



Departamento de Psicologia Social e das Organizações

## Satisfação no Trabalho Temporário: Implicações das Motivações para Aceitar o Contrato de Trabalho

Ana Rita Gonçalves Duarte

Trabalho de dissertação submetido como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientador:  
Doutor José Gonçalves das Neves, Professor Associado,  
ISCTE-IUL

Setembro, 2009

### Agradecimentos

Este trabalho é o culminar de meses de desafio constante. Um agradecimento especial a todos os que contribuíram, directa ou indirectamente, para a realização deste trabalho:

Aos trabalhadores que se mostraram interessados e participaram neste estudo. À empresa que me proporcionou o contacto com estes trabalhadores, especialmente às pessoas que inicialmente garantiram a entrega e recolha dos questionários.

Ao professor José Neves pela disponibilidade e apoio prestado no desenvolvimento deste estudo.

Ao Edgar pelo carinho, compreensão e distrações nos momentos mais críticos.

Aos meus pais pela oportunidade e confiança.

À minha avó pelo exemplo de força e coragem.

À Inês pela amizade, ânimo e disponibilidade para ajudar.

Aos meus colegas “temporários” pela partilha e discussão de ideias, experiências e preocupações.

Aos meus colegas de Licenciatura/Mestrado pelos momentos de descontração e partilha de experiências e conhecimentos, especialmente à Susana e à Filipa.

## Índice

Resumo .....	V
Abstract .....	VI
1 - Introdução.....	1
1.1 - Trabalho Temporário .....	2
1.1.1 - Definição e Evolução em Portugal.....	2
1.1.2 - Vantagens do Trabalho Temporário .....	4
1.1.3 - Aspectos Negativos das Relações Laborais Temporárias .....	5
1.2 - Motivações para Aceitar um Contrato de Trabalho Temporário .....	6
1.2.1 - Motivação e as Atitudes dos Trabalhadores .....	9
1.3 - Satisfação dos Trabalhadores Temporários .....	9
1.4 - Suporte da Empresa de Trabalho Temporário .....	12
2 - Método .....	14
2.1 - Instrumentos e Variáveis .....	14
2.1.1 - Motivação para Aceitar um Contrato de Trabalho Temporário .....	15
2.1.2 - Satisfação no Trabalho .....	17
2.1.3 - Suporte Organizacional Percebido.....	18
2.1.4 - Caracterização Socio-demográfica .....	18
2.2 - Procedimento.....	19
2.3 - Amostra.....	20
3 - Resultados .....	20
3.1 - Estatísticas Descritivas e Correlações das Variáveis em Estudo .....	21
3.2 - Efeito da Motivação na Satisfação dos Trabalhadores .....	24
3.3 - Efeito Moderador do Suporte da Empresa de Trabalho Temporário .....	25
4 - Discussão.....	29
5 - Referências .....	35
Anexo 1 – Questionário Utilizado na Recolha dos Dados .....	39

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo em análise ..... 14

Índice de Quadros

Quadro 1: Resultados da ACP da motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário ..... 16

Quadro 2: Resultados da ACP da satisfação no trabalho ..... 18

Quadro 3: Descrição dos participantes..... 21

Quadro 4: Estatísticas descritivas, correlações e consistência interna das variáveis em estudo ..... 22

Quadro 5: Resultados da regressão das motivações voluntária e involuntária na satisfação .. 24

Quadro 6: Resultados da regressão dos cinco factores motivacionais na satisfação ..... 25

Quadro 7: Resultados da análise do efeito moderador do suporte na relação entre motivação voluntária/involuntária e a satisfação..... 27

Quadro 8: Resultados da análise do efeito moderador do suporte na relação entre os cinco factores motivacionais e a satisfação ..... 28

Resumo

As organizações recorrem cada vez mais a formas de trabalho que permitam flexibilidade na contratação e dispensa de colaboradores; recorrendo, frequentemente, a empresas de trabalho temporário trabalhadores, originando a uma relação jurídica triangular que nem sempre é pacífica: os trabalhadores queixam-se que a empresa de trabalho temporário não tem em conta os seus interesses e que na empresa utilizadora não são tratados da mesma forma que os colaboradores com contratos directos.

Este estudo procura analisar as motivações dos trabalhadores para aceitar um contrato temporário e o seu efeito na satisfação com o trabalho, e se o suporte da empresa de trabalho temporário tem um efeito moderador nessa relação. Estudos anteriores mostram que os trabalhadores são motivados por factores como a experiência, preferência, família, incentivos económicos (motivações voluntárias), expectativa de contrato com a empresa utilizadora ou por ser a única alternativa de emprego (motivação involuntária); e que estas motivações têm diferentes efeitos na satisfação no trabalho: as voluntárias estão associadas positivamente à satisfação e as involuntárias negativamente.

No presente trabalho recorreu-se a um questionário para recolher dados junto de uma amostra de 94 trabalhadores de uma empresa de trabalho temporário portuguesa, confirmando, no geral, as hipóteses: 1) as motivações voluntárias estão associadas positivamente com a satisfação; 2) as motivações involuntárias podem não implicar menores níveis de satisfação; 3) o suporte da empresa de trabalho temporário modera a relação entre a motivação voluntária e a satisfação com a segurança, e entre a preferência e a satisfação geral e com a autonomia.

Palavras-chave: Trabalho Temporário; Motivação; Satisfação no Trabalho; Suporte Organizacional.

Classificação nas categorias definidas pela American Psychological Association (PsycINFO Classification Categories and Codes): 3650 Personnel Attitudes & Job Satisfaction; 3660 Organizational Behavior.

Abstract

Organizations are looking for more flexible ways to hire and fire employees, turning to temporary employment agencies to contract new staff, leading to a triangular juridical relationship, which sometimes isn't peaceful: workers complain that agencies are not concerned about their interests and clients organizations don't treat them as good as they care for core workers.

This study analyses workers reasons for accepting a temporary contract and its effect in job satisfaction. It has also the purpose to examine if temporary employment agency support moderates that relation. Past studies showed that workers choose temporary employment because of self-improvement, personal preference, family, economic reasons (voluntary reasons), temp-to-perm expectation and not having another employment opportunity (involuntary reasons); these reasons have different effects in job satisfaction: voluntary reasons are positively associated with satisfaction and involuntary are negatively related.

This work had a 94 Portuguese temporary employment agency workers sample and data were collected by questionnaire. Hypotheses are, in general, confirmed: 1) voluntary reasons are positively associated with satisfaction; 2) involuntary reasons are negatively associated with satisfactions (with some exceptions); 3) temporary agency support moderates the relation between voluntary reasons and contract security satisfaction, and between personal preference and autonomy satisfaction and overall satisfaction.

Key words: Temporary Employment; Motivation; Job Satisfaction; Organizational Support

American Psychological Association classification (PsycINFO Classification Categories and Codes): 3650 Personnel Attitudes & Job Satisfaction; 3660 Organizational Behavior.

## 1 - Introdução

O ambiente externo dita, segundo a abordagem contingencial, o funcionamento interno de uma organização. Assim sendo, esta, para conseguir sobreviver, deverá adaptar-se e reagir às pressões e oportunidades que o ambiente lhe proporciona (Ferreira, 2001). Contudo, é necessário ter em conta que o ambiente é cada vez mais global, competitivo, por vezes, desregulamentado, e dependente da tecnologia (Matusik e Hill, 1998), trazendo desafios mais complexos e diversificados às organizações. Estas contingências sociais e económicas fazem com que as organizações tenham de desenvolver processos de produção e sistemas de emprego mais flexíveis, que possibilitem uma mais rápida e eficaz adaptação ao meio (Kalleberg, 2003).

No que diz respeito à Gestão de Recursos Humanos, as organizações procuram, cada vez mais, combinar uma força de trabalho permanente, com uma força de trabalho flexível, permitindo uma melhor adaptação às variações de procura dos seus produtos ou serviços. Desta forma, desenvolvem um núcleo central constituído por trabalhadores com contratos sem termo e uma zona periférica com colaboradores com vínculos atípicos que podem ser dispensados com maior facilidade (Atkinson e Meager, 1986, citado por Passos, Alcobia e Caetano, 2002). Este tipo de flexibilidade é definida como numérica, visto permitir à organização ajustar o seu número de trabalhadores conforme as suas necessidades. Para além deste exemplo, as empresas acabam por recorrer a mais dois tipos de flexibilidade: temporal, através da variação dos horários de trabalho (horas extraordinárias e trabalho a tempo parcial); e funcional, através do alargamento do posto de trabalho (os colaboradores exercem tarefas que, apesar de não estarem relacionadas directamente com a sua função, são capazes de o fazer devido às suas qualificações) (Tavares e Caetano, 2002).

As organizações, para além de recorrerem a estas formas flexíveis de trabalho devido às flutuações do mercado, fazem-no como forma de controlar custos com salários, benefícios, recrutamento e formação dos trabalhadores; substituir trabalhadores ausentes temporariamente; ter acesso a trabalhadores que, pela especificidade das suas competências, optam por trabalhar em diferentes empresas em simultâneo, controlando o seu próprio horário; e proporcionar um tempo de experiência a novos colaboradores antes de passarem a um contrato permanente com a organização (Conelly, Gallagher e Gilley, 2007; Gramm e Schnell, 2001; Houseman, 2001; Kalleberg, 2003; Kalleberg, Reynolds e Marsden, 2003; Passos et al., 2002).

Tanto a flexibilidade numérica como a temporal resultam em formas de trabalho atípico, verificando-se o aumento do recurso a trabalhadores a tempo parcial, subcontratação/*outsourcing*, independentes (trabalhadores a “recibos verdes”) e trabalho temporário (Santana e Centeno, 2000); estas formas contrastam com a contratação “típica” em que existe um contrato sem termo, com um horário a tempo inteiro, contrato colectivo (enquanto instrumento de regulamentação), local de trabalho definido e possibilidade de progressão na carreira (Kovács, 2004).

Apesar das diferenças ao nível da legislação, cultura e tradição laboral, verifica-se um aumento deste tipo de contratos nos países europeus (Passos et al., 2002); e, dada a procura de trabalhadores disponíveis para vínculos atípicos, estes acabam por se transformar num modelo de trabalho e forma de construir uma carreira profissional legítimos; tornando mais legítimo o seu recurso por parte das empresas (Ashford, George e Blatt, 2007). Assim, para além das formas atípicas de trabalho fazerem parte da estratégia das organizações, passam, também, a ser preferidas por alguns trabalhadores. Ashford e colegas (2007) referem, também, que o recurso a estes contratos atípicos cria novos desafios aos gestores de recursos humanos, aos trabalhadores que aceitam estes vínculos, e à teoria e investigação na área das organizações.

Desta forma, o presente estudo irá abordar o trabalho temporário, enquanto forma de trabalho atípico, nomeadamente o caso em que uma empresa recorre a outra para contratar novos trabalhadores para fazer face a uma necessidade temporária. Este é um dos tipos de vínculo que permite a existência de flexibilidade na contratação e dispensa dos trabalhadores, conforme as necessidades da empresa (Booth, Francesconi e Frank, 2002; Chambel e Castanheira, 2006; Slattery e Selvarajan, 2005).

### *1.1 - Trabalho Temporário*

#### *1.1.1 - Definição e Evolução em Portugal*

Apesar da sua crescente aceitação enquanto forma de trabalho, não existe uma definição universalmente aceite do que é ao certo o trabalho temporário. No entanto, de acordo com De Cuyper e colegas (2008), as definições encontradas remetem para uma diferenciação dos vínculos fixos baseada em quatro dimensões: 1) um contrato temporário tem uma duração reduzida e data de término previamente definida; 2) os trabalhadores não exercem a sua actividade directamente no seu empregador: trabalham numa empresa cliente; 3) os vínculos temporários não estão associados a benefícios sociais como o ordenado mínimo, subsídio de

desemprego e subsídio de férias (tal não acontece em Portugal); 4) os trabalhadores a “recibos verdes” são vistos como trabalhadores temporários (caso específico dos EUA).

Tendo por base estas dimensões, é possível chegar a uma definição de trabalho temporário: “situação em que uma empresa cede a título oneroso e por tempo limitado, a outra empresa, a disponibilidade da força de trabalho de certo número de trabalhadores que ficam funcionalmente integrados na empresa utilizadora” (Pereira, 1988, citado por Santana e Centeno, 2000, p. 34). Desta definição depreende-se uma relação jurídica triangular na qual a empresa de trabalho temporário recruta, paga e se encarrega dos encargos sociais (é o empregador legal), enquanto a empresa utilizadora dirige a actividade do trabalhador, estabelecendo o horário, a quantidade e condições de trabalho (García-Pérez e Muñoz-Bullón, 2005; Hevenstone, 2009; Santana e Centeno, 2000). Cabe, assim, à empresa de trabalho temporário empregar os trabalhadores e cedê-los quando solicitado pela empresa utilizadora (Houseman, 2001; Kalleberg, 2000).

Este tipo de vínculo temporário difere dos contratos a termo (vínculos directos com uma empresa, com duração pré-determinada), na medida em que implica a existência desta relação triangular entre o indivíduo, a empresa de trabalho temporário e a empresa utilizadora. Além disso, apesar de serem denominados temporários, podem ser de duração indeterminada, já que nem sempre é possível identificar previamente durante quanto tempo se manterá a necessidade de mão-de-obra (Kovács, 2004). Contudo, um contrato de trabalho temporário não pode ultrapassar, incluindo renovações, vinte e quatro meses; ou seis meses, quando a justificação para a existência do contrato é o preenchimento da vaga enquanto decorre um processo de recrutamento para a mesma; ou doze meses em caso de acréscimo excepcional de actividade (artigo 182º, nº 3 e 4 do Código do Trabalho - Lei 7/2009).

A concepção de trabalho temporário surgiu nos EUA nos anos 20 para enfrentar as necessidades de mão-de-obra no sector fabril (Kalleberg, 2000) sendo depois importada para o continente europeu após a II Guerra Mundial como forma de resposta à reconstrução dos países afectados. Já em 1960, instala-se em Portugal a primeira empresa de trabalho temporário, sendo que dois anos após negociações com o Estado, foi constituída oficialmente, centrando a sua actuação nas necessidades de mão-de-obra causada pela mobilização de homens para a Guerra Colonial. Em 1963, este tipo de actividade passa a estar enquadrado no regime de protecção social, constituindo um elemento integrador dos trabalhadores na sociedade.

