



Departamento de Sociologia

A Precariedade e as Atitudes face ao Trabalho e Emprego:
O Efeito dos Vínculos Contratuais

Cátia Andreia Vera Veríssimo de Sousa

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Ciências do Trabalho e Relações Laborais

Orientador:
Doutor Alan David Stoleroff, Professor Associado,
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2010

“A incerteza é a única coisa certa.”

Anthony Muh*

RESUMO

A proliferação dos contratos precários ou atípicos e a consequente perda de estabilidade e segurança dos postos de trabalho tem levantado questões ao nível organizacional, nomeadamente nas diferenças de atitude face ao trabalho entre trabalhadores efectivos e “precários”.

Tendo como base uma amostra constituída por 150 trabalhadores de um *Call Center*, entre os quais 78 trabalhadores com contrato sem termo, 38 com contrato a termo e 32 com contrato de trabalho temporário, o principal objectivo deste estudo é analisar e comparar a influência que os diferentes tipos de contrato exercem sobre as atitudes face ao trabalho, nomeadamente a satisfação, a motivação e a ligação trabalhador – organização.

Os resultados demonstram que, contrariamente ao que a literatura tem vindo a defender os trabalhadores efectivos não se encontram mais satisfeitos ou motivados quando comparados com os contratados a termo, deixando adivinhar uma certa letargia neste sector contratual. Com efeito, apesar da precariedade do seu vínculo, são os trabalhadores a termo que demonstram atitudes mais positivas face ao trabalho.

Finalmente, o grupo que apresenta atitudes mais negativas face ao trabalho é o dos trabalhadores temporários, o que leva a concluir que estes poderão ser considerados os verdadeiros “precários”.

Palavras-Chave: Precariedade; Trabalhadores Efectivos; Trabalhadores a Termo; Trabalhadores Temporários; Atitudes; Motivação; Satisfação; Ligação Trabalhador – Organização.

ABSTRACT

The precarious or atypical work contracts proliferation, and the resulting loss of work stability and security, has raised questions regarding organizational standard, namely the question as to whether or not different types of work contracts, such as permanent and atypical temporary contracts determine different attitudes towards work.

With a sample of 150 Portuguese workers in a Call Center, among which 78 workers with permanent work contracts; 38 with fixed-term contracts and 32 with temporary contracts, the main goal of this study is to analyse and compare the attitudes of workers with different types of work contracts towards work, namely satisfaction, motivation, and their relation with the organization.

Data was collected by questionnaire and the results suggest that, despite the ideas usually defended by literature, permanent workers don't seem to be more motivated or satisfied than fixed-term workers. We may even guess a certain lethargy emerging from the permanent contract sector.

As a matter of fact, and despite the precarious character of their work contract, fixed-term workers demonstrate more positive attitudes and job satisfaction when compared with the other groups.

Finally, the most negative attitudes are attached to temporary workers what may lead us to the conclusion that they are the "real precarious".

Key-words: Precarious; Fixed-term Workers; Temporary Workers; Permanent Workers; Attitudes; Motivation; Job Satisfaction; Relation with the Organization.

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento muito especial ao meu orientador, o Professor Doutor Alan David Stoleroff pelos ensinamentos e sugestões em todas as fases do trabalho e pelo acompanhamento activo que tornou possível a aplicação dos questionários na empresa que nos abriu as portas, depois de uma longa e desmotivadora lista de contactos gorados.

À empresa que permitiu a aplicação dos questionários.

E a todos aqueles que, directa ou indirectamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

ÍNDICE

RESUMO.....	III
ABSTRACT.....	IV
AGRADECIMENTOS.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE QUADROS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE TABELAS.....	VIII
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO	
1.1. As Metamorfoses no Mundo do Trabalho e as Novas Práticas Laborais.....	3
1.2. A Precariedade no Mercado de Trabalho Português.....	8
1.3. Os Contratos de Trabalho “Atípicos”.....	10
1.3.1. O Contrato de Trabalho a Termo.....	10
1.3.2. O Contrato de Trabalho Temporário.....	12
CAPÍTULO II – ATITUDES FACE AO TRABALHO	
2.1. Atitudes.....	14
2.2. Satisfação.....	15
2.3. Motivação.....	16
2.4. Ligação Trabalhador - Organização.....	17
2.4.1. Implicação Organizacional.....	17
2.4.2. Socialização.....	18
2.4.3. Contrato Psicológico.....	20
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR EM ANÁLISE	
3.1. Os Call Center.....	22
CAPÍTULO IV – METODOLOGIA	
4.1. Objectivos.....	24
4.2. Hipóteses.....	24
4.3. Amostra.....	28
4.4. Procedimento.....	30
4.5. Instrumento.....	32

CAPÍTULO V-RESULTADOS

5.1. Satisfação relativamente ao actual emprego.....	34
5.1.2. Satisfação Geral.....	36
5.2. Ligação Trabalhador – Organização.....	36
5.2.1. Trabalhar para além do horário.....	38
5.2.2. Conhecimento da Cultura Organizacional.....	39
5.2.3. Probabilidade de mudar de emprego nos próximos 6 meses.....	40
5.3. Motivação: Factores Intrínsecos vs Factores Extrínsecos.....	40
5.3.1. Importância atribuída a alguns factores.....	40
5.3.2. Motivação Geral.....	43
5.4. Percepção de Justiça.....	44
5.4.1. Realização de tarefas extra categoria profissional.....	45
5.5. Contrato Psicológico.....	46
5.6. Percepção da actual crise de emprego.....	47
5.6.1. Preocupação com a perda do emprego.....	47
5.6.2. Grau de dificuldade percebido para arranjar outro emprego.....	47

CAPÍTULO VI – ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1. Análise e apreciação dos resultados.....	48
---	----

CONCLUSÃO.....	51
----------------	----

BIBLIOGRAFIA.....	53
-------------------	----

ANEXOS.....	IX
-------------	----

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 4.1. – Variáveis em estudo e indicadores respectivos presentes no questionário.....	32
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. – Diagrama de barras do género dos participantes.....	28
Figura 4.2. – Histograma da idade dos participantes.....	28
Figura 4.3. – Diagrama de barras das habilitações literárias dos participantes.....	29
Figura 4.4. – Diagrama de barras do vínculo laboral dos participantes.....	29
Figura 4.5. – Histograma do tempo de laboração na empresa (meses).....	30
Figura 5.1. – Diagrama de barras da satisfação geral relativamente ao emprego actual.....	36
Figura 5.2. – Diagrama de barras da laboração para além do horário de trabalho.....	38
Figura 5.3. – Diagrama de barras do conhecimento da cultura organizacional, objectivos e história da empresa.....	39
Figura 5.4. – Diagrama de barras da probabilidade de mudança de emprego nos próximos seis meses.....	39
Figura 5.5. – Diagrama de barras da motivação dos participantes para trabalharem na actual empresa	44
Figura 5.6. – Diagrama de barras da frequência da execução de tarefas não correspondente à categoria profissional dos participantes.....	47
Figura 5.7. – Diagrama de barras da preocupação relativa à eventual perda do actual emprego.....	47
Figura 5.8. – Diagrama de barras da percepção do grau de dificuldade em arranjar um emprego pelo menos tão bom quanto o actual.....	47

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 5.1. – Frequências e medidas de tendência central da satisfação relativamente ao actual emprego.....	34
Tabela 5.2. – Frequências e medidas de tendência central da Ligação Trabalhador – Organização.....	37
Tabela 5.3. – Frequências e medidas de tendência central da importância atribuída a alguns aspectos inerentes a uma actividade profissional.....	40
Tabela 5.4. – Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa a alguns aspectos da actividade profissional actual.....	42
Tabela 5.5. – Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa à Percepção de Justiça.....	44
Tabela 5.6. - Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa à existência de Contrato Psicológico.....	46

INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho mudou de forma irreversível. O tradicional emprego para toda a vida acabou e hoje, mais do que nunca, vivemos na era da incerteza.

Para fazer face às constantes mutações que decorrem no mercado global, as organizações procuram ajustar-se às variações de oferta e procura, criando para o efeito novos sistemas de emprego mais flexível.

Assiste-se à emergência de múltiplas formas de emprego, às quais uns denominam de “atípicas” e outros de “precárias”. São modalidades de trabalho que se diferenciam quer pela relação salarial, pela dependência hierárquica, pelos benefícios (ou ausência dos mesmos), quer pelo seu período temporal. Esta situação dá origem à chamada precariedade. Muitos investigadores consideram que a precariedade, associada a vínculos contratuais flexíveis, levanta problemas no que respeita a questões como a satisfação, motivação, empenhamento, acesso a benefícios sociais, falta de investimento na formação, falta de perspectivas profissionais, desigualdades salariais, generalização da insegurança, trabalho menos interessante, baixo nível de autonomia, e defendem que os trabalhadores efectivos apresentam níveis de motivação, satisfação e desempenho muito mais elevados que os trabalhadores precários.

Estarão, de facto os trabalhadores com contratos mais flexíveis menos motivados e insatisfeitos no seu trabalho? Será que essa condição precária não fará com que se esforcem para conseguir um lugar permanente na organização? Ou por outro lado não sentem qualquer vontade em se empenhar naquilo que fazem? Conseguirão estes trabalhadores integrar-se no seu grupo de trabalho e criar um sentimento de pertença à organização? Estas são algumas das questões que estiveram na origem do trabalho de investigação realizado.

A investigação foi realizada com o objectivo de perceber quais as influências que o tipo de vínculo laboral gera nas atitudes face ao trabalho, nomeadamente no que se refere a aspectos como a satisfação, motivação e a ligação trabalhador – organização. Partindo de um conjunto de hipóteses prévias, procurou-se identificar quais as atitudes perante o trabalho de trabalhadores com contratos efectivos e trabalhadores com contratos atípicos ou “precários”.

Estas formas de trabalho, apesar de “atípicas” tenderão a tornar-se típicas num futuro muito próximo. O recurso a este tipo de contratos gera assim novos desafios à gestão de recursos humanos. Deste modo parece ser fundamental conhecer os efeitos que esta tipologia contratual gera nos trabalhadores, pois irá permitir identificar as situações que serão necessárias alterar ao nível da gestão dos recursos humanos de modo a incrementar a satisfação no trabalho.

Este estudo encontra-se dividido em seis capítulos: No primeiro capítulo é feito um enquadramento teórico da problemática – as metamorfoses no mundo do trabalho e as novas práticas laborais, a noção de precariedade no mercado de trabalho português, os contratos de trabalho a termo e temporário. No segundo capítulo é apresentada uma breve revisão da literatura sobre as atitudes face ao trabalho – satisfação, motivação e ligação trabalhador – organização (socialização, contrato psicológico, implicação organizacional). O terceiro capítulo apresenta uma sucinta caracterização do sector onde foi recolhida a amostra para estudo - os *Call Centers*. No quarto capítulo é apresentada a metodologia - os objectivos do estudo, as hipóteses, a amostra, procedimentos e instrumento. No quinto capítulo são apresentados os resultados. No sexto e último capítulo figura a análise e apreciação dos resultados.

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO

1.1. As Metamorfoses no Mundo do Trabalho e as Novas Práticas Laborais

Ao longo dos anos, sobretudo com o advento da chamada Globalização, o mundo do trabalho tem vindo a mudar. A globalização da economia e dos mercados tende a acentuar a flexibilidade do mercado de trabalho, agravando as questões relacionadas com o emprego, sendo os jovens os principais afectados já que se vêem forçados a aceitar trabalhos precários, que na maior parte das vezes, não correspondem às suas qualificações e aspirações. Hoje, as palavras flexibilidade, crise, desemprego e precariedade laboral, fazem parte do nosso dia-a-dia. Assiste-se assim a “uma nova segmentação do mercado de trabalho que divide os que têm emprego seguro, bem remunerado, em grandes instituições empregadoras e protegidos por um contrato de trabalho, daqueles outros, sem contrato, em regime de auto-emprego, sub-contratação ou desemprego” (Rodrigues, 1995: 36). Estas mudanças a nível da organização laboral têm provocado o aumento dos contratos de trabalho flexíveis também denominados de “atípicos”, “novos” ou formas de emprego não estandardizadas (Kalleberg, 2000: 341) e constituem um elemento central no debate sobre o futuro do trabalho e das relações laborais (Nienhueser, 2005). Estas formas de trabalho flexíveis são vistas por um lado, como uma maneira de as empresas se adaptarem às condições do mercado, contribuindo de certa forma para a diminuição do desemprego, mas por outro lado são vistas como precárias, caracterizadas pela instabilidade, os baixos salários, as más condições de trabalho e como uma ruptura com o Welfare State (Nienhueser, 2005).

