa muito mais motivada. Aqui à algum tempo eu dizia que era porque na radiologia quer aquele que entre agora quer o que está cá a 30 anos são vistos de igual maneira, ou seja, trabalho igual recebimento igual, e portanto, não há aquilo que se chama conflito de interesses e portanto isso também faz com oque o grupo seja mais homogéneo mais acolhedor, pronto dentro desta área da imagiologia acho que o grupo é coeso no sentido até de resolver as questões do serviço, do espírito de entre ajuda entre colegas, não tenho nada a dizer, acho que se tivesse que escrever a dizer que gostava de trabalhar com pessoas da área da radiologia estas são as ideais.

Cris: Mas referiu que já teve a experiência com a parte administrativa. Porque que acha que neles o espírito já não é o mesmo?

C: Não é o mesmo porque eu acho que é isso mesmo, enquanto na radiologia todos fazem o melhor sem competitividade, na área administrativa há sempre aquele aspeto da competitividade nem sempre

satisfatório certo, se fosse uma competitividade sadia eu dizia é bom é muito bom todos querem chegar ao 100, mas aqui não é isso, a competitividade é sempre no sentido de prejudicar o colega e não a orientação da instituição.

Cris: E na sua opinião quais acha que são os fatores que mais influenciam o bem-estar ao trabalhar aqui na instituição?

C: O bem-estar da instituição tem a ver com a proximidade das pessoas, ou seja, as pessoas que estão nas chefias intermédias e nas chefias superiores ter um relacionamento mais ao menos saudável com as pessoas ou que coordenam ou que de alguma forma estão na sua alçada. As pessoas no geral mantêm uma insatisfação com aquilo que recebem mensalmente. Isso é um fator primordial neste aspeto da satisfação e por isso mesmo é que algumas vezes essas áreas menos satisfeitas se manifestam nem sempre da melhor maneira

Cris: Mas por exemplo fatores como os turnos de rotatividade influenciam também?

C: Sim os horários, mas isso também é uma função das chefias intermédias manter esse nível de satisfação ou seja, esse nível de satisfação vai de encontro aquilo que a própria pessoa acha melhor para ela, e o coordenador tem de ver sempre o que é melhor para esse e o melhor para todos, nem sempre o que é melhor para um é o melhor para o grupo e, portanto ele tem que manter esse nível de satisfação a um nível médio nunca pode ser a um nível alto porque há sempre alguém que acha não tem aquilo a que tem direito.

Cris: Avançando para outro grupo de questões que tem a ver com a satisfação com a organização. De um modo geral acha que as pessoas estão satisfeitas com a organização sentem que são valorizadas e existe reconhecimento pela presença delas?

C: Se me perguntar se eu acho que realmente isso é verdade, eu digo-lhe que não é muito verdade porquê, porque a ambição das pessoas é cada vez maior, ou seja, alguém que entra cá para uma determinada atividade tem a convicção de que passado algum tempo vai passar para outro patamar que nem sempre é possível, mas explicar isso às pessoas elas nem sempre o entendem. Mas na minha opinião pessoal a instituição faz um esforço, se esse esforço é aquilo que as pessoas esperam da instituição? provavelmente não será.

Cris: Ok então secalhar ao mesmo tempo acabam por não sentir valorizadas por a instituição não dar a resposta e a atenção que desejavam de certo modo.

C: Nem toda gente que entra cá não pode chegar a um lugar de topo, ele não existe, não pode existir um lugar de topo para cada pessoa.

Cris: Mas por exemplo quando falamos do mérito acha que ele é reconhecido?

C: Eu sempre tive uma opinião a esse mérito, esse mérito devia ser visto através da avaliação, ou seja, a pessoa que é boa profissional devia ser valorizada nesse sentido, enquanto que aquela que é menos boa, já não vou dizer que é má, mas é menos boa normalmente fica no mesmo patamar que essa que é muito boa. A única forma de distinguir isto realmente é através de uma avaliação correta e através dessa avaliação ser dado ao trabalhador feedback de que ele realmente é um trabalhador exemplar em comparação com aqueles que é menos exemplar, e, portanto, deveria existir uma forma de o valorizar, uma forma monetária ou outros tipos de forma, que há outras que não seja só dinheiro embora as pessoas realmente acham que o maior incentivo é sempre o salário que recebem ao fim do mês.

Cris: De acordo com os dados já obtidos dos inquéritos existem dois aspetos destacados quanto ao mérito sendo eles a remuneração e a progressão de carreira...