Até meados da década de 70 surgiram mais quatro empresas no mercado português que acabaram por cessar actividade na mesma década. Contudo, nos anos 80, e com o surgimento

de outras novas empresas, esta actividade começou a ser conotada com práticas mais marginais devido à falta de regulamentação. Em 1989, é aprovada a lei que regula este sector, sendo actualizada dez anos mais tarde, numa altura em que se voltava a viver um clima de desregulamentação (Santana e Centeno, 2000). De Cuyper e colegas (2008) afirmam que a legislação sobre o trabalho temporário, nos países europeus, tende a ser mais protectora que a dos restantes países, visto serem estabelecidos direitos normalmente associados a vínculos directos, como o subsídio de férias, Natal e de desemprego.

Naturalmente, o trabalho temporário tem vindo a tornar-se um fenómeno crescente na maioria dos países desenvolvidos. Conforme dados da International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT, 2009), em 2007 existiam cerca de 62 mil empresas de trabalho temporário no mundo, com 150 mil agências que empregavam 9,5 milhões de trabalhadores. No mercado português, na mesma altura, actuavam 270 empresas que empregavam, por dia, cerca de 45 mil trabalhadores (0,9% da população activa), com ganhos anuais na ordem dos 650 milhões de euros. Contudo, a European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions estima que existam cerca de 25 mil trabalhadores a colaborar com empresas ilegais (2006), sendo que em 2007, a Associação Portuguesa das Empresas do Sector Privado de Emprego (APESPE) admitia que o sector informal pudesse chegar a 30% dos ganhos totais das empresas licenciadas (Observatório do Emprego e Formação Profissional, 2007).

Em suma, o trabalho temporário tem vindo a tornar-se cada vez mais uma estratégia permanente das organizações para enfrentar as contingências externas, tornando-se a empresa de trabalho temporário, segundo Kalleberg (2000), por vezes, uma espécie de extensão do departamento de recursos humanos de algumas empresas utilizadoras; contribuindo, assim, para o número crescente de empresas de trabalho temporário (Morris e Vekker, 2001). Estas empresas para além de prestarem serviços na área do trabalho temporário têm, muitas vezes, outros serviços como recrutamento e selecção, orientação vocacional, formação, consultoria e gestão de recursos humanos (Boeheim e Cardoso, 2007).

### *1.1.2 - Vantagens do Trabalho Temporário*

García-Pérez e Muñoz-Bullón (2005) consideram que o trabalho temporário permite às empresas manterem um grupo de trabalhadores menos qualificado e com alta rotatividade que assegura a produção em alturas de flutuação de mercados. Já Allan (2002) refere que estes trabalhadores não complementam apenas a força de trabalho permanente de uma empresa,

mas que existem funções exclusivamente ocupadas por colaboradores temporários. Este autor considera, ainda, que existem condições que favorecem o recurso a este tipo de mão-de-obra (e, conseqüentemente, às empresas de trabalho temporário) como a interdependência das economias e a pressão competitiva, a legislação dos países europeus (é difícil dispensar trabalhadores conforme as necessidades da empresa, tornando-se mais fácil recorrer a colaboradores temporários com contratos de curta duração), o aumento das pequenas e médias empresas (estas preferem contratar os serviços de uma empresa para seleccionar novos trabalhadores, em vez de contratarem colaboradores para essa função), os avanços tecnológicos (são cada vez mais precisas pessoas com competências específicas), o aumento de fusões e aquisições que necessitam de trabalhadores apenas para tratar dos processos (e. g. advogados e contabilistas), a mudança nas relações laborais (deixa de existir um “trabalho para a vida” e passa a existir “empregabilidade para a vida”) e a mudança nas necessidades, expectativas e estilos de vida dos trabalhadores (existem pessoas que preferem contratos temporários, trabalhando curtos espaços de tempo em diversas empresas).

Para além do trabalho temporário ter a vantagem de ajudar as organizações a fazerem face às flutuações do mercado, permite reduzir custos e a carga administrativa com os recursos humanos (De Cuyper et al., 2008; Nollen, 1996). Matusik e Hill (1998) apontam também o facto de não ser necessária formação inicial pois o trabalhador é seleccionado pela sua experiência anterior. É ainda referida a vantagem dos vínculos temporários servirem como período experimental, antes da integração do trabalhador nos quadros da empresa utilizadora (Booth et al., 2002; García-Pérez e Muñoz-Bullón, 2005; Santana e Centeno, 2000).

Porém, a flexibilidade permitida pelo trabalho temporário só é possível em situações que requerem um menor nível de estabilidade e em que a organização é menos burocratizada (Davis-Blake e Uzzi, 1993). Conforme um estudo destes autores, factores associados com a necessidade de incremento da flexibilidade, como o aumento do número de trabalhadores ou necessidade de competências específicas, contribuem para a tendência de recorrer a mão-de-obra temporária.

### *1.1.3 - Aspectos Negativos das Relações Laborais Temporárias*

Apesar das vantagens competitivas que advêm da utilização de vínculos temporários, as relações entre os intervenientes é, frequentemente, problemática. De acordo com Santana e Centeno (2000), as empresas de trabalho temporário, em relação às empresas utilizadoras, queixam-se principalmente do atraso nos pagamentos; por outro lado, as empresas

utilizadoras queixam-se da falta de cooperação e preços praticados pelas empresas de trabalho temporário. Já os trabalhadores, em relação à empresa de trabalho temporário, queixam-se da curta duração dos contratos, da desadequação entre qualificações e função e dos atrasos nos pagamentos. Em relação aos trabalhadores, as empresas utilizadoras queixam-se do elevado nível de absentismo (não começam a trabalhar no dia acordado, abandonam o trabalho, ou faltam frequentemente sem justificação). De acordo com Feldman, Doeringhaus e Turnley (1994) os trabalhadores mostram-se descontentes com a forma como são tratados pela empresa utilizadora (são vistos como estranhos que não pertencem à empresa). Para além disso, é ainda importante referir que estes trabalhadores tendem a receber um salário inferior aos trabalhadores com vínculo directo e menos benefícios, assim como não recebem formação e têm poucas perspectivas de desenvolvimento de uma carreira. Isto porque, na maioria das vezes são contratados para fazer face a necessidades temporárias de mão-de-obra, não existindo a perspectiva de continuidade com vínculo directo à empresa; o que, por outro lado, gera um sentimento de insegurança em relação ao seu futuro profissional (Booth et al., 2002; Morris e Vekker, 2001; Nollen, 1996). Consequentemente, é fundamental analisar o que motiva os indivíduos a aceitarem um contrato de trabalho temporário (tendo em conta que têm conhecimento, à partida, destes aspectos menos positivos) e quais os seus efeitos nas atitudes e comportamentos no trabalho; permitindo uma gestão mais humana e racional dos recursos humanos nas organizações (Feldman et al., 1994).

Desta forma, o objectivo deste estudo passa por 1) explorar o que motiva os trabalhadores a aceitarem um contrato de trabalho temporário; 2) verificar a influência dessas motivações na satisfação no trabalho; 3) e analisar o papel moderador do suporte da empresa de trabalho temporário nesta relação.

### *1.2 - Motivações para Aceitar um Contrato de Trabalho Temporário*

Feldman e Arnold (1978) dividem as motivações dos indivíduos para aceitar um trabalho (com contrato directo com a empresa) em dois grupos de factores: os associados à função, como a oportunidade de usar competências importantes, o nível de autonomia e independência, a responsabilidade e liderança; e os associados à organização, como a importância do serviço prestado, o salário e benefícios, a flexibilidade de horário e tempo de descanso. No estudo realizado por estes autores, é possível verificar que os indivíduos, no geral, quando escolhem um emprego, tendem a considerar mais importante o salário e os benefícios que vão receber e atribuem menor importância à flexibilidade horária e ao tipo de

serviço prestado. Por outro lado, os que têm uma elevada necessidade de crescimento pessoal atribuem maior importância ao uso de competências e à autonomia no trabalho, enquanto os que têm menor necessidade de crescimento, valorizam mais o salário e benefícios.

Todavia, dado que os trabalhadores temporários são, por norma, prejudicados no que diz respeito à distribuição de benefícios e possibilidade de progressão dentro da organização cliente (quando comparado com um trabalhador com contrato directo com essa empresa) (Davis-Blake e Uzzi, 1993) é necessário perceber se existem diferenças nas suas motivações quando tomam a decisão de aceitar esse tipo de vínculo e qual o efeito que tal decisão terá nas suas atitudes e comportamentos (Chambel e Castanheira, 2006).

Para melhor compreender as motivações dos trabalhadores temporários é necessário ter em conta o seu perfil. Este tem vindo a diversificar-se, sendo que é possível identificar quatro grupos que o consideram mais atractivo: 1) as mães/donas de casa como forma de reentrar no mercado de trabalho; 2) os estudantes como forma de ganharem dinheiro enquanto estudam; 3) os reformados que procuram uma forma de rendimento extra e de não estarem sozinhos; 4) os desempregados quando têm dificuldade em encontrar um trabalho com vínculo directo; e 5) os recém-licenciados que vêem no trabalho temporário uma forma de ganharem experiência profissional (Feldman et al., 1994; Gainey, Barnett, Davis, Bell e Curvino, 2003; Tan e Tan, 2002). Num estudo realizado por Morris e Vekker (2001) conclui-se que os trabalhadores temporários são maioritariamente mulheres jovens que fazem parte de minorias étnicas e têm menos habilitações. Isto porque, este grupo tem mais dificuldade em encontrar emprego com vínculo directo e sem termo. Pelo contrário, no caso português, dados de 2006 da European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, mostram que são mais os homens com contratos temporários (60%) do que as mulheres.

Os trabalhadores apontam uma variedade de factores para justificar a sua opção por um contrato temporário como a vontade de não ter um vínculo permanente, o sentimento de liberdade por não estarem directamente vinculados à empresa utilizadora, a variedade e desafio de poderem trabalhar em diferentes empresas e funções (numa perspectiva de *test-drive*), a possibilidade de desenvolver competências (melhorando a sua posição no mercado de trabalho), a flexibilidade no número de horas e dias trabalhados, a solução de rendimento extra após a reforma, a incapacidade de encontrar outro tipo de trabalho, a expectativa de integrar os quadros da empresa utilizadora, e a forma de ganhar mais dinheiro quando se tem competências específicas e pouco disponíveis no mercado de trabalho (Allan e Sienko, 1998; Amuedo-Dorantes, Malo e Muñoz-Búllon, 2008; Gainey et al., 2003; Morris e Vekker, 2001; Nollen, 1996; Van Breugel, Van Olffen e Olie, 2005). Contudo, estas motivações não têm o

mesmo peso na escolha de um vínculo temporário. Num estudo de 1996, Newton verifica que 69% dos trabalhadores opta por um contrato temporário por ser a única solução enquanto procuram emprego com vínculo directo na empresa; 51,5% escolhe com a expectativa de vir a ser integrado nos quadros da empresa cliente; 44,6% tem em conta a oportunidade de desenvolver competências e ganhar experiência, 42,3% escolhe o trabalho temporário devido à sua flexibilidade temporal e funcional; 36% opta pelo contrato temporário dada a possibilidade de experimentar um possível empregador ou ocupação; por fim, 15,8% escolhe apenas como forma de ter um segundo emprego. O factor apontado como mais frequente na tomada decisão de aceitar ou não um contrato de trabalho temporário (única solução de emprego enquanto se procura outro com vínculo permanente), mostra que nem sempre os trabalhadores querem aceitar este tipo de contrato, fazendo-o apenas porque não têm outra alternativa. Desta forma, Ellingson, Gruys e Sackett (1998) referem que os estudos que procuram identificar as razões que levam os indivíduos a aceitar contratos de trabalho temporário acabam por concluir que existe uma diferença fundamental que separa os vários factores: querer ou não aceitar um contrato de trabalho temporário; ou seja, é possível identificar a existência da dicotomia trabalhador temporário voluntário e involuntário.

Desta forma, conclui-se que os trabalhadores voluntários são motivados por factores familiares (e.g. mães que querem reentrar no mercado de trabalho), pelos incentivos económicos (é possível conciliar vários empregos em simultâneo), pela possibilidade de adquirir mais experiência ou apenas por preferência pessoal (porque implica menos responsabilidade ou menos stress). Por outro lado, os trabalhadores involuntários são motivados pela expectativa de chegar a um vínculo directo com a empresa ou por ser a única alternativa de emprego que têm no momento (Tan e Tan, 2002). De acordo com De Cuyper e colegas (2008), tanto na Europa como nos EUA, apenas 30% dos trabalhadores afirmam ter motivações voluntárias para aceitar o contrato temporário.

Através desta diferenciação é possível verificar que o termo involuntário é aqui aplicado não porque os trabalhadores sejam forçados por outrem a aceitar um contrato temporário, mas porque escolhem um trabalho que, face a outra alternativa, não escolheriam (Ellingson et al., 1998).

Hipótese 1: os indivíduos são mais motivados por factores involuntários quando aceitam um contrato de trabalho temporário.

### *1.2.1 - Motivação e as Atitudes dos Trabalhadores*

De Cuyper e colegas (2008), a partir da análise de alguns estudos, concluem que dada a existência de diferentes motivações é possível identificar diferentes atitudes, sendo que os trabalhadores voluntários tendem a demonstrar atitudes mais favoráveis em relação ao seu trabalho, ao contrário dos involuntários. Tal pode ser explicado pelo facto de uma motivação voluntária transmitir a ideia de controlo e escolha, promovendo atitudes mais positivas, bem-estar e um comportamento construtivo (De Cuyper e De Witte, 2008) Por exemplo, trabalhadores motivados pela experiência (voluntários) tendem a ter um desempenho superior. Isto porque estão mais motivados, esforçando-se por adquirir novos conhecimentos e desenvolver competências (Tan e Tan, 2002). Por outro lado, um estudo de De Cuyper e De Witte (2008) refere que os trabalhadores que vêem este vínculo como forma de terem um contrato permanente com a empresa utilizadora (involuntários) têm, também, atitudes positivas, dada a vontade de impressionar a organização, o que não acontece no caso dos trabalhadores que não procuram um emprego permanente (Foote, 2004). Já Van Breugel e colegas (2005) concluem que os trabalhadores têm níveis superiores de implicação organizacional se a sua motivação para aceitar o trabalho tiver sido voluntária.