As formas de trabalho atípico não são novas, já que desde a emergência do assalariado e da sua institucionalização que sempre existiram margens de trabalho onde era evidente uma certa fragmentação do estatuto (Grozelier, 1998 *cit. por* Kóvacs *et al*, 2006). Na realidade, estas formas de trabalho designadas por atípicas, tendem a tornar-se típicas e constituem actualmente uma via de acesso normal para a integração no mercado de trabalho (Kóvacs, 2005). Estas formas de trabalho são responsáveis pelo agravamento de desigualdades salariais e pela generalização da insegurança, gerando assim sentimentos de incerteza e receio quanto ao futuro e acentuando as “disparidades na distribuição dos rendimentos do trabalho, quer na base quer no topo da pirâmide das estruturas salariais que o tecido produtivo gera” (Freire, 2000a). Tal situação deve-se ao facto destas modalidades de trabalho estarem “mais vulneráveis aos jogos da oferta e da procura” (Freire, 2000a). “Hoje em dia a sociedade procura maneiras de destruir os males da rotina através da criação de instituições flexíveis” (Sennet, 2007: 73). De facto, as empresas, ao disponibilizarem trabalho em vez de oferecerem emprego, contribuem para o aumento da percentagem de trabalhadores sem vínculo efectivo e para o fim previsível do conceito tradicional de “emprego para a vida”.

Um número considerável de trabalhadores encontra-se vinculado às empresas por contratos precários, nomeadamente contratos de trabalho temporário e contratos a termo, tornando-se estes, um alvo vulnerável, sobretudo em alturas de crise, pois tendem a ser os primeiros a ser despedidos aquando de processos de *downsizing*. O moral e a motivação dos trabalhadores cai abruptamente nos vários lances de *downsizing* e os trabalhadores sobreviventes ficam à espera da machadada seguinte (Sennet, 2007). Este cenário, bem presente nos dias de hoje, traz consequências para os trabalhadores que se podem traduzir numa fraca auto-estima, em problemas de receio quanto ao futuro e de desvalorização, de uma grande dificuldade em se afirmarem profissionalmente, desmotivação perante o trabalho que realizam e insatisfação para com a empresa na qual trabalham.

A instabilidade sentida pelos trabalhadores é um dos factores que mais influência tem na questão da satisfação. Segundo Kovács (2006) os trabalhadores que se encontram numa situação de emprego estável estão mais satisfeitos do que os trabalhadores em situação de emprego flexível. Barker e Christensen (1998) consideram que as relações laborais de longa duração podem aumentar e intensificar a identificação do trabalhador com a organização e vice versa, produzindo-se assim uma forte lealdade entre ambos, assim como possibilitam aos trabalhadores oportunidades de formação, aumento das suas competências e construção de uma carreira. Aliás, tornam-se visíveis as diferenças entre trabalhadores efectivos e trabalhadores com empregos flexíveis, já que estes últimos têm uma série de desvantagens como trabalho menos interessante, baixo nível de autonomia, rendimento baixo e incerto, falta de investimento na formação, níveis de satisfação mais baixos, pouca segurança e falta de perspectivas profissionais (Kovács, 2006; Nienhueser, 2005; Bergström e Storrie, 2003; Booth *et al* 2000). Booth *et al* (2000) considera que num mercado verdadeiramente competitivo, os trabalhadores atípicos deveriam auferir salários mais elevados do que os trabalhadores efectivos, como forma de compensação pela falta de direitos. Nollen, (1996) considera os vínculos temporários adversos ao desenvolvimento humano já que estes causam insegurança no trabalho e uma inexistência de projectos de carreira associados ao emprego precário. Para os empresários, esta instabilidade e insegurança é encarada noutra perspectiva, estando ligada sobretudo aos mercados e à obtenção de lucros, ou seja, à sobrevivência económica das empresas (Rosa, *et al* 2003), que tendem a adoptar a racionalização orientada para a redução dos custos sobretudo dos da mão-de-obra (Kovács, *et al*, 2006). Há, contudo, algumas empresas inovadoras que adoptam cada vez mais a nova racionalização (onde o aumento das qualificações e da polivalência, uma formação adequada e uma organização flexível do trabalho, são os principais factores de competitividade) orientada para a valorização do factor humano (Kovács, *et al*, 2006).

As organizações de hoje deixaram de poder assegurar quer a estabilidade nos postos de trabalho, quer uma relação estável com os seus colaboradores, pois apenas estão dispostas a oferecer laços temporários (Cunha, *et al* 2005). Como referiu Handy (1995) os trabalhadores passaram a ser

residentes temporários no condomínio organizacional, ou seja, as organizações estão a tornar-se temporários espaços de estacionamento para os trabalhadores e se isso não mudar acabará por degenerar numa cultura de “temporarismo”. A utilização de contratos precários que instrumentalizam as relações laborais, fará com que as organizações aumentem os problemas de satisfação, de motivação, de falta de compromisso e de rotatividade do seu capital humano. Alguns empresários, afirmam que os trabalhadores que se encontram numa posição precária, tendem a aceitar as condições de trabalho que lhes são oferecidas sem contestarem, pois não têm alternativas, e que tal situação constituiu uma vantagem já que contribui para o lucro da empresa (Rosa, *et al* 2003). Na verdade, a contratação de efectivos representa um pesado encargo para as empresas, daí que estas prefiram o recurso a trabalhadores sem direitos adquiridos e que possam ser livremente descartados numa situação adversa no mercado de trabalho (Booth, *et al*, 2000). Também a abundância de candidatos no mercado de trabalho, que se traduz no número elevado de candidaturas, facilita aos empregadores a negociação dos contratos e das condições de trabalho. Muitos trabalhadores que iniciam a sua carreira profissional com contratos precários, tendem a ver essa situação perpetuar-se por longos anos, pois perante a percepção da crise e incerteza de emprego, estes trabalhadores procuram assegurar os seus postos de trabalho, mesmo sendo de natureza precária. Perante esta perspectiva, estes trabalhadores poderão não se encontrar totalmente satisfeitos com tal situação mas sim motivados, na medida em que um bom desempenho poderá significar a permanência na empresa. Bergström e Storrie (2003) salientam que nem todos os trabalhadores “precários” se sentem como tal, pois muitas vezes existe uma relação entre o trabalhador e o empregador, o que cria uma expectativa no trabalhador de que o seu contrato será renovado aquando do término do contrato atípico.

Esta tendência para o aumento das formas atípicas de emprego tem consequências negativas nas qualificações e na formação, e os trabalhadores com contratos precários não podem ser competentes no curto prazo, já que é imprescindível um tempo de adaptação à empresa, ao seu funcionamento, à sua dimensão sócio-cultural e aos seus imperativos económicos (Kóvacs, *et al*, 2006). Esta é uma situação que leva muitas vezes ao *turnover*, ao absentismo, à fraca implicação organizacional, a uma segmentação dos recursos humanos dentro das empresas (Kóvacs, *et al*, 2006). Contudo, face ao contexto de instabilidade do emprego e não havendo muitas alternativas, estes trabalhadores podem ser motivados para fazer tudo (ou muito) assumindo um compromisso para com a empresa, com o objectivo de se integrarem e conseguirem a sua estabilidade. Gera-se aquilo a que Everaere (1999, *cit. por* Kóvacs, *et al*, 2006) intitulou de competição entre “titulares” e “precários”, ou seja, os titulares (trabalhadores efectivos), para não perderem os seus direitos e regalias já adquiridos moderam as suas acções reivindicativas, enquanto os precários (trabalhadores com contratos a termo, ou temporários) que anseiam sair desta situação, adoptam uma estratégia assente numa certa “submissão” e “motivação”, com o objectivo de verem alterada a sua relação contratual com a empresa.

Na verdade, já não cabe às empresas a responsabilidade sobre as carreiras dos seus trabalhadores, sendo que cada indivíduo deve gerir a sua vida profissional (Ramos, 1997). As metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho também ditam o fim das relações estáticas, em que um trabalhador permanecia dez anos a executar a mesma tarefa ou a trabalhar na mesma empresa (Ramos, 1997). “A sociedade de empregados está a diminuir” (Handy, 1995: 31) e o emprego estável nas grandes empresas acabou, sendo provável que “a carreira média irá envolver duas ou três ocupações e meia dúzia ou mais de empregadores” (Peters, 2008: 239). A esta situação Beck (2007) intitulou de cultura do *do-it-yourself* e Handy (1995: 27) de “vida de portfólio”. As empresas procuram pessoas flexíveis e produtivas, evidenciando-se assim a chamada empregabilidade¹. Para as empresas, o recurso a formas de trabalho flexíveis surge como uma solução económica para fazer face a acréscimos de actividade a curto prazo, assim, como permite a entrada de conhecimento especializado que possibilita a resolução de problemas não recorrentes, evitando assim as situações de excesso de pessoal decorrentes da contratação tradicional (Rebelo, 2004). O trabalho passa, cada dia mais, a ser realizado pelos “profissionais sem emprego” que estejam em condições de oferecer quer o seu conhecimento quer as suas habilidades pelo tempo requerido pelas empresas, ou seja, o trabalho é realizado por pessoas que não fazem parte do quadro fixo das empresas (Fraga, 2008) e a vida profissional tenderá a consistir numa sucessão de empregos (Rebelo, 2004), ou seja, “movimentos ambiguamente laterais” ou movimento caranguejo, em que uma pessoa se desloca para os lados, apesar de achar que está a deslocar-se para cima (Sennet, 2007: 131). Parafraseando Tom Peters (2008: 239) “a maioria de nós vai passar períodos sustidos da nossa carreira nalguma forma de auto-emprego”. Segundo Toffler (1984: 381) “os trabalhadores são forçados a habituar-se a mudanças mais frequentes nas suas tarefas, assim como a uma estonteante sucessão de transferências de pessoal, mudança de produto e reorganizações”. Para Lenz (1996) o trabalho temporário é visto como um fomentador do aumento de competências já que os trabalhadores passam por diferentes postos de trabalho, muitas vezes de áreas diferentes. O saber, e não o trabalho, converte-se na principal fonte de riqueza social, já que se torna uma ferramenta que os trabalhadores podem levar consigo para qualquer lado (Beck, 2007). O trabalho prestado em função das necessidades das empresas, que tem subjacente a realidade económica, será uma forma natural e contínua de contratação (Ferreira, 2009). O trabalho está a mudar de forma irreversível e o trabalhador tem que mudar com o trabalho (Peters, 2008).

A flexibilização do mercado laboral pode trazer como consequências a precariedade e o aumento das formas atípicas de emprego, mas por outro lado, a flexibilização também pode levar a um abanar de mentalidades enraizadas e alimentadas pela tradicional estabilidade/segurança no emprego e

¹ Mais do que um emprego a pessoa vai adquirindo um conjunto de competências e experiências que incrementem o seu valor para o mercado de trabalho. As organizações facultam aos trabalhadores que se mostrem competentes e empenhados, as condições promotoras de empregabilidade (através da formação, aprendizagem e desenvolvimento) em vez da segurança no emprego. Os trabalhadores procuram conquistar a sua empregabilidade e não a obtenção de um emprego seguro (Cunha, *et al*, 2005).

da progressão na carreira por critério de antiguidade e não pela qualidade dos desempenhos. Handy (1995) considera que seria mais sensato que as organizações oferecessem “oportunidades” e não “carreiras planeadas” e que os trabalhadores procurassem “caminhar em frente” em vez de quererem sempre “caminhar para cima”. Para Beck (2007) a instabilidade do actual mercado de trabalho deverá ser vista como uma oportunidade para se desenvolverem novas ideias e novos modelos de trabalho. É uma oportunidade para repensar o significado do trabalho e a sua centralidade na vida de cada um (Conrad, 2009). Siebert (1999, *cit. por* Bergström e Storrie, 2003) considera que a flexibilização das relações laborais no geral e o crescimento das formas atípicas de trabalho em particular, reduzem o desemprego, dando às pessoas oportunidades de trabalho. Segundo Alain Pichon (2000, *cit. por* Duarte, 2004) os mais jovens, contrariamente aos mais velhos, não têm referências históricas a contrapor à actual conjuntura e conhecem, antes de a iniciarem, a incerteza da actividade profissional, já que a flexibilidade e a precariedade se inscrevem nas suas representações de trabalho e emprego, levando-os a relativizar e considerar positivas as transformações que estão a ocorrer no mundo do trabalho. Para John Atkinson (2000), apesar de um emprego seguro e estável continuar a ser um factor determinante nas estratégias de procura de emprego, os jovens que entram pela primeira vez no mercado de trabalho estão dispostos a aceitar um contrato a prazo, devido sobretudo ao facto de não terem experiência; por mostrarem expectativas de um alto nível de mobilidade não querendo ficar presos a trabalhos específicos no início da carreira; ou porque as empresas apenas oferecem postos de trabalho a prazo a esses jovens.