C: Esse é o tal incentivo que eu acho que tem a ver com a avaliação, ou seja, dentro de um conjunto da mesma área que são valorizados, melhor valorizados devem ser esses que aproveitando uma possibilidade de progressão a vão ocupar. Não podemos por todos no mesmo patamar e esse é o tal incentivo que eu acho que poderia existir ao nível da avaliação.

Cris: Mas isso não criaria de alguma forma tal como acontece com os administrativos e não acontece na imagiologia ao criar esse patamar de evolução?

C: Não que a imagiologia é uma coisa completamente diferente porquê, por isso é que eu digo que é aqui uma maior coesão porquê. Quando nós estamos a falar nos trabalhadores em geral são aqueles que tem um contrato individual de trabalho e na imagiologia não têm são todos prestadores. Certo?! Portanto não há aqui competitividade não há aqui aquele aspeto de eu chegar mais longe. Eu faço o raio-x, mas também faço ressonância eu faço isto, mas também faço aquilo, se poder eu gostava mais de trabalhar aqui porque é a área que tenho mais conhecimento, portanto este espírito existe, enquanto nas áreas com contrato individual de trabalho este é o primeiro trabalho deles e eles acham sempre tem a perceção que vão chegar a algum sítio. Mas se nós pensarmos, eu não faço ideia qual é o número de enfermeiros que cá existe, se pensarmos que todos tem a convicção que vão chegar a um patamar superior, é mentira. Agora é possível arranjar formas de valorizar as pessoas e uma forma que eu acho que é um fator primordial é através da avaliação, se me disser assim quem for avaliado superior a 80%

ou 90% vai receber mais 10€ e portanto vai ser uma enfermeira que continua a ser mas vai estar num patamar um bocadinho superior porque foi valorizada pela sua produtividade e pela sua forma de trabalhar , portanto para mim não há outra forma porque aqui não há um quadro, não há progressão de carreira portanto acho que é a única possibilidade.

Cris: Considerando a equipa que coordena acha que as pessoas gostam de trabalhar na organização e se identificam com as tarefas que fazem?

C: Da imagiologia não tenho nenhuma dúvida tenho total confiança nessa possibilidade.

Cris: O atual quadro laboral permite desenvolver relações de amizade entre os trabalhadores, existe um clima de amizade?

C: Na minha área não tenho a mínima duvida, existe, para além de sermos todos trabalhadores, somos todos amigos.

Cris: É então um clima saudável de trabalho. Considera que existe uma auscultação dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão?

C: Isso depende um bocado das chefias intermédias, se aquilo que eu penso que é para melhorar não for aquilo que a maioria pensa que é a melhor forma, eu acho que devo auscultar as pessoas ou seja, lá em baixo na imagiologia qualquer decisão tem a ver com o grupo. Eu tenho uma ideia e coloco ao grupo , o grupo diz e se fosse assim, então eu se vir que não é prejudicial e não tinha pensado nessa hipótese e então vamos optamos por essa. Existe sempre este espírito de critica, de trabalho em equipa, não tenho a mínima duvida.

Cris: Falamos enquanto grupo, mas se for no âmbito geral com a própria instituição, com a administração também existe essa procura por entender o ponto de vista do trabalhador ou até do coordenador que tem o parecer dos trabalhadores?

C: É o que eu digo isso depende um pouco das chefias intermédias, ou seja, a gestão do hospital tem uma opinião e comunica à chefia intermedia e compete a este primeiro ver se concorda ou não, mesmo não concordando pode ter de pôr em prática, mas de qualquer das maneiras pode sempre sugerir outras formas que ele próprio não concorde.

Cris: OK, acha que há um apoio/ uma aposta por parte da Instituição na Formação?

C: Ah sim não tenho a mínima dúvida cada vez mais crescente.

Cris: E na imagiologia também?

C: Sim senhor existe. Na imagiologia existe uma coisa que é nos somos todos prestadores temos todas as formações nos locais onde temos como primeiro trabalho e depois temos outra coisa em que muitos deles são professores muitos deles tem uma relação muito próxima com a CESPU e outras instituições de ensino e então fazem muitas formações da área que não estão incluídas no plano de formação da instituição. Ainda assim existe alguma formação.

Cris: Existem rituais/ festas/ convívios entre os elementos da instituição os próprios gestores/ diretores e os trabalhadores?

C: Está a falar a nível geral já ouvi que era a festa de Natal. Na radiologia há sempre pequenas coisas que as pessoas fazem, ou seja, não há uma festa, ainda não fizemos uma festa, mas temos uma reunião casa um traz alguma coisa e criamos momentos de lazer.

