

O BEM-ESTAR NO TRABALHO:

*O impacto do suporte no trabalho percebido
pelos trabalhadores*

SÓNIA MARIA MARQUES GASPAR

Orientador de Dissertação:

PROFESSORA DOUTORA TERESA D'OLIVEIRA

Coordenador de Seminário de Dissertação:

PROFESSORA DOUTORA TERESA D'OLIVEIRA

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:
MESTRE EM PSICOLOGIA SOCIAL E DAS ORGANIZAÇÕES

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professora Doutora Teresa D'Oliveira, apresentada no ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Social e das Organizações.

Agradecimentos

Os meus agradecimentos à minha orientadora Prof. Dr.^a. Teresa D'Oliveira, pela sua orientação e apoio, pelas suas críticas e pela paciência demonstrada ao longo de todo este tempo de realização da tese. O seu feedback manteve-me sempre na direcção certa que me ajudou a concluir esta meta.

Também quero a agradecer à minha família e amigos, de quem recebi bastante suporte, palavras de encorajamento e de compreensão durante este período de realização do estudo. Em especial, gostaria de agradecer aos meus pais por terem toda a paciência do mundo e mais alguma e terem confortado em todos os momentos de alguma ansiedade e de algumas crises existencialistas.

Por fim, gostaria de agradecer a todas as pessoas que participaram no estudo, que sem as quais não teria sido possível a realização deste estudo.

Resumo

Este trabalho teve como objectivo estudar as relações entre as características do BET e suporte no trabalho, testando a hipótese central de que as dimensões do suporte no trabalho são um factor predictor do BET. O suporte teórico dessa relação é dado por dois modelos explicativos do BET e suporte no trabalho, propostos pelo estudo. Seguindo um delineamento correlacional, aplicou-se a uma amostra de 133 indivíduos pertencentes a diferentes sectores de actividade profissional o questionário *O Bem-Estar no Trabalho e Factores Condicionantes*. Os resultados suportam, pelo menos parcialmente, as hipóteses propostas. Através de regressões múltiplas, a dimensão do suporte relativa ao supervisor/organização mostrou ser o factor preditivo mais importante das características do BET. Quando maior os níveis de suporte do supervisor/organização maiores os níveis de satisfação com as características de trabalho e envolvimento no trabalho. Inversamente, quanto maior os níveis de suporte do supervisor/organização menores os conflitos existentes no trabalho e os constrangimentos organizacionais que impedem a realização do trabalho. Estes resultados têm apoio na literatura, e enfatizam a necessidade das organizações estarem conscientes da importância do suporte do supervisor/organização no BET.

Palavras-Chave: Bem-estar no trabalho (BET) e suporte no trabalho.

Abstract

This work aimed at studying the relationship between BET and support at work, testing a central hypothesis that the dimensions of support at work are an important predictor of BET. The theoretical support of this relationship is provided by two explanatory models of BET and support at work, proposed by the study. Following a correlational design, the questionnaire *Well-Being at Work and Conditioning Factors* was given to a sample of 133 workers of different sectors of professional activity. The results were compatible, at least partially, with the proposed hypotheses. Through multiple regressions, the dimension of support related to supervisor/organization support proved to be the most important predictor of the characteristics of BET. The higher levels of perceived supervisor/organization support higher levels of satisfaction with the job characteristics and job involvement. Inversely, higher levels of support from supervisor/organization lesser the existing of conflicts in the workplace and organizational constraints that hinder the work. These results are supported in the literature, and emphasize the need for organizations to be aware of the importance of support from supervisor/organization on BET.

Key-words: Well-being at work and support at work.

Índice

Introdução	10
Revisão de literatura	12
1. Bem-estar geral	12
2. Bem-estar no trabalho	14
3. Suporte no trabalho	20
4. Problemática e hipóteses do estudo	25
Método	27
1. Participantes	27
2. Design	28
3. Medidas	28
4. Instrumentos	29
5. Procedimento	31
Resultados	32
1. Qualidades métricas dos instrumentos do estudo	32
2. Análises dos objectivos do estudo	49
3. Análises da hipótese do estudo	52
Discussão	58
Conclusões	66
Referências	67
Anexos	72
A. Análise descritiva da amostra do estudo	73
B. Questionário <i>Bem-Estar no Trabalho e Factores Condicionantes</i>	75
C. Análise das qualidades métricas da <i>Satisfação no trabalho</i>	78
D. Análise das qualidades métricas do <i>Envolvimento no trabalho</i>	85
E. Análise das qualidades métricas da <i>Exaustão emocional</i>	91
F. Análise das qualidades métricas das <i>Relações interpessoais no trabalho</i>	96
G. Análise das qualidades métricas dos <i>Constrangimentos organizacionais</i>	101

H.	Análise das qualidades métricas do <i>Suporte do supervisor</i>	110
I.	Análise das qualidades métricas do <i>Suporte dos colegas</i>	115
J.	Análise das qualidades métricas do <i>Suporte organizacional</i>	120
K.	Análise factorial ao modelo do BET	125
L.	Análise factorial ao modelo do Suporte no trabalho	127
M.	Análise da RLM da variável <i>Satisfação com as características de trabalho</i>	128
N.	Análise da RLM da variável <i>Satisfação relacional</i>	130
O.	Análise da RLM da variável <i>Envolvimento no trabalho</i>	132
P.	Análise da RLM da variável <i>Relações interpessoais no trabalho</i>	134
Q.	Análise da RLM da variável <i>Ambiguidade</i>	136
R.	Análise da RLM da variável <i>Relacionamentos e procedimentos no trabalho</i>	138
S.	Análise da RLM da variável <i>Carência de recursos</i>	140

Lista de Tabelas

Tabela 1	- Características demográficas e académicas da amostra	27
Tabela 2	- Características profissionais da amostra	28
Tabela 3	- Resultados da AF e da fidelidade da <i>Escala de Satisfação Organizacional</i>	33
Tabela 4	- Resultados do <i>Alpha if Item Deleted</i> dos 2 factores da <i>Escala de Satisfação Organizacional</i>	34
Tabela 5	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S dos 2 factores da <i>Escala de Satisfação Organizacional</i>	35
Tabela 6	- Médias e desvios-padrão dos itens dos 2 factores da <i>Escala de Satisfação Organizacional</i>	35
Tabela 7	- Resultados da AF e da fidelidade da JIQ	36
Tabela 8	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S do factor “Envolvimento no trabalho”	37
Tabela 9	- Médias e desvios-padrão dos itens do factor “Envolvimento no trabalho”	37
Tabela 10	- Resultados da AF e da fidelidade da escala de Exaustão emocional	38
Tabela 11	- Grau de curtose e assimetria e o teste de K-S da escala de Exaustão emocional	39
Tabela 12	- Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Exaustão emocional	39
Tabela 13	- Resultados da AF e da fidelidade da ICAWS	40
Tabela 14	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da ICAWS	40
Tabela 15	- Médias e desvios-padrão dos itens da ICAWS	41
Tabela 16	- Resultados da AF e da fidelidade da OCS	42
Tabela 17	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S dos 3 factores da OCS	42
Tabela 18	- Médias e desvios-padrão dos itens dos 3 factores da OCS	43
Tabela 19	- Resultados da AF e da fidelidade da escala de Suporte do supervisor	44
Tabela 20	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da escala de Suporte do supervisor	44
Tabela 21	- Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Suporte do supervisor	45
Tabela 22	- Resultados da AF e da fidelidade da escala de Suporte dos colegas	46

Tabela 23	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da escala de Suporte dos colegas	46
Tabela 24	- Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Suporte dos colegas	46
Tabela 25	- Resultados da AF e da fidelidade do SPOS	47
Tabela 26	- Grau de curtose e assimetria e o teste K-S do factor “Suporte organizacional”	48
Tabela 27	- Médias e desvios-padrão do factor “Suporte organizacional”	48
Tabela 28	- Resultados da AF ao modelo do BET	50
Tabela 29	- Estrutura factorial proposta <i>versus</i> estrutura factorial obtida do BET	50
Tabela 30	- Resultados da AF ao modelo do Suporte no trabalho	51
Tabela 31	- Estrutura factorial proposta <i>versus</i> estrutura factorial obtida do Suporte no trabalho	52
Tabela 32	- Correlações de <i>Pearson</i> entre as variáveis em estudo	52
Tabela 33	- Resultados da RLM da variável dependente “Satisfação com as características de trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	54
Tabela 34	- Resultados da RLM da variável dependente “Satisfação relacional” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	54
Tabela 35	- Resultados da RLM da variável dependente “Envolvimento no trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	55
Tabela 36	- Resultados da RLM da variável dependente “Relações interpessoais no trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	56
Tabela 37	- Resultados da RLM da variável dependente “Ambiguidade” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	56
Tabela 38	- Resultados da RLM da variável dependente “Relacionamentos e procedimentos no trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	57
Tabela 39	- Resultados da RLM da variável dependente “Carência de recursos” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”	57

Lista de Figuras

Figura 1	- Modelo dimensional do BET proposto	26
Figura 2	- Modelo tridimensional do suporte no trabalho proposto	26

Introdução

Com a sociedade em constante mutação, também as organizações estão a sofrer rápidas mudanças. Estas mudanças organizacionais têm impacto no trabalho dos indivíduos, afectando a segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores (Schaufeli, 2004).

Os conceitos de saúde e bem-estar inseridos no contexto de trabalho têm vindo, nos últimos anos, a despertar o interesse dos *media* e dos escolásticos, nomeadamente psicólogos ocupacionais (Danna & Griffin, 1999).

A Psicologia da Saúde Ocupacional procura aplicar a psicologia para melhorar a qualidade de vida no trabalho, promovendo a segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores. Na prática, esta vertente da psicologia adoptou um modelo do funcionamento humano centrado na doença (*e.g.*, problemas cardiovasculares, acidentes de trabalho, *burnout*, violência no trabalho), em vez de desenvolver o lado positivo do funcionamento humano (*e.g.*, promover a satisfação e a motivação dos trabalhadores, suporte social) (Schaufeli, 2004). Entretanto, na segunda metade do século XX, surge um novo movimento em direcção a uma psicologia positiva, que enfatiza as qualidades positivas na vida. A Psicologia Positiva procura estudar as condições e processos que contribuem para o desenvolvimento do potencial e do óptimo funcionamento dos indivíduos, como também, dos grupos e organizações. Num sentido lato, a Psicologia Positiva refere-se ao estudo da felicidade. No entanto, o termo felicidade costuma ser evitado, utilizando-se um termo mais académico como o de bem-estar. O conceito de bem-estar apresenta-se, por inúmeras vezes, indissociável do conceito de qualidade de vida no trabalho (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

A qualidade de vida no trabalho pode ser vista como um conceito amplo relacionado no geral com o bem-estar dentro da sociedade e, conseqüentemente, dentro da organização (Susniene & Jurkauskas, 2009). Assim, a importância assumida pela qualidade de vida no trabalho de as organizações proporcionarem aos seus trabalhadores uma vivência positiva, contribuiu para o crescente interesse da investigação organizacional sobre o conceito de bem-estar no trabalho (Danna & Griffin, 1999).

A literatura sobre o bem-estar no trabalho caracteriza-se por uma multiplicidade de abordagens (*e.g.*, Warr, 1990; Daniels, 2000; Van Horn, Taris, Schaufeli & Schreus, 2004; Cotton & Hart, 2003), traduzindo-se num enquadramento fragmentado e contraditório. Apesar desta falta de clareza, o seu estudo é importante por uma variedade de razões.

Primeiro, porque o trabalho ocupa cerca de um 1/3 do tempo de vida dos indivíduos sendo quase impossível não “levar o trabalho para casa”. Seguindo esta lógica, as experiências vivenciadas no contexto de trabalho e a vida pessoal do indivíduo não são entidades separadas,

mas sim entidades interdependentes que se afectam mutuamente. Por exemplo, o *stress* sentido no trabalho aliado ao *stress* da vida familiar pode conduzir a uma exaustão física e emocional do indivíduo (Danna & Griffin, 1999). O trabalho, para além de ser a maior fonte de rendimento, ajuda a definir a posição e o papel que o indivíduo tem na sociedade, a definir a sua identidade e permite o enriquecimento das redes de relações sociais (Bryson & Freeman, 2009).

Segundo, vários estudos referem a importância que as características do contexto organizacional têm no bem-estar dos trabalhadores. Desde as práticas de saúde e segurança preconizadas pela organização, ao *design* do ambiente de trabalho a outras formas de risco, como a agressão, a vingança, a violência no trabalho, o assédio sexual e a natureza da relação entre supervisor e subordinado. Estas variáveis permitem compreender porque nalgumas organizações os trabalhadores sentem bem-estar, apresentando-se satisfeitos e motivados, enquanto noutras, os trabalhadores se sentem desmotivados e insatisfeitos (Danna & Griffin, 1999).

Terceiro e último, investigadores da área têm reconhecido os efeitos negativos que o bem-estar pode ter nos trabalhadores, organizações e sociedade em geral. Por exemplo, em trabalhadores que manifestem índices baixos de bem-estar no contexto de trabalho, espera-se que sejam menos produtivos, diminua a qualidade das decisões, aumente o absentismo e diminuam os seus contributos e empenho para o crescimento e desenvolvimento da organização (Danna & Griffin, 1999).

O presente estudo procura investigar a relação entre o bem-estar no trabalho e a percepção de suporte no trabalho, uma variável do contexto organizacional. Neste sentido, o trabalho começa por compreender os conceitos e estruturas organizacionais destas duas variáveis e, posteriormente explora a suas potenciais relações.

Revisão de Literatura

Nesta secção apresentam-se, resumidamente, as principais considerações sobre o conceito de bem-estar e os seus modelos explicativos, a fim de integrar e compreender a literatura sobre o bem-estar no contexto de trabalho, desde o seu conceito, às suas dimensões representativas e os seus determinantes. De seguida, apresentam-se as principais concepções sobre a variável do suporte no trabalho.

1. Bem-estar geral

Como conceito genérico e global, o bem-estar refere-se à percepção e avaliação que as pessoas fazem de si próprias e das suas vidas. Numa linguagem científica, consiste nas experiências psicológicas positivas que ocorrem na vida das pessoas e que reflectem o bom funcionamento psicológico do indivíduo. Por exemplo, a expressão “Como estás?”, presente diariamente nas relações sociais humanas, representa claramente a importância que este fenómeno ocupa na nossa vida. Esta simples pergunta levou, no entanto, os teóricos a considerar o bem-estar como um tema bem mais complexo e controverso. Afinal, o que define as experiências psicológicas positivas e que elementos constituem a chamada “boa vida” ou felicidade? Estes são alguns dos aspectos que guiam a contínua investigação e desenvolvimento futuros sobre o bem-estar. De referir que, conceitos como a saúde, felicidade e qualidade de vida aparecem, frequentemente, relacionados com o estudo do bem-estar (Ryan & Deci, 2001).

Apesar das dificuldades na definição deste conceito, o bem-estar tem dado origem a conceitos mais específicos como os de bem-estar subjectivo (*e.g.*, Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999), bem-estar psicológico (*e.g.*, Ryff, 1989) e bem-estar social (*e.g.*, Keyes, 1998), os quais privilegiam os estados afectivo-emocionais, o funcionamento psicológico e o funcionamento social, respectivamente.

1.1. Bem-estar subjectivo

O conceito de bem-estar subjectivo (BES) pode ser definido como a avaliação emocional (*i.e.*, experiências positivas e negativas) e cognitiva (*i.e.*, satisfação com a vida) que as pessoas fazem das suas vidas e que inclui aquilo que as pessoas em geral designam por felicidade, paz, realização ou satisfação com a vida (Diener, Oishi & Lucas, 2003). O campo do BES compreende uma análise científica do modo como as pessoas avaliam as suas vidas nesse momento e por períodos mais longos. Essas avaliações incluem as respostas emocionais dos

indivíduos a eventos, satisfação com domínios da vida (*e.g.*, família, trabalho) e julgamentos globais de satisfação com a vida (Diener *et al.*, 1999).

Alicerçado numa perspectiva hedónica da felicidade, que o considera como resultado de experiências de prazer e desprazer (Kahneman *et al.*, 1999 citado por Ryan & Deci, 2001), os indicadores do BES são: *satisfação com a vida*, que corresponde aos julgamentos que as pessoas fazem da sua vida segundo os seus próprios padrões ou valores; *afectividade positiva*, que inclui emoções como a alegria, entusiasmo, orgulho e excitação; e *afectividade negativa*, que inclui emoções desagradáveis como a raiva, ansiedade, culpa, depressão e *stress* (Diener *et al.*, 1999, 2003).

1.2. Bem-estar psicológico

O conceito de bem-estar psicológico (BEP), proposto e conceptualizado por Ryff (1989), integra conceitos provenientes de diferentes teorias, da psicologia do desenvolvimento, da clínica e da saúde mental. Deste modo, este constructo assume um carácter amplo e multidimensional e visa representar o funcionamento psicológico positivo do indivíduo. O BEP insere-se numa perspectiva *eudaimonia* da felicidade, que o considera como o produto do desenvolvimento e realização do potencial humano, não apenas como a simples felicidade hedónica que faz o ser humano escravo dos seus próprios desejos ou prazeres (Aristóteles citado por Ryan & Deci, 2001).

Segundo o modelo de Ryff (1989), o BEP é acedido através de um conjunto de seis dimensões ou áreas de potencial desenvolvimento e expressão humanas: *autonomia*, que se refere à autodeterminação, independência e autoregulação do comportamento humano permitindo ao indivíduo responder a pressões externas ou sociais de determinado modo; *aceitação de si, i.e.*, a avaliação positiva de si próprio; *crescimento pessoal*, que se refere ao crescimento e desenvolvimento contínuo da pessoa enquanto ser humano e a abertura a novas experiências; *relações positivas com os outros*, que se expressa na preocupação genuína com a saúde e bem-estar de outros, por exemplo; *objectivos de vida*, a crença de que a vida tem um propósito e significado; e *domínio do meio*, que se refere à capacidade do indivíduo em gerir eficazmente a sua vida e o meio envolvente.

1.3. Bem-estar social

O conceito de bem-estar social, proposto por Keyes (1998) refere-se, tal como a proposta de Ryff, à caracterização do funcionamento positivo do indivíduo, mas ao nível das relações dos indivíduos uns com os outros e com o ambiente. Este constructo multidimensional visa representar a experiência subjectiva de bem-estar num domínio público, *i.e.*, a satisfação dos indivíduos no desempenho de tarefas sociais (*e.g.*, como vizinhos, cidadãos ou trabalhadores).

Com base nos conceitos provenientes das teorias da sociologia e da psicologia social, Keyes (1998) sugere que o bem-estar social é composto por cinco dimensões: *integração social*, que se refere à avaliação da relação do indivíduo com a sua comunidade e sociedade; *aceitação social*, que consiste em reconhecer as qualidades dos outros e aceitá-las de modo a facilitar a interacção; *contribuição social*, que se refere à avaliação do valor social do indivíduo (*i.e.*, o contributo do indivíduo para a sociedade); *coerência social*, que se refere à percepção do indivíduo sobre a qualidade, organização e funcionamento do mundo social em que está inserido; e *realização social*, a crença na evolução da sociedade através dos seus membros e instituições.

2. Bem-estar no trabalho

Actualmente, os conceitos de saúde mental e de bem-estar assumem um papel cada vez mais importante no contexto de trabalho. Como é do conhecimento geral, o trabalho absorve grande parte da nossa vida adulta, constituindo-se como um dos principais determinantes da saúde e do bem-estar ou felicidade do indivíduo. Esta felicidade no contexto de trabalho torna-se benéfica não só para os trabalhadores, mas também para as chefias e organizações (Warr, 2007).

Apesar da sua importância, muitos dos estudos sobre o bem-estar no trabalho (BET) referem-se a fenómenos como o *stress*, *burnout*, motivação e satisfação no trabalho, que representam apenas conceitos relacionados com o BET, mas não definem o constructo em si. Assim, como tem sido definido o BET? Quais as propostas teóricas existentes na literatura referentes ao trabalho?

Na linha do BEP, o modelo de saúde mental ou modelo vitamínico de Warr (1990) tem sido adoptado por muitos autores que visam definir e operacionalizar o BET. O seu modelo é uma referência, pois foi um dos primeiros a estudar o bem-estar inserido num contexto particular – o trabalho. A proposta de Warr considera que a saúde mental do indivíduo é influenciada pela situação vivida no seu trabalho e depende de quatro factores principais: *competência*, que consiste na capacidade do indivíduo em lidar com os problemas e actuar no meio envolvente com sucesso; *autonomia*, que consiste na capacidade do indivíduo em resistir a pressões externas ou sociais e manter-se fiel às opiniões e acções; *aspiração*, que se refere à tendência do indivíduo para estabelecer objectivos realistas e a tendência para dirigir a sua energia para outros objectivos, tendo em vista o seu crescimento e desenvolvimento pessoal; e *bem-estar afectivo*, que se refere aos afectos positivos e negativos associados ao trabalho. Todos estes factores estão articulados entre si e reflectem a pessoa como um todo.

A dimensão do *bem-estar afectivo* tem sido, no entanto, apontada como o principal indicador da saúde mental e do BEP relacionados com o trabalho. Para Warr, o *bem-estar afectivo* no trabalho

pode ser avaliado em três eixos ortogonais: ansiedade-conforto, depressão-prazer e cansaço-vitalidade. Posteriormente, Daniels (2000) adiciona dois outros factores: aborrecimento-entusiasmo e raiva-serenidade. Deste modo, o bem-estar da pessoa no trabalho deve caracterizar-se por um equilíbrio harmonioso entre estes cinco factores: ansiedade-conforto, depressão-prazer; aborrecimento-entusiasmo, cansaço-vitalidade e raiva-serenidade.

Recentemente, Van Horn *et al.*, (2004) propuseram um novo conceito e estrutura de BET, com base na integração de dois modelos do BEP: o modelo de Ryff (1989) e o modelo de saúde mental de Warr (1990), mencionados anteriormente.

O modelo proposto por Van Horn *et al.*, (2004) sugere que o BET é, igualmente, um constructo multidimensional e pode ser definido como a avaliação positiva das diversas características presentes no contexto de trabalho do indivíduo, sendo representadas por cinco principais dimensões: *dimensão afectiva*, que inclui a exaustão emocional, satisfação no trabalho e empenhamento organizacional; *dimensão profissional* ou motivacional, que engloba os conceitos de autonomia, aspiração e competência profissional; *dimensão comportamental*, também designada por bem-estar social que inclui os conceitos de despersonalização e relação com os outros; *dimensão cognitiva*, que se refere ao cansaço ou fadiga cognitiva e reflecte a capacidade do indivíduo em processar nova informação e conseguir concentrar-se no seu trabalho; e *dimensão psicossomática*, que se refere à presença ou ausência de queixas ou sintomas psicossomáticos (*e.g.*, dores de cabeça e dores músculo-esqueléticas). As três primeiras dimensões (afectiva, profissional e comportamental) resultam da integração dos modelos de Ryff e Warr. As outras duas dimensões (cognitiva e psicossomática) foram adicionadas a este modelo devido a evidências teóricas que sugerem que estas duas dimensões estão relacionadas com as três dimensões do bem-estar acima referidas.

As análises conduzidas por Van Horn *et al.*, (2004), numa amostra de professores holandeses, confirmaram a estrutura multidimensional do BET e revelaram que o afecto foi a dimensão mais representativa deste constructo, mediante uma análise factorial de segunda ordem. Estes resultados corroboram as conceptualizações já existentes de BES, que salienta os estados afectivo-emocionais. Apesar do contributo deste estudo para uma melhor compreensão do BET, algumas considerações são merecidas. Primeiro, foram utilizadas medidas especificamente desenvolvidas para a população de professores, sugerindo que a estrutura do BET proposta não pode ser generalizada a outros grupos organizacionais. Segundo, a inclusão de diferentes medidas poderia ter resultado num modelo de BET diferente do proposto. Terceiro e último, foram utilizadas medidas de auto-relatos, implicando que as correlações encontradas entre as dimensões do BET poderão ter sido enviesadas positivamente devido ao método de variância comum.