As pessoas devem adicionar valor à empresa para a qual trabalham, com ou sem vínculo jurídico, e passarem a ver-se como elos de ligação de um processo, onde todos devem adicionar mais valor do que custo (Fraga, 2008), i.e., “pessoas que sejam menos pré-programadas e mais ligeiras de pés” (Toffler, 1984: 381). Nesta perspectiva, poderemos questionar-nos se os trabalhadores com contratos atípicos não se esforçarão mais para singrar dentro da empresa e nela encontrar uma oportunidade para o seu desenvolvimento profissional?

Perante a propagação dos contratos de trabalho a termo e de trabalho temporário, cabe aos departamentos de gestão de recursos humanos das empresas, tentar inverter esta situação, zelando pelos interesses dos trabalhadores que são também interesse das empresas. Nesta perspectiva, o papel do gestor de recursos humanos mostra-se privilegiado, pois reconhece-se ser este o interveniente de primeira linha no que trata de contratação de pessoal. Caberá então ao gestor de recursos humanos o estabelecimento de um clima favorável onde será imprescindível motivar e criar a expectativa de que um bom trabalho feito durante a fase dita “precária” ou “temporária” poderá significar uma possibilidade de atingir posteriormente uma carreira estável, assim como facultar aos seus trabalhadores condições de empregabilidade.

Conhecer os efeitos que esta tipologia contratual gera nos trabalhadores, parece ser fundamental. Saber como se sentem estes trabalhadores perante o trabalho que exercem, perante a empresa onde o exercem, irá permitir identificar as situações que serão necessárias alterar ao nível da gestão dos recursos humanos de modo a incrementar a satisfação no trabalho, já que segundo Sousa e Peters (2009: 44) “a satisfação no trabalho e os factores motivacionais têm de ser vistos também em situações de evolução interna na própria organização, que muitas vezes assumem a forma de movimentações transversais que permitem ganhar responsabilidades adicionais, novas actividades e desenvolvimento de competências”.

1.2. O A Precariedade no Mercado de Trabalho Português

Precariedade é, de acordo com Serge Paugam (*cit. por Rosa, et al, 2003*), uma situação que se caracteriza “tanto por uma forte vulnerabilidade económica como por uma restrição, pelo menos parcial, dos direitos sociais, já que estes são fundados em grande parte na estabilidade do emprego” o que faz com que o trabalhador precário ocupe “uma posição inferior na hierarquia dos estatutos sociais definidos pelo Estado - Providência”. Para Kovács (2006) a precariedade, traduz-se também na ausência de benefícios em termos de acumulação de experiência e de carreira profissional planeadas a longo prazo, assim como a ausência de condições para garantir questões como a saúde e a segurança. Trata-se de um trabalho sem interesse, pouco reconhecido, mal pago e que provoca um sentimento de inutilidade (Kóvacs, 2005). Para Glória Rebelo (2005) a precariedade laboral resulta de um conjunto de circunstâncias que fragilizam o vínculo da relação laboral, quer no que respeita às condições de trabalho, quer nas conseqüentes possibilidades jurídicas de resposta do trabalhador. A precariedade laboral, engloba, além da delimitação jurídica, uma dimensão sócio - económica uma vez que se considera precária toda a situação de trabalho em que um trabalhador se encontra numa espécie de instabilidade laboral, ou seja, numa situação em que a probabilidade de este ser constrangido a mudar é significativa (Rebelo, 2005). Segundo Elisio Estanque (s.a.), “a precariedade, sendo igualmente uma vivência subjectiva, traduz-se na impotência e no medo”, medo esse, que uma vez incorporado “dá lugar à aceitação ou resignação”. A precariedade é, segundo Carvalho da Silva (2010) “o maior inimigo do emprego”.

A actual conjuntura económica e social, caracterizada no plano laboral pelo aumento do desemprego, pela deslocalização e mesmo encerramento de empresas, “fragmentação do trabalho e a multiplicação dos seus regimes contratuais” (Estanque, s. a.), tem vindo a acentuar a precariedade.

Contrapondo com o chamado modelo de trabalho “típico”, assente num contrato individual de trabalho de duração indeterminada, a tempo completo (8 horas de trabalho por dia, 40 horas por semana e 4 semanas de férias pagas por ano) e pressupondo uma integração da actividade desenvolvida pelos trabalhadores no quadro da organização do trabalho, sob o controlo e a autoridade

da entidade empregadora (Rosa, *et al*, 2003), o modelo de trabalho “atípico” tem como características: vínculos jurídicos mais flexíveis e duração do trabalho mais flexível. É entendido como uma situação de instabilidade e insegurança, devido à ausência de direitos no imediato ou a médio e longo prazo, como sejam, protecção no desemprego, na doença e na velhice (Rosa, *et al*, 2003), e os empregadores tendem a abdicar de boa vontade de algumas responsabilidades inerentes aos trabalhadores atípicos (Barker e Christensen, 1998). Os contratos pressupõem uma situação de vazio no seu término, que tanto pode ser resolvida por meio de novo contrato como de uma entrada no desemprego, criando uma situação de fragilização dos trabalhadores dependentes em relação à entidade empregadora (Freire, 2000).

Segundo Barker e Christensen (1998) a precariedade para os trabalhadores a termo ou temporários é determinada de formas diferentes, ou seja, para os trabalhadores a termo a precariedade é baseada na duração esperada da função laboral e para os trabalhadores temporários é baseada na manutenção do contrato com a empresa contratante. De acordo com o estudo realizado por Gallie (1998), apesar de a precariedade aparecer associada à insegurança, é possível diferenciar o nível de insegurança sentido de acordo com o tipo de contrato precário, ou seja, os trabalhadores com contratos a termo e os trabalhadores com contratos temporários caracterizam-se por situações de trabalho bastante distintas, podendo ser agrupados em diferentes patamares do mercado de trabalho. Para além do nível de insegurança sentido, os estudos deste autor também demonstraram que há diferenças em relação às oportunidades de progressão na carreira, sendo que os trabalhadores a termo têm a percepção de ter mais hipóteses de progredir na carreira do que os trabalhadores temporários. Também Keller e Seifert (2005) afirmam, que apesar de os trabalhadores com contratos atípicos não terem as mesmas oportunidades de acesso à formação que os trabalhadores efectivos, esta situação não afecta todos os trabalhadores atípicos da mesma maneira. Deste modo, poderemos levantar a seguinte questão: Será que de facto existem diferenças nas atitudes face ao trabalho entre trabalhadores com contratos precários, mas distintos, i.e., trabalhadores a termo e trabalhadores temporários?

De acordo com Bridges (1995, *cit. por* Rebelo, 2004) assiste-se ao desaparecimento não do trabalho mas sim do emprego assalariado bem como de todas as garantias que o acompanham, tornando-se o contrato de trabalho um impedimento para as empresas se adaptarem rapidamente às mudanças. Motivar e incentivar os trabalhadores, sobretudo numa altura de recessão económica, é fundamental, pois “a crise alertou as pessoas para a possibilidade de perda do emprego” (Sousa e Peters, 2009: 45) situação essa que leva à desmotivação, à perda de ânimo e a um decréscimo da criatividade e inovação, o que tem consequências na produtividade e resultados organizacionais (Eard, 2009). Segundo Patrícia Palma (2010) os trabalhadores com vínculos precários apresentam níveis de stress e insatisfação superiores aos trabalhadores efectivos. Apesar da tomada de consciência que o emprego para o fim da vida tem os dias contados, e que mesmo os trabalhadores efectivos correm o

risco de perder a sua estabilidade laboral, a verdade é que estes trabalhadores se sentem mais seguros nos seus empregos, enquanto os trabalhadores precários vivem constantemente na incerteza. Trata-se daquilo a que a Psicologia chamou de “ilusão de controlo”, ou seja, as pessoas tem tendência para acreditar que podem controlar ou influenciar os acontecimentos (Palma, 2010). Contudo, será que esta “ilusão” tem de facto influência nas atitudes dos trabalhadores? Será que os trabalhadores efectivos se sentem mais satisfeitos e empenhados no seu trabalho devido a esta ilusão de “estabilidade” e “segurança”? Ou serão os trabalhadores não efectivos os mais motivados e mais dedicados ao trabalho na esperança de ficarem na empresa e se tornarem efectivos?

A composição do emprego em Portugal respeitante ao tipo de contrato, tem vindo a sofrer alterações significativas nos últimos anos, que se caracterizam sobretudo pelo aumento da incidência de emprego com contratos não permanentes. De 1992 a 2000 os contratos não permanentes aumentaram cerca de 81,06%, tendência que se mantém actualmente. De acordo com dados do INE (2010), no 1º Trimestre de 2010, o número de trabalhadores por conta de outrem com contratos a termo aumentou cerca de 7,3% em relação ao período homólogo, registando-se igualmente um aumento de 4% nos contratos de trabalho temporário. Por seu turno registou-se um decréscimo de 3,3% do número de trabalhadores por conta própria com contrato sem termo. Apesar da incidência dos contratos a termo ser ligeiramente maior nas mulheres, assistiu-se no último ano a um aumento da proporção de indivíduos do sexo masculino com contratos a termo (10,3%). Em Portugal, à semelhança de outros países europeus, grande parte da criação de emprego precário possui um duplo objectivo: por um lado facultar aos desempregados a sua reinserção no mercado de trabalho e, por outro lado, facultar aos empregadores a contratação de trabalhadores por meio de vínculos precários, dispensando-os assim dos encargos próprios da contratação sem termo (Rebelo, 2004). Segundo Patrícia Palma (2010) 9 em cada 10 dos novos empregos criados no nosso país são precários, ou seja, cerca de um quinto dos trabalhadores tem uma situação profissional precária, sendo que na maioria dos casos, esta situação não resulta de uma opção do trabalhador mas antes da imposição da entidade empregadora. É no sector da indústria e no sector terciário que se tem verificado um aumento das formas de trabalho precário, já que o conjunto de actividades que constituiu a base de expansão dos serviços estandardizados e que possuía um papel criador e estabilizador do emprego, começou a externalizar os serviços (quer os topo de gama, como a publicidade, a formação, quer os de baixa gama, como as limpezas, segurança), deixando de criar emprego (Rebelo, 2004).

1.3. Os Contratos de Trabalho “Atípicos”

Apesar da existência de vários tipos de trabalho atípico, como o teletrabalho, o trabalho a tempo parcial, o falso trabalho independente, neste estudo iremos apenas abordar o trabalho a termo e o trabalho temporário.

1.3.1. O Contrato de Trabalho a Termo

A contratação a termo é uma modalidade que “fundamentalmente visa suprir necessidades de mão-de-obra, ou seja, sempre que a empresa necessite de recursos humanos para dar resposta a situações ou funções previsivelmente não duradouras” (Esteves, 2010: 54). Deste modo, os contratos a termo só poderão ser celebrados “para a satisfação de necessidades temporárias da empresa e pelo período estritamente necessário à satisfação dessas necessidades” (art. 140º nº1, CT). Segundo o nº 2 do mesmo artigo, são consideradas necessidades temporárias da empresa: “a) Substituição directa ou indirecta de trabalhador ausente ou que, por qualquer motivo, se encontre temporariamente impedido de trabalhar; b) Substituição directa ou indirecta de trabalhador em relação ao qual esteja pendente em juízo, acção de apreciação da licitude de despedimento; c) Substituição directa ou indirecta de trabalhador em situação de licença sem retribuição; d) Substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado; e) Actividade sazonal ou outra cujo ciclo anual de produção apresente irregularidades decorrentes da natureza estrutural do respectivo mercado, incluindo o abastecimento de matéria-prima; f) Acréscimo excepcional de actividade da empresa; g) Execução de tarefa ocasional ou serviço determinado precisamente definido e não duradouro; h) Execução de obra, projecto ou outra actividade definida e temporária, incluindo a execução, direcção ou fiscalização de trabalhos de construção civil, obras públicas, montagens e reparações industriais, em regime de empreitada ou em administração directa, bem como os respectivos projectos ou outra actividade complementar de controlo e acompanhamento”. Os contratos a termo incerto poderão ser celebrados nas mesmas situações acima referidas excepto na situação referida na alínea d) (art. 140º nº3, CT). Segundo o nº4 do mesmo artigo, poderão ainda ser celebrados contratos a termo certo nas seguintes situações: “a) lançamento de nova actividade ou contratação de trabalhador à procura do primeiro emprego, em situação de desemprego de longa duração; b) noutra prevista em legislação especial de política de emprego”. Um contrato a termo, exige por parte do empregador, o cumprimento de formalidades obrigatórias, ou seja, “a validade da cláusula de termo depende da especificação em concreto dos factos e circunstâncias que consubstanciam o fundamento, além de que é necessário explicar a relação entre a duração do contrato e esse fundamento” (Esteves, 2010: 54). Contudo verifica-se que estas obrigações, bem como as situações em que são permitidos contratos a termo, nem sempre são respeitadas e muitas empresas tendem a recorrer aos contratos a termo frequentemente e em situações não previstas no Código do Trabalho.