Cris: Falando do jantar de Natal, mesmo outros coordenadores já me relataram que já ouvi e depois com o início da Pandemia foi suspenso e não reagiu. Pensa que isso era um momento importante também para criar uma identificação com os valores...?

C: É aquilo que eu acho que é uma forma de conhecer as novas pessoas, eu hoje vou ao refeitório e não conheço metade das pessoas que lá almoçam. Provavelmente na festa de Natal eu ia reconhecê-las como trabalhadores desta instituição e provavelmente até ia falar num ambiente de festa com elas, coisa que eu não vou chegar ao refeitório e sentar-me ao lado dela e falar com ela sem a conhecer, portanto era uma forma de conviver com pessoas com entradas posteriores que a gente não conhece. Eu acho que era bom, eu acho.

Cris: Como é o clima de trabalho do ponto de vista convivial e identitário?

C: É por locais de trabalho principalmente e por serviços porque as pessoas não se conhecem. Se me perguntar se conheço alguém do CIDIFAD sei qual uma ou duas enfermeiras de resto não conheço ninguém porque não almoçam no sítio onde eu almoço, não convivem na radiologia, não há festas comuns quando nós temos uma festa não os convidamos e o reverso, portanto é uma pessoa...

Cris: Existe um controlo sobre as ações dos trabalhadores e de que forma é que isso influencia o bem-estar? Quando falo de controlo não digo de assiduidade porque isso sei que enquanto coordenadora faz. Mas aquele controlo apertado de um técnico que faz a apreciação de um paciente e existe uma supervisão apertada ou não? Existe uma liberdade dentro do que é expectável?

C: Existe um conjunto de regras que tem de ser cumpridas certo. Se me perguntar por exemplo que existe a regra da dupla identificação eu digo tem de existir porque isso vai interferir com o trabalho diário. Se me pergunta que quando entra uma criança eu tenho de a proteger, sim porque isso faz parte das nossas obrigações como técnicos. Se a auxiliar também ao chamar um doente para a ecografia lhe tem de perguntar o nome completo antes de a meter na ecografia, sim também é verdade. Isso são regras que eu não tenho de estar atrás delas para verificar se elas o fazem ou não eu posso apreciar isso que vejo mais aquilo que vejo que são os erros. Se um serviço começa a ter muitos erros quer na realização de exames, quer na identificação dos utentes, quer na forma como trata os utentes isso tem de ser corrigido. Se isso fluir normalmente eu deixo andar que é a melhor forma das pessoas trabalharem, agora se o erro começa a existir já está aqui uma forma de eu interferir como é que ele aconteceu, o que levou a que ele acontecesse, o que podemos fazer para que não volte a acontecer e então aí já temos um conjunto de regras que vão ter de ser aplicadas e verificadas se realmente estão cumpridas

Cris: Então podemos afirmar que na sua coordenação existe alguma liberdade e autonomia no trabalho das pessoas até existir algo em contrário.

C: Sim, até motivo em contrário

Cris: Mas daquilo que observa nas outras chefias e coordenadores, eles também são assim ou existe um controlo apertado?

C: Não, acho que esse controlo apertado nunca existiu embora, há pessoas que dizem que isso se manifesta, eu enquanto coordenadora da consulta e da imagiologia nunca senti que isso fosse uma forma de trabalho. Claro que é como eu digo se um trabalhador faz hoje um erro é desculpável, mas se o mesmo trabalhador repete o erro passado uma semana já não é desculpável, portanto, e isso aí já pede intervenção já pede verificação já pede formas de intervir, corrigir e levar a entender ao grupo que coordena que aquilo não pode acontecer mais.

Cris: Enquanto coordenadora preocupa-se com o bem-estar das equipas que coordena?

C: Sem duvida, é o fator mais importante já que, é aquele que eu posso interferir, se me perguntar pensam que recebem pouco. Não posso interferir porque não sou eu que dou salários, portanto na minha área para eu manter o ritmo normal de trabalho poder que as pessoas andem satisfeitas, fazer aquilo que acontece muitas vezes que é eu preciso de um trabalhador vou contactar, o trabalhador nunca diz que não ou só diz que não se não poder mesmo e essa comunicação tem de existir e, portanto, também faz com que o coordenador tenha que ter, é um trabalhador ao lado do outro trabalhador.

Cris: Outro grupo de questões tem a ver com o trabalho e a vida pessoal e social. Acha que existe uma separação ou que é possível separar a dimensão profissional da pessoa?