As perspectivas de estudo do BET apresentadas, até ao momento, fundamentam-se na literatura do BEP. Na linha do BES e do *stress* ocupacional, surge uma outra proposta de BET, esboçada por Cotton e Hart (2003). Os autores argumentam que o BET é um constructo multidimensional e que consiste em dois domínios específicos: a componente emocional e a componente cognitiva. A *componente emocional* refere-se à afectividade positiva, que reflecte um estado emocional de prazer e inclui emoções como entusiasmo, energia e orgulho, e à afectividade negativa, que se refere a um estado subjectivo de *distress* e inclui estados emocionais como ansiedade, raiva, culpa e tristeza. Estas duas dimensões são independentes e podem ser operacionalizadas a nível individual e/ ou a nível grupal. A *componente cognitiva* refere-se à satisfação no trabalho e reflecte os julgamentos dos trabalhadores acerca dos seus níveis de satisfação com o trabalho. Na prática, estes julgamentos que os trabalhadores fazem da sua satisfação com o trabalho baseiam-se nas experiências positivas e negativas relativamente à natureza do trabalho que desempenham.

As abordagens teóricas do BET acima referidas reflectem a dificuldade existente na definição do conceito de BET. Ora vejamos, para Warr (1990) o BET é o estudo do bem-estar afectivo no trabalho (*i.e.*, os aspectos positivos e negativos associados ao trabalho) que pode ser avaliado em três eixos ortogonais: ansiedade-conforto, depressão-prazer e cansaço-vitalidade. Partilhando a mesma linha de pensamento, Daniels (2000) propõe dois outros factores: aborrecimento-entusiasmo e raiva-serenidade. Para Van Horn *et al.* (2004), o BET é visto como a avaliação positiva das diversas características presentes no contexto de trabalho, sendo representado por cinco dimensões: afectiva, profissional, comportamental, cognitiva e psicossomática. Já para Cotton e Hart (2003), o BET é o estudo do BES no trabalho, sendo representado por dois domínios específicos: componente emocional, que inclui a afectividade positiva e a afectividade negativa, e a componente cognitiva, que inclui a satisfação no trabalho.

Apesar das diferenças existentes entre as abordagens, é possível identificar traços comuns. Primeiro, a ideia que o BET é um constructo multidimensional. Segundo, a referência às experiências positivas e negativas associadas ao trabalho, sugere que a variável afecto é a dimensão mais representativa do BET. Terceiro e último, a referência aos aspectos cognitivos do BET. Esta ideia é partilhada por Van Horn e seus colaboradores e por Cotton e Hart que, no entanto, a operacionalizam de modo diferente. Para Van Horn *et al.*, a dimensão cognitiva refere-se ao cansaço cognitivo que influencia a capacidade de o indivíduo processar nova informação e desempenhar eficazmente as suas tarefas, enquanto para Cotton e Hart refere-se à satisfação do indivíduo no trabalho.

Tendo em conta a revisão da literatura apresentada, o presente estudo segue a abordagem da Psicologia Positiva e define o BET como um constructo multidimensional e que se refere à prevalência de emoções positivas no contexto de trabalho e ao desenvolvimento de todo o potencial humano (*i.e.*, realização profissional, crescimento e desenvolvimento pessoal). O BET inclui, assim, aspectos afectivos (emoções e humores) e aspectos cognitivos (realização do potencial humano) do contexto de trabalho.

2.1. Antecedentes e consequentes do bem-estar no trabalho

A fragmentação da literatura sobre o BET tem dificultado a organização de dados referentes aos seus principais determinantes. Esta dificuldade deve-se, como referido anteriormente, a alguns autores do BET o considerarem em termos de satisfação no trabalho, *stress* ocupacional e/ ou *burnout*.

Atendendo à definição de BET adoptada pelo presente estudo, serão apresentadas as principais investigações que abordaram as emoções positivas e negativas no contexto de trabalho e/ ou os aspectos cognitivos do trabalho.

De um modo geral, a maioria dos estudos sobre os antecedentes do BET, abordam a dimensão afectiva deste constructo, ou seja, as emoções no trabalho, principalmente, as emoções negativas, como a ansiedade e a depressão (Danna & Griffin, 1999).

Na literatura organizacional, os estudos desenvolvidos têm vindo a demonstrar a importância de variáveis do contexto de trabalho como principais antecedentes do BET. Por exemplo, o estudo desenvolvido por Cotton e Hart (2003) numa amostra de agentes da polícia, revelou que o clima organizacional influencia fortemente o BET. Por clima organizacional entende-se a percepção dos trabalhadores sobre os aspectos que caracterizam o seu ambiente de trabalho, nomeadamente, as práticas de gestão e liderança, a missão e objectivos organizacionais e as políticas de Recursos Humanos (*e.g.*, avaliação de desempenho, políticas de remunerações, progressão na carreira, etc.).

Outras variáveis do contexto de trabalho, como a segurança no trabalho, *design* do ambiente de trabalho, características ergonómicas dos postos de trabalho, violência no trabalho e o assédio sexual, têm sido apontadas como potenciais preditores do BET (Danna & Griffin, 1999).

Também para Warr (2007), as características do contexto de trabalho remunerado têm um efeito benéfico no bem-estar dos trabalhadores. Neste sentido, o autor apresenta um conjunto de doze características do trabalho que actuam como potenciais determinantes do BET. Essas características são: oportunidade de controlo pessoal, oportunidade para o uso de habilidades, metas geradas pelo ambiente, diversidade do trabalho, clareza do ambiente, contacto social,

remuneração, segurança física no trabalho, posição social, suporte do supervisor, progressão na carreira e equidade. Tais características diferenciam os diversos ambientes de trabalho, como também, influenciam muitos dos comportamentos organizacionais e, conseqüentemente, o bem-estar dos trabalhadores.

Outros estudos da literatura organizacional sugerem uma relação entre os traços de personalidade e o BET. O estudo desenvolvido por Daniels e Guppy (1994) numa amostra de contabilistas de nacionalidade inglesa demonstrou que as variáveis *locus* de controlo interno (*i.e.*, o indivíduo acredita que os seus comportamentos são os principais responsáveis pelo que lhe sucede) e o suporte social têm efeito sobre o bem-estar afectivo no trabalho. De facto, o suporte social tem sido considerado, por muitos investigadores, como tendo um impacto significativo sobre o bem-estar, como também, actua como moderador da relação entre os *stressores* e o bem-estar (Danna & Griffin, 1999).

Relativamente aos conseqüentes do BET, os estudos apontam para os efeitos negativos que o BET tem nos trabalhadores como custos emocionais, físicos e psicológicos, e nas organizações como o absentismo, *turnover* e menores níveis de desempenho (Danna & Griffin, 1999).

2.2. Gestão e promoção do bem-estar em contexto organizacional

O bem-estar dos trabalhadores tem-se tornado uma preocupação crescente para as organizações. São estas entidades que proporcionam grande parte das vivências positivas e/ ou negativas nos trabalhadores, devido à quantidade de tempo que passam no seu local de trabalho, às exigências da função e à interacção entre colegas e supervisor (Russell, 2008). Diversos estudos revelam que a existência de bem-estar nos trabalhadores oferece vantagens emocionais, financeiras e competitivas às organizações (Rath & Harter, 2010). Assim, como devem as organizações promover o bem-estar em contexto de trabalho?

Segundo Turner *et al.*, (2002, citado por Russell, 2008) o ambiente de trabalho é um factor determinante do bem-estar dos trabalhadores e, nesse sentido, o desenvolvimento de um ambiente de trabalho positivo terá um impacto positivo no bem-estar dos trabalhadores. Para os autores, uma das estratégias de promoção do BET passa por examinar o desenho dos espaços de trabalho. Este deve encorajar os trabalhadores a comprometerem-se activamente com as suas tarefas, potenciar uma maior autonomia, desafios no trabalho e a oportunidade de interacção social. É, também, importante que os trabalhadores tenham uma percepção clara do seu papel na organização, que possuam a informação necessária e uma certa previsibilidade acerca das funções a desempenhar.

Uma outra estratégia de promoção do BET consiste na existência de uma liderança transformacional. Para Sivanathan, Arnold, Turner e Barling (2004), este tipo de liderança está associado com níveis elevados de satisfação com a liderança, confiança no líder e percepções de justiça. Em particular, os elementos da liderança transformacional (carisma ou influência idealizada, motivação inspiradora, estimulação intelectual e consideração individual) têm potenciais efeitos positivos no bem-estar dos trabalhadores e das chefias.

Também a *Gallup Organization* tem procurado desenvolver, nos últimos anos, técnicas para promover o BET. Uma das técnicas organizacionais mais bem sucedidas consiste na implementação de um programa de avaliação designado *Gallup's Wellbeing Finder*. Este programa avalia cinco dimensões consideradas universais e inter-relacionadas com elementos do bem-estar, sendo elas: *bem-estar na carreira*, que se refere ao modo como o indivíduo ocupa o seu tempo e gosta do que faz; *bem-estar social*, que se refere à presença de relacionamentos fortes na vida do indivíduo; *bem-estar financeiro*, que reside na capacidade de o indivíduo ser capaz de gerir eficientemente a sua vida económica para reduzir o *stress* e aumentar a segurança no trabalho; *bem-estar físico*, que se refere ao indivíduo ter uma boa saúde e energia suficientes para conseguir executar as suas tarefas no dia-a-dia; e *bem-estar na comunidade*, que se refere ao sentimento de comprometimento e envolvimento que o indivíduo tem com os outros na área onde habita. Esta ferramenta possibilita aos indivíduos medir e gerir o seu bem-estar, permitindo-lhes ver em que áreas estão a melhorar, em dificuldades ou em séria angústia. A avaliação é feita num intervalo de 0 a 100 pontos. Esta abordagem foi delineada para ajudar os indivíduos e organizações a criar mudanças nestas cinco áreas, de forma a melhorar o BET e, conseqüentemente, a eficácia organizacional (Rath & Harter, 2010).

Uma outra organização, a APA (*American Psychological Association*) desenvolveu um programa com a finalidade de ajudar as entidades empregadoras a fomentar a saúde e o bem-estar dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, aumentando o desempenho e produtividade das próprias organizações. O programa intitula-se *Psychological Healthy Workplace* e facilita às organizações um conjunto de ferramentas (*e.g.*, programas direccionados ao envolvimento do trabalhador, equilíbrio trabalho-família, crescimento e desenvolvimento do trabalhador, saúde e segurança, reconhecimento do trabalhador) que auxiliam na formação de um ambiente de trabalho psicologicamente saudável para trabalhadores e chefias. Cada ano, a APA organiza uma gala onde premeia as organizações que se destacaram nas cinco categorias acima referidas (APA, 2011).

3. Suporte no trabalho

Muitos dos estudos referidos na literatura organizacional enfatizam a importância das características de trabalho sobre o BET. Neste sentido, o presente estudo propõe que a variável suporte no trabalho contribui directamente para o BET. Esta variável passa a ser vista como uma característica do contexto de trabalho percebida pelo trabalhador.

O conceito de suporte no trabalho deriva da vasta literatura existente sobre o suporte social. É tipicamente visto como um constructo global, que compreende diversas dimensões que variam no seu significado (Kossek, Pichler, Bodner & Hammer, 2011). Uma das definições mais referenciadas na literatura é proposta por Cobb (1976), que entende o suporte social como a informação que leva o indivíduo a acreditar que é amado e que os outros se preocupam, que é apreciado e que pertence a uma rede de relações de obrigações mútuas. Por sua vez, House (1981 citado por Cooke, Rossman, McCubbin & Patterson, 1988) considera que o suporte social compreende um conjunto de comportamentos de suporte vistos como potenciais formas de suporte social, tais como: suporte emocional (*e.g.*, empatia, carinho, confiança, estima, preocupação e escuta atenta do outro), suporte instrumental (*e.g.*, ajuda directa em termos financeiros, de tempo ou trabalho), suporte informacional (*e.g.*, sugestões, conselhos e toda e qualquer informação útil na resolução de problemas pessoais ou de trabalho) e suporte avaliativo (*e.g.*, informação relevante à auto-avaliação e feedback de outros útil na auto-afirmação). O autor considera o suporte emocional o aspecto mais importante do suporte social. Em contexto de trabalho, o suporte prestado pelo supervisor seria o elemento mais importante, seguido pelo suporte prestado pelo colega.

Para Cohen e McKay (1984), o suporte social pode ser categorizado em dois tipos: psicológico e não-psicológico. O suporte psicológico refere-se à disponibilização de informação, enquanto o suporte não-psicológico refere-se à disponibilização de recursos materiais palpáveis.

Outros autores distinguem entre suporte percebido e suporte recebido. O primeiro refere-se ao suporte que o indivíduo acredita que esteja disponível se precisar dele, enquanto o segundo refere-se ao suporte que o indivíduo pode receber da sua rede social. Outra distinção é feita entre suporte estrutural e suporte funcional. O primeiro, como o próprio nome indica, diz respeito à estrutura das relações sociais podendo ser caracterizada segundo o tipo, frequência, duração, diversidade, dimensão e reciprocidade das relações estabelecidas entre os indivíduos. O segundo diz respeito à satisfação com a qualidade do suporte recebido (Kafetsios & Sideridis, 2006).

Seguindo a mesma linha de entendimento de House, também Johnson e Hall (1988) argumentam que o suporte social no contexto organizacional é representado pelo suporte do supervisor e o suporte dos colegas. Os autores desenvolveram o modelo de exigência-controlo

proposto por Karasek sobre o *stress* ocupacional adicionando a variável do suporte social. O modelo procura explicar as situações de trabalho que se relacionam com o aumento de *stress*, considerando que elevadas exigências do trabalho (*e.g.*, excesso de trabalho) combinadas com situações de baixo controlo (*e.g.*, pouca autonomia no trabalho) corresponderiam às situações de maior *stress* ocupacional. Aqui, o suporte social teria um papel moderador protegendo o indivíduo das condições de maior *stress*. Para os autores, o suporte social é, assim, entendido como o nível de interacção disponível no local de trabalho.

Recentemente, Kahler e Kottke (2009) sugerem que o suporte social no trabalho é representado não só pelo suporte do supervisor e o suporte dos colegas, como também, pelo suporte da própria organização.

A revisão de literatura apresentada sobre o suporte social revela a dificuldade existente na conceptualização e operacionalização deste constructo. O conceito de suporte social aparece, por inúmeras vezes, associado a outros conceitos como integração social e redes sociais, frequentemente usados para se referir a três aspectos distintos das relações sociais: a sua existência ou quantidade, a sua estrutura formal e a sua função ou conteúdo comportamental. Investigadores da área social, usam o conceito de suporte social para se referir a este último aspecto das relações sociais – o seu conteúdo funcional (House, 1987). Por exemplo, para Cobb (1976) o suporte social é representado por quatro tipos de suporte, potencialmente disponíveis a partir de outros: amor, estima, preocupação e apreciação. Por sua vez, House (1981 citado por Cooke *et al.*, 1988) considera que o suporte social é constituído por quatro categorias: suporte emocional, instrumental, informacional e avaliativo. Aqui, o suporte emocional seria o elemento mais importante do conceito de suporte social. Para Johnson e Hall (1988), o suporte social é visto como o nível de interacção disponível no ambiente de trabalho a partir dos supervisores e/ou dos colegas. Autores como Kahler e Kottke (2009) argumentam que o suporte social no trabalho é disponibilizado não só a partir dos supervisores e colegas, como também, pela própria organização. Outros autores distinguem, ainda, entre suporte psicológico e não-psicológico, suporte percebido e recebido, suporte estrutural e funcional. Estas definições referem os diferentes aspectos do conceito de suporte social.

Tendo em conta os desenvolvimentos recentes sobre o suporte social, o presente estudo define o suporte no trabalho como um constructo multidimensional e que se refere às acções e práticas de trabalho delineadas para facilitar o bem-estar dos trabalhadores e a sua eficiência no trabalho. O suporte desempenha, assim, duas funções: assegurar o bem-estar dos trabalhadores (*i.e.*, suporte emocional que envolve receber afecto, aprovação e respeito de outros) e melhorar a

capacidade dos trabalhadores desempenharem eficazmente o seu trabalho (*i.e.*, suporte instrumental que envolve receber informação, conselhos, materiais e ajuda por parte de outros em determinadas situações de trabalho). Este suporte pode ser facilitado pela própria organização, pelo supervisor e/ ou pelos colegas de trabalho.

3.1. As dimensões do suporte no trabalho

Segundo a definição proposta pelo estudo, o suporte no trabalho é representado por três dimensões: suporte do supervisor, suporte dos colegas e o suporte organizacional.

O suporte do supervisor refere-se à percepção dos trabalhadores sobre o apoio prestado pelo seu superior directo (Yoon & Lim, 1999). Kossek *et al.*, (2001) estendem um pouco mais o conceito de suporte do supervisor, entendendo-o como a percepção do trabalhador de que o seu superior se preocupa com o seu bem-estar geral no trabalho facilitando interacções sociais positivas ou recursos no local de trabalho. O suporte procedente do supervisor é particularmente importante devido à posição que este ocupa na organização e a sua capacidade de influenciar as condições de trabalho dos trabalhadores (Yoon & Lim, 1999).

O suporte dos colegas refere-se à percepção dos trabalhadores sobre o apoio prestado pelos seus colegas de trabalho com a mesma posição/ estatuto dentro da organização (Yoon & Lim, 1999). Para Zhou e George (2001), o suporte dos colegas entende uma ajuda mútua entre colegas de trabalho, quando necessário nas tarefas a desempenhar, partilhando informação e *know-how*, como também proporcionando encorajamento e suporte.

O suporte da organização, também, designado por suporte organizacional percebido (SOP) refere-se a uma tendência dos trabalhadores desenvolverem crenças globais sobre o quanto a organização valoriza os seus contributos e esforços e se preocupa com o seu bem-estar. Neste sentido, os trabalhadores entendem que a organização tem uma orientação favorável ou desfavorável em relação a eles devido à atribuição de características humanas à organização. Esta personificação da organização é feita, uma vez que os trabalhadores reconhecem que a organização é responsável pelas acções dos seus agentes, estabelece as políticas e normas que proporcionam a sua continuidade e determinam os comportamentos papel, como também, exerce poder sobre os trabalhadores através dos seus agentes (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Com base na teoria do suporte organizacional, os trabalhadores desenvolvem o SOP para satisfazer as suas necessidades socioemocionais e determinar a prontidão da organização em recompensar os seus elevados contributos e esforços prestados no trabalho. Esta abordagem da troca social, assente na norma da reciprocidade, argumenta que os trabalhadores em troca dos seus esforços e lealdade à organização requerem incentivos tangíveis como o pagamento e outros

benefícios adicionais (*e.g.*, promoção, reconhecimento), como também, benefícios socioemocionais como estima, carinho, aprovação e respeito. Contudo, estas recompensas organizacionais apenas contribuem para o SOP se os trabalhadores verdadeiramente acreditarem que resultam de acções voluntárias da organização, nomeadamente dos supervisores que actuam como agentes da organização. Muitas vezes, os trabalhadores vêem as acções protagonizadas pelos agentes da organização como indicadores da intenção da própria organização do que como acções de um indivíduo em particular (Rhoades & Eisenberger, 2002).

O suporte organizacional pode, por vezes, ser confundido com o suporte do supervisor. Assim, é importante esclarecer que os trabalhadores podem experienciar o suporte social vindo do supervisor sem o atribuírem à organização (Kahler & Kottke, 2009).

3.2. Antecedentes e consequentes do suporte no trabalho

Como foi referido anteriormente, a literatura não é clara quanto ao conceito de suporte no trabalho. Tendo em conta a definição de suporte no trabalho determinada pelo presente estudo, serão apresentadas as principais investigações que abordaram, por um lado, o suporte social e, por outro lado, o suporte da organização ou SOP, ambos enquanto entidades separadas.

Em relação ao suporte social existe, ainda, alguma limitação na investigação acerca dos seus factores determinantes ou causas devido à falta de atenção dada ao estudo do suporte social como variável dependente (House, 1987). No entanto, investigadores da área social apontam para a importância de variáveis macrosociais como principais determinantes do suporte social. Por exemplo, variáveis da estrutura social (*i.e.*, integração social e redes sociais) como o estatuto social, papéis sociais (*e.g.*, género, etnia e estatuto socioeconómico), factores sociais ecológicos (*e.g.*, habitação rural *versus* urbana) e os padrões da comunidade e da habitação dos indivíduos. Estas variáveis permitem compreender o desenvolvimento, a estrutura e o funcionamento das relações sociais e, por conseguinte, do suporte social. Diversos estudos têm demonstrado que indivíduos com maiores níveis de educação e rendimento, geralmente, têm uma maior rede de relações, maior envolvimento com a organização, maior participação social, contacto frequente com os indivíduos pertencentes à sua rede de relações, e vice-versa (House, 1987; Gracia, Garcia & Musitu, 1995).

Outros estudos da literatura organizacional sugerem que não só o poder e o privilégio experienciados pelos indivíduos na organização, como também, a distribuição equitativa de tais recursos pode afectar a capacidade de desenvolver e manter relações sociais de suporte (House, 1987).

Relativamente aos consequentes do suporte social, inúmeros são os estudos que reportam a existência de associações positivas entre o suporte social no trabalho e o bem-estar dos trabalhadores (Deelstra, Peeters, Schaufeli, Stroebe, Zijlstra & Doornen, 2003).

Outros estudos têm identificado o suporte social como um importante recurso que permite ao indivíduo lidar com o *stress*. Autores como Cohen (1992) argumentam que o suporte social funciona como uma variável moderadora do *stress*. Os indivíduos são capazes de depender de outros para lidar com situações stressantes e, como resultado, são menos afectados pelo *stress*.

Concretamente, alguns estudos têm sugerido que os supervisores são mais eficazes na redução do *stress* nos trabalhadores do que o suporte prestado pelos colegas. Isto porque o supervisor pode, frequentemente facilitar suporte informacional particularmente relevante em situações de ambiguidade no trabalho (McCalister, Dolbier, Webster, Mallon & Steinhardt, 2006).

A investigação sugere, ainda, que o suporte social encontra-se positivamente relacionado com uma maior satisfação no trabalho, menor absentismo e *turnover*, e uma maior resistência ao *burnout* (Harris, Moritzen, Robitschek, Imhoff & Lynch, 2001). Por exemplo, os estudos têm demonstrado que o suporte, nomeadamente, dos colegas é um elemento importante no *burnout* em professores. Por outro lado, professores que sentem suporte dos seus superiores directos parecem ser menos vulneráveis ao *burnout* do que os colegas que sentem a falta dessa relação de suporte (Brouwers, Evers & Tomic, 2001). Um outro estudo desenvolvido por Marín e García-Ramírez (2005) numa amostra de enfermeiros de nacionalidade espanhola, demonstrou que o suporte dos colegas é uma fonte de suporte bastante eficaz quando o indivíduo se encontra emocionalmente exausto, o que consequentemente afecta o *stress* sentido no trabalho. Outros estudos argumentam que o suporte dos colegas é mais relevante para a satisfação geral no trabalho, enquanto o suporte do supervisor diz respeito a áreas específicas da satisfação no trabalho (Seers, McGee, Serey & Graen, 1983).

Quanto aos antecedentes e consequentes do SOP, a literatura é clara. Tendo por base a teoria do suporte organizacional, a maioria dos estudos sobre o SOP apontam as variáveis percepção de justiça, suporte do supervisor, e recompensas organizacionais e condições de trabalho (*e.g.*, reconhecimento, salário, promoções, segurança no trabalho, autonomia, formação e dimensão da organização) como principais determinantes do SOP. Assim, a percepção dos trabalhadores de um tratamento favorável ao nível destas variáveis, por parte da organização, contribui para o aumento do SOP. Em relação aos consequentes, os estudos referem que o SOP influencia positivamente variáveis do contexto de trabalho como o empenhamento organizacional (*e.g.*, empenhamento afectivo), satisfação geral no trabalho, envolvimento no

trabalho e o desempenho dos trabalhadores. Por sua vez, é esperado que o SOP diminua os níveis de *stress* dos trabalhadores quando expostos a elevadas exigências no trabalho, como também, diminua sentimentos de fadiga, *burnout*, absentismo e *turnover* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

4. Problemática e hipóteses do estudo

Tendo em consideração a revisão de literatura apresentada, verifica-se que alguns aspectos ficaram por explorar ou aprofundar na temática do BET. Neste sentido, considera-se pertinente analisar a relação do suporte no trabalho sobre o BET, tendo por base um modelo composto por variáveis relevantes ao estudo do bem-estar em contexto organizacional.