Os contratos a termo incerto cessam quando terminar a tarefa que esteve na sua origem, e os contratos a termo certo findam no prazo estabelecido no documento assinado pelas partes. Os contratos de trabalho a termo certo podem ser renovados até três vezes e a sua duração não pode exceder: a) 18 meses, quando se tratar de uma pessoa à procura do primeiro emprego; b) dois anos, nos demais casos previstos no nº 4 do art. 140º; três anos nos restantes casos (art. 148º, CT). A duração

dos contratos a termo incerto não pode ser superior a seis anos (art.148º nº4, CT).

A utilização dos contratos a termo (certo e incerto) tem vindo a aumentar nos últimos anos. Se por um lado este tipo de vínculo incentiva ao emprego, ou mesmo à contenção do desemprego, e à flexibilização do mercado de trabalho, por outro, apresenta consequências nos níveis salariais, na alta rotatividade de trabalhadores, na fraca qualificação e relativa desprotecção social dos mesmos. Uma vez que as empresas tendem a recorrer à contratação a termo fora de um contexto de necessidade não duradoura de mão-de-obra, poderiam reconduzir o seu espaço de contratação a pessoas à procura do primeiro emprego ou a desempregados de longa duração (Esteves, 2010).

1.3.2. O Contrato de Trabalho Temporário

O trabalho temporário surgiu em Portugal com a instalação de uma empresa norte-americana de trabalho temporário, a Manpower, sob a forma de um contrato de franchising. Tal situação deu origem a negociações com o Estado Português que começaram em 1960 e terminaram em 1962, com a constituição da primeira empresa de trabalho temporário legalizada e autorizada em Portugal (Santana, *et al*, 2000). Actualmente existem em Portugal cerca de 222 empresas de trabalho temporário licenciadas (dados do Instituto do Emprego e Formação Profissional).

Ao contrário das outras formas de trabalho acima referidas, o trabalho temporário exige a existência de três partes. Trata-se de uma relação tripartida, onde existe um contrato de trabalho entre o trabalhador e a empresa de trabalho temporário, e um contrato de prestação de serviços (contrato de utilização de trabalho temporário) entre a empresa de trabalho temporário e a empresa utilizadora, onde a primeira se obriga, mediante retribuição, a ceder à última, um ou mais trabalhadores temporários. Apesar de o trabalhador estar subordinado aos poderes de autoridade e direcção da empresa utilizadora, é a empresa de trabalho temporário que lhe paga o vencimento e detém o poder disciplinar. Considera-se: “a) Contrato de trabalho temporário o contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar a sua actividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à empresa de trabalho temporário; b) Contrato de trabalho por tempo indeterminado para cedência temporária o contrato de trabalho por tempo indeterminado celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar temporariamente a sua actividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à empresa de trabalho temporário; c) Contrato de utilização de trabalho temporário o contrato de prestação de serviço a termo resolutivo entre um utilizador e uma empresa de trabalho temporário, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários” (art. 172º, CT). Os contratos de trabalho temporário só podem ser celebrados nas situações referidas nas alíneas a) a g) do nº2 do artigo 140º e ainda nos seguintes casos: “a) Vacatura de posto de trabalho quando decorra

processo de recrutamento para o seu preenchimento; b) Necessidade intermitente de mão-de-obra, determinada por flutuação da actividade durante dias ou partes de dia, desde que a utilização não ultrapasse semanalmente metade do período normal de trabalho maioritariamente praticado no utilizador; c) Necessidade intermitente de prestação de apoio familiar directo, de natureza social, durante dias ou partes de dia; d) Realização de projecto temporário, designadamente instalação ou reestruturação de empresa ou estabelecimento, montagem ou reparação industrial” (art. 175º nº 1, CT). O nº 3 do artigo 175º define ainda que a duração destes contratos não poderá “exceder o período estritamente necessário à satisfação da necessidade do utilizador a que se refere o nº1”.

Os trabalhadores temporários são abrangidos pelo regime geral da segurança social dos trabalhadores por conta de outrem, estando as obrigações legais e os seguros de acidentes de trabalho ao encargo das empresas de trabalho temporário.

As novas alterações ao Código do Trabalho, visando atacar o problema da precariedade, restringiram a duração e o motivo de recurso ao trabalho temporário e acentuaram os requisitos para a constituição de uma empresa de trabalho temporário (Santos, 2009), ou seja, para poderem exercer a sua actividade, estas empresas têm de obter licença do Ministro do Trabalho, sob proposta do Instituto do Emprego e Formação Profissional (Deco Proteste, 2009).

Segundo Cátia Mateus (2010) “o mundo dos temporários cresceu e qualificou-se” e a expansão do sector do trabalho temporário deve-se sobretudo à necessidade de flexibilização do mercado de trabalho, tornando-se “uma alternativa viável para muitos profissionais a quem a crise empurrou para o desemprego”. O trabalho temporário é muitas vezes a única solução que os jovens encontram para tentar entrar num mercado de trabalho em permanente evolução.

CAPÍTULO II - ATITUDES FACE AO TRABALHO

2.1. Atitudes

O estudo das atitudes face ao trabalho é relativamente recente no campo da sociologia e está interligado com a psicologia social (Freire, 2006). Em meados de 1983 surgiram os primeiros inquéritos que procuravam estudar as atitudes, lançados pela rede *International Social Survey Programme* (ISSP). Neste contexto, é de salientar o inquérito ISSP realizado em Portugal em 1997, e um outro inquérito, realizado por iniciativa do Observatório do Emprego e Formação Profissional (OEFPP) em 1998 (Freire, 2006).

Segundo Allport (1954, *cit. por* Alcobia, 2001: 282) “a atitude é um estado de preparação mental ou neural, organizado através da experiência e exercendo uma influência directa ou dinâmica sobre as respostas individuais a todos os objectos e situações com que se relacionam”, i.e., as atitudes são associações entre objectos e respectivas avaliações por parte dos indivíduos, que traduzem a componente emocional e efectiva das experiências pessoais, o que a nível organizacional corresponde às avaliações em relação ao trabalho ou factores relacionados (Alcobia, 2001).

As atitudes têm várias funções: motivadoras, sociais, cognitivas e funções de orientação para a acção. Relativamente às dimensões das atitudes, Alcobia (2001) identifica 6 dimensões principais que são interdependentes entre si: 1) interdependência (relação entre uma ou mais atitudes); 2) estabilidade (grau de resistência da atitude à mudança); 3) valência (grau de afectividade positiva ou negativa atribuído ao objecto atitudinal); 4) centralidade (grau da relação da atitude com o auto-conceito, reflectindo a identidade individual); 5) saliência (nível de conhecimento consciente da atitude); 6) especificidade (particularidade da atitude face a um atributo do objecto atitudinal, especificando o grau de diferenciação de uma atitude em relação a outras).

No que diz respeito à formação das atitudes estas podem ser agrupadas de acordo com duas abordagens: a perspectiva cognitivista (as atitudes dos indivíduos são caracterizadas pela informação que o mesmo possui acerca de uma determinada crença) e a perspectiva emocional (a formação de impressões deriva de um processo experiencial emocional) (Alcobia, 2001).

Inúmeras variáveis atitudinais estão relacionadas com o trabalho. No entanto, iremos cingir-nos apenas a algumas, que de certo modo podem ser mais influenciadas pelo tipo de contrato dos trabalhadores, como sejam a satisfação, a motivação e a ligação entre o trabalhador e a organização. Dentro destas variáveis iremos analisar várias situações relacionadas com o contexto laboral, que nos permitirão construir um quadro comparativo entre as atitudes de trabalhadores com contratos precários e trabalhadores com contratos efectivos.

2.2. Satisfação

O estudo da satisfação no trabalho começou a ganhar terreno quando o modelo de gestão taylorista foi posto em causa, começando a valorizar-se o factor humano nas empresas. Segundo Lima, *et al*, (1994) a partir desse momento, a satisfação tem sido considerada uma variável muito importante uma vez que está simultaneamente associada com a produtividade organizacional e a realização pessoal dos trabalhadores.

Há muitas definições de satisfação no trabalho. Uma categorização de acordo com diferentes perspectivas, permite identificar autores que se referem à satisfação como sendo um estado emocional, sentimentos ou respostas afectivas (Locke, 1976; Crites, 1969; Mueller e McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993; Newstrom e Davis, 1993; *cit. por* Alcobia, 2001), e autores que definem satisfação como sendo uma atitude generalizada em relação ao trabalho, ou seja, esta perspectiva considera o estudo da satisfação no âmbito das atitudes no trabalho. A satisfação pode ser definida como o grau de bem-estar vivido no trabalho ou na situação de trabalho (Thierry e Koopman-Iwena, 1998) ou simplesmente um estado emocional positivo, resultante da apreciação do trabalho ou das experiências por ele proporcionadas (Locke, 1976).

Locke (1976) identificou nove dimensões da satisfação: satisfação com o trabalho; satisfação com o salário; satisfação com as promoções; satisfação com a chefia; satisfação com os colegas; satisfação com os benefícios; satisfação com as condições de trabalho e satisfação com a organização e com a direcção. Bruggemann e colegas (1975, *cit. por* Alcobia, 2001) no seu modelo dinâmico da satisfação no trabalho identificaram seis formas de satisfação no trabalho: satisfação progressiva; satisfação estabilizada; satisfação resignada; insatisfação construtiva; insatisfação estável e pseudo-satisfação no trabalho. Segundo estes autores a satisfação no trabalho resulta da interacção entre o trabalhador e a sua situação de trabalho, sendo que a satisfação será tanto maior quanto mais poder o trabalhador tiver para controlar essas situações.

Segundo Cunha, *et al*, (2005) o estudo da satisfação pode ser agrupado em torno de três modelos: modelo centrado nos indivíduos (procura identificar as influências disposicionais mais ligadas à satisfação); modelo centrado nas situações (analisa as relações entre o contexto/ambiente de trabalho e os níveis de satisfação) e modelo centrado nas interacções (analisa como a satisfação/insatisfação pode ser explicada pelo grau de ajustamento/desajustamento entre as características individuais e as situações).

Neste estudo iremos apenas debruçar-nos sobre o modelo centrado nas situações. Este modelo pressupõe que as características da situação são o principal determinante da satisfação, i.e., procura identificar quais as situações ou características do contexto de trabalho que mais se relacionam com os

níveis de satisfação sentidos (Cunha, *et al*, 2005). Quanto às causas da satisfação, Cunha, *et al*, (2005) sugere dois grupos: as causas pessoais (idade, sexo) e as causas organizacionais (salário, trabalho em si mesmo, oportunidades de promoção, características da supervisão, colegas, condições de trabalho).