C: Acho que sim. É só a pessoa pensar, vou dar um exemplo, se eu pedir a um técnico para vir trabalhar um dia e ele tiver uma coisa qualquer para fazer, ele vai ponderar tenho a certeza, é importante eu ir trabalhar ou posso fazer o que tenho para fazer noutro dia? Se ele poder fazer isto que tem para fazer outro dia ele vem trabalhar tenho a certeza absoluta, portanto é isso que eu pretendo deles, que eles sempre que possível, embora eles de alguma forma tenham a sua vida que legitima a sua vida profissional eles fazem sempre essa avaliação de que a minha vida profissional também é importante ao lado da minha vida pessoal. E eu estou convencida que em algumas situações eles sacrificam um bocado a vida pessoal, por que querem não porque são obrigados em função da vida profissional. Posso lhe dizer que ao nível dos técnicos e dos auxiliares, lá em baixo no geral, porque quando falo em imagiologia falo em mais que uma classe profissional, eu não preciso de pedir a uma pessoa que está na receção para ela ficar mais meia hora, se ela tiver uma fila grande de doentes ela vai ficar de certeza absoluta mesmo que não lhe peça e depois vai me dizer, tive de ficar mais meia hora porque tinha uma fila enorme de doentes e eu não tive coragem para ir embora portanto isso é sacrificar um bocado a vida pessoal mas eu sei que isso existe e dá-me alguma satisfação.

Cris: Mas por exemplo tem horário de trabalho e até acontece alguma situação familiar não sente a pessoa mais fragilizada, impaciente, ou com menor postura?

C: Eu acho que conseguem não transparecer, como nós só trabalhamos com doentes, por exemplo eu venho maldisposta porque não sei que, ao ver aquele doente com uma fratura penso logo ele está bem pior que eu carago eu vou resolvendo isto e ele tem de esperar que alguém lhe resolva. A pessoa até vem maldisposta, mas entra aqui e logo não vale a pena amanhã eu resolvo o meu problema e acaba por se envolver no trabalho e depois só pensa quando vai sair que volta a pensar naquilo que devia ter feito e não fez ou que precisa de fazer.

Cris: De que forma é que o bem-estar no trabalho ou a ausência desse bem-estar influencia a vida pessoal e social das pessoas?

C: Não tenho a mínima dúvida que essa afirmação é real. Nós somos gente, temos coração temos cabeça e por mais que a gente queira abstrair-se dessa situação não vai conseguir e por vezes, eu não acho que a pessoa que está à nossa frente seja uma arma de arremesso, mas acaba por ser nem que seja pela nossa cara, nem sempre estamos com uma cara agradável para atender um doente ou atender alguém

que nos pede alguma coisa do lado, mas eu faço os possíveis para que isso não aconteça no meu grupo pelo menos.

Cris: Mas por exemplo quando o dia corre mal, ou viu-se, vai se mais frágil para casa em prol de alguma situação mais delicada, isso também influencia a vida pessoa e familiar?

C: Claro que influencia. Há uma coisa que eu digo sempre aos recursos humanos, o horário é para cumprir, mas se eu vir que um trabalhador por exemplo resolvia aquilo que tem que lhe afeta a cabeça, se saísse mais cedo meia hora, eu vou-lhe dar essa meia hora está a entender. Eu prefiro que ele vá para casa e resolva o problema e no dia seguinte venha de cabeça livre do que estar aqui mais meia hora para cumprir horário em que eu posso substituí-lo facilmente sem custos para a instituição esse é o fator mais importante não ter custos para a instituição e resolver essa questão.

Cris: Estamos quase a terminar, não lhe quero roubar muito mais tempo, só tenho apenas mais duas questões. Uma delas é que medidas ou ações identifica neste momento na instituição que contribuem para o bem-estar das pessoas que cá trabalham, ou não existem?

C: Não, eu acho que o relacionamento entre pessoas de uma mesma área acho que mais ao menos existe um bom relacionamento. Quando existe um bom relacionamento, da outra parte também existe alguma abertura. Eu acho que quer as chefias intermédias quer as chefias de topo têm mais ao menos identificado esse problema e tem encontrado algumas formas para solução.

Cris: Ok, mas ações concretas. Por exemplo outros coordenadores falaram-me da retirada do subsídio de assiduidade, dos cabazes de Natal ... a única medida que me foram identificando foi este ano o acréscimo de 2 dias de férias. Identifica mais alguma medida que se lembre ou sinta que contribua para o bem-estar?