O primeiro objectivo do estudo consiste na análise do modelo dimensional proposto do BET. Este modelo considera que o BET é composto por uma *dimensão afectiva*, representada pelas variáveis satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e exaustão emocional e uma *dimensão cognitiva*, representada pela variável *stress*, nomeadamente, pelas relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais.

Resumidamente, a satisfação no trabalho refere-se a um estado emocional positivo ou a uma atitude positiva face ao trabalho e às experiências em contexto de trabalho (Lima, Vala & Monteiro, 1994). O envolvimento no trabalho consiste na identificação psicológica do indivíduo com o trabalho (Kanungo, 1982) e a exaustão emocional, um dos constituintes da síndrome de *burnout*, refere-se a um esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Quanto ao *stress*, as relações interpessoais referem-se aos conflitos existentes no contexto de trabalho e que podem ir desde pequenos desentendimentos entre os trabalhadores a insultos ou ameaças violentas. Os constrangimentos organizacionais representam situações ou objectos materiais que impedem os indivíduos de desempenharem eficazmente as suas tarefas (*e.g.*, falta de material ou equipamento pobre, instruções incorrectas ou interrupções por parte dos supervisores) (Spector & Jex, 1998).

O BET seria, assim, um estado psicológico positivo, presente em indivíduos que se sentem satisfeitos no ambiente de trabalho, envolvidos por suas tarefas, emocionalmente moralizados com o seu trabalho (*i.e.*, com sentimentos de energia e entusiasmo em relação ao trabalho), com relações harmoniosas entre os colegas de trabalho e ausência de situações ou equipamento que impeçam o desempenho eficaz das suas tarefas.

Neste sentido, existindo valores de saturação destas variáveis em dois factores diferentes, a estrutura proposta do BET é válida (Figura 1).

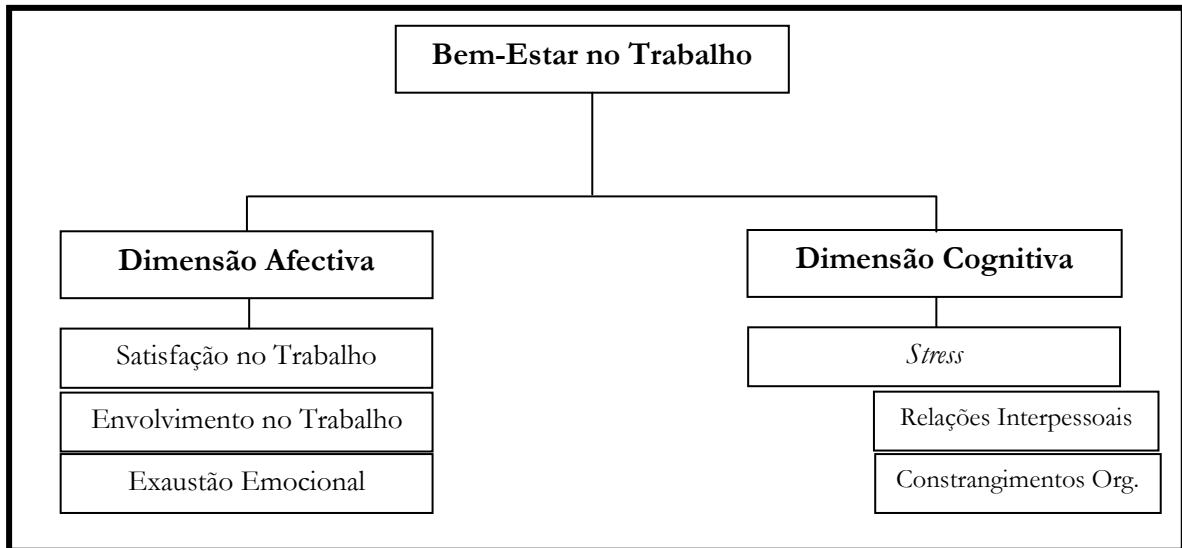


Figura 1 – Modelo dimensional do BET proposto

Um segundo objectivo consiste na análise da estrutura tridimensional do suporte no trabalho. Como havia sido referido, o estudo considera que o suporte no trabalho é representado pelas variáveis suporte do supervisor, suporte dos colegas e suporte organizacional. Assim, existindo valores de saturação destas variáveis em diferentes factores, a estrutura do suporte no trabalho proposta é válida (Figura 2).

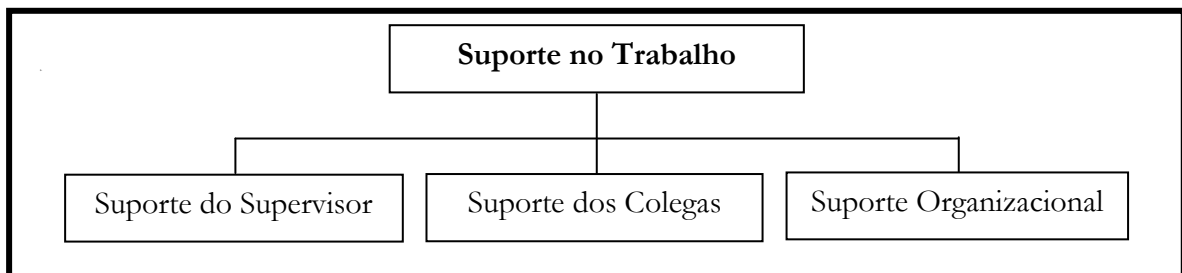


Figura 2 – Estrutura tridimensional do suporte no trabalho proposto

Sendo os objectivos atingidos e com base nas evidências teóricas e empíricas existentes, é colocada a seguinte hipótese de estudo:

H1: O suporte no trabalho está positivamente associado ao BET. Quanto maior os níveis de suporte no trabalho maior os níveis de BET.

Método

1. Participantes

A amostra deste estudo foi constituída por 133 indivíduos pertencentes à população activa portuguesa e pertencentes a diferentes sectores de actividade profissional: Hotelaria, Educação, Saúde e Banca/ Seguros.

O processo de selecção utilizado foi por conveniência, um método não probabilístico, no qual os participantes são seleccionados em função da sua disponibilidade e acessibilidade (Hill & Hill, 2009). De realçar que lhes foi garantido o anonimato e confidencialidade das suas respostas.

A tabela 1 apresenta uma síntese das características demográficas e académicas dos participantes do estudo. Como a tabela indica, a amostra é maioritariamente feminina (70,7%) contando apenas com 29,3% de participantes do sexo masculino, ambos com idades compreendidas entre os 21 e os 61 anos, o que perfaz uma média que ronda os 36 anos de idade.

Relativamente à formação académica, 18% dos participantes completou o ensino secundário, 56% tem uma licenciatura e aproximadamente 7% tem uma pós-graduação. Estes dados revelam que a amostra do estudo é jovem e qualificada.

Tabela 1 – Características demográficas e académicas da amostra

Variável	n	%	M	DP	Min.	Máx.
Género						
Masculino	39	29,3				
Feminino	94	70,7				
Idade			36,556	9,599	21	61
Habilitações Literárias						
Até ao 1.º Ciclo	3	2,3				
2.º Ciclo	4	3,0				
3.º Ciclo	4	3,0				
Ensino Secundário	24	18,0				
Bacharelato	10	7,5				
Licenciatura	75	56,4				
Mestrado	4	3,0				
Outro	9	6,8				

Quanto à situação profissional, a tabela 2 indica que, a maioria dos participantes tem um contrato de trabalho a tempo integral permanente (78,2%), não exerce funções de chefia (82,0%) e, em média, pertence há 9 anos à mesma organização, variando o tempo na função entre o 1 e os 39 anos de serviço. Por último, os participantes exercem as suas funções em diferentes sectores

de actividade profissional, sendo eles, o sector de educação (27,1%), sector de banca/ seguros (24,8%), sector de hotelaria (20,3%), sector de saúde (15,0%) e outro sector (12,8%) (Anexo A).

Tabela 2 – Características profissionais da amostra

Variável	n	%	M	DP	Min.	Máx.
Tipo de Contrato de Trabalho						
Tempo integral permanente	104	78,2				
Tempo integral temporário	17	12,8				
Tempo parcial permanente	-	-				
Tempo parcial temporário	6	4,5				
Subcontratado	6	4,5				
Sector de Actividade						
Hotelaria	27	20,3				
Educação	36	27,1				
Saúde	20	15,0				
Banca/ Seguros	33	24,8				
Outro	17	12,8				
Função de Chefia						
Sim	24	18,0				
Não	109	82,0				
Tempo na Organização			8,960	7,394	1	31
Tempo na Função			9,193	8,358	1	39

2. Design

O presente estudo insere-se numa abordagem quantitativa e apresenta um delineamento correlacional, um método que permite estabelecer associações entre duas ou mais variáveis e não relações de causa-efeito. As correlações apenas indicam a força das relações entre as variáveis em estudo de um única amostra. Neste delineamento, não existe uma verdadeira variável independente, *i.e.*, o investigador não manipula verdadeiramente uma variável de modo a obter um efeito noutra (Black, 2002).

O estudo procura, assim, perceber quais as relações que se estabelecem entre as variáveis constituintes do BET e as variáveis do suporte no trabalho.

3. Medidas

No estudo foram consideradas como variáveis as dimensões do BET: satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho, exaustão emocional e o *stress* medido através das relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais, e as dimensões do Suporte no Trabalho: suporte do supervisor, suporte dos colegas e suporte organizacional.

4. Instrumentos

O instrumento utilizado foi o questionário *O Bem-Estar no Trabalho e Factores Condicionantes* (Anexo B), desenvolvido por Gaspar, Damião e D'Oliveira (2010). Este questionário compreende duas partes: a primeira consiste no levantamento de dados demográficos, académicos e profissionais dos participantes. A segunda parte consiste na resposta aos itens das escalas referentes às dimensões do BET e do suporte no trabalho, acima referidas. De seguida, apresenta-se uma descrição detalhada de cada uma das medidas utilizadas no estudo.

4.1. Bem-estar no trabalho

Para medir a satisfação no trabalho foi utilizada a *Escala de Satisfação Organizacional*, desenvolvida por Lima, Vala e Monteiro (1994). Esta tem como objectivo avaliar a satisfação geral dos trabalhadores com a empresa e a satisfação dos trabalhadores segundo setes características específicas do trabalho, sendo elas, as perspectivas de promoção, departamento onde trabalha, relação com colegas, remuneração, competência do superior, trabalho que realiza e competência dos subordinados. Esta última destina-se apenas a indivíduos em função de chefia. A escala apresenta, assim, dois índices: satisfação geral, avaliada pelo item “Tudo somado, e considerando todos os aspectos do seu trabalho e da sua vida nesta empresa, diria que está...” e satisfação específica, avaliada pelos 7 itens cada um pertencente a uma característica específica do trabalho. No seu total, a escala é constituída por 8 itens e apresenta uma escala de resposta de 5 pontos (1=Extremamente insatisfeito a 5=Extremamente satisfeito). No seu estudo, os autores não fazem qualquer referência ao coeficiente de consistência interna da escala.

Para medir o envolvimento no trabalho foi utilizado o *Job Involvement Questionnaire* (JIQ), proposto por Kanungo (1982), que visa avaliar a importância que o trabalho tem na vida dos trabalhadores e o quanto preenche as suas necessidades pessoais. O JIQ é constituído por 10 itens (*e.g.*, “Eu vivo, como e respiro o meu trabalho”) e apresenta uma escala de resposta de 5 pontos (1=Discordo totalmente a 5=Concordo totalmente). O coeficiente de consistência interna da escala é 0,87. Esta escala foi traduzida e adaptada para a língua portuguesa por Gaspar, Damião e D'Oliveira (2010) e validada por dois peritos da área, tendo em conta a semântica da língua portuguesa e a congruência com o objectivo do estudo.

A exaustão emocional foi medida através de cinco itens procedentes do *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) proposto por Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996), tendo sido traduzida e validada para a população portuguesa por Tecedor (2004), na dissertação

de mestrado intitulada “Factores Psicológicos na Síndrome de Burnout: O Narcisismo como Variável Preditora da Síndrome”. A escala procurar explorar os sentimentos de exaustão e fadiga do indivíduo relativamente ao seu trabalho (*e.g.*, “Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho”) e apresenta escala de resposta de 7 pontos (1=Nunca a 7=Muitas vezes). O coeficiente de consistência interna da escala é 0,87.

Para medir o *stress*, nomeadamente, as relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais foram utilizadas as escalas *Interpersonal Conflict at Work Scale* (ICAWS) e *Organizational Constraints Scale* (OCS), desenvolvidas por Spector e Jex (1998) e traduzidas e validadas para a população portuguesa por Casaca e D’Oliveira (2009), na dissertação de mestrado intitulada “Stress Ocupacional e Estratégias de Coping na Indústria Automóvel”. A ICAWS visa aferir a percepção de conflito existente no local de trabalho a partir de 4 itens (*e.g.*, “Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?”) e com uma escala de resposta de 5 pontos (1=Nunca a 5=Muito frequentemente). O coeficiente de consistência interna relatado pelos autores é 0,74. A OCS visa medir os constrangimentos organizacionais, ou seja, situações que interferem na realização do trabalho, como a falta de recursos, interrupções do supervisor ou colegas, por exemplo. A escala é constituída por 11 itens que se referem a vários constrangimentos situacionais e apresenta uma escala de resposta de 5 pontos (1=Menos do que uma vez por mês a 5=Várias vezes por dia). O coeficiente de consistência interna reportado para esta escala é 0,85.

4.2. Suporte no trabalho

Para medir o suporte do supervisor e o suporte dos colegas foi utilizado o *Job Content Questionnaire* (JCQ), desenvolvido por Karasek (1979), nomeadamente a sub-escala referente ao suporte social. Esta escala pretende avaliar o nível de interacção disponível no local de trabalho, encontrando-se subdividida em dois factores: suporte do supervisor que é constituído por 5 itens (*e.g.*, “O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados”) e apresenta uma escala de resposta de 5 pontos (1=Discordo totalmente a 5=Não tenho supervisor), e suporte dos colegas que é constituído por 6 itens (*e.g.*, “Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho”) e apresenta uma escala de resposta de quatro pontos (1=Discordo totalmente a 4=Concordo totalmente). O coeficiente de consistência interna desta escala é 0,831 para os homens e 0,809 para as mulheres. A presente escala foi traduzida e adaptada para a língua portuguesa por Gaspar, Damião e D’Oliveira (2010), seguindo o mesmo protocolo referido anteriormente.

Para medir o suporte organizacional foi utilizada a versão reduzida do *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS), desenvolvido por Eisenberger (1986, citado por Rhoades & Eisenberger, 2002) que visa avaliar as convicções dos trabalhadores relativamente ao suporte da organização. O SPOS é constituído por 8 itens (*e.g.*, “A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar”) e com uma escala de resposta de 5 pontos (1=Discordo totalmente a 5=Concordo totalmente). Relativamente à consistência interna da escala, os estudos sugerem que o coeficiente seja superior a 0,90 (Rhoades & Eisenberger, 2002). Esta escala foi também traduzida e adaptada para a língua portuguesa por Gaspar, Damião e D’Oliveira (2010) e validada por dois peritos da área segundo o significado semântico dos itens.

5. Procedimento

A escolha dos sectores de actividade para a realização deste estudo baseou-se num critério de conveniência, na medida em que o investigador tinha conhecidos nos diferentes sectores de actividade seleccionados e, por conseguinte, uma maior facilidade em aplicar o questionário.

O questionário foi disponibilizado em formato papel e/ ou digital, para facilitar o preenchimento do mesmo pelos participantes. No caso do formato digital, era enviado o *link* do questionário ao participante via e-mail, enquanto, o formato papel, era entregue o questionário ao participante e posteriormente recolhido.

Em qualquer uma das situações foi mantido o carácter voluntário da participação, o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Resultados

A apresentação dos resultados encontra-se organizada em três secções. A primeira secção compreende a avaliação das qualidades métricas dos instrumentos utilizados no estudo, para ser possível tirar conclusões fidedignas. As qualidades métricas avaliadas foram a validade de conteúdo, que consiste na capacidade de o teste avaliar com exactidão o atributo que se pretende medir; a fidelidade, que se baseia na qualidade em garantir, com um determinado grau de confiança, a exactidão da medida efectuada; e a sensibilidade, que consiste na capacidade que o teste tem em discriminar os participantes segundo o factor que está a ser avaliado (Hill & Hill, 2009). Também foi feita uma descrição dos valores obtidos em cada instrumento, através de uma análise descritiva, de modo a caracterizar os dados obtidos.

A segunda secção inclui as análises relativas ao primeiro e segundo objectivos do estudo. Através de uma análise factorial exploratória examinou-se o modelo dimensional do BET e o modelo tridimensional do suporte no trabalho.

A terceira secção inclui as análises relativas à hipótese do estudo. Através de regressões lineares múltiplas determinou-se a relação entre o suporte no trabalho e o BET.

1. Qualidades métricas dos instrumentos do estudo

1.1. Estudo da escala do BET

O estudo desta escala compreende o estudo das escalas de cada uma das dimensões representativas do BET: satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho, exaustão emocional e o *stress*.

1.1.1. Satisfação no trabalho

Antes de proceder-se com a análise das qualidades métricas da *Escala de Satisfação Organizacional*, o item 8 “Tudo somado, e considerando todos os aspectos do seu trabalho e da sua vida nesta empresa, diria que está:” foi retirado por se tratar de um item ambíguo, uma vez que é a soma de todos outros itens presentes na escala e, como tal, iria saturar em todos eles.

A validade de conteúdo foi avaliada através de uma análise factorial exploratória (AFE) de componentes principais com rotação *varimax*. Uma análise da matriz de correlação da escala, que apresenta os coeficientes de correlação entre as variáveis, mostrou que as componentes da satisfação no trabalho encontram-se positivamente associadas entre si (Hill & Hill, 2009).

Para efectuar-se a análise factorial (AF) é necessário que sejam cumpridos dois pressupostos: o valor da medida de adequabilidade KMO que nunca deve ser inferior a 0,50 e o

teste de esfericidade de Bartlett que deve apresentar um valor da estatística do *Qui-quadrado* significativo para um *p-value* inferior a 0,05 (Hill & Hill, 2009). Com um KMO de 0,692 e o valor do teste de Bartlett significativo ($\chi^2=78,381$; $p=0,000$), é legítimo proceder-se com a AF.

Relativamente à escolha do número de factores na AF foi utilizado o critério de Kaiser (*i.e.*, valores próprios superiores a um) e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior a 0,50 (Hill & Hill, 2009). Ao adoptar-se este valor como ponto de *cut-off* na análise do nível de saturação de cada item às componentes, obteve-se uma separação dos itens por dois factores, como se pode observar na tabela 3.

Tendo em conta as análises realizadas, bem como, a análise semântica de cada item, o factor 1 foi nomeado de “Satisfação com as características do trabalho” e o factor 2 foi nomeado de “Satisfação relacional”. Juntos, os factores explicam 62,9% da variância total.

Identificados os factores resultantes da AF, pode-se proceder ao cálculo do coeficiente de fiabilidade interna. Pela análise da tabela 3, verifica-se que a *Escala de Satisfação Organizacional* apresenta um bom coeficiente de fiabilidade interna ($\alpha=0,808$), como também, cada um dos factores “Satisfação com as características de trabalho” e “Satisfação relacional” ($\alpha=0,795$; $\alpha=0,774$ respectivamente), segundo os parâmetros propostos por Hill e Hill (2009).

Tabela 3 – Resultados da AF e da fidelidade da *Escala de Satisfação Organizacional*

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,692	
Teste de esfericidade de Bartlett		78,381	($p=0,000$)
	Itens	Factor 1	Factor 2
	Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está:	SAT_1	0,887
	Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está:	SAT_2	0,720
	Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está:	SAT_3	0,927
	Em relação à remuneração que recebe, diria que está:	SAT_4	0,572
	Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está:	SAT_5	0,526
	Em relação ao trabalho que realiza, diria que está:	SAT_6	0,657
	Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está:	SAT_7	0,842
Variância explicada por cada factor		47,544	62,887
Variância total explicada		110,431%	
Alpha de Cronbach por cada factor		0,795	0,774
Alpha de Cronbach total		0,808	

Além disso, analisou-se o *Alpha if Item Deleted*, que dá para cada item o valor de coeficiente de fiabilidade interna após a exclusão do mesmo. A tabela 4 indica que para o factor “Satisfação com as características do trabalho”, os valores de *alpha* são bons pois o valor do coeficiente de *alpha* continuaria a ser bom se qualquer item fosse retirado. Por outro lado, para o factor “Satisfação relacional”, se o item 5 fosse retirado, o *alpha* aumentaria mas sem uma diferença significativa, pelo que optou-se por manter o item.

Tabela 4 – Resultados do *Alpha if Item Deleted* dos 2 factores da *Escala de Satisfação Organizacional*

Factor	Itens	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Factor 1 “Satisfação com as características do trabalho”	SAT_1	0,689
	SAT_2	0,748
	SAT_4	0,732
	SAT_6	0,793
Factor 2 “Satisfação relacional”	SAT_3	0,569
	SAT_5	0,826
	SAT_7	0,628

Relativamente à sensibilidade, efectuou-se uma análise do teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov* e *Shapiro-Wilk*, e dos coeficientes de curtose e assimetria relativa aos dois factores resultantes da *Escala de Satisfação Organizacional*.

Em termos da normalidade da distribuição dos dois factores, o teste de *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) postula que uma distribuição pode ser considerada normal quando o valor de significância for superior a 0,05, bem como, o teste de *Shapiro-Wilk*, adequado para amostras que contêm menos de cinquenta casos (Hill & Hill, 2009), como é o exemplo do factor “Satisfação relacional” que conta apenas 33 participantes. A tabela 5 indica que ambos os factores “Satisfação com as características do trabalho” ($p=0,000$) e “Satisfação relacional” ($p=0,032$) não apresentam distribuição normal. Esta ausência de normalidade na distribuição pode dever-se à curtose e/ou à assimetria. Considerando o intervalo de valores $]-2; +2[$, indicado por Hill e Hill (2009), o factor “Satisfação com as características do trabalho” apresenta uma distribuição platicúrtica, pois o coeficiente de curtose (-2,014) é inferior a -2 e uma distribuição simétrica com tendência negativa, uma vez que o coeficiente de assimetria (-0,929) encontra-se dentro do intervalo. O factor “Satisfação relacional” apresenta uma distribuição mesocúrtica, pois o coeficiente de curtose (-0,259) encontra-se dentro do intervalo de valores referido acima e uma distribuição simétrica com tendência negativa, estando o coeficiente de assimetria (-1,538) no referido intervalo.

Tabela 5 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S dos 2 factores da *Escala de Satisfação Organizacional*

Factor	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
Factor 1	- 0,850	0,422	- 2,014	- 0,197	0,212	- 0,929	0,000
Factor 2	- 0,207	0,798	- 0,259	- 0,629	0,409	- 1,538	0,032

Discriminadas as propriedades métricas da *Escala de Satisfação Organizacional*, apresenta-se uma breve análise descritiva dos dois factores obtidos na escala. Pela análise da tabela 6, verifica-se que, de um modo geral, os participantes não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos com as características do trabalho, nomeadamente, com as perspectivas de promoção, com a organização e funcionamento do departamento onde trabalha, com a remuneração recebida e com a natureza do trabalho que realiza. Também, se mostram indiferentes com a relação com os colegas de trabalho, com o seu superior e com os seus subordinados. Este último, no caso dos participantes que exercem funções de chefia (Anexo C).

Tabela 6 – Médias e desvios-padrão dos itens dos 2 factores da *Escala de Satisfação Organizacional*

Factor	Itens	M	DP
Factor 1 “Satisfação com as características do trabalho”	SAT_1	2,641	1,089
	SAT_2	3,115	0,933
	SAT_4	2,569	1,026
	SAT_6	3,565	0,860
Factor 2 “Satisfação relacional”	SAT_3	3,748	0,914
	SAT_5	3,339	0,936
	SAT_7	3,529	0,861

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.1.2. *Envolvimento no trabalho*

Para estudar-se o envolvimento no trabalho foi realizada uma AFE de componentes principais com rotação *varimax* a todos os itens da escala *Job Involvement Questionnaire* (JIQ). Começou-se por analisar a matriz de correlação da escala que mostrou que existe uma associação positiva mas moderada (*i.e.*, correlações com valores entre 0,30 e 0,60) entre as componentes do envolvimento no trabalho (Hill & Hill, 2009).