Todavia, um dos temas mais referidos na literatura acerca do trabalho temporário é a influência da dicotomia voluntário-involuntário na satisfação dos trabalhadores.

### *1.3 - Satisfação dos Trabalhadores Temporários*

Existem várias definições para o conceito de satisfação no trabalho, sendo possível agrupá-las em duas perspectivas: 1) a satisfação como um estado emocional, sentimentos ou respostas afectivas, ou 2) como uma atitude generalizada em relação ao trabalho (Alcobia, 2001). Neste estudo, interessa compreender as atitudes dos trabalhadores, optando-se assim pela segunda definição. Estas atitudes podem ser desenvolvidas em relação ao trabalho em geral ou a dimensões específicas desse trabalho como a supervisão, os colegas ou a remuneração (abordagem multidimensional) (Bravo, Peiró e Rodríguez, 2002).

Dados do Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH, 2008) mostram que 56,7% dos 37671 trabalhadores portugueses envolvidos no estudo (do sector público e privado) estão satisfeitos com o seu trabalho. Estes resultados representam uma descida no nível de satisfação, quando comparados com os dados de 2007 em que 58,5% dos trabalhadores se mostravam satisfeitos; assim como uma interrupção da tendência de subida verificada desde 2004. Uma análise mais aprofundada, permite concluir que são os

trabalhadores mais jovens (entre os 18 e os 25 anos), com menos habilitações (1º ciclo) e a trabalhar há menos de um ano na empresa que estão mais satisfeitos com o seu trabalho. Todavia estes dados não incluem trabalhadores de empresas de trabalho temporário, não existindo, assim, dados acerca desta realidade em Portugal.

No caso específico do trabalho temporário, os estudos que procuram analisar a influência das diferentes motivações para aceitar o contrato na satisfação não o fazem de igual forma. Alguns estudos analisam a influência apenas da dicotomia voluntário-involuntário na satisfação, enquanto outros analisam a influência de cada uma das motivações isoladamente em cada dimensão da satisfação.

Feldman e colegas (1994) analisam as diferenças, ao nível da satisfação, entre trabalhadores voluntários e involuntários, concluindo a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. Os trabalhadores com motivações voluntárias estão em geral mais satisfeitos com o seu trabalho, com a remuneração, com a empresa de trabalho temporário e com a sua vida profissional. Contudo, não são indicados dados acerca da forma como os dados foram recolhidos e da amostra a que recorreram.

Já em 1998, Ellingson e colegas abordaram esta problemática recorrendo a uma escala com oito razões para optar pelo trabalho temporário, que formaram dois novos factores (voluntário e involuntário) através de uma análise de componentes principais (ACP). Neste estudo, recorreram a uma amostra de 174 trabalhadores de uma empresa de trabalho temporário americana, a colaborar em diversas empresas utilizadoras. Foi, assim, possível verificar que a motivação voluntária está relacionada positivamente com a satisfação geral com o trabalho temporário e com a oportunidade de crescimento pessoal. Por outro lado, a motivação involuntária está negativamente relacionada com a satisfação geral com o trabalho temporário, com a oportunidade de crescimento pessoal, com a remuneração, com os colegas de trabalho, com a supervisão e com a função. Em suma, as motivações dos trabalhadores para aceitarem o contrato temporário prevêm 13% da variação da satisfação com a oportunidade de crescimento pessoal, 10% da satisfação com os colegas e com a supervisão, 12% da satisfação com a função e 34% da satisfação geral com o trabalho temporário. Este estudo analisa, também, a influência de variáveis como a idade, género, habilitações, experiência de trabalho anterior, experiência anterior com contrato temporário e duração do contrato como variáveis de controlo; concluindo-se que os trabalhadores do sexo feminino estão mais satisfeitos com a oportunidade de crescimento pessoal, com a função e com o trabalho temporário; os sujeitos com um contrato mais duradouro estão mais satisfeitos com a

oportunidade de crescimento; e os sujeitos com mais tempo de experiência anterior em trabalho temporário estão menos satisfeitos com a supervisão.

Tal como no primeiro estudo apresentado, este também não faz uma análise dos factores motivacionais isoladamente. Desta forma, surge o estudo de Tan e Tan, em 2002, que procura complementar a informação obtida nos estudos anteriores. A amostra, neste caso, é composta por 141 colaboradores de quatro empresas de trabalho temporário em Singapura. No geral, foi possível verificar que trabalhadores motivados pela experiência e pelos incentivos económicos estão mais satisfeitos com o trabalho. Quanto à análise da dicotomia voluntário-involuntário, os dados permitem concluir que a motivação voluntária está positivamente relacionada com a satisfação com o trabalho. Numa análise isolada de cada factor verifica-se que a motivação pela experiência está positivamente relacionada com a satisfação com a oportunidade de crescimento pessoal, com o ambiente de trabalho, com a supervisão e com a empresa de trabalho temporário. Já os trabalhadores motivados pelos incentivos económicos estão apenas satisfeitos com a remuneração, enquanto a motivação associada à família apresenta uma relação negativa com a satisfação com a empresa de trabalho temporário.

No presente trabalho, tendo como base o contributo dos estudos apresentados, será analisada a relação de cada factor motivacional isoladamente, assim como a dicotomia voluntário-involuntário em diferentes dimensões da satisfação, já anteriormente estudadas em outros contextos. É premente analisar esta relação já que Ellingson e colegas (1998) concluem que, no caso específico dos trabalhadores temporários, um maior nível de satisfação está relacionado positivamente com o desempenho. Além disso, trabalhadores satisfeitos têm menores níveis de absentismo, *turnover* e uma melhor qualidade de vida no trabalho (Bravo et al., 2002; Galup, Klein e Jiang, 2008).

Hipótese 2a: a motivação voluntária está positivamente associada à satisfação geral com o trabalho, com a empresa de trabalho temporário, com a oportunidade de crescimento, com a remuneração e com a segurança do vínculo

Hipótese 2b: a motivação involuntária está negativamente associada à satisfação geral com o trabalho, com a empresa de trabalho temporário, com a oportunidade de crescimento, com a remuneração e com a segurança do vínculo.

Sendo que o mercado de empresas de trabalho temporário continua em crescimento e é cada vez mais competitivo, interessa atrair e reter trabalhadores que prestem o melhor serviço

nas empresas cliente; permitindo às empresas de trabalho temporário a fidelização dessas empresas e originando novas oportunidades de colaboração. Tendo em conta que os principais problemas apontados pelas empresas utilizadoras são os níveis de absentismo e turnover elevados (Santana e Centeno, 2000) é do interesse das empresas de trabalho temporário assegurar que os seus trabalhadores estão satisfeitos com o trabalho, já que estas variáveis (de acordo com os autores anteriormente citados) apresentam uma relação negativa. As empresas de trabalho temporário devem tentar perceber o que os seus trabalhadores querem e a importância das diferentes motivações para aceitar o vínculo temporário, desenvolvendo estratégias para lidar, principalmente, com as consequências menos positivas. Uma estratégia possível pode passar pelo suporte organizacional conforme sugerido por Tan e Tan, 2002.

### *1.4 - Suporte da Empresa de Trabalho Temporário*

Newton, em 1996, verificou que 60% dos inquiridos refere um maior respeito e preocupação da empresa de trabalho temporário como factor importante para colaborarem mais tempo com a mesma. Ou seja, os trabalhadores valorizam uma organização que demonstre interesse por eles, percebendo-no através do respeito, da remuneração, das promoções, do acesso à informação e da ajuda (quando necessário). Desta forma, e tendo por base a norma da reciprocidade, os trabalhadores agirão perante a empresa de trabalho temporário conforme o tratamento que dela receberem: se a empresa os trata de uma forma favorável, responderão positivamente; se os trata de forma desfavorável, retribuem com atitudes e comportamentos mais negativos (Coyle-Shapiro, Morrow e Kessler, 2006; Eisenberger, Cummings, Arneli e Lynch, 1997; Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa, 1986). Depreende-se, assim, que os trabalhadores são capazes de desenvolver crenças acerca da medida em que a organização valoriza a sua contribuição e se preocupa com o seu bem-estar, dando origem à Teoria do Suporte Organizacional; e que estas crenças partem da personificação da organização (as acções de um chefe, por exemplo, são vistas como acções da empresa). Todavia, apesar da relação entre o trabalhador e o empregador se basear em confiança e em trocas, o trabalhador só verá uma acção da organização como suporte organizacional se a perceber como uma acção espontânea, e não como algo imposto pelo exterior, como as leis ou actividade sindical (Eisenberger et al., 1986).

Van Breugel e colegas (2005) operacionalizam o suporte da empresa de trabalho temporário em três dimensões: 1) capacidade de resolução de problemas: a forma como a

empresa lida com os problemas dos trabalhadores (sejam relacionados com o trabalho ou não) proporciona a percepção de que esta se preocupa consigo e os considera importantes; 2) preocupação com a carreira do trabalhador: quando os trabalhadores percebem um desinteresse por parte da empresa em reconhecer ou satisfazer novas necessidades profissionais, sentem-se menos satisfeitos e tendem a procurar trabalho noutra empresa; 3) qualidade da comunicação entre a empresa e o trabalhador: as interações entre as duas partes devem ser regulares para que estas estejam informadas acerca das alterações nas condições de trabalho e na vida pessoal do trabalhador (principalmente quando o contrato tem uma maior duração).

O suporte organizacional torna-se, assim, uma forma mais “barata” de garantir que os trabalhadores não vão deixar a organização (McClurg, 1999), e que terão níveis mais elevados de implicação com a organização, de satisfação e envolvimento com o trabalho, e de desempenho; é, também, uma forma de diminuir as reacções psicológicas e psicossomáticas aversivas (Connelly et al., 2007; Eisenberger et al., 1997; Rhoades e Eisenberger, 2002). Especificamente, em relação à satisfação, tal acontece porque o suporte organizacional vai de encontro às necessidades socioemocionais dos trabalhadores, fomentando as expectativas de recompensa conforme o desempenho e demonstrando que a organização está disposta a ajudar quando necessário (Rhoades e Eisenberger, 2002).

Sendo assim, é necessário analisar qual o efeito do suporte da empresa de trabalho temporário na satisfação dos trabalhadores e verificar se existirá um efeito moderador desse suporte na relação entre a motivação para aceitar um contrato e as diferentes dimensões da satisfação no trabalho.

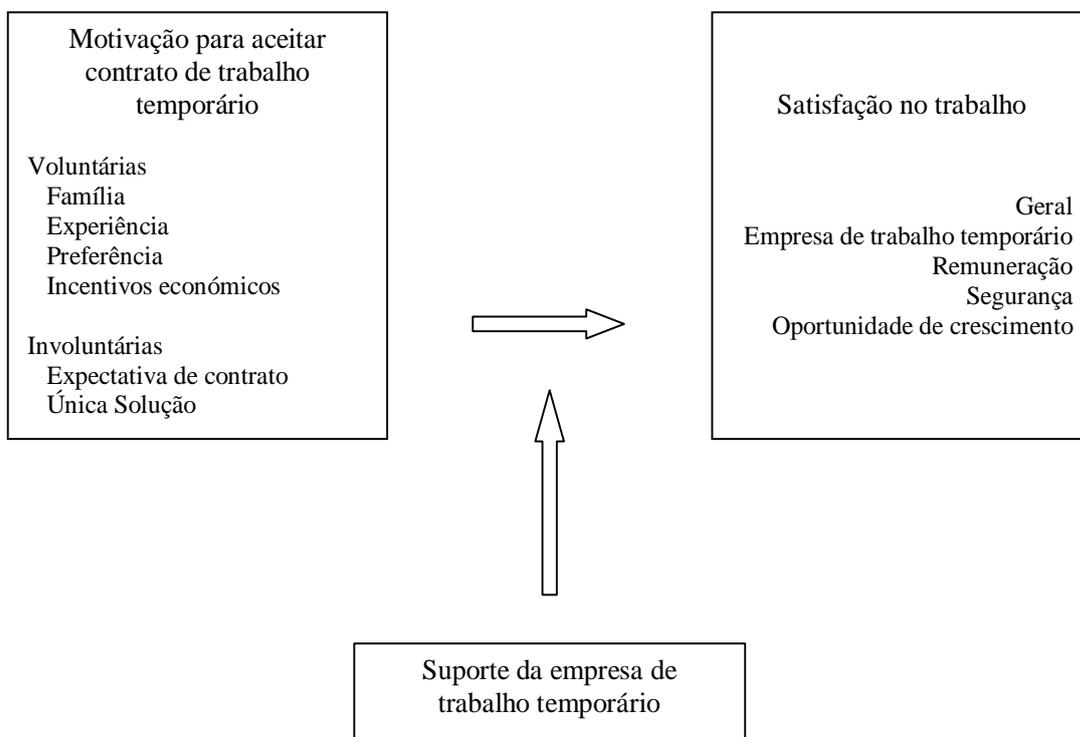
Hipótese 3: as relações entre a motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário e a satisfação geral com o trabalho, com a remuneração, com a oportunidade de crescimento pessoal e com a empresa de trabalho temporário, são moderadas pelo suporte da empresa de trabalho temporário; sendo mais fortes quando os trabalhadores percepcionarem suporte.

Desta forma, as empresas de trabalho temporário devem procurar saber quais as preferências, ambições e experiências anteriores dos trabalhadores, aumentando a percepção de suporte organizacional (Van Breugel et al., 2005) e, conseqüentemente, a satisfação, independentemente de que motivação levou o indivíduo a aceitar o contrato.