2.3. Motivação

Este conceito apresenta tantas definições quantas os autores que se dedicaram ao tema. Pinder (1998: 11) define motivação como “o conjunto de forças energéticas que têm origem quer no indivíduo quer fora dele, e que moldam o comportamento de trabalho, determinando a sua forma, direcção, intensidade e duração”. Para George e Jones (1999: 183) a motivação corresponde às “forças psicológicas internas de um indivíduo que determinam a direcção do seu comportamento, o seu nível de esforço e a sua persistência face aos obstáculos”. Também são muitas as teorias da motivação existentes: as teorias de conteúdo, focadas no objecto da motivação (Maslow, 1954; Herzberg, 1992; McClelland, 1961; Alderfer 1972; Hackman e Oldham, 1980) e as teorias de processo, centralizadas no modo como se exprime a motivação (Vroom, 1964; Adams, 1965; Deci, 1971; Locke e Latham, 1990). No entanto todas as teorias procuram uma resposta à questão “como motivar os trabalhadores?”. De acordo com a teoria dos dois factores de Herzberg, a motivação no trabalho não depende apenas de “factores extrínsecos” (como o salário, a segurança no emprego, condições de trabalho, relações interpessoais, supervisão), mas também de “factores intrínsecos” (realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade, progresso/desenvolvimento). Herzberg (1992) afirmava que para motivar os trabalhadores deveria enriquecer-se o seu cargo, a sua tarefa, já que tal situação proporcionava oportunidades para o desenvolvimento psicológico do trabalhador. Muitos estudos e inquéritos realizados no âmbito da motivação, têm concluído que o que mais motiva os trabalhadores, são os factores intrínsecos, embora o item “segurança no emprego” seja extremamente valorizado. Segundo Vala (2000: 85) a importância atribuída ao factor segurança, reflecte as alterações registadas na legislação e no mercado de trabalho, “todas elas orientadas para a precarização do vínculo indivíduo - empresa”. É sobre esta questão, valorização de factores intrínsecos e extrínsecos, que nos iremos debruçar neste estudo.

Para além dos factores motivadores, também nos interessa analisar a percepção de justiça por parte dos trabalhadores. A nível organizacional, têm surgido várias abordagens sobre a justiça desde os anos 60. Segundo Caetano e Vala (1999), é possível identificar três abordagens: uma primeira abordagem, baseada nos estudos de Homans (1961) e de Adams (1965) sobre a teoria da equidade, centrada sobretudo na justiça distributiva, i.e., na justiça das remunerações e recompensas recebidas pelos trabalhadores em troca do trabalho realizado; uma segunda abordagem centrada na justiça procedimental, que se iniciou com os estudos de Thibaut e Walker (1975) e que procurou analisar a justiça dos procedimentos utilizados na determinação das recompensas recebidas pelos trabalhadores;

e uma terceira abordagem, que se desenvolve actualmente e que procura analisar os efeitos conjuntos e de interacção da justiça procedimental e distributiva, incluindo os seus dois componentes: atitudes e comportamentos dos membros organizacionais. Os estudos sobre este tema têm concluído que a justiça percebida é um bom indicador de algumas dimensões da satisfação no trabalho, da implicação organizacional e da intenção de *turnover* (Caetano e Vala, 1999), assim como, que os julgamentos de justiça relativos às decisões organizacionais têm implicações, não só a nível individual mas também no próprio funcionamento das empresas, já que afectam emoções, atitudes e comportamentos (Vala e Theotónio, 1999).

Partindo da Teoria da Equidade de Adams (1965), os trabalhadores comparam os seus contributos para a organização com o que dela recebem. Para avaliar tal situação, os trabalhadores fazem comparações entre os seus colegas de trabalho (Equidade Interna) e/ou entre pessoas que exercem funções semelhantes noutra organização (Equidade Externa). Neste estudo iremos procurar analisar as consequências da percepção de equidade sobre a satisfação e motivação no trabalho e na implicação organizacional, tentando perceber se existe uma diferença de tratamento entre trabalhadores com vínculos contratuais distintos, i.e., se a percepção de justiça é idêntica entre os trabalhadores.

2.4. Ligação Trabalhador - Organização

As alterações ocorridas no mundo laboral, derivadas da inovação tecnológica, do aumento das formas flexíveis de trabalho, das novas formas organizacionais, traduziram-se no aparecimento de novos valores, novas atitudes face ao trabalho, novas expectativas e a uma mudança nas relações estabelecidas entre trabalhador e empresa, já que as mutações do emprego (sobretudo as novas formas de trabalho atípicas) modificam as relações empregado - patrão (Pierre Morin, 1994; *cit. por* Freire, 2000a: 51). Neste estudo iremos debruçar-nos sobre três factores relacionados com o modo como os trabalhadores se relacionam e estabelecem laços nas organizações onde laboram: a implicação organizacional, o processo de socialização e o contrato psicológico.

2.4.1. Implicação Organizacional

A implicação organizacional, baseada no grau de identificação e relação de um trabalhador com a organização onde trabalha, tem consequências, quer a nível organizacional, quer ao nível do indivíduo: para as organizações, quantos mais trabalhadores estiverem empenhados, melhores são os resultados organizacionais; para os indivíduos, o seu empenhamento tende a ser retribuído com recompensas, como sejam a facilitação do seu percurso profissional. Além disso, os trabalhadores mais empenhados mostram menos tendência para o absentismo e para abandonarem as empresas onde laboram.

Porter, Steers, Mouday e Boulian (1974; *cit. por* Caetano e Tavares, 2000) identificaram três componentes da implicação organizacional: 1 – crença e aceitação, por parte do trabalhador, dos valores e dos objectivos da organização; 2 – vontade do trabalhador para desenvolver esforços a favor da organização; 3 – forte interacção, ou desejo, do trabalhador em permanecer como membro da organização.

Percorrendo a literatura sobre este tema, é possível identificar duas abordagens principais: uma centrada na concepção da implicação organizacional enquanto comportamento – Implicação Comportamental (Hulin, 1990); e outra centrada na concepção de implicação enquanto atitude – Implicação Atitudinal (Allen e Meyer, 1990; O'Reilly e Chatman, 1986; *cit. por* Tavares, 2001). Neste caso, interessa-nos apenas a implicação atitudinal. A implicação atitudinal está relacionada com a resposta afectiva que resulta da avaliação que o trabalhador faz de uma determinada situação de trabalho que o liga à empresa, “expressando-se ao nível do comportamento, no desejo e na vontade que o empregado tem de permanecer na organização” (Aryee e Heng, 1990 *cit. por* Caetano e Tavares, 2000a). Allen e Meyer (1990) identificaram 3 componentes principais da implicação organizacional, no seu modelo multi-dimensional: implicação instrumental, implicação normativa e implicação afectiva.

A implicação instrumental está relacionada com o grau em que o colaborador se mantém na empresa devido ao reconhecimento dos custos associados à sua saída, ou seja, sente necessidade de permanecer na empresa (por exemplo por falta de alternativas de emprego); a implicação normativa diz respeito ao grau em que o colaborador possui um sentido de obrigação (ou dever moral) de permanecer na empresa; e a implicação afectiva relaciona-se com o grau em que o colaborador se sente emocionalmente ligado, identificado e envolvido na organização tendo o desejo de lá permanecer (Cunha, *et al*, 2005).

A consolidação da implicação organizacional constitui um dos factores básicos para a produtividade organizacional (Caetano e Tavares, 2000a), daí que as organizações devam ter em conta os factores que podem afectar o grau de implicação organizacional dos seus colaboradores, já que esta é uma variável que tem repercussões ao nível da satisfação, motivação, absentismo e *turnover*. Na incapacidade que as organizações apresentam actualmente em assegurar a estabilidade dos postos de trabalho (Cunha, *et al*, 2005), o vínculo laboral poderá ser um dos factores influenciadores na questão da implicação organizacional.

2.4.2. Socialização

A socialização é um processo contínuo, que começa antes do ingresso dos trabalhadores nas organizações e que tem implicações no empenhamento organizacional, clima organizacional, satisfação, contrato psicológico, entre outros. Segundo Falcione e Wilson (1995; *cit. por* Cunha, *et al*,

2005: 149) a socialização é “o processo através do qual um indivíduo aprende as normas, os valores, os comportamentos dele esperados e o conhecimento social de que necessita para adoptar um papel social particular e participar como um membro organizacional”. Trata-se portanto do processo através do qual os indivíduos passam de membros externos à organização a membros internos (Feldman, 1976; *cit. por* Cunha, *et al*, 2005).

Segundo Anderson e Ostroff (1997; *cit. por* Cunha, *et al*, 2005: 151), a socialização pressupõe cinco características fundamentais:

1- Longitudinalidade – a socialização ocorre ao longo do tempo, envolvendo um horizonte temporal alargado. Os trabalhadores procuram integrar-se na empresa familiarizando-se com a sua cultura e com os novos colegas.

2 – Aquisição de Informação – a socialização é um processo de aprendizagem que engloba: a) tarefa (aquisição de informação sobre requisitos do trabalho); b) papel social (aquisição de informação relativa à função, como por exemplo, os canais de comunicação e as redes informais); c) grupo (aquisição de informação sobre o grupo de pertença: normas, valores e estrutura); d) organização (aquisição de informação sobre a cultura, objectivos e história da organização).

3 – Aprendizagem Social - relacionada com o processo de aculturação, i.e., os trabalhadores tendem a mudar a maneira de pensar e agir como resultado de integração com a organização e “vestem a camisola” da organização.

4 – Mudança Social – surge como resultado dos processos anteriores e caracteriza-se pelo facto de a organização estimular determinado tipo de comportamentos e desincentivar outros.

5 – Complexidade dos Resultados Obtidos – os resultados para o trabalhador são a aquisição de experiência profissional, sentimento de pertença à organização e ao grupo, desenvolvimento pessoal, satisfação, incremento do potencial de empregabilidade. Para a organização, a socialização permite formar um profissional adaptado e empenhado, capaz de adoptar comportamentos extra-papel e de introduzir inovações que beneficiem a organização.

Perante estas cinco dimensões apontadas por Anderson e Ostroff, é possível concluir que a socialização é um processo demorado e complexo, que exige a participação de todos os membros organizacionais. A socialização apresenta-se assim como um dos factores determinantes na ligação trabalhador - organização já que permite a criação de laços, vínculos e relacionamentos entre o trabalhador, os seus colegas e a organização. Sendo um processo que tem como característica a longitudinalidade a questão que aqui se coloca é: Será que os trabalhadores com vínculos contratuais precários, nomeadamente contratos a termo certo ou contratos de trabalho temporário, conseguem integrar-se no seio da organização, atingindo um sentimento de pertença e de socialização?

2.4.3. Contrato Psicológico

A globalização dos mercados, tem levado as empresas a praticar transformações na sua gestão administrativa e de recursos humanos, em busca de competitividade. Tal situação representa para os trabalhadores a inauguração de um novo tipo de relacionamento e o rompimento com certas práticas, o que provoca rupturas e violações nos vínculos afectivos e sociais. É neste contexto que o contrato psicológico de trabalho ganha maior importância, já que se torna essencial na gestão das organizações e do seu capital humano.

Os contratos de trabalho definem uma ligação dos trabalhadores à organização onde trabalham, bem como os seus direitos e deveres. Segundo Castanheira e Caetano (1999), a relação que se estabelece entre o trabalhador e a organização ultrapassa o contrato escrito e formal, englobando regras que são influenciadas pelo contrato psicológico.

O contrato psicológico consiste num conjunto de valores, expectativas e obrigações recíprocas entre o trabalhador e o empregador, que vão além do contrato formal de trabalho, ou seja, representa um acordo não escrito, cujos termos incluem obrigações mútuas, e que interfere no modo como os trabalhadores se relacionam com a sua empresa. O contrato psicológico baseia-se em percepções de intenções futuras, e interfere na forma como os trabalhadores actuam na sua organização. Para Rousseau (1995) o contrato psicológico permite preencher os espaços em branco deixados pelo contrato formal de trabalho.

Rousseau (1995) identificou quatro tipos de contrato psicológico:

- 1 – Contrato transaccional – é um contrato de duração curta onde se espera que o trabalhador cumpra as suas obrigações, faça apenas aquilo para que é pago, sem que seja necessário qualquer tipo de lealdade ou compromissos futuros.
- 2 – Contrato relacional – é um contrato de longo prazo, onde a relação entre trabalhador e empregador se deve basear na confiança mútua e na lealdade. É esperado que o trabalhador se entregue à organização e “vista a camisola”.
- 3 – Contrato equilibrado – a relação de emprego é aberta e dinâmica, onde se espera que o trabalhador contribua para o sucesso da organização com o seu desempenho e a organização lhe proporcione oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento da sua carreira.
- 4 – Contrato transicional – não é propriamente um verdadeiro contrato psicológico, mas antes um estado cognitivo que reflecte as alterações que ocorrem na organização. A relação entre trabalhador e organização tende a ser de desconfiança e há incertezas acerca das obrigações mútuas.

Estudos realizados têm demonstrado que o contrato psicológico dos trabalhadores com contratos atípicos em comparação com trabalhadores efectivos, tende a ser mais restrito (já que os trabalhadores consideram que a empresa tem menos obrigações para com eles), menos dinâmico,

menos abrangente (na medida em que o trabalho influencia menos a vida pessoal), mais tangível, de menor duração e menos focalizado em aspectos emocionais e mais em aspectos materiais (Chambel e Castanheira, 2010).