A tabela 7 indica o valor do KMO e o teste de Bartlett. Sendo o KMO de 0,844 e o valor do teste de esfericidade de Bartlett significativo ($\chi^2=317,555$; $p=0,000$), é adequado proceder-se com a realização da AF.

Aplicando o critério de Kaiser e o critério de saturação de itens a 0,60 foram encontrados três factores que explicam 60,1% da variância. No entanto, os factores 2 e 3 foram eliminados por deterem um único item (itens 2 e 7, respectivamente), o que significa que são relativamente insuficientes para garantir a sua estabilidade e significado psicológico, e terem valores de saturação elevados. Segundo Hill e Hill (2009), itens que apresentem valores de saturação muito elevados deverão ser eliminados da AF. Com base nestes critérios encontrou-se uma solução unifactorial, denominada de “Envolvimento no trabalho” e que explica 38,3% da variância. De notar que os itens 5 e 6 foram eliminados por não saturarem em nenhum factor acima de 0,60.

Relativamente à fidelidade, o factor apresenta bom coeficiente de consistência interna, com um *alpha* de Cronbach de 0,839 (Hill & Hill, 2009), como se pode observar na tabela 7.

Tabela 7 – Resultados da AF e da fidelidade do JIQ

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,844		
Teste de esfericidade de Bartlett		317,555 ($p=0,000$)		
Itens		Factor 1	Factor 2	Factor 3
As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual	ENV_1	0,788		
Para mim, o meu trabalho é uma pequena parte de quem sou	ENV_2		0,863	
Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho	ENV_3	0,697		
Eu vivo, como e respiro o meu trabalho	ENV_4	0,744		
A maioria dos meus interesses gira à volta do meu trabalho	ENV_5	0,286	0,524	-0,265
Tenho laços muito fortes com o meu actual trabalho, que seriam muito difíceis de quebrar	ENV_6	0,499	0,371	0,055
Eu geralmente consigo separar-me do meu trabalho	ENV_7			0,936
Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho	ENV_8	0,659		
Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência	ENV_9	0,653		
Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho	ENV_10	0,754		
Variância explicada por cada factor		38,259	11,249	10,591
Variância total explicada		60,099%		
Alpha de Cronbach total		0,839		

Mediante a análise do *Alpha if Item Deleted*, não foi necessário excluir nenhum item não havendo uma alteração significativa do valor de *alpha* de Cronbach total do factor.

Quanto ao estudo da sensibilidade, o factor “Envolvimento no trabalho” revela, pela análise da tabela 8, uma distribuição normal dos resultados através do teste K-S que apresenta um *p-value* de 0,074 (> 0,05). O factor apresenta, ainda, uma distribuição mesocúrtica, pois o coeficiente de curtose (0,016) encontra-se dentro do intervalo de valores]-2; +2[e uma distribuição simétrica com tendência positiva, estando o seu coeficiente de assimetria (0,479) dentro dos valores do referido intervalo.

Tabela 8 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S do factor “Envolvimento no trabalho”

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
0,007	0,430	0,016	0,104	0,217	0,479	0,074

Discriminadas as propriedades métricas do JIQ, apresenta-se as principais medidas descritivas do factor obtido na escala. A tabela 9, que indica as médias e desvios-padrão de cada um dos itens do factor, mostra que os participantes do estudo encontram-se pouco envolvidos com o seu trabalho (*e.g.*, “Eu vivo, como e respiro o meu trabalho” ENV_4: M=2,188) e até demonstram uma atitude neutra relativa à importância que o trabalho tem nas suas vidas (*e.g.*, “Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência” ENV_9: M=2,907) (Anexo D).

Tabela 9 – Médias e desvios-padrão dos itens do factor “Envolvimento no trabalho”

Itens	M	DP
ENV_1	2,426	0,990
ENV_3	3,519	1,032
ENV_4	2,188	1,114
ENV_8	2,615	1,088
ENV_9	2,907	1,162
ENV_10	2,577	1,070

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.1.3. Exaustão emocional

Para estudar-se a escala referente à exaustão emocional foi conduzida uma AFE de componentes principais a todos os itens da escala. Primeiro, uma análise à matriz de correlação

da escala mostrou que existem correlações positivas e relativamente altas (*i.e.*, correlações com valores entre 0,60 e 0,80) entre as cinco componentes da exaustão emocional (Hill & Hill, 2009). Estes dados indicam que todas as componentes representam o constructo em estudo.

A tabela 10 apresenta o valor do KMO, um valor de 0,865 que segundo as recomendações estatísticas é um bom valor e, portanto, é razoável proceder-se com a AF. Também apresenta o valor do teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2=414,063$; $p=0,000$), um indicador complementar do KMO, que reforça a validade da AF.

Quanto à extracção de factores da AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de saturação dos itens a 0,60. Segundo estes critérios, encontrou-se uma solução unifactorial, denominada de “Exaustão emocional” e que explica um total de variância de 73,2%.

Uma análise da consistência interna (tabela 10) mostra que a escala da exaustão emocional apresenta um valor de *alpha* de Cronbach superior a 0,80 ($\alpha=0,908$), o que traduz a existência de uma elevada consistência interna (Hill & Hill, 2009). Relativamente à escala, não foi necessário excluir nenhum item não havendo uma alteração significativa do *alpha* de Cronbach total.

Tabela 10 – Resultados da AF e da fidelidade da escala de Exaustão emocional

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,865
Teste de esfericidade de Bartlett		414,063 ($p=0,000$)
Itens		Factor 1
Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho	EE_1	0,852
Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto	EE_2	0,833
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar	EE_3	0,855
Trabalhar todos os dias causa-me stress	EE_4	0,826
O meu trabalho está a esgotar-me	EE_5	0,909
Variância total explicada		73, 236%
Alpha de Cronbach total		0,908

Em relação à sensibilidade, a escala da exaustão emocional não tem uma distribuição normal dos resultados, sendo o valor de significância do teste K-S inferior a 0,05 ($p=0,000$). Neste sentido e tendo em conta o intervalo de valores $]-2; +2[$, esta escala apresenta uma distribuição mesocúrtica, pois o coeficiente de curtose (-1,642) encontra-se dentro do intervalo de valores e uma distribuição assimétrica positiva, pois o coeficiente de assimetria (2,126) mostra-se superior a 2 (Tabela 11).

Tabela 11 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da escala de Exaustão emocional

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
-0,698	0,425	-1,642	0,455	0,214	2,126	0,000

Discriminadas as propriedades métricas, apresenta-se as principais medidas descritivas obtidas para cada um dos itens da escala. Pela análise da tabela 12, verifica-se que os participantes do estudo se sentem, por vezes, emocionalmente exaustos com o trabalho que desempenham, apresentando uma média total de 3,8 numa escala de resposta de 7 pontos (Anexo E).

Tabela 12 – Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Exaustão emocional

Itens	M	DP
EE_1	4,281	1,748
EE_2	4,422	1,615
EE_3	3,641	1,742
EE_4	3,266	1,772
EE_5	3,406	1,745
<i>Totais</i>	3,803	1,724

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.1.4. Stress

O *stress*, como havia sido referido, compreende as relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais.

Assim, para estudar-se as relações interpessoais no trabalho foi conduzida uma AFE de componentes principais a todos os itens da escala *Interpersonal Conflict at Work Scale* (ICAWS). Uma análise inicial da matriz de correlação da escala revelou a existência de correlações positivas e relativamente altas entre as componentes das relações interpessoais no trabalho, o que significa que todas as componentes contribuem para a definir. Os dados obtidos na matriz de correlação funcionam como um indicador positivo face à realização da AF.

Neste sentido, calculou-se o valor do teste de KMO e o teste de Bartlett. Pela análise da tabela 13, o KMO apresenta um valor de 0,724, um valor razoável que permite prosseguir com a AF, tal como o teste de esfericidade de Bartlett que mostra-se significativo em valores inferiores a 0,05 ($p=0,000$).

Relativo ao número de factores a reter na AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior a 0,60. Segundo estes critérios, obteve-se um único factor para explicar as associações entre as componentes e o factor. O factor foi

denominado de “Relações interpessoais no trabalho” e explica 68,5% da variância total. Esta estrutura factorial corresponde à estrutura factorial proposta pelos autores da ICAWS.

A nível da fidelidade (tabela 13), a ICAWS apresenta um *alpha* de Cronbach de 0,842. Este valor indica um bom coeficiente de consistência interna (Hill & Hill, 2009). Relativamente à escala não foi necessário excluir nenhum item não havendo uma alteração significativa do *alpha* de Cronbach total.

Tabela 13 – Resultados da AF e da fidelidade da ICAWS

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,724
Teste de esfericidade de Bartlett		235,446 ($p=0,000$)
Itens		Factor 1
Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?	STRESS_R11	0,742
Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?	STRESS_R12	0,841
Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?	STRESS_R13	0,873
Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?	STRESS_R14	0,848
Variância total explicada		68,504%
Alpha de Cronbach total		0,842

Quanto à sensibilidade, a tabela 14 mostra que a distribuição dos resultados da ICAWS se afasta da normalidade, sendo o valor de significância do teste K-S inferior a 0,05 ($p=0,000$). Relativo aos valores de curtose e assimetria, a ICAWS apresenta uma distribuição leptocúrtica, pois o coeficiente de curtose (9,738) é superior a 2 e uma distribuição assimétrica positiva, sendo o coeficiente de assimetria (6,324) também superior a 2 no intervalo de valores]-2; +2[.

Tabela 14 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da ICAWS

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
4,119	0,423	9,738	1,347	0,213	6,324	0,000

Discriminadas as propriedades métricas da ICAWS, apresenta-se as principais medidas descritivas obtidas para cada um dos itens da escala. Pela análise da tabela 15, verifica-se que os participantes do estudo consideram que as situações que ocorrem com mais frequência no seu local de trabalho são os outros terem atitudes desagradáveis para consigo (STRESS_R14) (M=2,217). Em contrapartida, terem outros a gritar para consigo no seu local de trabalho (STRESS_R12), constitui a situação que ocorre com menor frequência (M=1,767) (Anexo F).

Tabela 15 – Médias e desvios-padrão dos itens da ICAWS

Itens	M	DP
STRESS_RI1	2,070	0,792
STRESS_RI2	1,767	0,805
STRESS_RI3	2,062	0,737
STRESS_RI4	2,217	0,684

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

Para estudar-se os constrangimentos organizacionais foi também conduzida uma AFE de componentes principais com rotação *varimax* a todos os itens da escala *Organizational Constraints Scale* (OCS). Uma análise da matriz de correlação da escala revelou a existência de uma associação positiva mas moderada entre as onze componentes dos constrangimentos organizacionais.

Analisando-se o valor de KMO (0,818) e o teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2=628,522$; $p=0,000$), é válido prosseguir com a realização da AF (Tabela 16).

Relativo ao número de factores a reter na AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior 0,60. Com base nestes critérios, obteve-se uma distribuição dos itens por três factores, que no seu conjunto, explicam 67,6% da variância acumulada das respostas dos participantes à escala. O factor 1, mais forte, explica 47,0%. O factor 2 explica 11,4% e o factor 3 explica 9,18% da variância. De notar que o item 6 foi eliminado por não saturar em nenhum factor acima de 0,60.

Quanto à identificação dos factores, o factor 1 foi denominado de “Ambiguidade”, referindo-se à falta de informação necessária sobre o que fazer no trabalho e como fazê-lo. O factor 2 foi denominado de “Relacionamentos e procedimentos no trabalho”, sendo constituído por itens relativos a aspectos relacionais e a regras ou procedimentos organizacionais que dificultam o trabalhador na realização do seu trabalho. O factor 3 foi denominado de “Carência de recursos” e inclui itens relativos à falta de recursos materiais que interferem na realização do trabalho.

Uma análise de consistência interna aos três factores mostrou que o factor 2 “Relacionamentos e procedimentos no trabalho” apresenta um *alpha* de Cronbach razoável (0,774). O total da escala e os restantes factores apresentam bons valores de *alphas* de Cronbach (superior a 0,80) (Hill & Hill, 2009), como se pode observar na tabela 16. Relativamente à escala, não foi necessário excluir nenhum item pertencente aos três factores, uma vez que se algum item fosse eliminado não provocaria um aumento significativo do *alpha* de Cronbach.

Tabela 16 – Resultados da AF e da fidelidade da OCS

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,818		
Teste de esfericidade de Bartlett		628,522 ($p=0,000$)		
	Itens	Factor 1	Factor 2	Factor 3
	Equipamento ou material pobre			0,859
	Regras ou procedimentos organizacionais		0,688	
	Outros colegas de trabalho		0,827	
	O seu supervisor		0,817	
	Falta de equipamento ou de material			0,852
	Treino/ formação inadequada	0,516	0,245	0,441
	Interrupções por parte de outras pessoas	0,777		
	Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo	0,677		
	Exigências do trabalho contrárias	0,610		
	Ajuda inadequada por parte de outros	0,665		
	Instruções incorrectas	0,608		
Variância explicada por cada factor		47,009	11,380	9,177
Variância total explicada		67,565%		
Alpha de Cronbach por cada factor		0,813	0,774	0,804
Alpha de Cronbach total		0,866		

Quanto à sensibilidade da escala, a tabela 17, mostra que os três factores da OCS não têm uma distribuição normal dos resultados, visto o teste K-S apresentar um p -value inferior a 0,05 ($p=0,000$). Relativo aos valores de curtose e assimetria, os três factores apresentam uma distribuição mesocúrtica, pois os coeficientes de curtose encontram-se dentro do intervalo de valores $]-2; +2[$ e uma distribuição assimétrica positiva, pois os coeficientes de assimetria mostram-se superior a 2.

Tabela 17 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S dos 3 factores da OCS

Factor	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
Factor 1	0,286	0,437	0,654	0,871	0,220	3,959	0,000
Factor 2	0,801	0,430	1,863	1,086	0,217	5,005	0,000
Factor 3	0,138	0,428	0,322	0,950	0,216	4,398	0,000

Discriminadas as propriedades métrica da OCS, apresenta-se as principais medidas descritivas dos três factores obtidos na escala. Pela análise da tabela 18, verifica-se que os participantes do estudo consideram que os constrangimentos organizacionais que ocorreram com maior frequência foram a “Carência de recursos” (M=2,019), seguida da “Ambiguidade” (M=1,988). Em contrapartida, os “Relacionamentos e procedimentos no trabalho” constitui o constrangimento organizacional que os participantes consideram ter ocorrido com menor frequência (M=1,889) (Anexo G).

Tabela 18 – Médias e desvios-padrão dos itens dos 3 factores da OCS

Factor	Itens	M	DP
Factor 1 “Ambiguidade”	STRESS_CO7	2,669	1,435
	STRESS_CO8	1,816	1,065
	STRESS_CO9	1,976	1,089
	STRESS_CO10	1,864	1,065
	STRESS_CO11	1,616	0,849
	<i>Total do factor</i>	1,988	1,101
Factor 2 “Relacionamentos e procedimentos no trabalho”	STRESS_CO2	2,128	1,129
	STRESS_CO3	1,776	0,974
	STRESS_CO4	1,762	1,046
	<i>Total do factor</i>	1,889	1,049
Factor 3 “Carência de recursos”	STRESS_CO1	2,056	1,254
	STRESS_CO5	1,984	1,124
	<i>Total do factor</i>	2,019	1,189

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.2. Estudo da escala do Suporte no trabalho

O estudo desta escala compreende o estudo das escalas de cada uma das dimensões representativas do suporte no trabalho: suporte do supervisor, suporte dos colegas e suporte organizacional.

1.2.1. Suporte do supervisor

Para estudar-se a escala referente ao suporte do supervisor foi realizada uma AFE de componentes principais a todos os itens da escala. A análise da matriz de correlação da escala mostrou correlações positivas e com valores intermédios entre as cinco componentes do suporte do supervisor, o que significa que as componentes representam o constructo em estudo.

Analisando-se o valor de KMO (0,853) e o teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2=246,968$ $p=0,000$), é legítimo proceder-se com a AF (Tabela 19).

Na escolha do número de factores a reter na AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior a 0,60. Ao adoptar-se este valor como ponto de *cut-off*, obteve-se uma solução unifactorial, designada de “Suporte do supervisor” e que explica uma variância total de 63,6%.

A nível da fidelidade (tabela 19), a escala do suporte do supervisor apresenta um bom coeficiente de consistência interna, com um *alpha* de Cronbach de 0,854 (Hill & Hill, 2009). Relativamente a esta escala não foi necessário excluir nenhum item não havendo uma alteração significativa no *alpha* de Cronbach total.

Tabela 19 – Resultados da AF e da fidelidade da escala de Suporte do supervisor

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,853
Teste de esfericidade de Bartlett		246,968 ($p=0,000$)
Itens		Factor 1
O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados	SS_1	0,810
O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo	SS_2	0,853
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor	SS_3	0,649
O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho	SS_4	0,831
O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas	SS_5	0,827
Variância total explicada		63,558%
Alpha de Cronbach total		0,854

Quanto à sensibilidade (tabela 20), a escala do suporte do supervisor não apresenta um valor significativo no teste K-S ($p=0,000 < 0,05$), o que indica que a distribuição dos resultados se afasta da normalidade. Neste sentido, a escala apresenta uma distribuição leptocúrtica, pois o coeficiente de curtose (2,640) é superior a 2 e uma distribuição simétrica com tendência positiva, pois o coeficiente de assimetria (0,305) é positivo e encontra-se dentro do intervalo $]-2; +2[$.

Tabela 20 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da escala de Suporte do supervisor

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
1,167	0,442	2,640	0,068	0,223	0,305	0,000

Discriminadas as propriedades métricas, apresenta-se as medidas descritivas obtidas para cada um dos itens da escala. Pela análise da tabela 21 verifica-se, através dos valores das médias, que os participantes do estudo, de um modo geral, sentem apoio por parte do seu supervisor no local de trabalho. Contrariamente, também se sentem vítimas de hostilidade ou conflito por parte do supervisor (SS_3) (M=3,389) (Anexo H).

Tabela 21 – Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Suporte do supervisor

Itens	M	DP
SS_1	2,905	0,862
SS_2	2,911	0,758
SS_3	3,389	0,737
SS_4	2,879	0,771
SS_5	2,738	0,811

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.2.2. Suporte dos colegas

Para estudar-se a escala referente ao suporte dos colegas foi realizada uma AFE de componentes principais a todos os itens da escala. A análise da matriz de correlação da escala mostrou que as componentes do suporte dos colegas encontram-se positivamente associadas entre si, apresentando correlações acima dos 0,30.

A tabela 22 indica o valor do KMO (0,726) e o teste de esfericidade de Bartlett ($\chi^2=217,921$; $p=0,000$). Com base nos valores obtidos, é válido prosseguir-se com a realização da AF.

Na escolha do número de factores a reter na AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior a 0,60. Ao adoptar-se este valor como ponto de *cut-off*, obteve-se uma solução unifactorial, designada de “Suporte dos colegas” e que explica uma variância total de 48,2%. De notar, que o item 3 foi eliminado por não saturar no factor acima de 0,60.

A nível da fidelidade (tabela 22), a escala do suporte dos colegas apresenta um bom coeficiente de consistência interna, com um *alpha* de Cronbach de 0,807 (Hill & Hill, 2009). Relativamente à escala não foi necessário excluir nenhum item não havendo uma alteração significativa no *alpha* de Cronbach total. Pelo contrário, se algum dos itens fosse retirado, o valor de *alpha* de Cronbach diminuiria.

Tabela 22 – Resultados da AF e da fidelidade da escala de Suporte dos colegas

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)	0,726
Teste de esfericidade de Bartlett	217,921 ($p=0,000$)
Itens	Factor 1
Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam	SC_1 0,711
Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim	SC_2 0,646
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho	SC_3 0,411
Os meus colegas de trabalho são amigáveis	SC_4 0,741
As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa	SC_5 0,776
Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho	SC_6 0,805
Variância total explicada	48,150%
Alpha de Cronbach total	0,807

Em relação à sensibilidade, a tabela 23, mostra que a escala do suporte dos colegas não tem uma distribuição normal dos resultados, pois o valor do teste K-S não é significativo ($p=0,000 < 0,05$). Assim e considerando o intervalo de valores $]-2; +2[$, a escala apresenta uma distribuição leptocúrtica, sendo o coeficiente de curtose (2,419) superior a 2 e uma distribuição simétrica com tendência positiva, pois o coeficiente de assimetria (1,876) encontra-se dentro do intervalo.

Tabela 23 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S da escala de Suporte dos colegas

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
1,040	0,430	2,419	0,407	0,217	1,876	0,000

Discriminadas as propriedade métricas, apresenta-se as medidas descritivas obtidas para os itens da escala. Pela análise da tabela 24, verifica-se que os participantes do estudo sentem que existe apoio e sentimentos de entajuda por parte dos seus colegas de trabalho (Anexo I).

Tabela 24 – Médias e desvios-padrão dos itens da escala de Suporte dos colegas

Itens	M	DP
SC_1	3,095	0,541
SC_2	3,008	0,499
SC_4	3,159	0,497
SC_5	2,786	0,640
SC_6	2,913	0,535

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

1.2.3. Suporte organizacional

Para estudar-se o suporte organizacional ou SOP foi realizada uma AFE de componentes principais com rotação *varimax* a todos os itens da escala *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS). Uma análise à matriz de correlação da escala mostrou que as componentes do suporte organizacional estão associadas entre si, apresentando correlações positivas e acima dos 0,30 com a exceção da componente “A minha organização iria ignorar qualquer reclamação que eu fizesse” (item 3) que apresentou correlações negativas e com valores baixos com as restantes componentes.

Continuando com o estudo da escala, calculou-se o valor do teste de KMO e o teste de Bartlett. Foi encontrado um valor de KMO de 0,852 e um valor do teste de esfericidade de Bartlett significativo em valores inferiores a 0,05. Com base nos dados obtidos, é legítimo proceder-se com a AF da escala (Tabela 25).

Quanto à extracção de factores, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação de itens com carga factorial superior a 0,60. Seguindo estes critérios, a AF extraiu dois factores que explicam cerca de 64% da variância total. Contudo, o factor 2 foi eliminado pelo facto de compreender um único item (item 3), que isolado revela pouco nexos psicológico, e ter um valor de saturação muito elevado. Neste sentido, obteve-se uma solução unifactorial, denominada de “Suporte organizacional” e que explica uma variância total de 51,5%.

Tabela 25 – Resultados da AF e da fidelidade do SPOS

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)		0,852	
Teste de esfericidade de Bartlett		405,665 ($p=0,000$)	
	Itens	Factor 1	Factor 2
A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar	SOP_1	0,797	
A minha organização não valoriza os meus esforços extra	SOP_2	0,674	
A minha organização iria ignorar qualquer reclamação que eu fizesse	SOP_3		0,976
A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar	SOP_4	0,781	
Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar	SOP_5	0,825	
A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho	SOP_6	0,756	
A minha organização preocupa-se muito pouco comigo	SOP_7	0,659	
A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho	SOP_8	0,834	
Variância explicada por cada factor		51,521	12,663
Variância total explicada		64,085%	
Alpha de Cronbach total		0,883	

A análise da consistência interna revela que o factor “Suporte organizacional” possui um bom *alpha* de Cronbach (0,883) como se pode observar na tabela 25. Relativamente a este factor não foi necessário excluir nenhum item, não existindo qualquer alteração significativa no *alpha* de Cronbach total do factor.

Quanto ao estudo da sensibilidade, a tabela 26, indica que o factor “Suporte organizacional” tem uma distribuição normal dos resultados, pois o teste K-S apresenta um *p-value* de 0,200 (> 0,05). Relativo aos valores de curtose e assimetria o factor apresenta, assim, uma distribuição mesocúrtica, pois o coeficiente de curtose (0,259) encontra-se dentro do intervalo de valores]-2; +2[e uma distribuição simétrica com tendência negativa, estando o coeficiente de assimetria (- 0,883) dentro do referido intervalo.

Tabela 26 – Grau de curtose e assimetria e o teste K-S do factor “Suporte organizacional”

Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Teste K-S
0,114	0,440	0,259	- 0,196	0,222	- 0,883	0,200

Discriminadas as propriedade métricas do SPOS, apresenta-se as medidas descritivas do factor obtido na escala. Pela análise da tabela 27, verifica-se que os participantes do estudo não têm uma opinião ou crença formada, seja ela favorável ou desfavorável, sobre o quanto a sua organização valoriza o seu trabalho e esforços e se preocupa com o seu bem-estar, como se pode comprovar pelos valores de médias intermédios apresentados (Anexo J).