Este estudo não analisa o efeito do suporte da empresa utilizadora, visto que o objectivo é verificar como as empresas de trabalho temporário podem contribuir para satisfação dos seus trabalhadores e, consequentemente assegurar que prestarão um bom trabalho (de acordo com a literatura referida, trabalhadores satisfeitos apresentam menores níveis de absentismo e abandono do trabalho, e, em alguns casos, melhor desempenho); sendo uma forma de garantir que a empresa cliente voltará a recorrer aos serviços da empresa de trabalho temporário.

Em suma, e tendo em conta as hipóteses apresentadas, o modelo em análise neste estudo é apresentado na Figura 1.

Figura 1: Modelo em análise



## 2 - Método

### 2.1 - Instrumentos e Variáveis

Os dados para este estudo foram recolhidos através de um questionário *online* (disponível no Anexo 1). Este é constituído por quatro partes: a primeira relativa à escala de motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário; a segunda à satisfação; a terceira ao suporte organizacional percebido; e a quarta à caracterização socio-demográfica dos participantes.

No questionário respondido pelos trabalhadores, a empresa de trabalho temporário estava identificada, para que os participantes soubessem que deveriam responder o que sentiam em relação a essa empresa, e não o que sentiam em relação à empresa utilizadora.

### *2.1.1 - Motivação para Aceitar um Contrato de Trabalho Temporário*

Esta variável parte da adaptação da escala de vinte itens desenvolvida por Tan e Tan (2002) que procura avaliar as razões que levam os sujeitos a aceitar contratos de trabalho temporário. Os participantes devem indicar qual o grau de importância que cada afirmação teve na sua tomada de decisão, numa escala de 5 pontos (1 – “nada importante”; 5 – “muito importante”).

A escala é dividida em seis subescalas correspondentes a diferentes conjuntos de motivações: familiares (e.g. “permite-me passar mais tempo com a minha família”), incentivos económicos (e.g. “ajuda-me a pagar as despesas com a minha formação”), experiência (e.g. “tenho a oportunidade de trabalhar em diferentes funções e empresas”), preferência (e.g. “envolve menos responsabilidades que outro tipo de contrato”), expectativa (e.g. “é uma forma de chegar a um vínculo directo com a empresa onde trabalho”), e única solução para trabalhar (e.g. “não encontrei outro trabalho, com contrato não temporário, que me satisfizesse”).

Após o pré-teste ao questionário, foi excluído um dos itens desta escala, dadas as dificuldades indicadas pelos participantes; passando, assim, a ser constituída por 19 itens.

Realizou-se uma ACP, para verificar como é que os itens se agrupavam<sup>1</sup>, resultando em cinco componentes que explicam 71,1% da variância total das variáveis em análise (Quadro 1). Assim, neste estudo, a motivação “experiência” é constituída por cinco itens ( $\alpha = 0,869$ ), a “preferência” por seis itens ( $\alpha = 0,863$ ), a “necessidade” ( $r = 0,469$ ), “incentivos económicos” ( $r = 0,457$ ) e “única solução” ( $r = 0,318$ ) por dois itens cada (foram excluídos, no total, dois itens que não obedeciam aos critérios de inclusão nas componentes)<sup>2</sup>.

Em suma, neste trabalho são analisadas cinco motivações: experiência, preferência pelo tipo de contrato, necessidade de trabalhar, incentivos económicos e única solução para trabalhar. Ao contrário do estudo de Tan e Tan (2002) não se analisa a motivação familiar e a expectativa de contrato com a empresa cliente, visto os resultados da ACP não concluírem o

---

<sup>1</sup> Nas ACP realizadas para este trabalho foi utilizado o critério de Kaiser para a extracção de componentes e com rotação Varimax. Nas novas variáveis são incluídos os itens que tenham um peso superior a 0,4 na componente (nos casos em que um item tem este peso em mais que uma componente, é incluído naquela em que tem mais peso, caso a diferença seja superior a 0,2).

<sup>2</sup> As novas variáveis resultam da média dos itens com mais peso, conforme os critérios, nas componentes.

agrupamento dos itens em componentes que poderiam ser denominadas como família ou expectativa.

Quadro 1: Resultados da ACP da motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário

	Componente				
	Experiência	Preferência	Necessidade	Incentivos económicos	Única solução
A9. Permite-me enriquecer o meu curriculum profissional	<b>.836</b>	.104	.205	.222	.115
A19. Ganhar experiência	<b>.800</b>	.314	.125	.109	.030
A6. Tenho a oportunidade de desenvolver novas competências	<b>.744</b>	.098	.001	.123	.103
A2. Tenho a oportunidade de trabalhar em diferentes funções e empresas	<b>.720</b>	.344	.336	-.097	-.186
A5. É uma forma de experimentar uma função ou empresa antes de começar a minha carreira profissional	<b>.644</b>	.379	-.092	.091	.362
A16. Envolve menos responsabilidades que outro tipo de contrato	.087	<b>.874</b>	.107	.088	.042
A13. Envolve menos negociações no local de trabalho que outro tipo de contrato	.197	<b>.844</b>	.177	.204	-.006
A10. Provoca menos stress que outro tipo de contrato	.233	<b>.759</b>	.068	.063	.336
A7. Permite-me passar mais tempo com a minha família	.391	<b>.700</b>	.188	.194	-.078
A1. Permite-me estar longos períodos de tempo sem trabalhar, quando preciso	.326	<b>.544</b>	-.162	.118	.147
A17. Permite-me entrar no mercado de trabalho depois de estar muito tempo sem trabalhar	.355	<b>.425</b>	.360	.281	.102
A11. É uma solução enquanto não encontro outro trabalho com um contrato não temporário	.086	-.040	<b>.818</b>	.023	.326
A12. Tenho a oportunidade de ajudar financeiramente a minha família	.045	.231	<b>.728</b>	.417	-.058
A4. Ajuda-me a pagar as despesas com a minha formação	.174	.218	-.055	<b>.827</b>	.025
A15. É uma forma de ganhar algum dinheiro extra	.098	.150	.247	<b>.694</b>	.155
A18. Não tenho habilitações/experiência para outro tipo de trabalho	.276	.276	.072	.007	<b>.748</b>
A8. Não encontrei outro trabalho. com contrato não temporário. que me satisfizesse	-.108	-.074	.395	.213	<b>.713</b>
Valor próprio	7.399	2.150	1.657	1.189	1.117
% de variância explicada	38.941	11.314	8.721	6.258	5.878
Consistência interna	.869	.863	$r = .469$	$r = .457$	$r = .318$

As variáveis “voluntário” e “involuntário” resultam da média dos factores que representam a existência ou inexistência de vontade de aceitar um contrato de trabalho temporário. Deste modo, foram agrupados os itens que através da ACP, referida anteriormente, se concluiu fazerem parte das variáveis experiência, preferência e incentivos económicos, na nova variável da motivação voluntária ( $\alpha = 0,891$ ); e os factores da necessidade e única solução na variável involuntária ( $\alpha = 0,674$ ).

### 2.1.2 - Satisfação no Trabalho

As diferentes dimensões da satisfação foram analisadas tendo por base o Job Diagnostic Survey desenvolvido por Hackman e Oldham (1975). Foram utilizadas as subescalas da satisfação com a remuneração (e.g. “o grau em que o meu trabalho é pago de forma justa, tendo em conta o meu desempenho”); com a oportunidade de crescimento pessoal (e.g. “a autonomia que tenho no meu trabalho”); com a segurança (e.g. “a segurança que tenho com este contrato”); e com a empresa de trabalho temporário (e.g. o suporte e aconselhamento disponibilizados pela ETT)<sup>3</sup>. Esta última é criada a partir da adaptação da subescala da satisfação com a supervisão. Os inquiridos respondem numa escala de 7 pontos (1 – “muitíssimo insatisfeito”; 7 – “muitíssimo satisfeito”).

O questionário mede, também, o nível de satisfação geral com o trabalho (e.g. “de um modo geral, estou satisfeito/a com o meu trabalho”). As respostas são dadas numa escala de 7 pontos em que 1 corresponde a “discordo totalmente” e 7 a “concordo totalmente”.

Realizou-se uma ACP (Quadro 2) com o objectivo de agrupar as diferentes dimensões da satisfação em estudo, resultando em três componentes que explicam 76,93% da variância total das variáveis: três itens compõem a satisfação com a empresa de trabalho temporário ( $\alpha = 0,905$ ), a satisfação com a autonomia (financeira e profissional) é composta por cinco itens ( $\alpha = 0,895$ ) e a satisfação com a segurança do vínculo contém dois itens ( $r = 0,607$ ). Foi excluído um item que não respeitava os critérios de inclusão nas componentes.

A satisfação geral resulta da média dos três itens que a medem no questionário ( $\alpha = 0,718$ ). Porém, foi necessário recodificar um dos itens (“penso, frequentemente, em despedir-me do meu trabalho”), de forma a torná-lo uma afirmação relacionada com a existência de satisfação (e. g. “não penso despedir-me do meu trabalho”).

---

<sup>3</sup> A empresa de trabalho temporária é aqui identificada como “ETT” de forma a garantir a sua confidencialidade e a dos seus trabalhadores.

### 2.1.3 - Suporte Organizacional Percebido

Esta escala é uma adaptação da versão de dezasseis itens do Survey of Perceived Organizational Support de Eisenberger e colegas (1986). Com esta pretende-se avaliar a percepção de suporte da empresa de trabalho temporário, através de itens como “a ETT está disponível para me ajudar quando tenho um problema”. Os sujeitos indicam o seu grau de concordância, com cada uma das afirmações, numa escala de 7 pontos (1 – “discordo totalmente”; 7 – “concordo totalmente”).

Quadro 2: Resultados da ACP da satisfação no trabalho

	Autonomia	Componente Empresa de Trabalho Temporário	Segurança
B11. A autonomia que tenho no meu trabalho	<b>,847</b>	,046	,093
B7. O desafio apresentado pelo meu trabalho	<b>,795</b>	,456	,026
B5. O mérito que retiro da realização do meu trabalho	<b>,763</b>	,267	,250
B9. O salário e benefícios que recebo	<b>,714</b>	,369	,306
B4. O grau em que o meu trabalho é pago de forma justa, tendo em conta o meu desempenho	<b>,634</b>	,330	,427
B1. O suporte e aconselhamento disponibilizado pela ETT	,184	<b>,888</b>	,260
B10. O respeito e tratamento justo que recebo da ETT	,364	<b>,847</b>	,109
B6. A supervisão que a ETT faz ao meu trabalho	,285	<b>,778</b>	,293
B2. A medida em que o futuro neste trabalho me parece seguro	,142	,139	<b>,912</b>
B8. A segurança que tenho com este contrato	,284	,333	<b>,776</b>
Valor próprio	6,926	1,161	1,006
% de variância explicada	57,237	10,551	9,142
Consistência interna	,895	,905	<i>r = .607</i>

A variável suporte da empresa de trabalho temporário resulta do agrupamento dos 16 itens da escala, apresentando um índice de consistência interna de 0,924. Assim como no caso da satisfação geral, também foi necessário recodificar alguns dos itens para os tornar numa afirmação de existência de suporte.

### 2.1.4 - Caracterização Socio-demográfica

A parte final do questionário tem como fim recolher dados acerca das características socio-demográficas da amostra em estudo. Os inquiridos deveriam indicar a sua idade, sexo,

habilitações, profissão actual e tempo de contrato com a empresa de trabalho temporário, experiências anteriores de trabalho e número de faltas ao trabalho durante o mês.

## 2.2 - Procedimento

De forma a ter acesso a trabalhadores temporários, foram contactadas, através de *e-mail* disponível nos seus *sites*, empresas de trabalho temporário da área de Lisboa. Estas empresas foram seleccionadas a partir da lista disponível no site do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP)<sup>4</sup> com as instituições que possuem alvará para exercer actividade na região de Lisboa e Vale do Tejo; foram contactadas quarenta empresas com sede na cidade de Lisboa e com site com contactos actualizados. Do e-mail enviado constavam os objectivos do trabalho e solicitava-se a possibilidade de ter acesso a trabalhadores para responderem a um questionário.

Foram recepcionadas cinco respostas que demonstravam interesse na recolha de dados, tendo sido marcada uma reunião com cada representante dessas empresas. Essa reunião teve como finalidade apresentar o tema do estudo, objectivos e hipóteses, questionário e vantagens do trabalho para a empresa. Uma das instituições acabou por demonstrar o seu interesse no trabalho pelo que, numa primeira fase, foram entregues questionários, em três das suas agências, para ser realizado o pré-teste. Os responsáveis por cada agência tiveram a tarefa de identificar os itens nos quais os trabalhadores sentiram mais dificuldades, assim como se os sujeitos compreendiam as instruções. Este pré-teste foi realizado a cinco trabalhadores em cada agência e possibilitou a correcção de alguns dos itens e instruções do questionário (estes questionários não foram incluídos na análise).

Dado que os trabalhadores se encontram dispersos por diversos locais de trabalho e poucas vezes se deslocam às instalações da empresa de trabalho temporário, optou-se pela realização do questionário online<sup>5</sup>, permitindo uma recolha mais célere dos dados. Foram, assim, enviados 21 e-mails, com uma breve apresentação dos objectivos do trabalho e com o *link*

---

<sup>4</sup> Lista disponível em <http://www.iefp.pt/emprego/SolucoesEntidades/TrabalhoTemporario/Paginas/TrabalhoTemporarioLisboaValeTejo.aspx>

<sup>5</sup> O questionário foi elaborado no site do Question Pro (<http://www.questionpro.com>) que disponibiliza um suporte que permite a construção de questionários online com diferentes tipos de perguntas. Este site disponibiliza, ainda, informação acerca do tempo que cada participante demora a responder (neste estudo demoraram entre 10 e 15 minutos), e se existem respostas repetidas/com origem no mesmo computador, permitindo a eliminação dos questionários respondidos pela mesma pessoa.

para o questionário<sup>6</sup>, aos trabalhadores que disponibilizaram o seu e-mail na ficha de candidatura ou *curriculum vitae*. Contudo, visto que nem todos os trabalhadores indicam o seu e-mail, procedeu-se, de seguida, ao envio de mensagens escritas (SMS) a 165 trabalhadores a solicitar a resposta ao questionário; e depois, ao contacto telefónico com os trabalhadores, explicando o objectivo do estudo e solicitando o seu e-mail para posterior envio do link para o questionário. Foram, desta forma, enviados mais 75 e-mails com o questionário<sup>7</sup>.