Qualquer que seja o tipo de contrato, as violações dos mesmos têm influência no comportamento dos trabalhadores e no modo como estes se passam a relacionar com a empresa. A quebra do contrato significa que na percepção do trabalhador a empresa falhou na resposta dos seus contributos, ou não cumpriu as suas expectativas. Várias são as consequências advenientes das violações dos contratos psicológicos, como o decréscimo dos níveis de satisfação, incremento dos sentimentos de injustiça, quebra do sentido de dever de lealdade, erosão da confiança, sentimentos de raiva, ressentimentos, aumento do *turnover*, vontade de abandonar a empresa, redução do nível de empenhamento, decréscimo do desempenho e aumento de comportamentos negligentes (Cunha, *et al*, 2005).

CAPÍTULO III - CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR EM ANÁLISE

3.1. Os Call Centers

A indústria emergente dos *Call Centers* é um sector dinâmico da economia mundial (Thirión, 2007) que surgiu da necessidade das empresas desenvolverem infra-estruturas dedicadas ao contacto telefónico com os clientes (Rijo, *et al*, 2006). É uma “fábrica de comunicação e gestão de informação que nasceu dos processos de flexibilização do trabalho e do desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação” (Thirión, 2007: 49).

Segundo Rijo *et al* (2006) os *Call Centers* existem desde que as organizações colocaram telefones nas secretárias dos seus colaboradores, contudo, o conceito de *Call Center* só apareceu nos anos 80, sendo o telefone a única tecnologia de suporte. A evolução das tecnologias da informação e comunicação (TIC), alargou o conceito de *Call Center* para *Contact Center*. A tecnologia de um *Contact Center* é “bastante mais complexa e envolve um mix de tecnologias de comunicação baseado na internet e nas redes IP: e-mail, formulários submetidos num web site, pedidos de *callback*, *webchat*, vídeo, fax, etc, além de estarem suportados por sistemas implementados para o suporte e gestão da sua actividade, que normalmente se enquadram no contexto das ferramentas de CRM e de outras ferramentas de base tecnológica que facilitam o contacto com o cliente como IVR (Interactive Voice Response) e CTI (Computer Telephony Integration)” (Nunes, 2003).

Um *Contact Center* tem como principais características uma elevada flexibilidade, já que se adapta a vários tipos de actividades e serviços e um elevado grau de mobilidade geográfica permitindo a sua deslocalização para regiões onde existe um baixo custo do factor trabalho (Santos e Marques, 2006). Devido à complexidade das tecnologias utilizadas nos *Contact Centers*, os seus operadores têm de possuir competências informacionais elevadas (Santos e Marques, 2006), sendo a maioria dos operadores, estudantes, jovens licenciados ou à procura do primeiro emprego (Bono, 2000). O tipo de vínculo laboral mais frequente é o contrato temporário, nomeadamente a tempo parcial, independente ou a termo certo já que tal situação permite à empresa ajustar-se às variações da procura (Santos e Marques, 2006).

Bono (2000: 29) considera que os *Call Centers* apresentam as mesmas características do modelo taylorista, afirmando que os operadores têm uma “cadeia de montagem na cabeça”, já que se mantêm alguns princípios de racionalização assentes na centralização, nas tarefas rotineiras e repetitivas, no controlo das actividades e na divisão do trabalho. É uma profissão com elevados níveis de stress e de desgaste físico e psicológico, e muitas vezes o valor desse trabalho não é devidamente reconhecido (APCC, 2010). Além disso, é frequente encontrar colaboradores que exercem a mesma função durante anos, o que provoca desmotivação e consequentemente elevadas taxas de rotatividade

(APCC, 2010). Contudo, um estudo realizado por Santos e Marques (2006) num *Call Center*, demonstrou que apesar da característica rotineira e alienante muitas vezes atribuída ao trabalho num *Call Center*, os trabalhadores inquiridos afirmaram estar satisfeitos e gostar do seu trabalho, nomeadamente porque têm uma grande flexibilidade de horários, embora a possibilidade de promoção seja reduzida. Todavia não é a actividade que desejam para o futuro, mas sim uma forma de compensação económica.

A actividade de *Contact Center* em Portugal está dividida em 4 grandes grupos: sector das telecomunicações, sector financeiro, sector dos “outsourcers” e os restantes sectores (segurança, indústria, saúde, comércio, turismo, etc.) (APCC, 2010) e tem crescido significativamente nos últimos anos, consequência do aumento do recurso à externalização destes serviços por parte das empresas portuguesas. Estima-se que em Portugal existam cerca de 25 mil postos de atendimento e aproximadamente 40 mil operadores, tornando-se este um dos sectores que mais postos de trabalho cria (APCC, 2010). Mas mais que gerar emprego este é um sector que gera empregabilidade, já que segundo Marques (2010) os *Contact Centers* funcionam como uma escola profissional, integrando os jovens no mercado de trabalho onde ganham competências profissionais como a eficácia no atendimento directo com clientes e desenvolvimento de aptidões comerciais.

CAPÍTULO IV - METODOLOGIA

4.1. Objectivos

O principal objectivo deste estudo é realizar uma comparação entre trabalhadores com diferentes vínculos contratuais no que respeita às suas atitudes face ao trabalho. Saber de que modo o tipo de contrato tem influência em variáveis como: satisfação, motivação, expectativas de carreira, segurança, empenhamento, socialização, percepção de justiça e contrato psicológico.

4.2. Hipóteses

A literatura tem apontado para uma relação negativa entre contratos precários e atitudes face ao trabalho, nomeadamente a satisfação, a motivação e a implicação organizacional. Alguns autores afirmam que os trabalhadores com contratos dito “precários”, ao contrário dos trabalhadores efectivos, tendem a apresentar níveis de satisfação mais baixos, estão desmotivados face ao trabalho que realizam, não apresentam comportamentos de lealdade nem de compromisso para com as empresas onde laboram e os laços de socialização quer com os colegas quer com as chefias são fracos ou mesmo inexistentes, sendo que o contrato psicológico mais comum será o transaccional (já que, de acordo com Chambel e Castanheira (2010) este é menos dinâmico, menos abrangente, mais tangível, de menor duração e menos focalizado em aspectos emocionais e mais em aspectos materiais). Estes autores apontam também para a perda de benefícios dos trabalhadores precários, nomeadamente ao nível da formação, do desenvolvimento das carreiras e das oportunidades de promoção. Há contudo autores, que apresentam uma perspectiva um pouco diferente, considerando que os vínculos temporários são uma oportunidade para o desenvolvimento das competências profissionais dos trabalhadores e que permitem um acesso mais rápido e fácil ao mercado de trabalho, funcionando como uma alavanca para os altos desempenhos como critério de progressão na carreira e não por critério de antiguidade.

Considerando a literatura assinalada, o nosso objectivo é comparar as atitudes dos trabalhadores efectivos em relação aos trabalhadores com contratos atípicos, a fim de verificar se existe de facto uma diferença significativa. Interessa-nos também, tendo em conta os estudos de Gallie (1998), identificar se há uma diferença de atitudes entre os próprios trabalhadores precários, ou seja, entre trabalhadores com contratos a termo e trabalhadores com contratos de trabalho temporário.

Tendo em consideração a posição de autores como Kovács, (2006), Nienhueser (2005), Bergström e Storrie (2003), Booth *et al* (2002), Freire (2000a), Palma (2010), Eard (2009), Nollen (1996), que consideram que os trabalhadores que se encontram numa situação de emprego estável estão mais satisfeitos do que os trabalhadores em situação de emprego flexível, já que estes últimos

têm uma série de desvantagens como trabalho menos interessante, baixo nível de autonomia, rendimento baixo e incerto, falta de investimento na formação e falta de perspectivas profissionais, propomo-nos então testar estas posições, avançando com as seguintes hipóteses, não excluindo as hipóteses nulas:

H1 - O vínculo contratual precário afecta negativamente a motivação dos trabalhadores para o trabalho.

Interessa-nos identificar se os trabalhadores com contratos precários se sentem motivados para o trabalho que realizam, bem como o que realmente os motiva: Os factores extrínsecos ou os factores intrínsecos? Os vários modelos teóricos e estudos empíricos realizados ao longo das últimas décadas têm sublinhado a importância dos factores intrínsecos (realização, reconhecimento, responsabilidade, autonomia) enquanto motivações para o trabalho, independentemente dos factores extrínsecos. Contudo, tendo em conta a percepção da crise económica e de emprego que atinge o mercado de trabalho nos dias de hoje, não serão os factores extrínsecos, nomeadamente a segurança, o factor mais motivador?

No que diz respeito à segurança e estabilidade de emprego, estas têm sido apontadas como uma das *best practice* das organizações, pois têm um impacto significativo no grau de compromisso dos trabalhadores para com a organização. DeWitte (1999) concluiu que existe uma relação entre a insegurança no emprego e a diminuição do bem-estar, Landsbirgs (1988) com o aumento do stress e Heaney, Israel e House (1994) com a diminuição da satisfação e da saúde (Chambel, 2009). De acordo com esta autora a segurança no emprego, a par de outras características (e.g. flexibilidade de horário) tem sido apontada como influente no tempo que os trabalhadores dedicam ao trabalho, podendo considerar-se que a insegurança no emprego pode ser utilizada pela empresa como forma de impor mais horas de trabalho (pois estando inseguros quanto ao futuro, os trabalhadores podem sentir-se menos habilitados para recusar exigências), ou, os trabalhadores, (considerando que numa situação de insegurança, a obtenção de uma posição mais segura está dependente das suas atitudes e desempenho) poderão trabalhar mais horas para demonstrar empenho e envolvimento com as suas tarefas. Logo, a percepção de segurança (operacionalizada através da existência de um vínculo laboral permanente ou de um vínculo precário) por parte dos trabalhadores, poderá ser efectivamente diferente, o que se reflectirá no nível de compromisso para com a organização. Vários estudos e inquéritos, têm apontado a “segurança no emprego” como um dos factores mais importantes para os trabalhadores, nomeadamente no que se refere ao nível motivacional. Num inquérito realizado em 1990 (*European Values System Study Group – EVSSG*), e que procurava caracterizar uma série de países relativamente às quatro dimensões do modelo de cultura de Hofstede, Portugal, no respeitante à dimensão “evitamento da incerteza” apresentou os resultados mais elevados, o que significa que os portugueses se preocupam bastante com a incerteza, o receio quanto ao futuro e face ao desconhecido (Marques,

1997). Com a situação de crise que permanece nos dias de hoje, esse grau de incerteza tenderá, provavelmente, a acentuar-se, nomeadamente no campo do emprego.

Também a percepção de justiça assume particular importância no que concerne à motivação. Partindo da Teoria da Equidade de Adams, os trabalhadores comparam os seus contributos para a organização com o que dela recebem. Para avaliar tal situação, os trabalhadores fazem comparações entre os seus colegas de trabalho (Equidade Interna) e/ou entre pessoas que exercem funções semelhantes noutra organização (Equidade Externa). Este é um ponto fundamental para analisar as atitudes face ao trabalho, ou seja, uma vez que procuramos inquirir indivíduos que exerçam a mesma função, poderemos analisar a percepção de justiça sentida pelos trabalhadores com diferentes vínculos contratuais, assim como os níveis de pressão a que estão sujeitos. Serão os trabalhadores com contratação precária mais pressionados (no sentido de vulnerabilidade e de exploração) que os restantes trabalhadores? O seu trabalho será igualmente reconhecido e apreciado?

H2 – O vínculo contratual precário afecta negativamente a satisfação dos trabalhadores.

Para o estudo da satisfação, e tratando-se de um estudo comparativo entre trabalhadores com contratos permanentes e contratos precários, iremos aprofundar três dimensões que, segundo a literatura, são aquelas que mais influência exercem na satisfação organizacional: o salário, o trabalho em si mesmo e as oportunidades de promoção. O salário tende a ser considerado como um dos principais determinantes da satisfação, não só porque permite satisfazer as necessidades pessoais, assim como também atribui um certo estatuto e reconhecimento social. As características do trabalho realizado também têm um forte impacto na satisfação. Se o trabalho é monótono, repetitivo, pouco interessante, desafiante, se o trabalhador se identifica com o que faz, se lhe permite adquirir novos conhecimentos, se tem autonomia. As oportunidades de promoção/perspectivas de carreira proporcionam aumentos ao nível salarial e nas responsabilidades, para além do estatuto e do prestígio (Cunha, *et al*, 2005). Será que as oportunidades de promoção são iguais para os trabalhadores com diferentes vínculos? Os seus desempenhos serão premiados e reconhecidos?