Tabela 27 – Médias e desvios-padrão do factor “Suporte organizacional”

Itens	M	DP
SOP_1	3,111	1,037
SOP_2	2,984	1,177
SOP_4	2,857	1,025
SOP_5	3,349	1,133
SOP_6	2,840	0,995
SOP_7	3,273	1,134
SOP_8	2,883	0,985

*Estatísticas arredondadas a 3 casas decimais

2. Análise dos objectivos do estudo

2.1. Objectivo 1: Testar o modelo dimensional do BET

Analizadas as qualidades métricas das medidas do BET foi possível estudar o modelo do bem-estar proposto pelo estudo, através de uma AFE de componentes principais com rotação *varimax* (Tabela 28).

Com esse objectivo, calculou-se o valor do teste de KMO e do teste de Bartlett. Sendo o KMO de $0,591 \approx 0,6$ a recomendação face à AF é executável mas medíocre. O teste de esfericidade de Bartlett, um indicador complementar do teste de KMO, apresenta um valor da estatística significativo ($\chi^2=87,137$; $p=0,000$), indicando que as correlações entre as variáveis são adequadas para fazer a AF (Hill & Hill, 2009).

Para estimar o número de factores a reter na AF, utilizou-se o critério de Kaiser e o critério de discriminação das variáveis com carga factorial superior a 0,60. Seguindo estes critérios, a AF extraiu dois factores que explicam cerca de 60% da variabilidade total do BET. Separadamente, o factor 1, mais forte, explica 39,9% e o factor 2 explica 19,9% da variância.

O factor 1 foi nomeado de “Dimensão cognitiva” sendo constituído por variáveis que se referem aos aspectos cognitivos envolvidos no trabalho do indivíduo, como o *stress*, especialmente as relações interpessoais no trabalho e os três tipos de constrangimentos organizacionais referentes à ambiguidade, relacionamentos e procedimentos no trabalho, e carência de recursos. Estas variáveis, de um modo geral, influenciam a capacidade cognitiva do indivíduo responder às exigências da função. O indivíduo tem de ser capaz de mobilizar a sua cognição, através da atenção, concentração e responsabilidade para atingir os seus objectivos. Deste modo, a informação disponível no ambiente de trabalho e as relações com os outros reflectem a capacidade do indivíduo desempenhar e superar eficazmente as exigências da função.

Por sua vez, o factor 2 foi nomeado de “Dimensão afectiva” sendo constituído por variáveis que incidem sobre os aspectos afectivos relativos a características do contexto de trabalho, como a satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e o envolvimento no trabalho. Estas variáveis reflectem uma resposta emocional do indivíduo relativamente ao trabalho que desempenham.

De notar, que a variável exaustão emocional foi eliminada por não saturar em nenhum factor acima de 0,60 (Anexo K).

Tabela 28 – Resultados da AF ao modelo do BET

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)	0,591	
Teste de esfericidade de Bartlett	87,137 ($p=0,000$)	
Dimensões	Factor 1	Factor 2
Satisfação com as características de trabalho		0,797
Satisfação relacional		0,760
Envolvimento no trabalho		0,693
Exaustão emocional	0,388	- 0,362
Relações interpessoais no trabalho	0,649	
Ambiguidade	0,899	
Relacionamentos e procedimentos no trabalho	0,736	
Carência de recursos	0,751	
Variância explicada por cada factor	39,997	19,983
Variância total explicada	59,980%	

Esta estrutura factorial obtida do BET não corresponde à estrutura factorial proposta pelo estudo. No entanto, é possível verificar, pela análise da tabela 29, que existem algumas semelhanças mas também diferenças entre os dois modelos. Por exemplo, a existência de duas dimensões, sendo a primeira “Dimensão afectiva” constituída por três factores (satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e envolvimento no trabalho) e a segunda “Dimensão cognitiva” constituída por quatro factores (relações interpessoais no trabalho, ambiguidade, relacionamentos e procedimentos no trabalho, e carência de recursos). As alterações prendem-se com a eliminação da exaustão emocional, pertencente à dimensão afectiva e com o desdobramento da satisfação no trabalho e dos contrangimentos organizacionais em dois e três factores respectivamente, como resultado da AF a cada uma das respectivas escalas.

Tabela 29 – Estrutura factorial proposta *versus* estrutura factorial obtida do BET

Estrutura factorial proposta	Estrutura factorial obtida
<i>Dimensão Afectiva</i>	<i>Dimensão Afectiva</i>
Satisfação no trabalho	Satisfação com as características de trabalho
Envolvimento no trabalho	Satisfação relacional
Exaustão emocional	Envolvimento no trabalho
<i>Dimensão Cognitiva</i>	<i>Dimensão Cognitiva</i>
Relações interpessoais no trabalho	Relações interpessoais no trabalho
Constrangimentos organizacionais	Ambiguidade
	Relacionamentos e procedimentos no trabalho
	Carência de recursos

2.2. Objectivo 2: Testar o modelo tridimensional do Suporte no trabalho

Para testar-se o modelo do suporte no trabalho proposto pelo estudo, foi necessário realizar uma AFE de componentes principais com rotação *varimax* (Tabela 30).

Neste sentido, calculou-se o valor do teste de KMO. Foi encontrado um valor de 0,463 (<0,50), um valor que segundo as recomendações estatísticas é inaceitável para fazer a AF (Hill & Hill, 2009).

Por sua vez o teste de esfericidade de Bartlett revelou-se significativo em valores inferiores a 0,05 ($\chi^2=42,613$; $p=0,000$), o que indica que as correlações entre as variáveis são adequadas para fazer a AF. Embora este teste seja um indicador complementar do teste de KMO, o facto de apresentar um indicador positivo, decidiu-se prosseguir-se com a realização da AF.

Aplicando o critério de Kaiser e o critério de discriminação das variáveis com carga factorial superior a 0,60 foram encontrados 2 factores que, juntos, explicam cerca de 86% da variabilidade total.

O factor 1, mais forte, foi nomeado de “Suporte do supervisor/organização” e o factor 2 foi nomeado de “Suporte dos colegas” (Anexo L).

Tabela 30 – Resultados da AF ao modelo do Suporte no trabalho

Medida de adequação “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO)	0,463		
Teste de esfericidade de Bartlett	42,613 ($p=0,000$)		
		Factor 1	Factor 2
Dimensões			
Suporte do supervisor		0,867	
Suporte dos colegas			0,988
Suporte organizacional		0,891	
Variância explicada por cada factor		52,167	35,844
Variância total explicada		86,011%	

Os dados obtidos através da AF mostram que o suporte no trabalho passa a ser formado por duas variáveis e não por três como tinha sido proposto. A tabela 31 apresenta uma comparação entre a estrutura factorial proposta e a estrutura factorial obtida do suporte no trabalho.

Como se pode observar, o modelo do suporte no trabalho é constituído por dois factores: o suporte dos colegas e o suporte do supervisor/organização. A única diferença encontrada entre os dois modelos prende-se com a junção entre o suporte do supervisor e o suporte organizacional, formando um único factor.

Tabela 31 – Estrutura factorial proposta *versus* estrutura factorial obtida do suporte no trabalho

Estrutura factorial proposta	Estrutura factorial obtida
Suporte do supervisor	Suporte do supervisor e da organização
Suporte dos colegas	Suporte dos colegas
Suporte organizacional	

3. Análise da hipótese do estudo

Para analisar-se a relação entre o suporte no trabalho e o BET começou-se, primeiramente, por investigar as associações existentes entre as variáveis em estudo, através da análise dos valores do coeficiente de correlação de *Pearson*.

Pela análise da tabela 32, verifica-se que ambas as variáveis do suporte no trabalho (*i.e.*, suporte dos colegas e suporte do supervisor/organização) encontram-se correlacionadas positivamente com a *dimensão afectiva* do BET ($r=0,42, p <0,01$; $r=0,48, p <0,05$ respectivamente) e negativamente correlacionadas com a *dimensão cognitiva* do BET ($r=-0,25, p <0,05$; $r=-0,42, p <0,05$ respectivamente).

Especificamente, o suporte dos colegas apresenta uma forte correlação positiva com a variável afectiva satisfação relacional ($r=0,64, p <0,05$) e uma forte correlação negativa com a variável cognitiva relações interpessoais no trabalho ($r=-0,32, p <0,05$). Por sua vez, o suporte do supervisor/organização expressa a correlação mais forte e positiva com a variável afectiva satisfação com as características de trabalho ($r=0,69, p <0,05$) e a correlação negativa mais forte também com a variável cognitiva relações interpessoais no trabalho ($r=-0,34, p <0,05$).

Estas correlações encontradas fornecem suporte à hipótese do estudo.

Tabela 32 – Correlações entre as dimensões do BET e as dimensões do Suporte no trabalho

Variável	Dimensão Afectiva BET			Dimensão Cognitiva BET			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Suporte dos colegas	0,073	0,639**	0,054	-0,318**	-0,226*	-0,101	-0,046
	0,423*			-0,246**			
Suporte do supervisor/organização	0,699**	0,568**	0,347**	-0,335**	-0,326**	-0,324**	-0,246**
	0,484**			-0,423**			

* $p <0,01$; ** $p <0,05$. (1) Satisfação com as características de trabalho; (2) Satisfação relacional; (3) Envolvimento no trabalho; (4) Relações interpessoais no trabalho; (5) Ambiguidade; (6) Relacionamentos e procedimentos no trabalho; (7) Carência de recursos

Hipótese 1: O suporte no trabalho está positivamente associado ao BET. Quanto maior os níveis de suporte no trabalho maior os níveis de BET

Para estudar-se a hipótese do estudo, foi necessário desdobrá-la em duas hipóteses específicas para ser possível determinar a relação entre as variáveis afectivas e cognitivas do BET e as duas dimensões do suporte no trabalho.

Com este intuito, foram realizadas análises de regressões lineares múltiplas (RLM) para verificar se pode-se prever o aumento do BET (*i.e.*, variáveis afectivas e cognitivas) a partir dos valores do suporte no trabalho (*i.e.*, suporte dos colegas e suporte do supervisor/organização).

De realçar, que foi conduzida uma análise preliminar para assegurar os pressupostos da RLM, relativo à normalidade da distribuição, homogeneidade de variância e multicolinearidade. O pressuposto da normalidade foi aferido através do teste de *Kolmogorov-Smirnov* e do teste de *Shapiro-Wilk*, adequado para amostras que têm menos de cinquenta casos (Hill & Hill, 2009).

O pressuposto da homogeneidade, que requer que a distribuição dos valores da variável dependente seja mais ou menos igual para todos os valores das variáveis independentes, foi aferido através da análise do gráfico *Scatterplot* (Hill & Hill, 2009).

Por último, a multicolinearidade (*i.e.*, associação entre variáveis independentes) foi diagnosticada através da *Varimax Inflation Factor* (VIF). De um modo geral, valores de VIF superiores a 5 indicam problemas na estimação do modelo devido à presença de multicolinearidade nas variáveis independentes. Neste caso, os modelos de regressão estimados podem ser confusos e desprovidos de significado (Maroco, 2010).

Para todas as análises de regressão utilizou-se um nível de significância de 0,05.

Hipótese 1a: O suporte no trabalho está positivamente associado com (a) satisfação com as características de trabalho, (b) satisfação relacional e (c) envolvimento no trabalho

A análise de correlação mostrou que existe uma forte relação positiva entre o suporte dos colegas e a variável afectiva do BET – satisfação relacional ($r=0,64$, $p < 0,05$) e, também, uma forte relação positiva entre o suporte do supervisor/organização e as três variáveis afectivas do BET – satisfação com as características de trabalho ($r=0,69$, $p < 0,05$), seguido da satisfação relacional ($r=0,57$, $p < 0,05$) e do envolvimento no trabalho ($r=0,35$, $p < 0,05$). Contudo, estes resultados não são estatisticamente significativos. Para explorar estas relações, realizaram-se RLM a cada uma das variáveis afectivas do BET, sendo estas consideradas como variáveis dependentes, e o suporte dos colegas e o suporte do supervisor/organização como variáveis independentes.

A tabela 33 apresenta os resultados obtidos da análise de regressão relativa à variável dependente *Satisfação com as características de trabalho*. De um modo geral, o modelo de regressão encontrado é significativo ($F=46,993$; $p=0,001$) e explica 46,7% da variância da variável dependente. Através dos coeficientes de regressão Beta (β), verifica-se que o suporte do supervisor/organização é a única variável independente que contribui significativamente para a predição da variável satisfação com as características de trabalho ($\beta=0,689$; $p < 0,05$). A variável suporte dos colegas não foi considerada na equação pelo facto de não apresentar valores significativos (*i.e.*, coeficiente de regressão Beta significativo) (Anexo M).

Tabela 33 – Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Satisfação com as características de trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,691 R ² ajustado=0,467		
N=106	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte do supervisor/ organização	0,689	9,664	0,000	

A tabela 34 revela os resultados obtidos da análise de regressão relativa à variável dependente *Satisfação relacional*. Pela análise da tabela, verifica-se que as duas variáveis independentes no seu conjunto explicam 56% da variância da satisfação relacional, sendo a variável suporte dos colegas que mais contribui para a predição da variável dependente ($\beta=0,533$; $p < 0,05$). Aqui, o modelo obtido é significativo ($F=20,127$; $p=0,001$) (Anexo N).

Tabela 34 – Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Satisfação relacional” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,768 R ² ajustado=0,560		
N=31	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte dos colegas	0,533	4,267	0,000	
Suporte do supervisor/organização	0,437	3,497	0,002	

Relativamente à análise de regressão da variável dependente *Envolvimento no trabalho* verifica-se, através da tabela 35, que o suporte do supervisor/organização é a única variável independente que contribui para a explicação do envolvimento no trabalho ($\beta=0,343$; $p < 0,05$). A variável

suporte dos colegas não foi considerada na equação pelo facto de não apresentar valores significativos.

Neste caso, o modelo obtido é significativo ($F=6,993$; $p=0,001$) mas explica apenas 10,2% da variância da variável dependente (Anexo O).

Tabela 35 – Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Envolvimento no trabalho” relativo ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,346	
		R ² ajustado=0,102	
N=106		<i>Beta</i>	<i>t</i>
			<i>p-value</i>
Suporte do supervisor/organização		0,343	3,704
			0,000

Hipótese 1b: *O suporte no trabalho está negativamente associado com (a) relações interpessoais no trabalho, (b) constrangimentos organizacionais relativos à ambiguidade, relacionamentos e procedimentos no trabalho, e carência de recursos*

A análise de correlação mostrou que existe uma forte relação negativa entre o suporte dos colegas e as variáveis cognitivas do BET – relações interpessoais no trabalho ($r=-0,32$, $p < 0,05$) e o constrangimento organizacional do tipo ambiguidade ($r=-0,23$, $p < 0,01$) e também, uma forte relação entre o suporte do supervisor/organização e as variáveis – relações interpessoais no trabalho ($r=-0,34$, $p < 0,05$) e os três tipos de constrangimentos organizacionais referentes à ambiguidade ($r=-0,33$, $p < 0,05$), relacionamentos e procedimentos no trabalho ($r=-0,32$, $p < 0,05$) e carência de recursos ($r=-0,25$, $p < 0,05$).

Para explorar esta hipótese foram conduzidas RLM a cada uma das variáveis cognitivas do BET, onde foram definidas como variáveis dependentes, e o suporte dos colegas e o suporte do supervisor/organização como variáveis independentes.

A tabela 36 apresenta os resultados obtidos da análise de regressão relativa à variável dependente *Relações interpessoais no trabalho*. Pela análise da tabela, observa-se que as duas variáveis independentes explicam no seu conjunto 19,2% da variância da variável dependente, sendo a variável suporte do supervisor/organização que mais contribui negativamente para a predição das relações interpessoais no trabalho ($\beta=-0,335$; $p < 0,05$). Este resultado indica que a relação entre as variáveis é uma relação inversa. Quanto maior os níveis de suporte do supervisor/organização expressado menor os conflitos existentes no local de trabalho. Neste caso, o modelo obtido é significativo ($F=13,734$; $p=0,001$) (Anexo P).

Tabela 36 - Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Relações interpessoais no trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,455 R ² ajustado=0,192		
N=108	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte dos colegas	- 0,293	- 3,373	0,001	
Suporte do supervisor/organização	- 0,335	- 3,851	0,000	

Relativamente à análise de regressão da variável dependente constrangimento organizacional *Ambiguidade*, a tabela 37, revela que o modelo obtido é significativo ($F=7,783$; $p=0,001$) e explica 11,7% da variância da variável dependente. Mediante a análise dos coeficientes de regressão Beta, o suporte do supervisor/organização apresenta-se como o preditor negativo mais importante do constrangimento organizacional relativo às situações de ambiguidade no local de trabalho ($\beta=- 0,294$; $p < 0,05$), seguido do suporte dos colegas ($\beta=- 0,193$; $p < 0,05$) (Anexo Q).

Tabela 37 - Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Ambiguidade” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,367 R ² ajustado=0,117		
N=103	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte dos colegas	- 0,193	- 2,070	0,041	
Suporte do supervisor/organização	- 0,294	- 3,142	0,002	

Quanto à análise de regressão da variável dependente constrangimento organizacional *Relacionamentos e procedimentos no trabalho* verifica-se, pela análise da tabela 38, que o suporte do supervisor/organização é a única variável independente que contribui negativa e significativamente para a predição da variável relacionamentos e procedimentos no trabalho ($\beta=- 0,298$; $p < 0,05$). Já a variável suporte dos colegas não foi considerada na equação por não apresentar valores significativos.

Aquí, o modelo encontrado é significativo ($F=6,685$; $p=0,002$) e explica cerca de 10% da variância da variável dependente (Anexo R).

Tabela 38 – Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Relacionamentos e procedimentos no trabalho” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,339 R ² ajustado=0,098		
N=106	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte do supervisor/organização	- 0,298	- 3,198	0,002	

Por último, a tabela 39 indica os resultados da análise de regressão da variável dependente constrangimento organizacional *Carência de recursos*. Pela análise da tabela, observa-se que a variável suporte do supervisor/organização apresenta um coeficiente de regressão Beta negativo e significativo ($\beta = -0,237$; $p < 0,05$). Já a variável suporte dos colegas não foi considerada na equação por não apresentar valores significativos. Portanto, o suporte do supervisor/organização apresenta-se como a variável que mais contribui significativamente para a predição da variável carência de recursos. Quanto maior os níveis de suporte do supervisor e da organização menor o constrangimento organizacional relativo à falta de recursos materiais que interferem na realização do trabalho.

O modelo encontrado é significativo ($F=3,434$; $p=0,036$) e explica uma pequena parte, cerca de 4,4%, da variabilidade da variável dependente (Anexo S).

Tabela 39 – Resultados da regressão múltipla da variável dependente “Carência de recursos” relativa ao “Suporte dos colegas” e “Suporte do supervisor/organização”

Regressão linear múltipla		R=0,249 R ² ajustado=0,044		
N=107	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>	
Suporte do supervisor/organização	- 0,237	- 2,479	0,015	

Discussão

A presente investigação tinha como objectivo estudar as relações entre o BET e uma variável do contexto de trabalho, o suporte no trabalho. Especificamente, procurou-se avaliar os efeitos das dimensões do suporte no trabalho sobre as variáveis constituintes do BET, mediante a formulação de dois objectivos e uma hipótese geral, posteriormente desdobrada em duas hipóteses específicas.

Relativamente ao primeiro e segundo objectivos, pretendeu-se examinar os modelos do BET e do suporte no trabalho propostos pelo estudo, para uma melhor compreensão destes dois conceitos e sua organização estrutural. Isto porque, a revisão de literatura revelou dificuldades existentes quanto à conceptualização e operacionalização destes dois constructos. Considerando os principais enquadramentos teóricos mencionados na revisão de literatura, foram desenvolvidos dois modelos explicativos referentes ao BET e ao suporte no trabalho.

Com o primeiro objectivo, procurou-se testar o modelo do BET. O modelo considera que o BET é constituído por duas dimensões: a *dimensão afectiva*, que inclui as variáveis satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e exaustão emocional; e a *dimensão cognitiva*, que inclui as variáveis relações interpessoais no trabalho e constrangimentos organizacionais, relativas ao *stress*.

Primeiramente, realizou-se um conjunto de análises factoriais a cada uma das escalas referentes às variáveis representantes do BET para determinar se eram variáveis unidimensionais. Na sua maioria, as variáveis apresentaram-se unidimensionais com pequenas diferenças, designadamente o envolvimento no trabalho, a exaustão emocional e as relações interpessoais. As variáveis satisfação no trabalho e os constrangimentos organizacionais apresentaram-se multidimensionais.

Através de uma segunda análise factorial a todas as variáveis do BET, verificou-se que a estrutura factorial obtida corresponde parcialmente à estrutura factorial do BET proposta pelo estudo: confirma-se a existência de duas dimensões, sendo a primeira – *dimensão cognitiva* – formada pelas variáveis relações interpessoais no trabalho e por três tipos de constrangimentos organizacionais relativos à ambiguidade, relacionamentos e procedimentos no trabalho, e carência de recursos; e a segunda – *dimensão afectiva* – formada pelas variáveis satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e envolvimento no trabalho. As alterações encontradas mais significativas prenderam-se com a eliminação da variável exaustão emocional e a *dimensão cognitiva* apresentar uma maior variância explicada (39,9%) do que a *dimensão afectiva* (19,9%) relativamente ao BET.

Uma das possíveis explicações para a exclusão da exaustão emocional, uma das constituintes da síndrome de *burnout*, pode dever-se à própria conceptualização do BET. Com base na literatura dominante, o BET é dividido em dois domínios específicos: o afectivo e o cognitivo. Segundo os resultados obtidos, a exaustão emocional não se associou a nenhuma das dimensões do BET, levando a questionar até que ponto esta estrutura organizacional do BET não limitou o estudo e conduziu à exclusão desta variável, que apresentava uma excelente fiabilidade interna. Neste sentido, deve-se debater sobre o facto de o *burnout* ser incluído na dimensão afectiva do BET e, até mesmo como uma variável representante do BET.

Uma outra explicação para este resultado diz respeito às características da amostra, relativamente às funções de actividade incluídas no estudo não serem expressivas de uma única realidade ou contexto de trabalho. Isto significa que diferentes funções de actividade (*e.g.*, professores *versus* contabilistas) apresentam diferentes características de trabalho e, como tal, interpretam de forma diferente o que consideram ser a exaustão emocional com o trabalho. Esta variabilidade da amostra pode ter influenciado os resultados relativos à exaustão emocional.

Por outro lado, a exclusão da exaustão emocional corrobora a concepção de BET proposta pelo estudo que salienta a prevalência de emoções positivas no contexto de trabalho. Atendendo à definição de exaustão emocional, esta refere-se a sentimentos de exaustão e esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo, reflectindo um estado emocional negativo associado ao trabalho.

Assim, num estudo futuro, seria interessante investigar o tipo de modelo de BET que resultaria da inclusão de diversas dimensões relevantes ao seu estudo mas sem uma estrutura pré-determinada, ou seja, sem uma definição das dimensões que o constituem.

A outra principal alteração encontrada no modelo de BET foi a dimensão cognitiva ser a dimensão mais representativa do BET do que a dimensão afectiva, como era esperado. De facto, a revisão da literatura, aponta a variável afecto como a dimensão mais representativa do BET. Por exemplo, o estudo proposto por Van Horn e seus colaboradores (2004) numa população de professores holandeses revelou, através de uma análise factorial de segunda ordem, que o afecto era a dimensão mais representativa do BET. Também, Warr (1990) nos estudos sobre o modelo de saúde mental argumenta que o afecto seria o principal indicador do bem-estar relacionado com o trabalho, alegando que o estudo do BET seria o estudo do bem-estar afectivo no trabalho (*i.e.*, afectos positivos e negativos associados ao trabalho). Partilhando a mesma linha de pensamento, Daniels (2000) sugere que a importância do bem-estar afectivo no contexto de trabalho consiste, no facto de este ser uma medida multidimensional permitindo aceder a diversas

mudanças que ocorrem na experiência do trabalho, contrariamente a medidas unidimensionais que não o permitem.