Nesta fase, e também nas instruções do questionário, era indicado que se tratava de um trabalho académico e que a empresa apenas tinha disponibilizado o contacto dos trabalhadores.

### 2.3 - Amostra

A amostra em estudo é constituída por 94 trabalhadores<sup>8</sup> (56,4% do sexo feminino) de uma empresa de trabalho temporário com várias agências distribuídas por Portugal. A idade dos participantes varia entre os 18 e os 63 anos ( $M = 25,45$ ;  $SD = 5,989$ ) e as habilitações entre o ensino básico e o superior, sendo que 40,2% completou o ensino secundário e 40,2% o superior em áreas desde as Ciências da Saúde, às Sociais e Económicas. Estes sujeitos colaboram com a empresa de trabalho temporário há entre 1 e 24 meses ( $M = 7,65$ ;  $SD = 5,525$ ) (dados disponíveis no Quadro 3).

## 3 - Resultados

Os resultados são apresentados pela seguinte ordem: 1) estatísticas descritivas e correlações das variáveis em estudo; 2) análise da relação entre os diferentes motivos para aceitar um contrato de trabalho e as várias dimensões da satisfação; e 3) análise do efeito moderador do suporte da empresa de trabalho temporário na relação entre os diferentes motivos e as várias satisfações.

---

<sup>6</sup> Conclui-se, assim, que esta é uma amostra por conveniência, já que responderam os trabalhadores que forneceram o seu e-mail ou receberam a mensagem escrita. Também o contacto telefónico com os trabalhadores não foi realizado de forma aleatória: foram contactados todos os trabalhadores das empresas utilizadoras que mais recorrem aos serviços desta empresa de trabalho temporário.

<sup>7</sup> O mesmo trabalhador pode ter sido contactado duas vezes (por mensagem e telefonicamente) para responder ao questionário, mas não foram identificadas respostas com origem no mesmo computador.

<sup>8</sup> Foram recebidos 95 questionários, porém excluiu-se um da análise, dado que o participante não respondeu a mais de metade das questões.

Quadro 3: Descrição dos participantes

	N	%	M	SD	Min	Max
<b>Sexo</b>						
Masculino	41	43.6				
Feminino	53	56.4				
<b>Idade</b>						
			25.45	5.989	18	63
Até 20 anos	17	18.1				
Entre 21 e 30 anos	68	72.3				
Mais de 30 anos	9	9.6				
<b>Habilitações</b>						
Ensino básico	18	19.6				
Ensino secundário	37	40.2				
Ensino superior	37	40.2				
<b>Duração da colaboração com a empresa (em meses)</b>						
			7.65	5.525	1	24

### 3.1 - Estatísticas Descritivas e Correlações das Variáveis em Estudo

Os trabalhadores temporários inquiridos consideram mais importantes, na escolha deste tipo de contrato, a necessidade de terem trabalho ( $M = 3,71$ ;  $SD = 1,092$ ) e os incentivos económicos ( $M = 3,61$ ;  $SD = 1,114$ ); e referem que a preferência é, em média, o que tem menos peso na escolha ( $M = 2,42$ ;  $SD = 1,026$ ). Numa análise apenas à dicotomia voluntário-involuntário, verifica-se que os colaboradores dão mais importância aos factores involuntários ( $M = 3,28$ ;  $SD = 0,942$ ) por oposição aos voluntários ( $M = 2,95$ ;  $SD = 0,883$ ). Através da realização de um teste t para amostras emparelhadas, conclui-se que estas médias são diferentes ( $t(84) = -3,413$ ;  $p = 0,001$ ), podendo, assim, confirmar-se a Hipótese 1: existem diferentes motivos para aceitar um contrato de trabalho temporário e nem todos têm o mesmo peso na decisão de aceitar esse vínculo, sendo os trabalhadores mais motivados por factores involuntários quando aceitam o contrato.

Em relação à satisfação, conclui-se que os trabalhadores temporários estão mais satisfeitos com a empresa de trabalho temporário ( $M = 4,43$ ;  $SD = 1,607$ ) e menos satisfeitos com a segurança do vínculo ( $M = 3,43$ ;  $SD = 1,570$ ). No geral, pode considerar-se que os trabalhadores estão satisfeitos com o seu trabalho ( $M = 5,09$ ;  $SD = 1,387$ ).

Por fim, é possível concluir que os trabalhadores percebem suporte da parte da empresa de trabalho temporário ( $M = 4,25$ ;  $SD = 1,121$ ). Contudo, é necessário salientar que o valor médio se encontra próximo do ponto médio da escala (neste caso é 4 – “não concordo nem discordo”).

Quadro 4: Estatísticas descritivas, correlações e consistência interna das variáveis em estudo

	Variável	Nº de itens	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Motivação	<b>1. Voluntária</b>	13	2.95	0,883	<b>.899</b>											
	<b>2. Involuntária</b>	4	3.28	0,942	.426**	<b>.666</b>										
	<b>3. Experiência</b>	5	3.32	1.041	.864**	.335**	<b>.869</b>									
	<b>4. Preferência</b>	6	2.42	1.026	.913**	.361**	.636**	<b>.863</b>								
	<b>5. Incentivos económicos</b>	2	3.61	1.114	.574**	.356**	.324**	.428**	<i>r = .457</i>							
	<b>6. Necessidade</b>	2	3.71	1.092	.374**	.836**	.289**	.321**	.327**	<i>r = .469</i>						
	<b>7. Única solução</b>	2	2.86	1.131	.345**	.846**	.274**	.292**	.242*	.415**	<i>r = .318</i>					
Satisfação	<b>8. Geral</b>	3	5.09	1.387	.323**	.109	.347**	.198	.253*	.176	.020	<b>.718</b>				
	<b>9. Empresa de trabalho temporário</b>	3	4.43	1.607	.454**	.200	.492**	.329**	.267*	.247*	.100	.616**	<b>.905</b>			
	<b>10. Autonomia</b>	5	4.28	1.468	.513**	.431**	.575**	.407**	.149	.351**	.371**	.671**	.654**	<b>.895</b>		
	<b>11. Segurança</b>	2	3.43	1.570	.598**	.079	.532**	.574**	.235*	.137	-.004	.445**	.534**	.534**	<i>r = .677</i>	
	<b>12. Suporte organizacional percebido</b>	16	4.25	1.121	.307**	.000	.377**	.179	.130	.105	-.081	.664**	.735**	.480**	.420**	<b>.924</b>
Perfil	<b>13. Sexo</b>				-.176	-.023	-.071	-.241*	-.112	.062	-.086	.144	-.001	.078	-.101	.078
	<b>14. Idade</b>		25.45	6.021	-.067	-.147	-.073	.054	.061	-.020	-.233*	.064	.023	-.096	-.020	-.064
	<b>15. Habilitações</b>				-.176	-.246*	-.214*	-.188	.111	-.167	-.243*	-.095	-.087	-.209*	-.113	-.078
	<b>16. Duração do contrato</b>		7.65	5.525	-.215	-.155	-.153	-.132	-.111	-.238	-.021	-.314**	-.200	-.236	-.265*	-.396**

Notas: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$ ; na diagonal e a negrito encontram-se os valores de consistência interna (alpha de cronbach ou  $r$ ); escala de resposta motivação: 1 - nada importante/5 - muito importante; escala de resposta satisfação (menos geral): 1 - muitíssimo insatisfeito/7 - muitíssimo satisfeito; escala de resposta satisfação geral e suporte organizacional percebido: 1 - discordo totalmente/7 - concordo totalmente

No Quadro 4 são apresentadas as correlações entre as variáveis em análise. Verifica-se que as diferentes motivações apresentam correlações positivas estatisticamente significativas entre si, sendo que a associação entre a variável experiência e preferência é a que apresenta o valor mais elevado ( $r = 0,636$ ;  $p < 0,001$ ). A dicotomia voluntária-involuntária apresenta, também, uma correlação positiva e significativa ( $r = 0,426$ ;  $p < 0,001$ ). Em relação às correlações entre os cinco motivos e esta dicotomia, todos apresentam associações positivas significativas. Porém, são os motivos que compõem cada uma das variáveis que apresentam associações mais fortes: a experiência, preferência e incentivos económicos têm um valor superior em relação à motivação voluntária, e a necessidade e a única solução à involuntária.

No que diz respeito à associação com as dimensões da satisfação, verifica-se que a motivação voluntária apresenta associações positivas com todas as satisfações, enquanto a involuntária apenas está associada à satisfação com a autonomia ( $r = 0,431$ ;  $p < 0,001$ ).

Também a experiência está associada positivamente a todas as satisfações em estudo. Já a preferência apenas não está associada à satisfação geral ( $r = 0,198$ ;  $p = 0,065$ ) e os incentivos económicos não estão associados à satisfação com a autonomia ( $r = 0,149$ ;  $p = 0,159$ ). Por outro lado, a necessidade está associada à satisfação com a empresa de trabalho temporário ( $r = 0,247$ ;  $p = 0,017$ ) e à satisfação com a autonomia ( $r = 0,351$ ;  $p = 0,001$ ), assim como a única solução ( $r = 0,371$ ;  $p < 0,001$ ).

Em relação ao suporte da empresa de trabalho temporário e às motivações, este apenas está significativamente associado à voluntária ( $r = 0,307$ ;  $p = 0,004$ ) e à experiência ( $r = 0,377$ ;  $p < 0,001$ ). Verifica-se ainda a associação positiva significativa com todas as dimensões da satisfação em estudo, sendo que apresenta uma correlação mais forte com a satisfação com a empresa de trabalho temporário ( $r = 0,735$ ;  $p < 0,001$ ).

Por fim, verifica-se que o sexo dos participantes está associado negativa e significativamente com a motivação pela preferência ( $r = -0,241$ ;  $p = 0,023$ ). Já a idade apenas apresenta relação negativa significativa com a motivação única solução ( $r = -0,233$ ;  $p = 0,026$ ). As habilitações dos sujeitos estão associadas negativamente com a motivação involuntária ( $r = -0,246$ ;  $p = 0,021$ ), experiência ( $r = -0,214$ ;  $p = 0,042$ ) e única solução ( $r = -0,243$ ;  $p = 0,022$ ). Por fim, a duração do contrato apresenta associações negativas significativas com a satisfação geral ( $r = -0,314$ ;  $p = 0,009$ ), com a segurança ( $r = -0,265$ ;  $p = 0,029$ ) e com o suporte da empresa de trabalho temporário ( $r = -0,396$ ;  $p = 0,001$ ).

## 3.2 - Efeito da Motivação na Satisfação dos Trabalhadores

Para testar a hipótese 2 (a e b) foram realizadas regressões, primeiramente com a motivação voluntária e involuntária (Quadro 5) como variáveis preditoras e depois com os outros factores motivacionais (Quadro 6). Foi realizada uma regressão para cada uma das dimensões da satisfação (com estatuto de variável critério).

Numa primeira etapa foi introduzida, no modelo, a duração do contrato como variável de controlo, dado que apresenta correlações significativas com a satisfação geral, e com a segurança do vínculo. No primeiro modelo de regressão verifica-se que esta variável tem efeito negativo significativo em todas as dimensões da satisfação em análise; no segundo modelo, apenas mantém o efeito na satisfação geral com o trabalho ( $\beta = -0,299$ ;  $p = 0,014$ ) e na satisfação com a segurança do vínculo ( $\beta = -0,193$ ;  $p = 0,049$ ), explicando 31,4% e 25,3% da variação de cada variável. Neste segundo modelo, são introduzidas as variáveis motivação voluntária e involuntária enquanto preditoras, confirmando-se a hipótese 2a, visto a motivação voluntária apresentar efeito significativo sobre a satisfação geral ( $\beta = 0,269$ ;  $p = 0,047$ ), com a empresa de trabalho temporário ( $\beta = 0,383$ ;  $p = 0,004$ ), com a autonomia ( $\beta = 0,339$ ;  $p = 0,005$ ) e com a segurança ( $\beta = 0,702$ ;  $p < 0,001$ ) Esta motivação explica, respectivamente, 25,6%, 36,1%, 35,3%, 64,4% da variação de cada satisfação.

A hipótese 2b é parcialmente confirmada: a motivação involuntária apenas está associada negativamente à satisfação com a segurança ( $\beta = -0,214$ ;  $p = 0,05$ ), explicando 25,2% da sua variação; e, ao contrário do esperado, esta motivação está associada positivamente com a satisfação com a autonomia ( $\beta = 0,332$ ;  $p = 0,006$ ), explicando 35,1% da sua variação.

Quadro 5: Resultados da regressão das motivações voluntária e involuntária na satisfação

Variáveis preditoras	Satisfação							
	Geral		Empresa de trabalho temporário		Autonomia		Segurança	
	I	II	I	II	I	II	I	II
Duração do contrato	-.364**	-.299*	-.263*	-.167	-.277*	-.162	-.314*	-.193*
Voluntário		.269*		.383**		.339**		.702***
Involuntário		.069		.119		.332**		-.214*
F	9.343**	5.654**	4.534*	7.082***	5.055*	12.875***	6.677*	18.106***
R <sup>2</sup>	.133	.223	.069	.265	.077	.396	.099	.479
R <sup>2</sup> ajustado	.119	.184	.054	.227	.061	.365	.084	.453

Nota: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

Para uma análise mais aprofundada, foi utilizado o mesmo método, mas com as cinco motivações enquanto variáveis preditoras (Quadro 6). Do primeiro para o segundo modelo, a duração do contrato mantém o efeito negativo significativo na satisfação geral ( $\beta = -0,254$ ;  $p = 0,042$ ), explicando 26,8% da sua variação; e sendo a única variável no modelo com efeito significativo nesta variável critério.