H3 - O vínculo contratual precário afecta negativamente o sentimento de pertença à organização.

A questão que aqui se coloca é: Se o processo de socialização pressupõe a existência de um horizonte temporal alargado, que permita aos trabalhadores integrarem-se e assimilarem a cultura organizacional, será que um trabalhador que permanece na empresa por um curto período de tempo (e.g. com contrato a termo), consegue integrar-se no seu grupo de trabalho? Consegue criar um sentimento de pertença à organização?

Perante o cenário de flexibilidade laboral, as organizações tendem cada vez mais a recorrer a trabalhadores temporários, deixando assim de conseguir estabelecer uma relação duradoura e de

estabilidade no tempo com os seus trabalhadores. Esta situação tem vindo a afectar a percepção de contrato psicológico relacional que os trabalhadores estabelecem com as suas organizações, e assiste-se cada vez mais, ao incremento de um contrato transaccional. Esta situação leva à desmotivação dos trabalhadores e sobretudo deixam de se empenhar nas tarefas que realizam, pois não há qualquer tipo de sentimento de compromisso, de lealdade e de confiança com a organização. Será que os trabalhadores precários têm algum tipo de contrato psicológico com a organização onde trabalham? As reestruturações, a flexibilização dos contratos, os processos de *downsizing* e os despedimentos são algumas das principais causas para o sentimento de quebra do contrato, logo, a questão que se põe é, se é possível manter algum tipo de vínculo afectivo ou relacional com a empresa? A nível de implicação organizacional será que os trabalhadores com contratos precários se esforçarão mais para tentar singrar dentro da empresa? Ou pelo contrário, não sentem qualquer tipo de vontade em se empenhar naquilo que fazem, já que não sentem que há uma resposta recíproca aos seus esforços por parte da organização?

H4 - Diferentes vínculos contratuais precários geram atitudes distintas face ao trabalho.

Tendo em conta a perspectiva de Duncan Gallie (1998), segundo a qual é possível estabelecer uma diferença entre trabalhadores com contratos a termo e contratos temporários em relação ao sentimento de insegurança percebido, interessa-nos, para além de testar essa posição, analisar se existem outras diferenças nas atitudes face ao trabalho entre trabalhadores, que apesar de se enquadrarem no patamar dos contratos atípicos, têm vínculos diferentes, neste caso, contratos a termo e contratos de trabalho temporário. Estarão os trabalhadores a termo mais motivados e mais satisfeitos que os trabalhadores temporários? Será que há diferenças em termos de ligação afectiva à empresa, à chefia e aos colegas? As perspectivas de carreira serão as mesmas?

4.3. Amostra

A amostra do presente estudo é constituída por 150 indivíduos, sendo que, tal como se pode observar na Figura 4.1., a maioria é do género feminino (101 indivíduos).

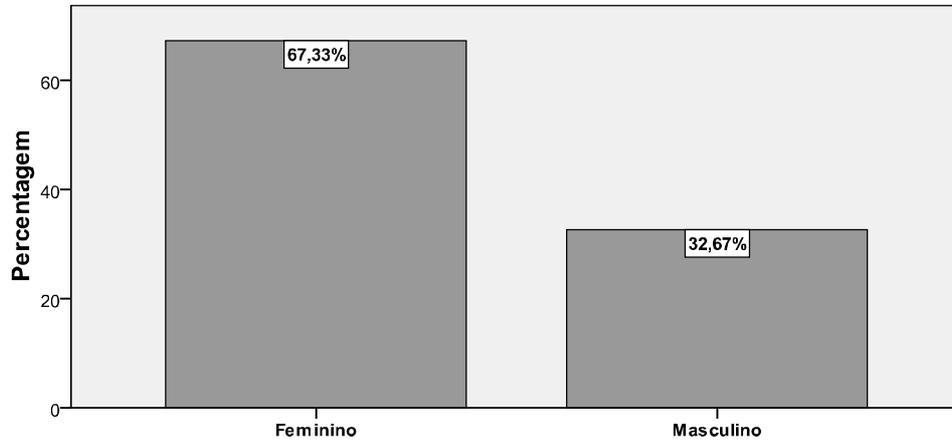


Figura 4.1. - Diagrama de barras do género dos participantes.

Na Figura 4.2. pode observar-se a distribuição da idade dos inquiridos, verificando-se que o participante mais jovem tem 19 anos, tendo o mais velho 48. Por seu lado, a idade média corresponde a aproximadamente 28 anos ($M = 27.63$; $DP = 5.21$).

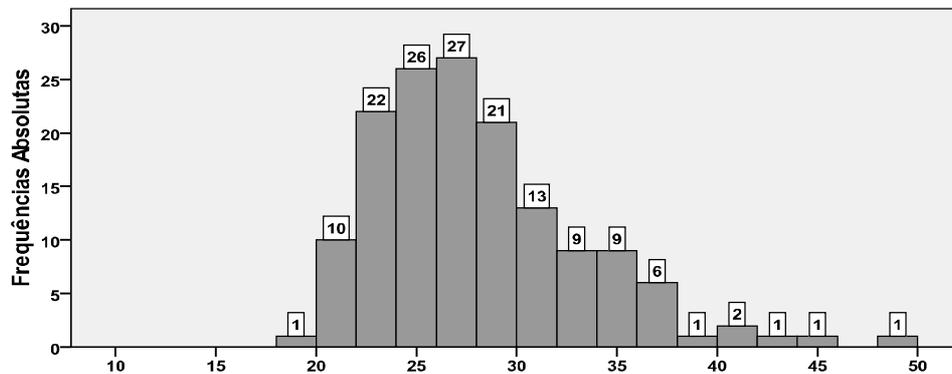


Figura 4.2. – Histograma da idade dos participantes.

A observação da Figura 4.3., permite perceber que mais de metade dos inquiridos é detentora de formação universitária (76 indivíduos), tendo a esmagadora maioria dos restantes completado o ensino secundário (71 indivíduos). Note-se que existem apenas dois participantes que possuem apenas o 3º Ciclo.

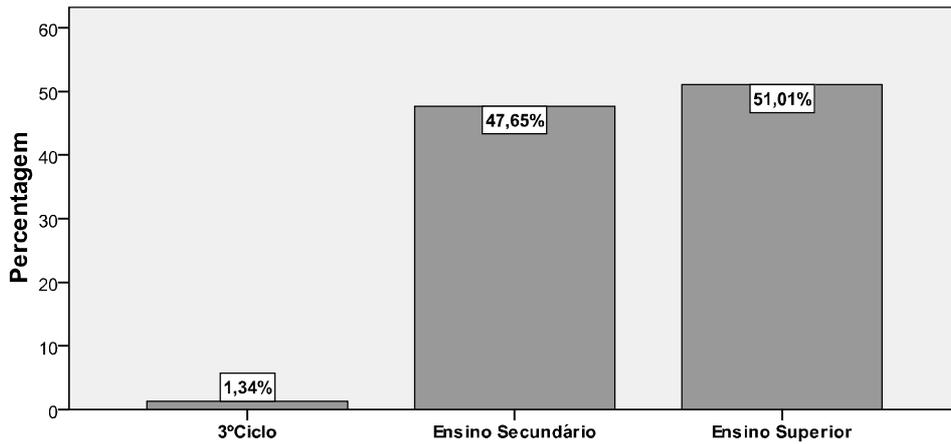


Figura 4.3. - Diagrama de barras das habilitações literárias dos participantes.

Quando se analisa o tipo de vínculo laboral dos participantes (Figura 4.4.), verifica-se que aproximadamente metade encontra-se numa situação de “contrato sem termo” (78 indivíduos), dividindo-se os restantes pelas situações de “contrato a termo” (38 indivíduos) e “contrato de trabalho com empresa de trabalho temporário” (32 indivíduos).

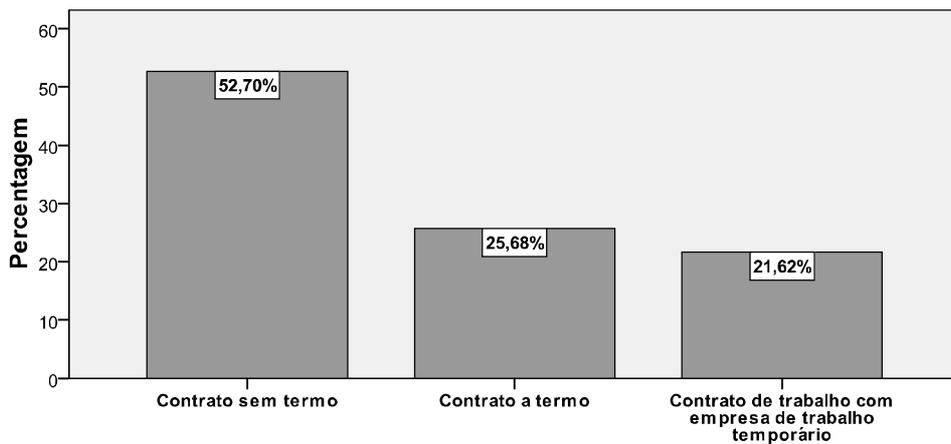


Figura 4.4. - Diagrama de barras do vínculo laboral dos participantes.

Na Figura 4.5., pode observar-se a distribuição do tempo de laboração (meses) dos participantes na empresa à qual estão presentemente ligados. Verifica-se que o menor tempo de laboração corresponde a um mês, enquanto que o maior é de seis anos (72 meses). O tempo médio de laboração corresponde a aproximadamente 21 meses ($M = 27.63$; $DP = 5.21$).

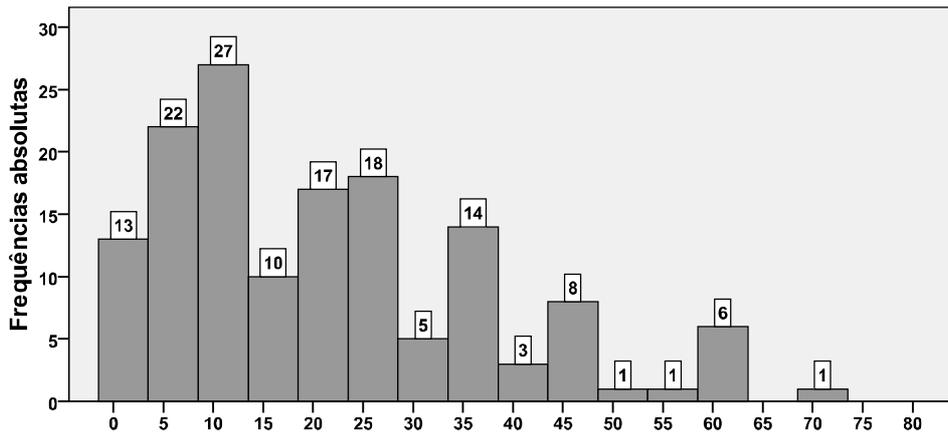


Figura 4.5. – Histograma do tempo de laboração na empresa (meses).

4.4. Procedimento

A operacionalização prática do presente estudo teve o seu início no mês de Março de 2010, altura em que se contactou (via email e carta registada) cerca de 31 grandes empresas de vários sectores de actividade. Do e-mail e cartas enviados constavam os objectivos do trabalho e solicitava-se a possibilidade de ter acesso a trabalhadores para responderem a um questionário. Os trabalhadores deveriam todos exercer as mesmas funções, embora com vínculos contratuais distintos. Destas 31 empresas, apenas 7 responderam, sendo que 6 de forma negativa. Apenas a empresa X se mostrou disponível para a aplicação dos questionários. Trata-se de uma empresa de *Call Center*, cujo nome será mantido em anonimato. Foram aplicados 150 questionários em Lisboa (100 questionários) e no Porto (50 questionários).

A recolha dos dados decorreu durante as primeiras semanas do mês de Agosto. Os dados recolhidos foram analisados no programa estatístico SPSS17.