Uma justificação para este resultado pode dever-se aos instrumentos usados no estudo, concretamente, o conteúdo dos itens das escalas abordarem mais os aspectos cognitivos relativos ao trabalho do que os aspectos afectivos, conduzindo a uma maior representatividade da dimensão cognitiva no BET. Também, o facto de o estudo englobar muitas variáveis condicionou a escolha destes instrumentos, de modo a obter um questionário com uma certa facilidade na sua aplicação. No entanto, é possível que esta simplificação das escalas tenha condicionado o resultado obtido.

Neste sentido, pode-se interrogar se a escolha de diferentes instrumentos resultaria em diferentes resultados a nível do modelo proposto do BET.

O segundo objectivo procurou testar o modelo de suporte no trabalho. O modelo considera que o suporte no trabalho é constituído pelas variáveis suporte do supervisor, suporte dos colegas e suporte organizacional.

Tal como no primeiro objectivo, também foram realizadas um conjunto de análises factoriais a cada uma das escalas pertencentes às variáveis representativas do suporte no trabalho para determinar se eram variáveis unidimensionais. Neste caso, todas as variáveis apresentaram-se unidimensionais com pequenas diferenças a nível da eliminação de itens.

Por meio de uma análise factorial exploratória a todas as variáveis do suporte, verificou-se que a estrutura factorial obtida do suporte no trabalho não corresponde à estrutura proposta no modelo. O suporte no trabalho passa a ser formado por duas variáveis: o suporte dos colegas e o suporte do supervisor/organização. A única alteração encontrada prende-se com a junção das variáveis suporte do supervisor e suporte organizacional numa nova variável.

Este resultado deve-se, claramente, ao facto do suporte organizacional ou SOP ser, por vezes, confundido com o suporte do supervisor. Com base na literatura do SOP, os trabalhadores consideram os supervisores como agentes da própria organização, logo, as acções protagonizadas pelos agentes da organização funcionam como indicadores da intenção da própria organização e não como as acções de um indivíduo em particular (Rhoades & Eisenberger, 2002). Neste sentido, os participantes do estudo, regra geral, não são capazes de perceber diferenças entre o apoio ou suporte que é prestado pelo supervisor e/ ou pela organização no local de trabalho.

Uma outra explicação para os resultados terem agrupado o suporte do supervisor e o suporte organizacional numa única variável, pode dever-se aos instrumentos usados para medir estas duas dimensões do suporte. Especificamente, o facto de as duas escalas apresentarem um

conteúdo semântico muito semelhante, pode ter suscitado alguma confusão nos participantes inquiridos, como também, o facto de a escala do suporte organizacional poder avaliar não só este constructo mas também o constructo do suporte do supervisor, trocando a palavra “organização” por “supervisor”, como refere o autor da escala (Eisenberger, 1986 citado por Eisenberger & Rhoades, 2002).

Relativamente à hipótese do estudo, esta afirmou que o suporte no trabalho estaria positivamente associado ao BET, e portanto, quanto maior os níveis de suporte no trabalho maior os níveis de BET. Como foi referido anteriormente, a hipótese foi desdobrada em duas hipóteses específicas para ser possível investigar a relação entre as variáveis afectivas e cognitivas do BET e as duas dimensões do suporte no trabalho.

Com a hipótese 1a procurou-se testar que o suporte no trabalho (*i.e.*, suporte dos colegas e suporte do supervisor/organização) é uma variável positivamente correlacionada com a satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e envolvimento no trabalho, podendo funcionar como um factor preditor destas variáveis afectivas do BET: um elevado nível de suporte no trabalho percebido significaria níveis elevados dos aspectos afectivos do BET.

Os resultados encontrados apoiam a hipótese proposta, mas apenas de forma parcial. Uma análise de correlação encontrou uma relação positiva e significativa entre o suporte dos colegas e a satisfação relacional. Contudo, considerando que a relação entre o suporte dos colegas e a satisfação com as características de trabalho e o envolvimento no trabalho foram positivas como esperado, esta relação não foi significativa. Também foi encontrada uma relação positiva e significativa entre o suporte do supervisor/organização e a satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e envolvimento no trabalho.

Uma análise de regressão múltipla confirmou que, de facto o suporte dos colegas é a variável que mais contribui significativamente na explicação da satisfação relacional, indicando que quanto maior o suporte dos colegas percebido pelo indivíduo maior os níveis de satisfação relacional. Do ponto de vista teórico, esta relação é contraditória. Por exemplo, o estudo proposto por Seers e seus colaboradores (1983) revelou que o suporte vindo dos colegas contribui significativamente para a satisfação geral no trabalho. Uma possível explicação para este resultado pode dever-se ao carácter semântico dos itens constituintes da satisfação relacional, que se encontram relacionados com a avaliação do indivíduo sobre o clima de relação entre colegas de trabalho e a competência e funcionamento do superior imediato. Neste sentido, é possível que o suporte dos colegas se apresente como um preditor mais significativo da satisfação relacional

do que o suporte do supervisor/organização. Para itens com um conteúdo mais relacional, é mais importante o apoio existente entre colegas de trabalho do que o apoio vindo de outras fontes.

A análise de regressão múltipla, também, confirmou que o suporte dos colegas não tinha contribuição significativa para a satisfação com as características de trabalho e o envolvimento no trabalho. Este resultado pode ser explicado, pelo facto de estas duas variáveis afectivas apresentarem itens que estejam mais relacionados e dependentes do apoio prestado pelo supervisor e/ou pela própria organização do que o apoio prestado pelos colegas.

Por outro lado, a análise de regressão múltipla, confirmou que o suporte do supervisor/organização é a única variável que contribui significativamente para explicar a satisfação com as características de trabalho e o envolvimento no trabalho, indicando que quanto maior o suporte do supervisor/organização percebido pelo indivíduo maior os níveis de satisfação com as características de trabalho (*e.g.*, perspectivas de promoção, departamento onde trabalha, remuneração e natureza do trabalho que realiza) e de envolvimento no trabalho. Esta relação encontrada é suportada pela literatura. Por exemplo, os estudos argumentam que o suporte do supervisor é mais relevante para as áreas específicas da satisfação no trabalho (Seers *et al.*, 1983), enquanto o SOP influencia positivamente variáveis do contexto de trabalho como a satisfação no trabalho e o envolvimento no trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Relativamente à hipótese 1b, afirmou-se que o suporte no trabalho estaria negativamente correlacionado com as variáveis cognitivas do BET, nomeadamente com as relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais relativos à ambiguidade, relacionamentos e procedimentos no trabalho e carência de recursos. Lembrar, que estas variáveis referem-se à variável global do *stress*. Uma análise de correlação mostrou uma correlação negativa e significativa entre o suporte dos colegas e as relações interpessoais no trabalho e o constrangimento organizacional ambiguidade e, também uma correlação negativa e significativa entre o suporte do supervisor/organização e as relações interpessoais no trabalho e os três tipos de constrangimentos organizacionais.

Os resultados da análise de regressão múltipla confirmaram que o suporte do supervisor/organização é a variável que mais contribui negativa e significativamente para explicar as variáveis cognitivas do BET, sugerindo que quanto maior o suporte do supervisor/organização percebido pelo trabalhador menor os conflitos existentes no local de trabalho e menor os constrangimentos organizacionais sentidos que interferem na realização do trabalho.

Esta análise estatística também confirmou que o suporte dos colegas contribui, embora com uma menor magnitude, para explicar as relações interpessoais no trabalho e o

constrangimento organizacional ambiguidade. Relativamente aos restantes tipos de constrangimentos organizacionais, o suporte dos colegas não apresentou qualquer contribuição significativa.

Uma possível explicação para estes resultados, pode dever-se ao facto do suporte do supervisor/organização constituir-se como um recurso mais eficaz na redução do *stress* no contexto de trabalho. Por exemplo, alguns estudos encontraram que os supervisores são mais eficazes na redução do *stress* do indivíduo do que o suporte prestado pelos colegas. Isto porque, o supervisor pode, muitas vezes, facilitar suporte informacional, particularmente útil quando o trabalhador se vê confrontado com situações confusas e ambíguas relativas ao trabalho (McCalister *et al.*, 2006). Outros estudos mostraram que o SOP influencia os níveis de *stress* do trabalhador quando exposto a elevadas exigências no trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2002) havendo um efeito redutor em *stressores* ambientais como as relações interpessoais no trabalho e os constrangimentos organizacionais.

Considerando os resultados das duas hipóteses operacionais, é possível identificar um padrão nas respostas dos participantes do estudo. Este padrão refere-se ao suporte do supervisor/organização. Ora vejamos: sempre que se associa características do BET com o suporte, o tipo de suporte que apresenta associações significativas é o suporte do supervisor/organização por oposição ao suporte dos colegas, onde foram identificadas relações pontuais com as variáveis relações interpessoais no trabalho e constrangimento organizacional ambiguidade e, dado o valor absoluto dos Beta das associações, trata-se de relações de menor intensidade. Resultados semelhantes são sugeridos por House (1981 citado por Cooke *et al.*, 1988) que argumenta que, em contexto de trabalho, o suporte prestado pelo supervisor seria sempre o elemento mais importante, seguido pelo suporte prestado pelos colegas.

Estes resultados permitem, ainda, verificar que o indivíduo recorre quase sempre ao suporte do supervisor/ organização para resolver situações relativas à satisfação com as características de trabalho, envolvimento no trabalho e o *stress*. Aqui, o supervisor é visto como alguém que detêm toda a informação necessária e toma as decisões. Esta situação revela uma proximidade do suporte do supervisor/organização aos centros decisores.

Neste sentido, deve-se questionar se, na realidade o estudo está a avaliar o suporte do supervisor/organização ou o conceito de tomada de decisão.

Pode-se, assim entender que o suporte do supervisor/organização tem a capacidade de transformar o ambiente de trabalho num local agradável ou rígido e inflexível para os indivíduos passarem o seu tempo.

Quanto a investigações futuras, seria interessante explorar a relação entre o suporte emocional, funcional e instrumental e as duas dimensões do suporte no trabalho, de forma a compreender quais os tipos de suporte que os indivíduos considerariam que são prestados pelos colegas ou pelo supervisor/organização, e quais as razões que levariam os indivíduos a procurar estes tipos de suporte.

Um outro estudo, seria investigar a relação entre os três tipos de suporte (emocional, funcional e instrumental) e o modelo do BET obtido no estudo, de forma a determinar quais as associações que existiriam entre os tipos de suporte e as variáveis representativas do BET, e qual o tipo de suporte que seria mais eficaz na explicação do BET.

De um modo geral, os resultados obtidos na presente investigação sugerem que o suporte no trabalho influencia o BET. Neste sentido, as organizações podem actuar ao nível destas duas variáveis para melhorarem o bem-estar nos trabalhadores e, em última análise, o seu nível de produtividade.

Por exemplo, as organizações podem implementar práticas de gestão de recursos humanos que mostrem aos trabalhadores que o supervisor e/ou organização se preocupa com o seu bem-estar, facilitando interacções sociais positivas e recursos no local de trabalho e também, valorizando os seus esforços ou contributos, de forma a reduzir o nível de *stress* experienciado pelo trabalhador no contexto de trabalho. Concretamente, algumas dessas estratégias passam pelo supervisor e/ou organização proporcionarem aos trabalhadores: (1) uma forma de tratamento justa; (2) recompensas de valor pelos seus esforços, bem como, reconhecer publicamente um bom trabalho conseguido; (3) condições de trabalho adequadas ao desempenho das suas funções (*e.g.*, segurança no trabalho, autonomia, perspectivas de promoção); (4) oportunidades de participarem nos processos de tomada de decisão (*e.g.*, solicitando ideias ou opiniões aos trabalhadores e agindo sobre elas); (5) gerir o papel dos *stressores* (*e.g.*, conflito de papéis, ambiguidade de papeis, carga de trabalho); (6) assegurar que estão disponíveis recursos suficientes para a realização do trabalho e (7) garantir um monitoramento eficaz do desempenho (*e.g.*, assegurando o contacto regular, fornecendo feedback construtivo e positivo aos trabalhadores).

Quanto ao suporte dos colegas, estes podem proporcionar aos seus colegas de trabalho: (1) apoio e conselhos; (2) auxílio para aliviar a carga de trabalho; (3) feedback construtivo; (4) apreciação e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e (5) partilhar deveres e responsabilidades.

Relativamente ao BET, as organizações devem proporcionar aos seus trabalhadores uma vivência positiva, visto a existência de bem-estar nos trabalhadores oferecer vantagens

emocionais, financeiras e competitivas às organizações (Rath & Harter, 2010). Por exemplo, as organizações podem adoptar estratégias de promoção do BET examinando o desenho dos espaços de trabalho.

Como foi referido, o indivíduo passa grande parte do seu tempo no local de trabalho, tornando-se o ambiente de trabalho um factor determinante do bem-estar. Neste sentido, o desenvolvimento de um ambiente de trabalho positivo terá sempre um impacto positivo no BET e, conseqüentemente, na eficácia organizacional (Turner *et al.*, 2002 citado por Russell, 2008). Assim, as organizações podem criar estratégias a nível da satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho, autonomia, participação nas tomadas de decisão e oportunidades de interacção social, que auxiliam na formação de um ambiente de trabalho psicologicamente saudável para os trabalhadores e chefias.

Conclusões

Em síntese final, pode-se concluir que o suporte no trabalho influencia o BET sentido pelos trabalhadores. Concretamente, o suporte do supervisor/organização constitui-se como a dimensão mais representativa do BET, sendo o principal preditor das variáveis do BET. Assim, um aumento dos valores de suporte do supervisor/organização aumenta directamente os níveis das variáveis afectivas do BET (*i.e.*, satisfação com as características de trabalho, satisfação relacional e envolvimento no trabalho) e diminui os níveis das variáveis cognitivas do BET (*i.e.*, relações interpessoais no trabalho e os contrangimentos organizacionais).

Numa perspectiva geral, o estudo proporcionou algum apoio adicional à literatura actual do bem-estar no trabalho e do suporte no trabalho, enquanto levantou algumas questões para investigações futuras e também, importantes implicações práticas e teóricas.

Referências

- American Psychology Association (APA) (2001). *Psychological Healthy Workplace*. Consultado em 13 de Junho de 2011 através de <http://www.apa.org/>
- Black, T. (2002). *Understanding social science research*. London: Sage Publications Ltd.
- Brouwers, A., Evers, W. J. G., & Tomic, W. (2001). Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(7), 1474-1491.
- Bryson, A., & Freeman, R. (2009). Work and well-being: introduction. *National Institute Economic Review*, 209, 70-71.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosom. Med*, 38, 300-314.
- Cohen, S. (1992). Stress, social support, and disorder. In H. O. F. Veiel, & U. Baumann (Eds.), *The meaning and measurement of social support* (pp. 109-124). New York: Hemisphere Press.
- Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: a theoretical analysis. In A. Baum, S. E. Taylor, & J. E. Singer (Eds.), *Handbook of psychology and health* (pp. 253-267). New Jersey: Hillsdale.
- Cooke, B. D., Rossman, M. M., McCubbin, H. I., & Patterson, J. M. (1988). Examining the definition and assessment of social support: a resource for individuals and families. *Family Relations*, 37(2), 211-216.
- Cotton, P., & Hart, P. M. (2003). Occupational wellbeing and performance: a review of organizational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 118-127.
- Cramer, D., Henderson, S., & Scott, R. (1997). Mental health and desired social support: a four-wave panel study. *Journal of Social and Personal Relationships*, 14(6), 761-775.

- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.
- Danna, K., & Griffin, R. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R. H., & Doornen, L. P. V. (2003). Receiving instrumental support at work: when help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 324-331.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review Psychology*, 54, 403-425.
- Gracia, E., Garcia, F., & Musitu, G. (1995). Macrosocial determinants of social integration: social class and area effect. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 51, 105-119.
- Harris, J. I., Moritzen, S. K., Robitschek, C., Imhoff, A., & Lynch, J. L. A. (2001). The comparative contributions of congruence and social support in career outcomes. *The Career Development Quarterly*, 49, 314-323.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2009). *Investigação por questionário* (2.^a edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- House, J. S. (1987). Social support and social structure. *Sociological Forum*, 2(1), 135-146.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Kafetsios, K., & Sideridis, G. D. (2006). Attachment, social support and well-being in young and older adults. *Journal of Health Psychology*, 11(6), 863-876.

- Kahler, A. E., & Kottke, J. L. (2009). *Does social support source and type differently affect workplace stress in manufacturing sample?* Consultado em 20 de Janeiro de 2010 através de http://www.psychology.csusb.edu/facultyStaff/Kottke_SIOP_2009_Social_Support_Paper_V3.1.pdf
- Kamkar, K. (2009). Work, happiness, and unhappiness. *Cognitive Behavioral Therapy Book Reviews*, 5(5), 1-3.
- Kanungo, R. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121-140.
- Kossek, E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. (2011). Workplace social support and work-family conflict: a meta-analysis clarifying the influence of general and work-family specific supervisor and organizational support. In press at *Personnel Psychology*.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1994). A satisfação organizacional: confronto de modelos. In J. Vala, M. L. Lima, M. B. Monteiro, & A. Caetano (Eds.), *Psicologia social das organizações: Estudos em empresas portuguesas* (pp. 101-122). Oeiras: Celta.
- Marín, M. J. A., & García-Ramírez, M. (2005). Social support and exhaustion among hospital nursing staff. *The European Journal of Psychiatry*, 19(2), 96-106.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com utilização do SPSS* (3.ª edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52(1), 397-422.

- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., & Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion, 20*(3), 183-191.
- Rath, T., & Harter, J. (2010). *The economics of wellbeing*. Consultado em 28 de Janeiro de 2011 através de <http://www.gallup.com>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Russell, J. E. A. (2008). Promoting subjective well-being at work. *Journal of Career Assessment, 16*(1), 117-131.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology, 52*, 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*(6), 1069-1981.
- Schaufeli, W. B. (2004). The future of Occupational Health Psychology. *Applied Psychology: An International Review, 53*(4), 502-517.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist, 55*(1), 5-14.
- Seers, A., McGee, G. W., Serey, T. T., & Graen, G. B. (1983). The interaction of job stress and social support: a strong inference investigation. *Academy of Management Journal, 26*(2), 273-284.
- Sivanathan, N., Arnold, K. A., Turner, N., & Barling, J. (2004). Leading well: transformational leadership and well-being. In P. A. Linley, & S. Joseph (Eds.), *Positive psychology in practice* (pp. 241-255). New York: Wiley.

- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology, 91*(3), 689-695.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-reported measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4), 356-367.
- Susniene, D., & Jurkauskas, A. (2009). The concepts of quality of life and happiness – correlation and differences. *Engineering Economics, 3*, 58-66.
- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreus, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*, 365-375.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and others aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 193-210.
- Williams, P., Barclay, L., & Schmied, V. (2004). Defining social support in context: a necessary step in improving research, intervention, and practice. *Qualitative Health Research, 14*(7), 942-960.
- Yoon, J., & Lim, J.C. (1999). Organizational support in the workplace: the case of Korean hospital employees. *Human Relations, 52*(7), 923-945.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When Job dissatisfaction leads to creativity: encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal, 44*(4), 682-696.

Anexos

Anexo A – Análise descritiva da amostra do estudo

Frequências das características demográficas, académicas e profissionais da amostra do estudo

	Qual o seu sexo?	Qual a sua idade (em anos)?	Indique as suas habilitações literárias completas?	Qual o tipo de contrato de trabalho que tem?	Exerce a sua função em que sector de actividade?	Exerce funções de chefia?	Há quanto tempo trabalha para esta empresa/ organização (em anos)?	Há quanto tempo executa as suas funções?
N Valid	133	133	133	133	133	133	126	124
Missing	0	0	0	0	0	0	7	9
Mean	1,7068	36,5564	5,4737	1,4436	2,8271	1,8195	8,9603	9,1935
Std. Deviation	,45697	9,59988	1,57912	1,03289	1,35127	,38602	7,39449	8,35851
Minimum	1,00	21,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	2,00	61,00	9,00	5,00	5,00	2,00	31,00	39,00

Qual o seu sexo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	39	29,3	29,3	29,3
	Feminino	94	70,7	70,7	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Indique as suas habilitações literárias completas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Até ao 1.º Ciclo	3	2,3	2,3	2,3
	2.º Ciclo	4	3,0	3,0	5,3
	3.º Ciclo	4	3,0	3,0	8,3
	Ensino Secundário	24	18,0	18,0	26,3
	Bacharelato	10	7,5	7,5	33,8
	Licenciatura	75	56,4	56,4	90,2
	Mestrado	4	3,0	3,0	93,2
	Outro	9	6,8	6,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Qual o tipo de contrato de trabalho que tem?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tempo integral permanente	104	78,2	78,2	78,2
	Tempo integral temporário	17	12,8	12,8	91,0
	Tempo parcial temporário	6	4,5	4,5	95,5
	Subcontratado	6	4,5	4,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Exerce a sua função em que sector de actividade?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hotelaria	27	20,3	20,3	20,3
	Educação	36	27,1	27,1	47,4
	Saúde	20	15,0	15,0	62,4
	Banca/ Seguros	33	24,8	24,8	87,2
	Outro	17	12,8	12,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Exerce funções de chefia?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	24	18,0	18,0	18,0
	Não	109	82,0	82,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Anexo B – Questionário *Bem-Estar no Trabalho e Factores Condicionantes*

Parte I

Primeiro gostaríamos que nos desse alguma informação sobre si próprio(a). Esta informação é importante para a compreensão dos resultados do estudo e é **confidencial**.

Alguns Dados Pessoais							
1. Qual o seu sexo?	Masculino (1)	<input type="checkbox"/>	Feminino (2)	<input type="checkbox"/>			
2. Qual a sua idade (em anos)?	_____						
Formação Académica							
3. Indique as suas habilitações literárias completas.							
Até ao 1.º Ciclo (1)	<input type="checkbox"/>	2.º Ciclo (2)	<input type="checkbox"/>	3.º Ciclo (3)	<input type="checkbox"/>	Nível Secundário (4)	<input type="checkbox"/>
Bacharelato (5)	<input type="checkbox"/>	Licenciatura (6)	<input type="checkbox"/>	Mestrado (7)	<input type="checkbox"/>	Doutoramento (8)	<input type="checkbox"/>
Outro (9)	<input type="checkbox"/>	Qual?	_____				
Situação Profissional							
4. Qual o tipo de contrato de trabalho que tem?							
Tempo integral permanente (1)	<input type="checkbox"/>	Tempo integral temporário (2)	<input type="checkbox"/>	Tempo parcial permanente (3)	<input type="checkbox"/>		
Tempo parcial temporário (4)	<input type="checkbox"/>	Subcontratado (5)	<input type="checkbox"/>				
5. Exerce a sua função em que sector de actividade?							
Hotelaria (1)	<input type="checkbox"/>	Educação (2)	<input type="checkbox"/>	Saúde (3)	<input type="checkbox"/>		
Banca/ Seguros (4)	<input type="checkbox"/>	Outro (5)	<input type="checkbox"/>	Qual?	_____		
6. Qual a sua função nesta empresa/ organização?	_____						
7. Exerce funções de chefia?	Sim (1)	<input type="checkbox"/>	Não (2)	<input type="checkbox"/>			
8. Há quanto tempo trabalha para esta empresa/ organização (em anos)?	_____						
9. Há quanto tempo executa as suas funções?	_____						

Parte II

Satisfação no Trabalho

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias afirmações sobre a satisfação no trabalho. Indique, até que ponto, está satisfeito(a) com cada um dos seguintes aspectos do seu trabalho, utilizando a escala apresentada.

	1 (Extremamente insatisfeito)	2 (Moderadamente insatisfeito)	3 (Nem satisfeito nem insatisfeito)	4 (Moderadamente satisfeito)	5 (Extremamente satisfeito)
1. Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está:					
2. Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está:					
3. Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está:					
4. Em relação à remuneração que recebe, diria que está:					
5. Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está:					
6. Em relação ao trabalho que realiza, diria que está:					
7. Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está:					
8. Tudo somado, e considerando todos os aspectos do seu trabalho e da sua vida nesta empresa, diria que está:					

Envolvimento no Trabalho

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias afirmações sobre como se envolve com o trabalho. Indique o seu grau de acordo com as seguintes afirmações apresentadas, utilizando a escala apresentada.