Conclui-se que a motivação pela experiência apresenta associações positivas com a satisfação com a empresa de trabalho temporário ( $\beta = 0,432$ ;  $p = 0,014$ ) e com a autonomia ( $\beta = 0,483$ ;  $p = 0,002$ ), explicando 32,1% e 39,5% da variação de cada variável critério, respectivamente. A motivação pela preferência apenas apresenta associação positiva significativa com a satisfação com a segurança ( $\beta = 0,526$ ;  $p = 0,001$ ), explicando 40,9% da sua variação. Por fim, a única solução tem uma associação positiva com a satisfação com a autonomia ( $\beta = 0,271$ ;  $p = 0,027$ ), explicando 29% da sua variação; e, conforme esperado (dado que é uma motivação involuntária), apresenta uma associação negativa significativa com a satisfação com a segurança ( $\beta = -0,260$ ;  $p = 0,028$ ), e explica 28,9% da sua variação.

Quadro 6: Resultados da regressão dos cinco factores motivacionais na satisfação

Variáveis preditoras	Satisfação							
	Geral		Empresa de trabalho temporário		Autonomia		Segurança	
	I	II	I	II	I	II	I	II
Duração do contrato	-.364**	-.254*	-.263*	-.133	-.277*	-.166	-.314*	-.139
Experiência		.241		.432*		.483**		.232
Preferência		-.065		-.088		-.039		.526**
Incentivos económicos		.210		.126		-.149		-.014
Necessidade		.187		.182		.183		.044
Única solução		-.134		-.039		.271*		-.260*
F	9.343**	3.793**	4.534*	4.459**	5.055*	8.388***	6.677*	9.707***
R <sup>2</sup>	.133	.289	.069	.323	.077	.473	.099	.510
R <sup>2</sup> ajustado	.119	.213	.054	.251	.061	.417	.084	.457

Nota: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

### 3.3 - Efeito Moderador do Suporte da Empresa de Trabalho Temporário

A hipótese 3 surge neste estudo como exploratória visto incluir o suporte da empresa de trabalho temporário enquanto moderador da relação entre motivação para aceitar um contrato e a satisfação no trabalho. Sendo assim, espera-se que o efeito da motivação para aceitar o

contrato de trabalho temporário na satisfação seja mais forte em contextos em que os trabalhadores percebem suporte da empresa de trabalho temporário.

Tal como no caso das regressões anteriores, também aqui foi incluída a variável de controlo num primeiro modelo; no segundo modelo foram acrescentadas as variáveis preditoras e a variável moderadora; e no terceiro modelo foram incluídas as interações entre as preditoras e a moderadora (conforme proposto por Baron e Kenny, 1986).

Começou por se testar o efeito moderador do suporte na relação entre a dicotomia voluntário-involuntário nas diferentes satisfações (Quadro 7). A duração do contrato apresenta, no primeiro modelo, associações positivas significativas sobre a satisfação geral e as restantes dimensões em análise, não existindo relação significativa nos restantes modelos. Já o suporte organizacional, apenas não tem efeito significativo na satisfação com a segurança (tanto no segundo, como no terceiro modelo).

Verifica-se que o suporte da empresa de trabalho temporário modera a relação entre a motivação voluntária e a satisfação com a segurança ( $\beta = 0,244$ ;  $p = 0,039$ ). A hipótese 3 é, assim, confirmada parcialmente já que, apesar de a associação ser positiva e explicar 27,4% da variação da satisfação, não é mais forte que o efeito da motivação voluntária que, por si só, explica 64,4%. Ou seja, mesmo que o trabalhador perceba suporte, se atribuir pouca importância à motivação voluntária vai manifestar menores níveis de satisfação com a segurança do vínculo.

Realizou-se, também, uma análise com os cinco factores motivacionais (Quadro 8), na qual se continua a verificar que a duração do contrato apenas apresenta associações significativas com as satisfações no primeiro modelo e que o suporte da empresa de trabalho temporário está associado significativamente a todas as satisfações em análise, excepto à satisfação com a segurança do vínculo.

Verifica-se apenas a existência de um efeito moderador significativo do suporte da empresa de trabalho temporário na relação entre a motivação pela preferência e a satisfação geral ( $\beta = -0,424$ ;  $p = 0,039$ ), e na relação desta motivação com a satisfação com a autonomia ( $\beta = -0,421$ ;  $p = 0,023$ ). Estes resultados vão de encontro à terceira hipótese em estudo: quando a preferência não é muito importante na escolha do trabalho temporário, mas o trabalhador sente que a empresa o apoia, sente-se satisfeito com a autonomia e com o trabalho no geral.

Quadro 7: Resultados da análise do efeito moderador do suporte na relação entre motivação voluntária/involuntária e a satisfação

Variáveis preditoras	Satisfação											
	Geral			Empresa de trabalho temporário			Autonomia			Segurança		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
Duração do contrato	-.360**	-.079	-.077	-.265*	.092	.070	-.276*	-.034	-.027	-.321*	-.137	-.158
Voluntário		.141	.134		.153	.138		.235	.233		.657***	.655***
Involuntário		.079	.115		.179	.214*		.353**	.373**		-.208	-.230*
Suporte organizacional		.544***	.481***		.683***	.651***		.331**	.289*		.141	.204
Voluntário*Suporte organizacional			-.226			-.088			-.157			.244*
Involuntário*Suporte organizacional			.098			.101			.054			-.055
F	8.938**	11.730***	8.625***	4.530*	21.482***	14.138***	4.934*	12.935***	8.889***	6.895*	13.740***	10.522***
R <sup>2</sup>	.130	.452	.485	.070	.600	.607	.076	.476	.492	.103	.491	.534
R <sup>2</sup> ajustado	.115	.413	.429	.055	.572	.564	.061	.439	.437	.088	.455	.484

Nota: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

Quadro 8: Resultados da análise do efeito moderador do suporte na relação entre os cinco factores motivacionais e a satisfação

Variáveis predictoras	Satisfação											
	Geral			Empresa de trabalho temporário			Autonomia			Segurança		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
Duração do contrato	-.360**	-.076	-.183	-.265*	.088	-.041	-.276*	-.049	-.147	-.321*	-.091	-.232
Experiência		.143	.073		.230	.173		.404**	.377*		.193	.194
Preferência		-.065	-.003		-.086	-.062		-.038	.010		.524**	.490**
Incentivos económicos		.149	.144		.058	.056		-.189	-.212		-.030	-.031
Necessidade		.107	.134		.124	.152		.134	.094		.027	-.005
Única solução		-.039	.028		.082	.157		.333**	.423**		-.234	-.144
Suporte organizacional		.508***	.442**		.654***	.622***		.329**	.310**		.139	.190
Experiência*Suporte organizacional			.174			.165			.306			.273
Preferência*Suporte organizacional			-.424*			-.260			-.421*			-.070
Incentivos económicos*Suporte organizacional			-.104			-.151			-.165			-.189
Necessidade*Suporte organizacional			.232			.279			.154			.230
Única solução*Suporte organizacional			.062			.037			.060			-.013
F	8.938**	6.965***	4.836***	4.530*	12.278***	7.638***	4.934*	9.638***	6.967***	6.895*	8.353***	5.991***
R <sup>2</sup>	.130	.474	.544	.070	.614	.652	.076	.555	.630	.103	.520	.595
R <sup>2</sup> ajustado	.115	.406	.432	.055	.564	.566	.061	.498	.540	.088	.458	.495

Nota: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

#### 4 - Discussão

Este estudo teve como objectivo principal analisar os factores que motivam os trabalhadores a aceitar um contrato de trabalho temporário e qual o seu efeito na satisfação no trabalho. Foi, também, objectivo verificar se o suporte da empresa de trabalho temporário desempenha um papel moderador nessa relação, esperando-se que, quando os trabalhadores percebem suporte, a relação entre motivação e satisfação seja mais forte.

Os dados recolhidos permitem concluir que os trabalhadores são motivados por factores como a vontade de desenvolver a sua experiência profissional, a preferência por este tipo de vínculo, os incentivos económicos, a necessidade de ter um trabalho e por ser a única oportunidade de emprego que têm. Ao contrário do que se esperava, não foi estudada a motivação familiar e a expectativa de contrato directo com a empresa cliente: os resultados da ACP não evidenciam o agrupamento de itens que componham estas duas variáveis. Pelo contrário, foi criada uma nova variável que remete para a necessidade de trabalhar.

Conclui-se que os trabalhadores consideram mais importantes os factores involuntários para aceitar um contrato de trabalho temporário, confirmando a hipótese 1 deste estudo, o que vai, também, de encontro à literatura existente acerca desta temática (e.g. De Cuyper et al., 2008).

Também, ao contrário do esperado, não foi possível analisar duas das dimensões da satisfação (satisfação com a oportunidade de crescimento e com a remuneração), visto a ACP apenas concluir a existência de três variáveis: satisfação com a empresa de trabalho temporário, com a autonomia (agrupa itens relacionados com a satisfação financeira e com crescimento profissional) e com a segurança.

Também a hipótese 2a é confirmada: a motivação voluntária está associada com todas as dimensões da satisfação em estudo; sendo que quanto maior a importância dada a esta motivação para aceitar o contrato, mais satisfeitos estão os trabalhadores. Tais resultados vão de encontro aos verificados por Feldman e colegas (1994): trabalhadores voluntários estão mais satisfeitos em geral com o trabalho e com a empresa de trabalho temporário. Por outro lado, a hipótese 2b é confirmada parcialmente: a motivação involuntária está negativamente associada à satisfação com a segurança do vínculo, mas, contrariamente ao esperado, está positivamente associada à satisfação com a autonomia. Os participantes do presente estudo, que atribuem maior importância a factores involuntários, podem ver a autonomia (financeira e profissional) como um aspecto positivo do seu trabalho e, apesar de não terem o vínculo que querem, sentem-se satisfeitos.

Contudo, é necessário ter em conta o efeito negativo da duração do contrato na satisfação: quando mais tempo os sujeitos colaboram com a empresa, menos satisfeitos estão com a segurança do vínculo e com o trabalho no geral.

Numa análise mais aprofundada com os cinco factores motivacionais conclui-se que 1) a motivação pela experiência está associada a maiores níveis de satisfação com a empresa de trabalho temporário (tal como concluído por Tan e Tan no seu estudo de 2002) e 2) com a autonomia (os sujeitos vêem o trabalho temporário como uma forma de desenvolverem competências, ficando satisfeitos com a autonomia profissional que desenvolvem); 3) a preferência pelo vínculo tem efeito na satisfação com a segurança: os trabalhadores escolhem o vínculo temporário já que têm a possibilidade de trabalhar por um período limitado de tempo, preocupando-se, assim, menos com a segurança do vínculo; 4) e a única solução apresenta efeito positivo na satisfação com a autonomia (tal como no caso da motivação involuntária, trabalhadores que atribuem mais importância a esta motivação vêem a autonomia que desenvolvem como um aspecto positivo - apesar de não ser o contrato que preferem, compensa pela autonomia financeira e profissional que adquirem) e 5) negativo na satisfação com a segurança do vínculo. É necessário ter em conta que nenhuma destas cinco motivações prevê a satisfação geral com o trabalho, sendo a duração do contrato a única variável que está associada a esta satisfação.

Por fim, a hipótese 3 baseia-se na associação positiva entre o suporte organizacional e a satisfação, retratada na literatura; sendo visto como uma forma das empresas de trabalho temporário garantirem que os seus trabalhadores estão satisfeitos. Neste estudo, o suporte da empresa de trabalho temporário, apenas não apresenta efeito significativo na satisfação com a segurança do vínculo.

Os dados recolhidos permitem apenas concluir que o suporte da empresa de trabalho temporário modera a relação da motivação voluntária com a satisfação com a segurança, sendo a hipótese 3 parcialmente confirmada. Apesar de se verificar o efeito de moderação, o efeito desta interacção não é mais intenso que o efeito da motivação voluntária por si só, ao contrário do que se esperava; concluindo-se que é a motivação que tem um maior poder explicativo. Este resultado pode ser explicado pelo facto dos trabalhadores sentirem que a empresa de trabalho temporário não tem muito controlo sobre os aspectos do trabalho na empresa cliente, como a duração do contrato. Analisando todos os factores motivacionais, conclui-se que o suporte da empresa de trabalho temporário modera a relação entre 1) a motivação pela preferência e a satisfação geral e 2) a satisfação com a autonomia. Nestes dois

casos, quando os trabalhadores atribuem menos importância à preferência e percebem o suporte, têm níveis mais elevados de satisfação com a autonomia e com o trabalho no geral.

Este trabalho contribui para o conhecimento dos factores que motivam os trabalhadores de uma empresa de trabalho temporário portuguesa e dos seus efeitos na satisfação. E introduz, ainda, o suporte da empresa de trabalho temporário enquanto moderador dessa relação. Isto porque, o suporte é visto como um antecedente da satisfação, e é importante analisar o papel da empresa nessa relação. Estas empresas devem tentar perceber os interesses dos trabalhadores e a importância das diferentes motivações, para obter uma melhor combinação entre o trabalhador e a função que lhe propõem, satisfazendo as empresas clientes com a colocação do trabalhador certo na função certa. O presente estudo é, também, importante na medida em que surge numa altura em que os empregadores recorrem cada vez mais a soluções flexíveis de contratação de colaboradores, como forma de fazer face às necessidades variáveis de mão-de-obra e de competências específicas (Kalleberg et al., 2003); e esta flexibilidade tem consequências, por vezes negativas, ao nível do empenho do trabalhador (como tem um vínculo temporário, acaba por não ser envolvido nas dinâmicas da organização), do trabalho de equipa (os temporários não são bem aceites pelos trabalhadores com vínculo fixo) e da qualidade do trabalho, já que é frequente os critérios de selecção não serem cumpridos rigorosamente pelas empresas de trabalho temporário, que por vezes têm de colocar trabalhadores num curto espaço de tempo (Tavares e Caetano, 2002). É, assim, do interesse das empresas de trabalho temporário portuguesas, conhecerem o que motiva os seus trabalhadores e como as motivações podem influenciar as suas atitudes e comportamentos, como forma de satisfazerem as suas empresas clientes e garantirem que estas continuam interessadas nos seus serviços.

Apesar destes contributos, é necessário ter em conta as limitações deste estudo ao nível da metodologia. Em primeiro lugar, os dados foram recolhidos com recurso a uma medida quantitativa de auto-preenchimento (*self-report*) o que pode contribuir para enviesamentos resultantes da desajustabilidade social e respostas aleatórias. Contudo, dado que foi garantida a confidencialidade dos participantes, foi indicado que o estudo era para um trabalho académico (e não realizado pela empresa de trabalho temporário) e se recorreu a diferentes escalas de medida e a itens revertidos, este tipo de enviesamento terá sido minimizado.