C: Eu já disse que por mais que a gente tente encontrar bom ambiente de trabalho, a satisfação naquilo que faz, gostar daquilo que faz, o fator mais importante é o salário, o dinheiro que leva ao fim do mês, quer a pessoa queira quer não. E isso é comum não é só na instituição é em todo o lado. Agora se me disser o subsídio foi um choque? Foi, foi um choque para as pessoas porque pode não passar de pobre para rico, mas é um incentivo e uma forma de reconhecimento. Agora o resto, 24 dias de férias se eu não tiver dinheiro não vai influenciar muito ser 22 dias ou 24 dias, são 2 dias que eu fico em casa sabe sempre bem, mas é diferente se me dessem 100€ a mais no fim do mês. Isso é o que eu sinto em relação, o meu grupo maioritariamente não tem esse benefício porque são prestadores, mas eu noto

isso nas auxiliares ou nos rececionistas que realmente pode não parecer 50€ muito dinheiro, mas para quem ganha o salário mínimo faz a diferença.

Cris: Isso até poderia ser uma forma de reconhecer o mérito, esse subsídio permitia diferenciar aqueles que fazem o esforço até meios adoentados de vir para não o perder, e que agora sem o subsídio já não o fazem.

C: Sim, sim eu sentia isso, algumas pessoas com alguns problemas vinham trabalhar para não perder e elas próprias faziam a contagem.

Cris: Ok, para finalizar, que mudanças acha que a instituição deveria implementar que até já teve no passado ou novas medidas para contribuir para o bem-estar das pessoas que cá trabalham?

C: Se falar em condições de trabalho eu acho que as condições são médias e por isso não me parece que elas fossem influenciar grandemente se fossem alteradas para melhor, como eu disse é sempre convívio entre as pessoas, tentar que houvesse uma forma de distinguir os bons dos menos bons, para que os menos bons tivessem a ansia de ser bons porque neste momento um dos grandes problemas na instituição na minha perspetiva e naquilo que eu posso coordenar é a falta de incentivos para se ser bom, para se ser bom, porque a pessoa é boa porque quer ser boa não é porque seja reconhecida como tal e isso cria alguma instabilidade emocional. Certo. Eu faço bem porque eu gosto de fazer bem, mas ninguém reconhece que faço bem, porque aquele que faz mal é tao reconhecido como eu e isto sempre foi um fator discriminatório em relação áquilo que é competência e menos competência, já não digo incompetência, porque o incompetente tem de ir para a rua, mas competência e menos incompetência e eu acho que esse é o principal fator.

Cris: Da minha parte dou por finalizada esta entrevista, agradecendo mais uma vez pela disponibilidade e não sei se gostava de dizer algo sobre o bem-estar no trabalho...

C: De nada de nada, disponha quando precisar. Eu gostava só de frisar uma coisa embora eu ache que a velhice não é um posto, mas quando eu comecei cá a trabalhar nós eramos meia dúzia de pessoas e, portanto, o problema de um era o problema de todos. Talvez esta instituição fosse a minha segunda casa, porque, porque toda a gente com quem eu trabalhava também era minha amiga. Neste momento eu acho que é feito um esforço nesse sentido seja que as pessoas entre elas pelo menos dentro dos vários locais possam para além de ser colegas de trabalho ter algum tipo de amizade, e eu acho que é isso é importante para o bem-estar. Eu se souber que vou hoje sair com uma minha amiga vou ficar predisposta a ficar bem-disposta. E aqui é a mesma coisa, querer sair de casa sem dizer mais um dia

de seca, é mais um dia que vou sair de casa e vou estar com pessoas que gosto, que me tratam bem e que de alguma forma até fazem parte da minha vida também e eu acho que isso falta um bocado, esse empenho de nós todos, não é só o empenho da administração eu acho que falta esse empenho de nós todos. Nós temos de aceitar os nossos amigos com os defeitos e as virtudes que eles têm e eu acho que hoje isso aqui não existe em termos de trabalho nos somos um bocadinho intolerantes em termos de trabalho. Aquela pessoa fez isto oi aquilo e eu já não consigo ficar muito ligada a ela.... eu acho que toda a gente que entrou de novo devia ter vivido o que eu vivi para sentir em relação à instituição uma ideia completamente diferente, sair de casa e dizer vou trabalhar, mas não vou trabalhar como uma obrigação e a única forma de eu comer. Não, ir trabalhar porque vou ser útil para os doentes e depois vou conviver com pessoas de quem eu gosto. E está, espero que tenha servido para alguma coisa.

Cris: Claro que sim, serviu e muito. Muito obrigada pelo seu tempo para esta conversa e por todas as partilhas.