	1 (Discordo totalmente)	2 (Discordo moderadamente)	3 (Nem concordo nem discordo)	4 (Concordo moderadamente)	5 (Concordo totalmente)
1. As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual.					
2. Para mim, o meu trabalho é uma pequena parte de quem sou.					
3. Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho.					
4. Eu vivo, como e respiro o meu trabalho.					
5. A maioria dos meus interesses gira à volta do meu trabalho.					
6. Tenho laços muito fortes com o meu actual trabalho, que seriam muito difíceis de quebrar.					
7. Eu geralmente consigo separar-me do meu trabalho.					
8. Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho.					
9. Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência.					
10. Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho.					

Relações Interpessoais no Trabalho

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões sobre as relações interpessoais. Indique com que frequência ocorre cada uma das situações no seu local de trabalho.

	1 (Nunca)	2 (Raramente)	3 (Algumas vezes)	4 (Com frequência)	5 (Muito frequentemente)
1. Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?					
2. Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?					
3. Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?					
4. Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?					

Constrangimentos Organizacionais

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões sobre constrangimentos organizacionais. Indique com que frequência considera ser difícil ou impossível realizar o seu trabalho devido às situações apresentadas.

	Menos do que uma Veiz por mês	Uma ou duas vezes por mês	Uma ou duas vezes por semana	Uma ou duas vezes por dia	Várias vezes por dia
1. Equipamento ou material pobre.					
2. Regras ou procedimentos organizacionais.					
3. Outros colegas de trabalho.					
4. O seu supervisor.					
5. Falta de equipamento ou de material.					
6. Treino/ formação inadequada.					
7. Interrupções por parte de outras pessoas.					
8. Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo.					
9. Exigências do trabalho contrárias.					
10. Ajuda inadequada por parte de outros.					
11. Instruções incorrectas.					

Exaustão Emocional

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias afirmações relacionadas com os sentimentos em relação ao trabalho. Indique com que frequência já se sentiu deste modo no seu trabalho, utilizando a escala apresentada.

	1 (Nunca)	2 (Quase nunca)	3 (Algumas vezes)	4 (Regularmente)	5 (Bastantes vezes)	6 (Quase sempre)	7 (Sempre)
1. Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho.							
2. Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto.							
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar.							
4. Trabalhar todos os dias causa-me stress.							
5. O meu trabalho está a esgotar-me.							

Suporte do Supervisor

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões relacionadas com o apoio prestado pelo seu supervisor e pelos seus colegas de trabalho. Indique o seu grau de concordância ou discordância em cada uma das situações apresentadas, utilizando a escala apresentada.

	1 (Discordo Totalmente)	2 (Discordo)	3 (Concordo)	4 (Concordo Totalmente)	5 (Não tenho supervisor)
1. O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados.					
2. O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo.					
3. Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor.					
4. O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho.					
5. O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas.					

Suporte dos Colegas

	1 (Discordo Totalmente)	2 (Discordo)	3 (Concordo)	4 (Concordo Totalmente)
1. Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam.				
2. Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim.				
3. Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho.				
4. Os meus colegas de trabalho são amigáveis.				
5. As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa.				
6. Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho.				

Suporte da Organização

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias afirmações que representam possíveis opiniões sobre a empresa onde trabalha. Indique o seu grau de acordo para cada uma das afirmações apresentadas, utilizando a escala apresentada.

	1 (Discordo totalmente)	2 (Discordo moderadamente)	3 (Nem concordo nem discordo)	4 (Concordo moderadamente)	5 (Concordo totalmente)
1. A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar.					
2. A minha organização não valoriza os meus esforços extra.					
3. A minha organização iria ignorar qualquer reclamação que eu fizesse.					
4. A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar.					
5. Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar.					
6. A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.					
7. A minha organização preocupa-se muito pouco comigo.					
8. A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho.					

Grata pela sua colaboração

Anexo C – Análise das qualidades métricas da *Satisfação no trabalho*

C1 – Validade de Contéudo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Correlation Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está _ (1)	1,000	,558	,223	,487	,555	,470	,350
Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está _ (2)	,558	1,000	,285	,241	,285	,347	,317
Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está _ (3)	,223	,285	1,000	,291	,473	,229	,705
Em relação à remuneração que recebe, diria que está _ (4)	,487	,241	,291	1,000	,268	,391	,443
Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está _ (5)	,555	,285	,473	,268	1,000	,262	,404
Em relação ao trabalho que realiza, diria que está _ (6)	,470	,347	,229	,391	,262	1,000	,495
Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está _ (7)	,350	,317	,705	,443	,404	,495	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,692
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	78,381
	df	21
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,328	47,544	47,544	3,328	47,544	47,544	2,356	33,661	33,661
2	1,074	15,343	62,887	1,074	15,343	62,887	2,046	29,226	62,887
3	,849	12,123	75,010						
4	,706	10,079	85,089						
5	,582	8,309	93,398						
6	,251	3,581	96,979						
7	,211	3,021	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está	,887	,137
Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está	,720	,115
Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está	,079	,927
Em relação à remuneração que recebe, diria que está	,572	,324
Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está	,440	,526
Em relação ao trabalho que realiza, diria que está	,657	,253
Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está	,303	,842

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

C2 – Fidelidade

- Fidelidade Total da Escala

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	7

- Fidelidade Factor 1: “Satisfação com as características de trabalho”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,795	,793	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está	9,2308	4,908	,709	,545	,689
Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está	8,7538	5,908	,599	,372	,748
Em relação à remuneração que recebe, diria que está	9,2923	5,433	,630	,479	,732
Em relação ao trabalho que realiza, diria que está	8,3077	6,587	,498	,273	,793

- Fidelidade Factor 2: “Satisfação relacional”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,774	,770	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está	6,8182	1,778	,714	,539	,569
Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está	7,4242	2,752	,476	,234	,826
Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está	7,1515	2,008	,667	,503	,628

- Fidelidade Factor 2 se *item 5* fosse eliminado

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,793	,801	2

C3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Satisfação com as características de trabalho”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Satisfação com as características de trabalho	130	97,7%	3	2,3%	133	100,0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Satisfação com as características de trabalho	Mean		11,8615	,27033
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	11,3267	
		Upper Bound	12,3964	
	5% Trimmed Mean		11,9060	
	Median		12,0000	
	Variance		9,500	
	Std. Deviation		3,08222	
	Minimum		5,00	
	Maximum		18,00	
	Range		13,00	
	Interquartile Range		6,00	
	Skewness		-,197	,212
	Kurtosis		-,850	,422

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfação com as características de trabalho	,115	130	,000	,965	130	,002

a. Lilliefors Significance Correction

- Sensibilidade Factor 2: “Satisfação relacional”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Satisfação relacional	33	24,8%	100	75,2%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Satisfação relacional	Mean	10,6970	,36537
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	9,9527	
	Upper Bound	11,4412	
	5% Trimmed Mean	10,7963	
	Median	11,0000	
	Variance	4,405	
	Std. Deviation	2,09888	
	Minimum	6,00	
	Maximum	14,00	
	Range	8,00	
	Interquartile Range	3,50	
	Skewness	-,629	,409
	Kurtosis	-,207	,798

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfação relacional	,163	33	,025	,929	33	,032

a. Lilliefors Significance Correction

C4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Satisfação com as características de trabalho”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Em relação às suas perspectivas de promoção, diria que está	131	1,00	5,00	2,6412	1,08889
Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está	131	1,00	5,00	3,1145	,93349
Em relação à remuneração que recebe, diria que está	130	1,00	5,00	2,5692	1,02631
Em relação ao trabalho que realiza, diria que está	131	1,00	5,00	3,5649	,86023
Valid N (listwise)	130				

- Médias e desvios-padrão Factor 2: “Satisfação relacional”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está	131	1,00	5,00	3,7481	,91436
Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está	130	1,00	5,00	3,3385	,93638
Em relação à competência e funcionamento dos seus subordinados, diria que está	34	2,00	5,00	3,5294	,86112
Valid N (listwise)	33				

Anexo D – Análise das qualidades métricas do *Envolvimento no trabalho*

D1 – Validade de Contéudo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Correlation As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual_ (1)	1,000	,036	,444	,542	,174	,300	,075	,462	,396	,468
Para mim, o meu trabalho é uma pequena parte de quem sou_ (2)	,036	1,000	,031	,150	,193	,282	,019	,239	,193	,106
Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho_ (3)	,444	,031	1,000	,443	,247	,328	-,063	,327	,394	,369
Eu vivo, como e respiro o meu trabalho_ (4)	,542	,150	,443	1,000	,266	,414	-,040	,444	,392	,496
A maioria dos meus interesses gira à volta do meu trabalho_ (5)	,174	,193	,247	,266	1,000	,135	-,048	,393	,312	,233
Tenho laços muito fortes com o meu actual trabalho, que seriam muito difíceis de quebrar_ (6)	,300	,282	,328	,414	,135	1,000	,014	,307	,366	,428
Eu geralmente consigo separar-me do meu trabalho_ (7)	,075	,019	-,063	-,040	-,048	,014	1,000	,050	,038	,066
Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho_ (8)	,462	,239	,327	,444	,393	,307	,050	1,000	,577	,589
Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência_ (9)	,396	,193	,394	,392	,312	,366	,038	,577	1,000	,534
Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho_ (10)	,468	,106	,369	,496	,233	,428	,066	,589	,534	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	317,555
	df	45
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,826	38,259	38,259	3,826	38,259	38,259	3,424	34,243	34,243
2	1,125	11,249	49,508	1,125	11,249	49,508	1,526	15,261	49,504
3	1,059	10,591	60,099	1,059	10,591	60,099	1,059	10,594	60,099
4	,920	9,203	69,301						
5	,707	7,070	76,372						
6	,627	6,273	82,645						
7	,567	5,671	88,316						
8	,421	4,215	92,531						
9	,409	4,095	96,626						
10	,337	3,374	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual	,788	-,081	,075
Para mim, o meu trabalho é uma pequena parte de quem sou	-,044	,863	,078
Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho	,697	-,037	-,243
Eu vivo, como e respiro o meu trabalho	,744	,133	-,115
A maioria dos meus interesses gira à volta do meu trabalho	,286	,524	-,265
Tenho laços muito fortes com o meu actual trabalho, que seriam muito difíceis de quebrar	,499	,371	,055
Eu geralmente consigo separar-me do meu trabalho	,049	-,017	,936
Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho	,659	,421	,075
Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência	,653	,358	,054
Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho	,754	,191	,131

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

D2 – Fidelidade

- Fidelidade Factor 1: “Envolvimento no trabalho”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,839	,839	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual	13,7680	17,083	,620	,413	,813
Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho	12,6800	17,590	,517	,300	,832
Eu vivo, como e respiro o meu trabalho	14,0320	16,515	,618	,411	,813
Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho	13,5680	16,102	,659	,481	,804
Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência	13,2880	15,900	,623	,433	,812
Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho	13,6240	16,188	,662	,467	,804

D3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Envolvimento no trabalho”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Envolvimento no trabalho	125	94,0%	8	6,0%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Envolvimento no trabalho	Mean	16,1920	,42996
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	15,3410	
	Upper Bound	17,0430	
	5% Trimmed Mean	16,1867	
	Median	16,0000	
	Variance	23,108	
	Std. Deviation	4,80708	
	Minimum	6,00	
	Maximum	30,00	
	Range	24,00	
	Interquartile Range	6,00	
	Skewness	,104	,217
	Kurtosis	,007	,430

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Envolvimento no trabalho	,076	125	,074	,988	125	,366

a. Lilliefors Significance Correction

D4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Envolvimento no trabalho”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
As coisas mais importantes que me acontecem envolvem o meu trabalho actual	129	1,00	5,00	2,4264	,99038
Pessoalmente estou muito envolvido com o meu trabalho	129	1,00	5,00	3,5194	1,03154
Eu vivo, como e respiro o meu trabalho	128	1,00	5,00	2,1875	1,11362
Grande parte dos meus objectivos de vida pessoal estão focados no trabalho	130	1,00	5,00	2,6154	1,08824
Considero que o meu trabalho é muito central para a minha existência	129	1,00	5,00	2,9070	1,16218
Na maior parte do tempo, gosto de me sentir absorvido pelo meu trabalho	130	1,00	5,00	2,5769	1,07014
Valid N (listwise)	125				

Anexo E – Análise das qualidades métricas da *Exaustão emocional*

E1 – Validade de Conteúdo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Correlation Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho_ (1)	1,000	,728	,618	,593	,708
Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto_ (2)	,728	1,000	,620	,538	,685
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar_ (3)	,618	,620	1,000	,674	,745
Trabalhar todos os dias causa-me stress_ (4)	,593	,538	,674	1,000	,736
O meu trabalho está a esgotar-me_ (5)	,708	,685	,745	,736	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	414,063
	df	10
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,662	73,236	73,236	3,662	73,236	73,236
2	,535	10,693	83,928			
3	,329	6,580	90,508			
4	,260	5,194	95,702			
5	,215	4,298	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho	,852
Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto	,833
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar	,855
Trabalhar todos os dias causa-me stress	,826
O meu trabalho está a esgotar-me	,909

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

E2 – Fidelidade

- Fidelidade Factor 1: “Exaustão emocional”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,908	,908	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho	14,7344	35,504	,762	,621	,889
Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto	14,5938	37,282	,737	,598	,894
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar	15,3750	35,449	,768	,610	,888
Trabalhar todos os dias causa- me stress	15,7500	35,811	,729	,582	,896
O meu trabalho está a esgotar- me	15,6094	34,114	,847	,722	,871

E3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Exaustão emocional”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Exaustão Emocional	128	96,2%	5	3,8%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Exaustão Emocional	Mean	19,0156	,65207
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	17,7253	
	Upper Bound	20,3060	
	5% Trimmed Mean	18,7656	
	Median	17,5000	
	Variance	54,425	
	Std. Deviation	7,37733	
	Minimum	7,00	
	Maximum	35,00	
	Range	28,00	
	Interquartile Range	11,00	
	Skewness	,455	,214
	Kurtosis	-,698	,425

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Exaustão Emocional	,120	128	,000	,955	128	,000

a. Lilliefors Significance Correction

E4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Exaustão emocional”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sinto-me emocionalmente desgastado pelo meu trabalho	128	1,00	7,00	4,2812	1,74761
Chego ao fim do meu dia de trabalho completamente exausto	128	2,00	7,00	4,4219	1,61494
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar	128	1,00	7,00	3,6406	1,74218
Trabalhar todos os dias causa-me stress	128	1,00	7,00	3,2656	1,77242
O meu trabalho está a esgotar-me	128	1,00	7,00	3,4063	1,74535
Valid N (listwise)	128				

Anexo F – Análise das qualidades métricas das *Relações interpessoais no trabalho*

F1 – Validade de Contéudo

Correlation Matrix

		(1)	(2)	(3)	(4)
Correlation	Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?_ (1)	1,000	,577	,447	,491
	Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?_ (2)	,577	1,000	,656	,546
	Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?_ (3)	,447	,656	1,000	,748
	Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?_ (4)	,491	,546	,748	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,724
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	235,446
	df	6
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,740	68,504	68,504	2,740	68,504	68,504
2	,627	15,683	84,187			
3	,419	10,463	94,650			
4	,214	5,350	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?	,742
Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?	,841
Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?	,873
Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?	,848

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

F2 – Fidelidade

- Fidelidade Total da Escala

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,842	,845	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?	6,0465	3,795	,580	,379	,844
Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?	6,3488	3,448	,708	,531	,787
Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?	6,0543	3,614	,734	,648	,776
Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?	5,8992	3,857	,702	,590	,792

- Fidelidade Total da Escala se o *item 1* fosse eliminado

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,844	,848	3

F3 – Sensibilidade

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Relações Interpessoais	129	97,0%	4	3,0%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Relações Interpessoais	Mean	8,1163	,21946
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	7,6820	
	Upper Bound	8,5505	
	5% Trimmed Mean	7,9617	
	Median	8,0000	
	Variance	6,213	
	Std. Deviation	2,49258	
	Minimum	4,00	
	Maximum	20,00	
	Range	16,00	
	Interquartile Range	2,50	
	Skewness	1,347	,213
	Kurtosis	4,119	,423

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Relações Interpessoais	,193	129	,000	,904	129	,000

a. Lilliefors Significance Correction

F4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão das Relações interpessoais no trabalho

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?	129	1,00	5,00	2,0698	,79241
Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?	129	1,00	5,00	1,7674	,80537
Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?	129	1,00	5,00	2,0620	,73688
Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?	129	1,00	5,00	2,2171	,68421
Valid N (listwise)	129				

Anexo G – Análise das qualidades métricas dos *Constrangimentos organizacionais*

G1 – Validade de Contéudo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Correlation Equipamento ou material pobre_ (1)	1,000	,431	,205	,265	,675	,345	,310	,488	,368	,257	,398
Regras ou procedimentos organizacionais_ (2)	,431	1,000	,489	,545	,386	,435	,239	,364	,631	,376	,594
Outros colegas de trabalho_ (3)	,205	,489	1,000	,613	,272	,285	,251	,227	,387	,405	,410
O seu supervisor_ (4)	,265	,545	,613	1,000	,260	,352	,228	,343	,453	,399	,510
Falta de equipamento ou de material_ (5)	,675	,386	,272	,260	1,000	,451	,202	,353	,376	,327	,446
Treino/ formação inadequada_ (6)	,345	,435	,285	,352	,451	1,000	,273	,590	,418	,437	,563
Interrupções por parte de outras pessoas_ (7)	,310	,239	,251	,228	,202	,273	1,000	,429	,421	,406	,391
Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo_ (8)	,488	,364	,227	,343	,353	,590	,429	1,000	,553	,383	,481
Exigências do trabalho contrárias_ (9)	,368	,631	,387	,453	,376	,418	,421	,553	1,000	,533	,670
Ajuda inadequada por parte de outros_ (10)	,257	,376	,405	,399	,327	,437	,406	,383	,533	1,000	,679
Instruções incorrectas_ (11)	,398	,594	,410	,510	,446	,563	,391	,481	,670	,679	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,818
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	628,522
	df	55
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,171	47,009	47,009	5,171	47,009	47,009	2,671	24,282	24,282
2	1,252	11,380	58,389	1,252	11,380	58,389	2,601	23,646	47,928
3	1,009	9,177	67,565	1,009	9,177	67,565	2,160	19,637	67,565
4	,745	6,774	74,339						
5	,667	6,065	80,404						
6	,624	5,674	86,078						
7	,426	3,869	89,947						
8	,375	3,406	93,353						
9	,314	2,856	96,209						
10	,237	2,155	98,364						
11	,180	1,636	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Equipamento ou material pobre	,202	,108	,859
Regras ou procedimentos organizacionais	,229	,688	,379
Outros colegas de trabalho	,120	,827	,057
O seu supervisor	,184	,817	,120
Falta de equipamento ou de material	,127	,201	,852
Treino/ formação inadequada	,516	,245	,441
Interrupções por parte de outras pessoas	,777	,033	,046
Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo	,677	,088	,431
Exigências do trabalho contrárias	,610	,467	,254
Ajuda inadequada por parte de outros	,665	,416	,065
Instruções incorrectas	,608	,514	,292

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

G2 – Fidelidade

- Fidelidade Total da Escala

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,866	,874	10

- Fidelidade Factor 1: “Ambiguidade”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,813	,830	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Interrupções por parte de outras pessoas	7,2810	11,120	,509	,268	,823
Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo	8,1074	12,413	,580	,366	,783
Exigências do trabalho contrárias	7,9421	11,605	,687	,532	,751
Ajuda inadequada por parte de outros	8,0413	12,157	,618	,489	,772
Instruções incorrectas	8,2975	12,861	,708	,601	,759

- Fidelidade Factor 1 se o *item 7* fosse eliminado

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,821	,829	4

- **Fidelidade Factor 2: “Relacionamentos e procedimentos no trabalho”**

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,774	,778	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Regras ou procedimentos organizacionais	3,5440	3,298	,560	,316	,758
Outros colegas de trabalho	3,8960	3,626	,618	,405	,691
O seu supervisor	3,9040	3,265	,661	,449	,638

- **Fidelidade Factor 3: “Carência de recursos”**

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,804	,807	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Equipamento ou material pobre	1,9841	1,264	,676	,457 ^a	
Falta de equipamento ou de material	2,0556	1,573	,676	,457 ^a	

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

G3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Ambiguidade”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Ambiguidade	121	91,0%	12	9,0%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Ambiguidade	Mean	9,9174	,38526
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	9,1546	
	Upper Bound	10,6802	
	5% Trimmed Mean	9,6501	
	Median	9,0000	
	Variance	17,960	
	Std. Deviation	4,23790	
	Minimum	5,00	
	Maximum	25,00	
	Range	20,00	
	Interquartile Range	6,50	
	Skewness	,871	,220
	Kurtosis	,286	,437

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Ambiguidade	,154	121	,000	,910	121	,000

a. Lilliefors Significance Correction

- **Sensibilidade Factor 2: “Relacionamentos e procedimentos no trabalho”**

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Relacionamentos e procedimentos no trabalho	125	94,0%	8	6,0%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Relacionamentos e procedimentos no trabalho	Mean	5,6720	,23439	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	5,2081	
		Upper Bound	6,1359	
	5% Trimmed Mean	5,4444		
	Median	5,0000		
	Variance	6,867		
	Std. Deviation	2,62056		
	Minimum	3,00		
	Maximum	15,00		
	Range	12,00		
	Interquartile Range	4,00		
	Skewness	1,086	,217	
	Kurtosis	,801	,430	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Relacionamentos e procedimentos no trabalho	,209	125	,000	,876	125	,000

a. Lilliefors Significance Correction

- Sensibilidade Factor 3: “Carência de recursos”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Carência de recursos	126	94,7%	7	5,3%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Carência de recursos	Mean	4,0397	,19401	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,6557	
		Upper Bound	4,4236	
	5% Trimmed Mean	3,8624		
	Median	4,0000		
	Variance	4,742		
	Std. Deviation	2,17771		
	Minimum	2,00		
	Maximum	10,00		
	Range	8,00		
	Interquartile Range	3,00		
	Skewness	,950	,216	
	Kurtosis	,138	,428	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Carência de recursos	,199	126	,000	,850	126	,000

a. Lilliefors Significance Correction

G4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Ambiguidade”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Interrupções por parte de outras pessoas	124	1,00	5,00	2,6694	1,43545
Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo	125	1,00	5,00	1,8160	1,06547
Exigências do trabalho contrárias	125	1,00	5,00	1,9760	1,08853
Ajuda inadequada por parte de outros	125	1,00	5,00	1,8640	1,06517
Instruções incorrectas	125	1,00	5,00	1,6160	,84990
Valid N (listwise)	121				

- Médias e desvios-padrão Factor 2: “Relacionamentos e procedimentos no trabalho”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Regras ou procedimentos organizacionais	125	1,00	5,00	2,1280	1,12863
Outros colegas de trabalho	125	1,00	5,00	1,7760	,97438
O seu supervisor	126	1,00	5,00	1,7619	1,04635
Valid N (listwise)	125				

- Médias e desvios-padrão Factor 3: “Carência de recursos”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Equipamento ou material pobre	126	1,00	5,00	2,0556	1,25415
Falta de equipamento ou de material	126	1,00	5,00	1,9841	1,12416
Valid N (listwise)	126				

Anexo H – Análise das qualidades métricas do *Suporte do supervisor*

H1 – Validade de conteúdo

Correlation Matrix

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Correlation	O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados_ (1)	1,000	,638	,402	,558	,599
	O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo_ (2)	,638	1,000	,476	,639	,606
	Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor_ (3)	,402	,476	1,000	,423	,399
	O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho_ (4)	,558	,639	,423	1,000	,650
	O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas_ (5)	,599	,606	,399	,650	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,853
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	246,968
	df	10
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,178	63,558	63,558	3,178	63,558	63,558
2	,677	13,536	77,094			
3	,455	9,099	86,193			
4	,376	7,513	93,706			
5	,315	6,294	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados	,810
O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo	,853
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor	,649
O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho	,831
O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas	,827

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

H2 – Fidelidade

- Fidelidade Total da Escala

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,854	,854	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados	11,9492	6,271	,683	,490	,820
O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo	11,9322	6,508	,745	,561	,805
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor	11,4661	7,328	,502	,262	,863
O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho	11,9661	6,495	,710	,531	,813
O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas	12,1102	6,355	,705	,525	,813