Também o facto de o grupo A (escala da motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário) se referir às escolhas passadas pode representar uma limitação neste estudo. É possível que os sujeitos tenham mudado as suas opiniões, em relação às motivações que os

levaram a tomar a decisão, após aceitarem o contrato, sendo as respostas actuais um reflexo destas novas opiniões. Blatt e Ashford (2006, citado por Ashford et al., 2007) alertam para esse facto, em relação aos trabalhadores independentes: os trabalhadores alteram a forma como vêem o seu trabalho, focando-se nos aspectos positivos e esquecendo as condições ambíguas em que trabalham; e, assim, alteram as suas opiniões. É necessário ter em consideração, ainda, em relação às motivações, que a escala original foi construída a partir de testemunhos de trabalhadores em Singapura, podendo não se adaptar totalmente à realidade portuguesa.

Por fim, a amostra em estudo representa, também, uma limitação. Para além de ser uma amostra por conveniência, o seu tamanho é muito pequeno para que se possam tirar conclusões em relação à população de trabalhadores temporários portugueses.

Desta forma, sugere-se que os próximos estudos acerca desta temática, em Portugal, privilegiem uma metodologia qualitativa, elaborando uma lista das principais motivações dos trabalhadores para aceitarem um contrato de trabalho temporário. Desta forma, poderá ser desenvolvida uma escala semelhante à criada por Tan e Tan (2002), mas mais próxima da realidade nacional, que servirá de ponto de partida para um estudo mais aprofundado desta temática. Sugere-se, também, que nos próximos estudos não sejam apenas analisadas as escolhas dos trabalhadores através da dicotomia voluntário/involuntário. De Cuyper e De Witte (2008) referem que as escolhas dos sujeitos não podem apenas ser divididas em livres (trabalhadores voluntários) e forçadas (trabalhadores involuntários): é necessário considerar, em estudos futuros, que algumas escolhas são o resultado da combinação entre motivações voluntárias e involuntárias, existindo indivíduos que vêem o trabalho temporário como forma de atingir um determinado objectivo. O estudo realizado pelos referidos autores mostra que os trabalhadores voluntários estão mais satisfeitos com o seu trabalho e os involuntários estão menos satisfeitos com a vida. Já os trabalhadores com motivações instrumentais, nomeadamente, os motivados pela expectativa de contrato com a empresa utilizadora, estão mais satisfeitos com o trabalho e dizem-se com menos vontade de rescindir o contrato (os autores consideram, também, a motivação pela experiência uma escolha instrumental, mas, no estudo em causa, não apresenta efeitos significativos na satisfação). Tendo em conta a classificação de Tan e Tan (2002), a motivação pela expectativa (involuntária) não teria um efeito positivo na satisfação no trabalho, sendo vista como algo negativo (apenas as motivações voluntárias levariam a respostas favoráveis). Contudo, para De Cuyper e De Witte (2008) esta relação não é tão linear como se espera: os trabalhadores que esperam

chegar a um contrato directo com a empresa utilizadora mostram atitudes favoráveis, esperando receber em troca esse contrato. Assim, deve-se aprofundar o estudo desta relação entre motivações e satisfação deixando um pouco de parte a ideia de que existem motivações só com efeitos positivos ou só com negativos, mas que podem existir efeitos combinados, cujas causas devem ser exploradas.

A operacionalização das variáveis deve ser revista. Neste estudo, em relação à motivação e à satisfação, algumas das dimensões eram compostas apenas por dois itens. No caso da motivação, a experiência e a preferência são compostas, respectivamente, por cinco e seis itens, enquanto as restantes apenas por dois. Por outro lado, o suporte da empresa de trabalho temporário é composto por dezasseis itens. Assim, sugere-se que as diferentes variáveis em estudo sejam compostas por um número semelhante de itens e a sua operacionalização mais complexa (com mais de dois itens).

Sugere-se, também, que próximos estudos acerca desta temática recorram a uma amostra mais abrangente, tanto em quantidade de participantes como de empresas de trabalho temporário, variedade de áreas profissionais e localização geográfica. Isto porque, é necessário ter uma visão mais extensiva do que motiva os trabalhadores em Portugal, se em diferentes profissões os trabalhadores são motivados por diferentes factores ou se existem diferenças ao nível das práticas de suporte das diversas empresas de trabalho temporário. Deverá ser analisado o tipo de suporte dado pela empresa, tendo por base, por exemplo, a operacionalização de Van Breugel e colegas (2005): capacidade de resolução de problemas do colaborador, preocupação com a carreira do trabalhador, e qualidade da comunicação entre a empresa e o trabalhador. Esta será uma forma de perceber que tipo de suporte é valorizado pelos trabalhadores temporários, permitindo às empresas a melhoria das relações com os colaboradores; e o possível aumento da satisfação com o trabalho.

Sugere-se ainda que, assim que forem conhecidas as motivações que antecedem a satisfação com as diversas dimensões do trabalho, se explore as suas consequências, nomeadamente ao nível do desempenho e intenções de turnover, numa perspectiva longitudinal, conforme proposto por De Cuyper e De Witte (2008). Isto porque, poucos estudos se têm preocupado com as consequências directa das motivações dos trabalhadores para as organizações, já que a satisfação está associada à implicação organizacional e à reduzida intenção de turnover. O estudo realizado por Ellingson e colegas (1998) mostra que as motivações não estão relacionadas com o desempenho dos trabalhadores, mas que, por outro lado, a satisfação com o trabalho temporário e com a tarefa estão positivamente

associados ao desempenho. Por esta razão, pode concluir-se que a satisfação poderá assumir um estatuto de variável mediadora entre a motivação para aceitar um contrato de trabalho temporário e o posterior desempenho do trabalhador. No entanto, são necessários estudos que confirmem esta hipótese, assim como o facto de a satisfação com a empresa de trabalho temporário estar associada negativamente à intenção de turnover (Slattery e Selvarajan, 2005). De acordo com estes autores, é a satisfação com a empresa utilizadora que prevê a intenção de turnover (trabalhadores insatisfeitos com a empresa utilizadora, tendem a despedir-se, mas continuam a colaborar com a de trabalho temporário), e não a satisfação com a empresa de trabalho temporário. É, assim, necessário analisar tanto a satisfação com a empresa de trabalho temporário, como a satisfação com a empresa utilizadora; porque as frequentes rescisões de contrato podem enfraquecer as relações entre as empresas intervenientes, devendo a empresa de trabalho temporário assegurar que os trabalhadores recebem um salário justo e colocá-los em locais de trabalho com condições favoráveis. O estudo deste problema torna-se importante já que as empresas utilizadoras se queixam principalmente, como já foi referido, do alto índice de abandono dos trabalhadores. Assim, a empresa de trabalho temporário deverá garantir que os trabalhadores estão satisfeitos, mostrando que o trabalho que têm actualmente é melhor que outro que poderiam ter (Foote, 2004), e tal é possível através de uma maior aproximação da empresa de trabalho temporário ao trabalhador, e do conhecimento dos seus interesses.

É igualmente importante estudar o suporte da empresa utilizadora. Isto porque, os trabalhadores têm mais contacto com esta empresa do que com a de trabalho temporário, sendo possível que o suporte da primeira explique mais a variação da satisfação.

É, ainda, importante estudar o trabalho temporário dado que a sua escolha depende das alternativas que o trabalhador tem na altura da tomada de decisão e, apesar de poderem existir diferentes interpretações, são mais os trabalhadores que escolhem este tipo de vínculo com a expectativa de integração nos quadros da empresa utilizadora do que os que escolhem porque preferem a sua flexibilidade (Nollen, 1996).

Todavia é necessário ter em conta que o estudo do trabalho temporário é dificultado dada a sua curta duração: por vezes os contratos são tão curtos que não permitem o estabelecimento de uma relação de reciprocidade (Connelly e Gallagher, 2004, citado por De Cuyper et al., 2008). Desta forma é necessário garantir uma aproximação da empresa ao trabalhador desde o início da sua relação, também como forma de garantir que os trabalhadores continuem a colaborar com a empresa de trabalho temporário após findo o contrato de utilização.

Em suma, é necessário continuar a analisar as motivações dos trabalhadores e a sua satisfação, assim como qual o papel do suporte da empresa de trabalho temporário, como forma de otimizar as relações entre todos os intervenientes neste tipo de contratação; sendo que esta análise, no caso português, deverá começar por ser mais qualitativa para compreender como os trabalhadores vivem esta flexibilidade e se vai de encontro às suas expectativas (Kovács, 2004), servindo de base a estudos futuros e ao desenvolvimento desta temática.

## 5 - Referências

- Alcobia, P. (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. In J. M. C. Carvalho, J. Neves, & A. Caetano. *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 281-306). Lisboa: McGraw Hill.
- Allan, P. (2002). The contingent workforce: Challenges and new directions. *American Business Review*, 20 (2), 103-110.
- Allan, P., & Sienko, S. (1998). Job motivations of professional and technical workers: Are they different from permanent workers?. *Journal of Employment Counselling*, 35 (4), 169-178.
- Amuedo-Dorantes, C., Malo, M. A., & Muñoz-Bullón, F. (2008). The role of temporary help agency employment on temp-to-perm transitions. *Journal of Labor Research*, 29 (2), 138-161.
- Ashford, S. J., George, E., & Blatt, R. (2007). Old assumptions, new work: The opportunities and challenges of research on nonstandard employment. *The Academy of Management Annals*, 1, 65-117.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Boeheim, R., & Cardoso, A. R. (2007). Temporary help services employment in Portugal, 1995-2000. Paper presented to the National Bureau of Economic Research Conference on Labor Market Intermediation, Cambridge, MA.
- Booth, A. L., Francesconi, M., & Frank, J. (2002). Temporary jobs: Stepping stones or dead ends. *The Economic Journal*, 112 (480), 189-213.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. In J. M. Peiró, & F. Prieto (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol 1)* (pp. 343-394). Madrid: Síntesis.

- Chambel, M. J., & Castanheira, F. (2006). Different temporary work status, different behaviors in organization. *Journal of Business and Psychology*, 20 (3), 351-367.
- CIETT (2009). The Agency Work Industry Around the World: Main Statistics. Retirado em 6 de Abril de 2009 de [http://www.ciett.org/fileadmin/templates/ciett/docs/Agency\\_work\\_industry\\_around\\_the\\_world\\_-\\_2009\\_Edition.pdf](http://www.ciett.org/fileadmin/templates/ciett/docs/Agency_work_industry_around_the_world_-_2009_Edition.pdf)
- Connelly, C. E., Gallagher, D. G., & Gilley, K. M. (2007). Organizational and client commitment among contracted employees: A replication and extension with temporary workers. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 326-335.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., Morrow, P. C., & Kessler, I. (2006). Serving two organizations: Exploring the employment relationship of contracted employees. *Human Resource Management*, 45 (4), 561-583.
- Davis-Blake, A., & Uzzi, B. (1993). Determinants of employment externalization: A study of temporary workers and independent contractors. *Administrative Science Quarterly*, 38, 195-223.
- De Cuyper, N., De Jong, J., De Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews*, 10 (1), 25-51.
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2008). Volition and reasons for accepting temporary employment: Associations with attitudes, well-being, and behavioural intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17 (3), 363-387.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Arneli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Ellingson, J. E., Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (1998). Factors related to the satisfaction and performance of temporary employees. *Journal of Applied Psychology*, 83 (6), 913-921.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2006). *Temporary Agency Work in an Enlarged European Union*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Feldman, D. C., & Arnold, H. J. (1978). Position choice: Comparing the importance of organizational and job factors. *Journal of Applied Psychology*, 63 (6), pp. 706-710.

- Feldman, D. C., Doeringhaus, H. I., & Turnley, W. H. (1994). Managing temporary workers: A permanent HRM challenge. *Organizational Dynamics*, 23, 49-63.
- Ferreira, J. M. C. (2001). Abordagens contingenciais. In J. M. C. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano (Eds.). *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 77-101). Lisboa: McGraw-Hill.
- Foote, D. A. (2004). Temporary workers: Managing the problem of unscheduled turnover. *Management Decision*, 42 (8), 963-973.
- Gainey, T. W., Barnett, L., Davis, C., Bell, M. T., & Curvino, B. (2003). Temporary employment: An emerging alternative for college graduates. *Sam Advanced Management Journal*, 10-15.
- Galup, S. D., Klein, G., & Jiang, J. J. (2008). The impacts of job characteristics on IS employee satisfaction: A comparison between permanent and temporary employees. *The Journal of Computer Information Systems*, 48 (4), 58-68.
- García-Pérez, J. I., & Muñoz-Bullón, F. (2005). Temporary help agencies and occupational mobility. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 67 (2), 163-180.
- Gramm, C. L., & Schnell, J. F. (2001). The use of flexible staffing arrangements in core production jobs. *Industrial and Labor Relations Review*, 54 (2), 245-258.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hevenstone, D. (2009). Employment intermediaries: A model of firm incentives. *Journal of Mathematical Sociology*, 33 (1), 1-37.
- Houseman, S. N. (2001). Why employers use flexible staffing arrangements: Evidence from an establishment survey. *Industrial and Labor Relations Review*, 55 (1), 149-170.
- Kalleberg, A. L. (2000). Nonstandard employment relations: Part-time, temporary and contract work. *Annual Review of Sociology*, 26, 341-365.
- Kalleberg, A. L. (2003). Flexible firms and labor market segmentation: Effects of workplace restructuring on jobs and workers. *Work and Occupations*, 30 (2), 154-175.
- Kalleberg, A. L., Reynolds, J., & Marsden, P. V. (2003). Externalizing employment: Flexible staffing arrangements in US organizations. *Social Science Research*, 32, 525-552.
- Kovács, I. (2004). Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, 12, 32-67.
- Lei nº 7/2009 de 12 de Fevereiro. *Diário da República nº 30/2009 - I Série*. Assembleia da República. Lisboa.