- Fidelidade da escala se *item 3* fosse eliminado

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	4

H3 – Sensibilidade

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Suporte do supervisor	118	88,7%	15	11,3%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Suporte do supervisor	Mean	14,8559	,29018
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	14,2812	
	Upper Bound	15,4306	
	5% Trimmed Mean	14,8578	
	Median	15,0000	
	Variance	9,936	
	Std. Deviation	3,15219	
	Minimum	7,00	
	Maximum	25,00	
	Range	18,00	
	Interquartile Range	4,00	
	Skewness	,068	,223
	Kurtosis	1,167	,442

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Suporte do supervisor	,120	118	,000	,966	118	,005

a. Lilliefors Significance Correction

H4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão do Suporte do supervisor

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
O meu supervisor preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados	126	1,00	5,00	2,9048	,86189
O meu supervisor tem em atenção aquilo que eu digo	123	1,00	5,00	2,9106	,75756
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu supervisor	126	1,00	5,00	3,3889	,73726
O meu supervisor ajuda-me na realização do meu trabalho	124	1,00	5,00	2,8790	,77136
O meu supervisor consegue que as pessoas trabalhem juntas	122	1,00	5,00	2,7377	,81111
Valid N (listwise)	118				

Anexo I – Análise das qualidades métricas do *Suporte dos colegas*

I1 – Validade de conteúdo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Correlation Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam_ (1)	1,000	,520	,213	,374	,442	,372
Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim_ (2)	,520	1,000	,088	,393	,346	,316
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho_ (3)	,213	,088	1,000	,275	,115	,340
Os meus colegas de trabalho são amigáveis_ (4)	,374	,393	,275	1,000	,449	,520
As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa_ (5)	,442	,346	,115	,449	1,000	,680
Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho_ (6)	,372	,316	,340	,520	,680	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,726
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	217,921
	df	15
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,889	48,150	48,150	2,889	48,150	48,150
2	,993	16,552	64,702			
3	,826	13,767	78,469			
4	,583	9,717	88,186			
5	,442	7,359	95,545			
6	,267	4,455	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam	,711
Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim	,646
Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho	,411
Os meus colegas de trabalho são amigáveis	,741
As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa	,776
Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho	,805

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

I2 – Fidelidade

- Fidelidade Factor 1: “Suporte dos colegas”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,807	,808	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam	11,8800	2,848	,570	,375	,776
Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim	11,9600	3,023	,520	,340	,790
Os meus colegas de trabalho são amigáveis	11,8080	2,931	,585	,363	,773
As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa	12,1760	2,469	,647	,515	,754
Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho	12,0480	2,740	,654	,532	,751

I3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Suporte dos colegas”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Suporte dos colegas	125	94,0%	8	6,0%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Suporte dos colegas	Mean	14,9680	,18279
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	14,6062	
	Upper Bound	15,3298	
	5% Trimmed Mean	14,9267	
	Median	15,0000	
	Variance	4,176	
	Std. Deviation	2,04362	
	Minimum	10,00	
	Maximum	20,00	
	Range	10,00	
	Interquartile Range	2,00	
	Skewness	,407	,217
	Kurtosis	1,040	,430

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Suporte dos colegas	,238	125	,000	,903	125	,000

a. Lilliefors Significance Correction

I4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Suporte dos colegas”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam	127	1,00	4,00	3,0945	,54091
Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim	125	1,00	5,00	3,0080	,49994
Os meus colegas de trabalho são amigáveis	126	2,00	4,00	3,1587	,49659
As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa	126	1,00	4,00	2,7857	,64009
Os meus colegas de trabalho ajudam-me na realização do meu trabalho	127	2,00	4,00	2,9134	,53487
Valid N (listwise)	125				

Anexo J – Análise das qualidades métricas do *Suporte organizacional*

J1 – Validade de conteúdo

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Correlation A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar_ (1)	1,000	,491	-,018	,600	,587	,460	,483	,579
A minha organização não valoriza os meus esforços extra_ (2)	,491	1,000	-,099	,408	,592	,355	,433	,437
A minha organização iria ignorar qualquer reclamação que eu fizesse_ (3)	-,018	-,099	1,000	-,114	-,089	-,098	-,142	-,081
A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar_ (4)	,600	,408	-,114	1,000	,487	,625	,346	,663
Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar_ (5)	,587	,592	-,089	,487	1,000	,504	,615	,648
A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho_ (6)	,460	,355	-,098	,625	,504	1,000	,427	,656
A minha organização preocupa-se muito pouco comigo_ (7)	,483	,433	-,142	,346	,615	,427	1,000	,396
A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho_ (8)	,579	,437	-,081	,663	,648	,656	,396	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,852
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	405,665
	df	28
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,122	51,521	51,521	4,122	51,521	51,521	4,084	51,044	51,044
2	1,005	12,563	64,085	1,005	12,563	64,085	1,043	13,041	64,085
3	,870	10,873	74,958						
4	,595	7,433	82,390						
5	,489	6,115	88,505						
6	,396	4,950	93,456						
7	,293	3,662	97,118						
8	,231	2,882	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar	,797	,068
A minha organização não valoriza os meus esforços extra	,674	-,131
A minha organização iria ignorar qualquer reclamação que eu fizesse	-,047	,976
A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar	,781	-,011
Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar	,825	-,097
A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho	,756	-,036
A minha organização preocupa-se muito pouco comigo	,659	-,240
A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho	,834	,013

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

J2 – Fidelidade

- Fidelidade Factor 1: “Suporte organizacional”

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,883	,885	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar	18,2773	24,711	,694	,510	,864
A minha organização não valoriza os meus esforços extra	18,4034	24,531	,594	,401	,877
A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar	18,5462	24,725	,680	,577	,865
Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar	18,0420	23,193	,763	,639	,854
A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho	18,5378	25,318	,659	,538	,868
A minha organização preocupa-se muito pouco comigo	18,1261	24,959	,589	,438	,877
A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho	18,4874	24,540	,744	,646	,858

J3 – Sensibilidade

- Sensibilidade Factor 1: “Suporte organizacional”

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Suporte organizacional	119	89,5%	14	10,5%	133	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Suporte organizacional	Mean	21,4034	,52502
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	20,3637	
	Upper Bound	22,4430	
	5% Trimmed Mean	21,4762	
	Median	22,0000	
	Variance	32,802	
	Std. Deviation	5,72730	
	Minimum	7,00	
	Maximum	35,00	
	Range	28,00	
	Interquartile Range	8,00	
	Skewness	-,196	,222
	Kurtosis	,114	,440

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Suporte organizacional	,069	119	,200*	,986	119	,236

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

J4 – Medidas descritivas

- Médias e desvios-padrão Factor 1: “Suporte organizacional”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A minha organização valoriza o meu contributo para o seu próprio bem-estar	126	1,00	5,00	3,1111	1,03709
A minha organização não valoriza os meus esforços extra	128	1,00	5,00	2,9844	1,17711
A minha organização preocupa-se verdadeiramente com o meu bem-estar	126	1,00	5,00	2,8571	1,02539
Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a minha organização não iria notar	126	1,00	5,00	3,3492	1,13361
A minha organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho	125	1,00	5,00	2,8400	,99515
A minha organização preocupa-se muito pouco comigo	128	1,00	5,00	3,2734	1,13439
A organização tem orgulho das minhas conquistas no trabalho	128	1,00	5,00	2,8828	,98509
Valid N (listwise)	119				

Anexo K – Análise factorial ao modelo do BET

Correlation Matrix

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Correlation Satisfação com as características do trabalho_ (1)	1,000	,519	,325	-,334	-,271	-,184	-,166	-,375
Satisfação relacional_ (2)	,519	1,000	,252	-,420	-,380	-,420	-,330	-,199
Envolvimento no trabalho_ (3)	,325	,252	1,000	,149	,076	,312	,041	,258
Exaustão Emocional_ (4)	-,334	-,420	,149	1,000	,145	,487	,052	,127
Relações interpessoais no trabalho_ (5)	-,271	-,380	,076	,145	1,000	,505	,548	,313
Ambiguidade_ (6)	-,184	-,420	,312	,487	,505	1,000	,602	,608
Relacionamentos e procedimentos no trabalho_ (7)	-,166	-,330	,041	,052	,548	,602	1,000	,505
Carência de recursos_ (8)	-,375	-,199	,258	,127	,313	,608	,505	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,591
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	87,137
	df	28
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,200	39,997	39,997	3,200	39,997	39,997	2,886	36,079	36,079
2	1,599	19,983	59,980	1,599	19,983	59,980	1,912	23,902	59,980
3	1,122	14,021	74,001						
4	,782	9,777	83,779						
5	,524	6,545	90,323						
6	,365	4,567	94,890						
7	,264	3,301	98,191						
8	,145	1,809	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Satisfação com as características do trabalho	-,214	,797
Satisfação relacional	-,365	,760
Envolvimento no trabalho	,472	,693
Exaustão Emocional	,388	-,362
Relações interpessoais no trabalho	,649	-,247
Ambiguidade	,899	-,093
Relacionamentos e procedimentos no trabalho	,736	-,132
Carência de recursos	,751	-,044

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Anexo L – Análise factorial ao modelo do Suporte no trabalho

Correlation Matrix

		Suporte do supervisor	Suporte dos colegas	Suporte organizacional
Correlation	Suporte do supervisor	1,000	,163	,548
	Suporte dos colegas	,163	1,000	-,028
	Suporte organizacional	,548	-,028	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,463
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	42,613
	df	3
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,565	52,167	52,167	1,565	52,167	52,167	1,546	51,547	51,547
2	1,015	33,844	86,011	1,015	33,844	86,011	1,034	34,464	86,011
3	,420	13,989	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Suporte do supervisor	,867	,204
Suporte dos colegas	,033	,988
Suporte organizacional	,891	-,124

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Anexo M – Análise de RLM da variável *Satisfação com as características de trabalho*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,691 ^a	,477	,467	2,38448	1,462

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Satisfação com as características do trabalho

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	534,378	2	267,189	46,993	,000 ^a
	Residual	585,631	103	5,686		
	Total	1120,009	105			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Satisfação com as características do trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,430	1,942		,221	,825					
	Suporte dos colegas	,033	,109	,022	,305	,761	,055	,030	,022	,998	1,002
	Suporte do supervisor/organização	,298	,031	,689	9,664	,000	,690	,690	,689	,998	1,002

a. Dependent Variable: Satisfação com as características do trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,960	1,000	,00	,00	,00
	2	,031	9,782	,03	,20	,83
	3	,009	18,226	,97	,80	,16

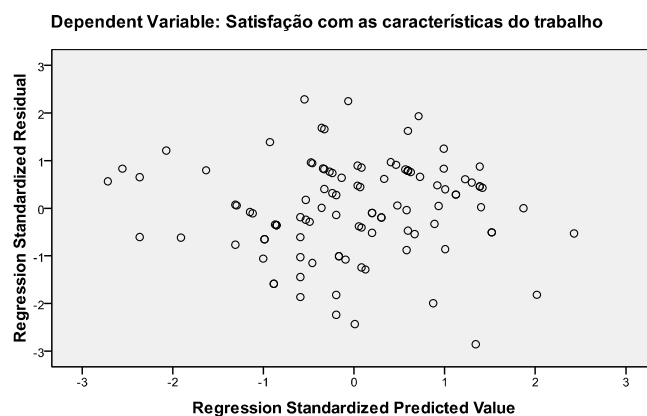
a. Dependent Variable: Satisfação com as características do trabalho

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,6544	17,2596	11,7830	2,25595	106
Residual	-6,81283	5,45201	,00000	2,36166	106
Std. Predicted Value	-2,717	2,428	,000	1,000	106
Std. Residual	-2,857	2,286	,000	,990	106

a. Dependent Variable: Satisfação com as características do trabalho

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,080	106	,093	,982	106	,157

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo N – Análise de RLM da variável *Satisfação relacional*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,560	1,40822	1,603

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Satisfação relacional

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,828	2	39,914	20,127	,000 ^a
	Residual	55,527	28	1,983		
	Total	135,355	30			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Satisfação relacional

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-3,022	2,178		-1,388	,176						
	Suporte dos colegas	,587	,137	,533	4,267	,000	,641	,628	,516	,939	1,065	
	Suporte do supervisor/organização	,134	,038	,437	3,497	,002	,568	,551	,423	,939	1,065	

a. Dependent Variable: Satisfação relacional

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,972	1,000	,00	,00	,00
	2	,020	12,264	,06	,20	,95
	3	,008	18,969	,93	,80	,05

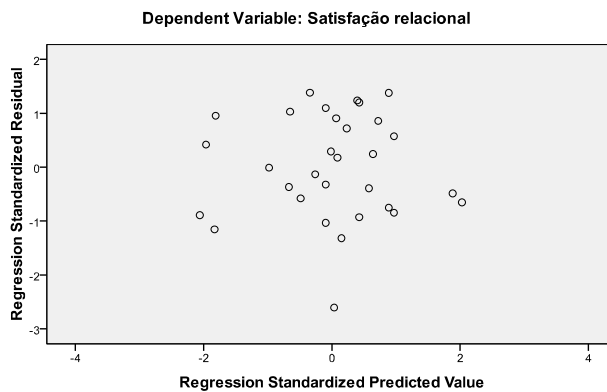
a. Dependent Variable: Satisfação relacional

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,2542	13,9218	10,6129	1,63124	31
Residual	-3,66967	1,94661	,00000	1,36047	31
Std. Predicted Value	-2,059	2,028	,000	1,000	31
Std. Residual	-2,606	1,382	,000	,966	31

a. Dependent Variable: Satisfação relacional

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,103	31	,200*	,950	31	,159

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Anexo O – Análise de RLM da variável *Envolvimento no trabalho*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,346 ^a	,120	,102	4,69971	1,781

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Envolvimento no trabalho

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308,905	2	154,452	6,993	,001 ^a
	Residual	2274,991	103	22,087		
	Total	2583,896	105			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Envolvimento no trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,575	3,808		1,989	,049					
	Suporte dos colegas	,055	,217	,024	,254	,800	,048	,025	,024	,995	1,005
	Suporte do supervisor/organização	,222	,060	,343	3,704	,000	,345	,343	,342	,995	1,005

a. Dependent Variable: Envolvimento no trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,960	1,000	,00	,00	,00
	2	,031	9,704	,03	,18	,87
	3	,009	18,271	,97	,82	,13

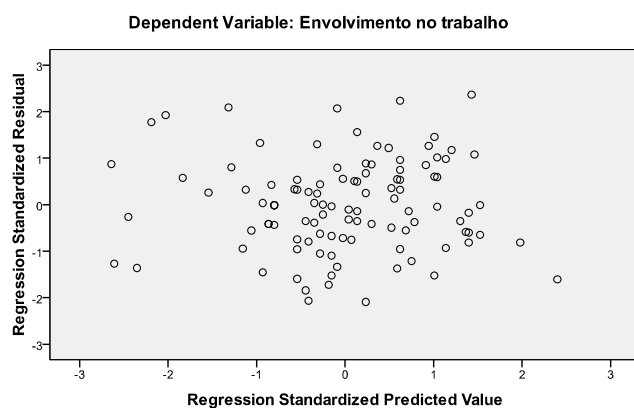
a. Dependent Variable: Envolvimento no trabalho

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,8947	20,5396	16,4245	1,71521	106
Residual	-9,82656	11,12325	,00000	4,65474	106
Std. Predicted Value	-2,641	2,399	,000	1,000	106
Std. Residual	-2,091	2,367	,000	,990	106

a. Dependent Variable: Envolvimento no trabalho

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,045	106	,200 [*]	,991	106	,730

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Anexo P – Análise de RLM da variável *Relações interpessoais no trabalho*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,455 ^a	,207	,192	2,35540	1,638

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/ organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Relações interpessoais no trabalho

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152,387	2	76,194	13,734	,000 ^a
	Residual	582,529	105	5,548		
	Total	734,917	107			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Relações interpessoais no trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,654	1,897		9,305	,000					
	Suporte dos colegas	-,362	,107	-,293	-3,373	,001	-,309	-,313	-,293	,998	1,002
	Suporte do supervisor/organização	-,113	,029	-,335	-3,851	,000	-,349	-,352	-,335	,998	1,002

a. Dependent Variable: Relações interpessoais no trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,959	1,000	,00	,00	,00
	2	,032	9,559	,03	,18	,85
	3	,009	18,287	,97	,82	,14

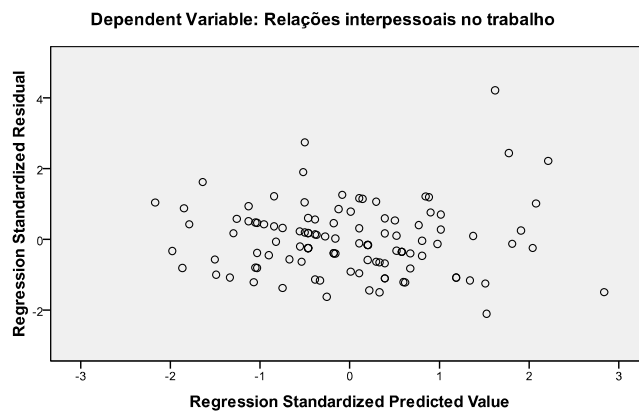
a. Dependent Variable: Relações interpessoais no trabalho

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,5514	11,5243	8,1389	1,19339	108
Residual	-4,96047	9,92627	,00000	2,33328	108
Std. Predicted Value	-2,168	2,837	,000	1,000	108
Std. Residual	-2,106	4,214	,000	,991	108

a. Dependent Variable: Relações interpessoais no trabalho

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,069	108	,200 [*]	,952	108	,001

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Anexo Q – Análise de RLM da variável *Ambiguidade*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,367 ^a	,135	,117	4,05487	1,639

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Ambiguidade

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255,923	2	127,961	7,783	,001 ^a
	Residual	1644,194	100	16,442		
	Total	1900,117	102			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Ambiguidade

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,178	3,311		6,698	,000					
	Suporte dos colegas	-,396	,191	-,193	-2,070	,041	-,222	-,203	-,193	,991	1,010
	Suporte do supervisor/organização	-,166	,053	-,294	-3,142	,002	-,312	-,300	-,292	,991	1,010

a. Dependent Variable: Ambiguidade

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,961	1,000	,00	,00	,00
	2	,030	9,967	,03	,19	,88
	3	,009	18,147	,96	,81	,11

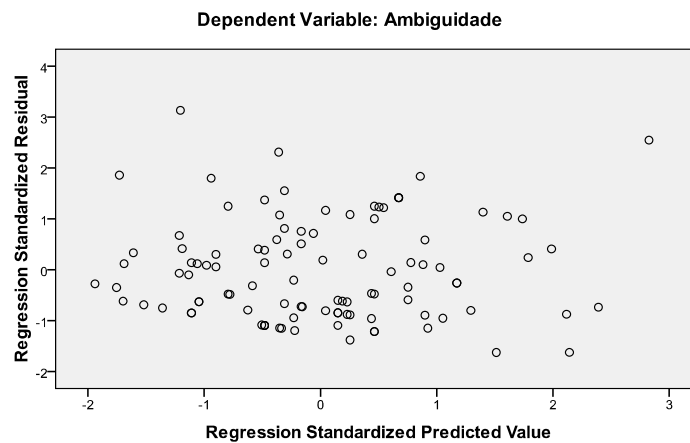
a. Dependent Variable: Ambiguidade

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,1234	14,6704	10,1942	1,58400	103
Residual	-6,58934	12,71413	,00000	4,01492	103
Std. Predicted Value	-1,939	2,826	,000	1,000	103
Std. Residual	-1,625	3,136	,000	,990	103

a. Dependent Variable: Ambiguidade

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,122	103	,001	,947	103	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo R – Análise de RLM da variável *Relacionamentos e procedimentos no trabalho*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,339 ^a	,115	,098	2,42957	1,987

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Relacionamentos e procedimentos no trabalho

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78,918	2	39,459	6,685	,002 ^a
	Residual	607,987	103	5,903		
	Total	686,906	105			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Relacionamentos e procedimentos no trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,721	1,964		5,969	,000					
	Suporte dos colegas	-,163	,114	-,133	-1,424	,157	-,164	-,139	-,132	,989	1,011
	Suporte do supervisor/organização	-,101	,031	-,298	-3,198	,002	-,312	-,301	-,296	,989	1,011

a. Dependent Variable: Relacionamentos e procedimentos no trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,962	1,000	,00	,00	,00
	2	,029	10,050	,04	,18	,89
	3	,009	18,254	,96	,82	,11

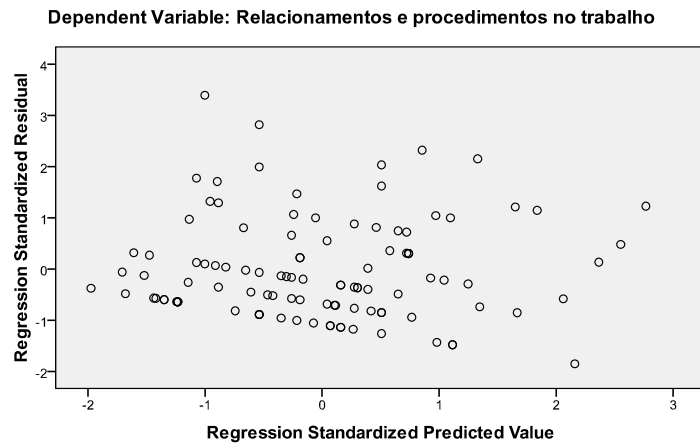
a. Dependent Variable: Relacionamentos e procedimentos no trabalho

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,9110	8,0206	5,6226	,86695	106
Residual	-4,49416	8,24558	,00000	2,40632	106
Std. Predicted Value	-1,974	2,766	,000	1,000	106
Std. Residual	-1,850	3,394	,000	,990	106

a. Dependent Variable: Relacionamentos e procedimentos no trabalho

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,116	106	,001	,938	106	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo S – Análise de RLM da variável *Carência de recursos*

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,249 ^a	,062	,044	2,13205	1,800

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Carência de recursos

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,216	2	15,608	3,434	,036 ^a
	Residual	472,747	104	4,546		
	Total	503,963	106			

a. Predictors: (Constant), Suporte do supervisor/organização, Suporte dos colegas

b. Dependent Variable: Carência de recursos

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,376	1,721		4,287	,000					
	Suporte dos colegas	-,059	,100	-,056	-,586	,559	-,081	-,057	-,056	,989	1,011
	Suporte do supervisor/organização	-,068	,027	-,237	-2,479	,015	-,243	-,236	-,235	,989	1,011

a. Dependent Variable: Carência de recursos

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Suporte dos colegas	Suporte do supervisor/organização
1	1	2,962	1,000	,00	,00	,00
	2	,029	10,037	,04	,18	,89
	3	,009	18,329	,96	,82	,10

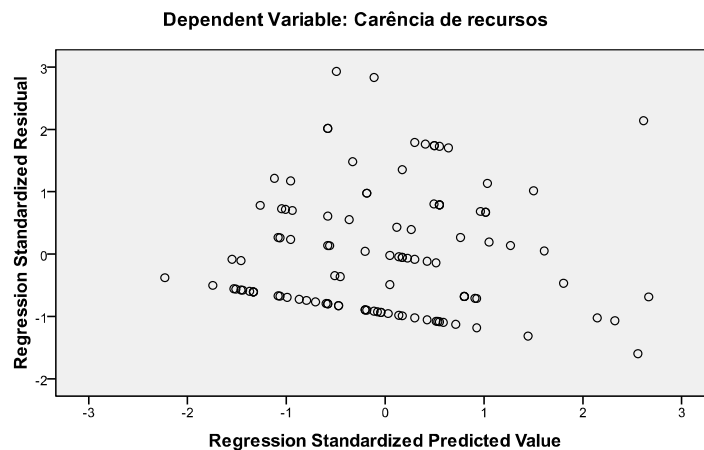
a. Dependent Variable: Carência de recursos

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,8092	5,4652	4,0187	,54267	107
Residual	-3,40655	6,24891	,00000	2,11184	107
Std. Predicted Value	-2,229	2,666	,000	1,000	107
Std. Residual	-1,598	2,931	,000	,991	107

a. Dependent Variable: Carência de recursos

Scatterplot



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,152	107	,000	,918	107	,000

a. Lilliefors Significance Correction