- Matusik, S. F., & Hill, C. W. L. (1998). The utilization of contingent work, knowledge creation, and competitive advantage. *Academy of Management Review*, 23 (4), 680-697.
- McClurg, L. N. (1999). Organisational commitment in the temporary-help service industry. *Journal of Applied Management Studies*, 8 (1), 5-26.
- Morris, M. D. S., & Vekker, A. (2001). An alternative look at temporary workers, their choices, and the growth in temporary employment. *Journal of Labor Research*, 22 (2), 373-390.
- Newton, L. A. (1996). Stiff competition for talented temps. *HR Magazine*, 41 (5), 91-93.
- Nollen, S. D. (1996). Negative aspects of temporary employment. *Journal of Labor Research*, 17 (4), 567-582.
- Observatório do Emprego e Formação Profissional (2007). Diálogo Sectorial sobre Empresas de Trabalho Temporário, Merchandising e Contact Centers. Retirado em 1 de Setembro de 2009 de [http://oefp.iefp.pt/admin/upload/Publicacoes/Dialogos\\_Sectoriais/fae69504-956d-4842-ba31-502c0f6d0510.pdf](http://oefp.iefp.pt/admin/upload/Publicacoes/Dialogos_Sectoriais/fae69504-956d-4842-ba31-502c0f6d0510.pdf)
- ONRH (2008). Observatório Nacional de Recursos Humanos – Resultados Nacionais. Retirado em 15 de Abril de 2009 de [http://www.onrh.org/resultados\\_nacionais.php](http://www.onrh.org/resultados_nacionais.php)
- Passos, A., Alcobia, P., & Caetano, A. (2000). Práticas de gestão de recursos humanos: Perspectiva Internacionais. In A. Caetano (Coord.). *Mudança Organizacional e Gestão de Recursos Humanos* (pp 53-82). Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Santana, V., & Centeno, L. G. (2000). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário: Subcontratação*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Slattery, J. P., & Selvarajan, T. T. R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12 (1), 53-66.
- Tan, H. H., & Tan, C. P. (2002). Temporary employees in Singapore: What drives them?. *The Journal of Psychology*, 136 (1), 83-102.
- Tavares, S., & Caetano, A. (2000). A emergência estratégica da gestão de recursos humanos. In A. Caetano (Coord.). *Mudança Organizacional e Gestão de Recursos Humanos* (pp 13-51). Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Van Breugel, G., Van Olffen, W., & Olie, R. (2005). Temporary liaisons: The commitment of “temps” toward their agencies. *Journal of Management Studies*, 42 (3), 539-566

## Anexo 1 – Questionário Utilizado na Recolha dos Dados

Este questionário tem como objectivo avaliar as motivações e nível de satisfação dos trabalhadores com contratos temporários.

Procure responder de uma forma sincera, indicando a sua verdadeira opinião e não o que pensa ser mais correcto. **As suas respostas deverão referir-se à sua experiência enquanto trabalhador da ETT** e não em relação à empresa onde exerce realmente as suas funções.

O questionário é anónimo e não existem respostas certas ou erradas, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal. Os dados serão apenas tratados estatisticamente e não individualmente.

Para cada pergunta existe uma escala. Pode utilizar qualquer ponto da escala desde que o considere adequado. **Faça um círculo à volta do número correspondente na escala indicada.**

**Obrigado pela sua participação!**

**A. Em seguida, é apresentada uma lista de razões para aceitar um contrato de trabalho temporário. Indique em que medida as diferentes razões foram importantes quando decidiu aceitar este contrato.**

		Nada importante					Muito importante				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Permite-me estar longos períodos de tempo sem trabalhar, quando preciso	1	2	3	4	5					
2	Tenho a oportunidade de trabalhar em diferentes funções e empresas	1	2	3	4	5					
3	Permite-me ter alguma flexibilidade para planear o meu tempo	1	2	3	4	5					
4	Ajuda-me a pagar as despesas com a minha formação	1	2	3	4	5					
5	É uma forma de experimentar uma função ou empresa antes de começar a minha carreira profissional	1	2	3	4	5					
6	Tenho a oportunidade de desenvolver novas competências	1	2	3	4	5					
7	Permite-me passar mais tempo com a minha família	1	2	3	4	5					
8	Não encontrei outro trabalho, com contrato não temporário, que me satisfizesse	1	2	3	4	5					
9	Permite-me enriquecer o meu curriculum profissional	1	2	3	4	5					
10	Provoca menos stress que outro tipo de contrato	1	2	3	4	5					
11	É uma solução enquanto não encontro outro trabalho com um contrato não temporário	1	2	3	4	5					
12	Tenho a oportunidade de ajudar financeiramente a minha família	1	2	3	4	5					
13	Envolve menos negociações no local de trabalho que outro tipo de contrato	1	2	3	4	5					
14	É uma forma de chegar a um contrato directo com a empresa cliente onde trabalho	1	2	3	4	5					

15	É uma forma de ganhar algum dinheiro extra	1	2	3	4	5
16	Envolve menos responsabilidades que outro tipo de contrato	1	2	3	4	5
17	Permite-me entrar no mercado de trabalho depois de estar muito tempo sem trabalhar	1	2	3	4	5
18	Não tenho habilitações/experiência para outro tipo de trabalho	1	2	3	4	5
19	Ganhar alguma experiência	1	2	3	4	5

**B. Agora, é apresentada uma lista de afirmações que demonstram o que uma pessoa pode sentir em relação ao seu trabalho. Indique o que sente acerca do seu trabalho, apontando em que medida está satisfeito ou insatisfeito com cada uma das afirmações.**

		Muitíssimo insatisfeito			Nem satisfeito nem insatisfeito			Muitíssimo satisfeito		
		1	2	3	4	5	6	7		
1	O suporte e aconselhamento disponibilizado pela ETT	1	2	3	4	5	6	7		
2	A medida em que o futuro neste trabalho me parece seguro	1	2	3	4	5	6	7		
3	A oportunidade de crescimento pessoal e desenvolvimento que tenho ao desempenhar o meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
4	O grau em que o meu trabalho é pago de forma justa, tendo em conta o meu desempenho	1	2	3	4	5	6	7		
5	O mérito que retiro da realização do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
6	A supervisão que a ETT faz ao meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
7	O desafio apresentado pelo meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
8	A segurança que tenho com este contrato	1	2	3	4	5	6	7		
9	O salário e benefícios que recebo	1	2	3	4	5	6	7		
10	O respeito e tratamento justo que recebo da ETT	1	2	3	4	5	6	7		
11	A autonomia que tenho no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		

**C. A lista que se segue apresenta um conjunto de afirmações de possíveis sentimentos que um trabalhador pode experimentar em relação à empresa para a qual trabalha e ao seu trabalho. Tendo em conta o que sente em relação à ETT e ao seu trabalho, indique em que medida concorda ou discorda com cada uma das afirmações.**

## Satisfação no Trabalho Temporário

		Discordo totalmente			Não concordo nem discordo			Concordo totalmente		
		1	2	3	4	5	6	7		
1	A ETT ignora as queixas que eu faço	1	2	3	4	5	6	7		
2	De um modo geral, estou satisfeito/a com o meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
3	A ETT valoriza a minha contribuição para os seus objectivos	1	2	3	4	5	6	7		
4	A ETT não se interessa pelo esforço extra que faço no trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
5	A ETT interessa-se pelo meu bem-estar	1	2	3	4	5	6	7		
6	A ETT preocupa-se, em geral, com a minha satisfação no trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
7	Penso, frequentemente, em despedir-me do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
8	A ETT tem em conta os meus objectivos e valores	1	2	3	4	5	6	7		
9	A ETT está disponível para me ajudar quando tenho um problema	1	2	3	4	5	6	7		
10	A ETT orgulha-se do que consigo alcançar no trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
11	A ETT esforça-se por tornar o meu trabalho o mais interessante possível	1	2	3	4	5	6	7		
12	A ETT preocupa-se com as minhas opiniões	1	2	3	4	5	6	7		
13	Estou satisfeito/a, na generalidade, com o tipo de funções que desempenho	1	2	3	4	5	6	7		
14	A ETT mostra-se pouco preocupada comigo	1	2	3	4	5	6	7		
15	Se tiver oportunidade, a ETT, não hesitará em substituir-me por alguém a quem possa pagar menos	1	2	3	4	5	6	7		
16	Mesmo que eu faça o meu melhor, a ETT, não irá reparar	1	2	3	4	5	6	7		
17	A ETT não tem em conta os meus interesses quando toma decisões que me irão afectar	1	2	3	4	5	6	7		
18	A ETT está disposta a ajudar-me quando preciso de um favor	1	2	3	4	5	6	7		
19	A ETT procura aproveitar-se do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7		

**D. Para fins meramente estatísticos, responda a algumas questões relacionadas com o seu perfil:**

**a. Sexo:** M F

**b. Idade:** \_\_\_\_\_

**c. Habilitações:**

1. Ensino primário (4º ano)

2. Ensino básico (9º ano)

3. Ensino secundário (12º ano)

Indique em que área \_\_\_\_\_

4. Ensino superior

Indique o curso e nível \_\_\_\_\_

**d. Profissão actual:** \_\_\_\_\_

**e. Há quanto tempo trabalha com a ETT?** \_\_\_\_\_

**f. Indique as últimas 6 experiências de trabalho que teve – da mais recente para a mais antiga (se nunca trabalhou antes passe para a questão g):**

	1.Profissão	2.Trabalho temporário?		3.Duração	4.Motivo de saída
		Sim (indique a empresa)	Não		
1					
2					
3					
4					
5					
6					

**g. Indique, em média, quantas vezes faltou ao trabalho no último mês:** \_\_\_\_\_

**OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!**

## Curriculum Vitae

### Informação pessoal

Apelidos / Nomes próprios **Gonçalves Duarte, Ana Rita**

Nacionalidade Portuguesa

Data de nascimento 20.08.1986

Sexo Feminino

### Educação e formação

Datas Setembro de 2007 (a concluir)

Designação da qualificação atribuída **Mestrado em Psicologia Social e das Organizações**

Principais disciplinas/competências profissionais Análise de instrumentos de GRH, relacionados com Recrutamento & Selecção, Formação, Avaliação de Desempenho e Recompensas e Benefícios.  
Diagnóstico e intervenção social e organizacional  
Concepção e avaliação de projectos  
Métodos de análise de dados  
Análise de funções

Nome e tipo da organização de ensino ou formação ISCTE – IUL (Instituto Universitário de Lisboa)

Datas Setembro a Dezembro de 2008

Função ou cargo ocupado **Estágio curricular na área de Recursos Humanos (490 horas)**

Principais actividades e responsabilidades Apoio ao Departamento de Trabalho Temporário:  
Realização de entrevistas  
Triagem curricular  
Elaboração de anúncios  
Esclarecimento de dúvidas dos colaboradores (e. g. legislação, pagamentos, etc.)  
Tarefas administrativas inerentes à função (e. g. elaboração de cartas de rescisão, recibos de vencimento, envio de correspondência, etc.)  
Manutenção da base de dados e arquivo

Nome e morada do empregador Atlanco – Selecção e Recrutamento de Pessoal – Empresa de Trabalho Temporário (agência de Lisboa)

Datas Setembro de 2004 a Julho de 2007

Designação da qualificação atribuída **Licenciatura em Psicologia**

Principais disciplinas/competências profissionais Psicometria e avaliação psicológica  
Diagnóstico e intervenção em grupos  
Comportamento organizacional  
Métodos de análise de dados, quantitativos e qualitativos  
Direito do trabalho

Nome e tipo da organização de ensino ou formação ISCTE (Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa)

Nível segundo a classificação nacional ou internacional Média final: 13 valores

### Experiência profissional

Datas Março a Setembro de 2009  
 Função ou cargo ocupado **Operadora de Backoffice Júnior**  
 Principais actividades e responsabilidades Análise, registo e introdução na base de dados de faxes, e-mails e correspondência recebida de pontos de venda, áreas internas, outros operadores e clientes  
 Activação/desactivação de serviços e alteração de dados  
 Encaminhamento de pedidos para outras áreas internas  
 Actualização e manutenção da base de dados  
 Nome e morada do empregador PT PRO (pela Vedior Psicoemprego - Empresa de Trabalho Temporário, Lda.)  
 Tipo de empresa ou sector

Datas Julho de 2005 a Maio de 2008  
 Função ou cargo ocupado **Responsável de Atendimento ao Cliente**  
 Principais actividades e responsabilidades Atendimento de clientes, caixa e organização geral da loja  
 Controlo de stocks e contacto com fornecedores  
 Formação de novos colaboradores  
 Nome e morada do empregador Lano Vídeo, S. A. – Blockbuster Lumiar  
 Tipo de empresa ou sector

Datas Agosto a Dezembro de 2004  
 Função ou cargo ocupado **Operadora de Supermercado**  
 Principais actividades e responsabilidades Operadora de caixa  
 Nome e morada do empregador Carrefour Telheiras (pela NETT - Nova Empresa de Trabalho Temporário Unipessoal, Lda.)  
 Tipo de empresa ou sector

**Aptidões e competências pessoais**

Língua materna **Português**

Outras línguas

Auto-avaliação

Nível europeu (\*)

**Inglês**

**Francês**

Compreensão				Conversaão				Escrita	
Compreensão oral		Leitura		Interacção oral		Produção oral			
C1	Utilizador experiente	C2	Utilizador experiente	B2	Utilizador independente	B2	Utilizador independente	C1	Utilizador experiente
B1	Utilizador independente	A2	Utilizador elementar	A2	Utilizador elementar	A2	Utilizador elementar	A2	Utilizador elementar

(\*) Nível do Quadro Europeu Comum de Referência (CECR)

Aptidões e competências sociais Capacidade de trabalhar em equipa  
 Capacidade de comunicação e resolução de conflitos

Aptidões e competências de organização Sentido de organização  
 Capacidade de gerir várias tarefas simultâneas e de trabalhar sob pressão

Aptidões e competências informáticas Domínio do software Windows XP e Windows Vista, Microsoft Office 2003 e 2007 (Word, Excel, PowerPoint e Outlook Express) e SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

Carta de condução Categoria B