Relativamente aos procedimentos utilizados no tratamento dos dados, algumas considerações parecem impor-se:

1. As variáveis do presente estudo foram analisadas quanto às suas frequências, médias, desvios padrões e medianas, isto, tendo em conta as suas escalas de medição. No caso particular das variáveis ordinais (em grande maioria) a utilização e interpretação das médias por si só não tem significado, porém, permite comparar de modo mais fácil a localização das distribuições das várias variáveis em análise (Pestana & Gageiro, 2003).
2. No presente estudo recorreu-se a ferramentas estatísticas paramétricas e não-paramétricas, porém, dada a natureza qualitativa da maioria das variáveis (com excepção da idade e do tempo de laboração nas empresas) as do último grupo foram as mais utilizadas (Sheskin, 2007):

- a. Coeficiente de correlação de Spearman (r_s), sempre que o objectivo fosse averiguar a correlação existente entre uma variável ordinal e outra de rácio, ou entre duas ordinais;
 - b. Teste de Mann-Whitney (U), sempre que objectivo fosse comparar a tendência central de uma variável ordinal entre dois grupos independentes;
 - c. Teste Kruskal-Wallis (H), sempre que o objectivo fosse comparar a tendência central de uma variável ordinal entre três grupos independentes;
 - d. Análise de Variância Simples para grupos independentes (F), sempre que o objectivo fosse comparar a tendência central de uma variável de rácio entre três grupos independentes;
 - e. Teste t para amostra independentes (t), sempre que o objectivo fosse comparar a tendência central de uma variável de rácio entre dois grupos independentes;
 - f. Teste Qui-quadrado de Independência (χ^2), sempre que o objectivo fosse averiguar a independência de duas variáveis de natureza nominal.
3. Dado que no presente estudo se cruzaram os dados recolhidos com algumas das características demográficas dos participantes (género, idade, habilitações literárias, tempo de laboração e vínculo laboral), pareceu impor-se um estudo prévio que permitisse averiguar um eventual ruído produzido pelas hipotéticas associações entre as variáveis supramencionadas. Dessa análise pôde concluir-se que:
- a. Não existe qualquer associação significativa entre o vínculo laboral e o género dos participantes ($\chi^2 = .065$; $gl = 2$; $p = .968$);
 - b. A idade dos participantes não é significativamente diferente consoante o vínculo laboral ($F_{2,145} = 2.01$; $p = .138$);
 - c. As habilitações literárias dos participantes não são significativamente diferente consoante o vínculo laboral ($H = 3.56$; $gl = 2$ $p = .168$);
 - d. A idade dos participantes não é significativamente diferente consoante o género ($t_{148} = -.11$; $p = .913$);
 - e. O tempo de laboração dos participantes é significativamente diferente consoante o género ($t_{148} = -1.98$; $p = .050$), contudo esta diferença parece ser de pouca monta;
 - f. As habilitações literárias dos participantes não são significativamente diferente consoante o género ($U = 2217.5$; $N_1 = 100$; $N_2 = 49$; $p = .281$);
 - g. A idade não está significativamente associada às habilitações literárias ($r_s = .09$; $N = 146$; $p = .293$);
 - h. As habilitações literárias não estão significativamente associadas ao tempo de laboração ($r_s = .01$; $N = 145$; $p = .936$).
4. O nível de significância alfa utilizado foi de 5% ($\alpha = .05$).

4.5. Instrumento

Os dados para a elaboração deste estudo foram recolhidos através de um questionário (em anexo) anónimo e confidencial. O questionário é composto por 15 questões. As questões demográficas dizem respeito a: Idade, Sexo, Habilitações Literárias, Tempo de Laboração na Empresa, Tipo de Vínculo e Situação face à Sindicalização. As restantes questões incidem sobre o tema da satisfação, motivação, ligação trabalhador - organização, percepção de justiça, contrato psicológico e percepção da actual crise no mercado de trabalho (Quadro 4.1.):

Quadro 4.1.: Variáveis em estudo e indicadores respectivos presentes no questionário

Variável em estudo	Indicadores
Satisfação	2. Nas actuais circunstâncias da sua vida profissional, indique o grau de satisfação relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Salário 2.2. Grau de segurança no emprego 2.3. Relação com colegas de trabalho 2.4. Relação com a chefia 2.5. Trabalho que realiza 2.6. Oportunidades para o desenvolvimento de competências 2.7. Tratamento na Organização 2.8. Oportunidades de promoção 11. Tendo em conta todos os aspectos deste emprego, diria que está: Muito Insatisfeito; Insatisfeito; Nem insatisfeito nem satisfeito; Satisfeito; Muito Satisfeito
Ligação Trabalhador - Organização	3. Indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações: <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Tenho orgulho em trabalhar nesta empresa 3.2. Sinto-me pessoalmente ligado(a) a esta empresa 3.3. Se me oferecessem outro emprego melhor remunerado preferia ficar no actual emprego 3.4. Sinto-me integrado(a) no meu grupo de trabalho 3.5. Só realizo as tarefas para as quais fui contratado(a) 3.6. Faço questão de dar o meu melhor no trabalho que realizo 3.7. Sinto os problemas da empresa como se fossem meus 3.8. Tenho disponibilidade para trabalhar mais horas 3.9. Evito ao máximo faltar ao trabalho 4. Com que regularidade trabalha para além do seu horário até terminar as suas tarefas? (Nunca; Algumas vezes por mês; Uma vez por semana; Algumas vezes por semana; Todos os dias) 5. Qual o seu grau de conhecimento em relação à cultura organizacional da empresa, os seus objectivos e a sua história? (Não Conheço; Conheço Razoavelmente; Conheço Bem) 12. Qual a probabilidade de abandonar esta empresa nos próximos 6 meses? (Muito improvável; Improvável; Provável; Muito Provável; Não sabe)

<p align="center">Motivação: Factores Intrínsecos vs Extrínsecos</p>	<p>6. Indique o grau de importância que atribui a cada um dos seguintes aspectos:</p> <p>6.1. Ter um emprego interessante e estimulante 6.2. Ter autonomia no trabalho 6.3. Ter possibilidade de fazer carreira 6.4. Ter oportunidade de desenvolvimento e formação 6.5. Ver reconhecido o meu trabalho 6.6. Ter um trabalho variado e criativo 6.7. Ter um bom clima de trabalho 6.8. Ter um emprego seguro/estável 6.9. Ter uma boa remuneração</p> <p>7. Em relação ao seu actual trabalho, indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações:</p> <p>7.1. Tenho um emprego interessante e estimulante 7.2. Tenho autonomia no trabalho 7.3. Tenho possibilidade de fazer carreira 7.4. Tenho oportunidade de desenvolvimento e formação 7.5. O meu trabalho é reconhecido 7.6. Tenho um trabalho variado e criativo 7.7. Há um bom clima de trabalho 7.8. Tenho um emprego seguro/estável 7.9. Tenho uma boa remuneração</p> <p>8. Tendo em conta todos os aspectos do trabalho que realiza na empresa, diria que está: Muito Desmotivado; Desmotivado; Nem desmotivado nem motivado; Motivado; Muito Motivado</p>
<p align="center">Percepção de Justiça Organizacional</p>	<p>9. Com que frequência a empresa lhe exige que execute tarefas que não constam na sua categoria profissional? (Nunca; Raramente; Às vezes; Muitas vezes; Sempre)</p> <p>10. Indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações:</p> <p>10.1 Em geral as recompensas atribuídas pela empresa são justas 10.2 Sinto-me pressionado(a) para fazer mais do que posso 10.3 Os meus direitos são respeitados pela empresa onde trabalho 10.5 Nesta empresa um trabalhador com contrato a termo deveria adiar aspectos da vida pessoal para se tornar efectivo 10.6 Nesta empresa, um trabalhador com contrato a termo que falta, mesmo ocasionalmente ao trabalho, arrisca-se não se tornar efectivo</p>
<p align="center">Existência de Contrato Psicológico</p>	<p>10.4. A empresa demonstra preocupação e consideração pelos seus colaboradores 10.7 Existe um sentimento de compromisso entre mim e a empresa 10.8 Tenho confiança na empresa 10.9 A empresa tem confiança em mim</p>
<p align="center">Percepção da Actual Crise de Emprego</p>	<p>13. Em que medida se sente preocupado(a) com a possibilidade de perder o seu actual emprego? (Muito Preocupado, Preocupado, Pouco preocupado, Nada preocupado)</p> <p>14. Actualmente acha que arranjar um emprego tão bom como o actual seria: Muito difícil, Difícil; Nem difícil nem fácil; Fácil; Muito Fácil; Não sabe.</p>

CAPÍTULO V - RESULTADOS

5.1. Satisfação relativamente ao actual emprego

Na Tabela 5.1., pode observar-se que ao inquirirem-se os participantes relativamente aos aspectos mais satisfatórios do actual emprego, sobressaem a relação com os colegas (89.4% dos indivíduos estão de alguma forma satisfeitos), a relação com a chefia (72.6% dos indivíduos estão de alguma forma satisfeitos) e a segurança no emprego (68.2% dos indivíduos estão de alguma forma satisfeitos). Por outro lado, a menor satisfação foi encontrada nos salários (19.3% dos indivíduos estão de alguma forma satisfeitos) e nas oportunidades de promoção (26.0% dos indivíduos estão de alguma forma satisfeitos).

Tabela 5.1. – Frequências e medidas de tendência central da satisfação relativamente ao actual emprego.

	N	Muito Insatisfeito		Nem Satisfeito		Muito Satisfeito		Média/ Mediana
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
• Satisfação relativamente à relação com os colegas de trabalho?	150	-	2,7%	8,0%	54,7%	34,7%	4,21/4	
• Satisfação relativamente à relação com a chefia?	150	2,0%	3,3%	22,0%	45,3%	27,3%	3,93/4	
• Satisfação relativamente à segurança no emprego?	148	2,0%	7,4%	22,3%	45,9%	22,3%	3,79/4	
• Satisfação relativamente ao tratamento na organização?	149	4,0%	16,1%	32,9%	38,3%	8,7%	3,32/3	
• Satisfação relativamente ao trabalho que realiza?	148	8,1%	13,5%	39,9%	31,1%	7,4%	3,16/3	
• Satisfação relativamente às oportunidades para o desenvolvimento de competências?	150	7,3%	18,7%	38,7%	28,7%	6,7%	3,09/3	
• Satisfação relativamente às oportunidades de promoção?	150	4,7%	24,7%	44,7%	22,0%	4,0%	2,96/3	
• Satisfação relativamente ao salário?	150	10,0%	34,0%	36,7%	18,0%	1,3%	2,67/3	

Ao cruzarem-se as variáveis em análise com o tipo de vínculo laboral, género e idade foram encontrados alguns resultados estatisticamente significativos.

Vínculo Laboral

A satisfação relativamente à segurança no emprego revelou-se significativamente diferente ($H = 14.92$; $gl = 2$; $p = .001$), sendo a mais elevada encontrada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 91.64), sendo seguida pelo de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 72.47), sendo satisfação mais baixa encontrada no grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 54.45).

A satisfação relativamente à relação com os colegas também se revelou significativamente diferente ($H = 6.11$; $gl = 2$; $p = .047$), sendo a mais elevada encontrada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 86.55), sendo seguida pelo de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 72.73), sendo satisfação mais baixa encontrada no grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 64.50).

Por fim, a satisfação relativamente à relação com a chefia também se revelou significativamente diferente ($H = 11.94$; $gl = 2$; $p = .003$), neste caso, embora a mais elevada se encontre também no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 93.92), os grupos de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 67.61) e trabalho temporário (*Média das Ordens* = 68.23) apresentam valores muito próximos.

Género

A satisfação relativamente à segurança no emprego revelou-se significativamente mais elevada ($U = 1770.5$; $N_1 = 99$; $N_2 = 49$; $p = .004$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 81.12) do que nos homens (*Média das Ordens* = 61.13).

A satisfação relativamente à relação com os colegas de trabalho revelou-se significativamente mais elevada ($U = 1910.5$; $N_1 = 101$; $N_2 = 49$; $p = .011$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 81.08) do que nos homens (*Média das Ordens* = 63.99).

A satisfação relativamente às oportunidades de desenvolvimento de competências revelou-se significativamente mais elevada ($U = 1849.0$; $N_1 = 101$; $N_2 = 49$; $p = .009$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 81.69) do que nos homens (*Média das Ordens* = 62.73).

A satisfação relativamente ao tratamento na organização revelou-se também significativamente mais elevada ($U = 1936.5$; $N_1 = 100$; $N_2 = 49$; $p = .029$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 80.14) do que nos homens (*Média das Ordens* = 64.52).

Idade

A idade encontra-se significativamente correlacionada com as seguintes variáveis:

- Satisfação com o salário ($r_s = -.31$; $N = 150$; $p < .001$);
- Satisfação com a segurança no emprego ($r_s = -.28$; $N = 148$; $p = .001$);
- Satisfação relativamente à relação com os colegas ($r_s = -.24$; $N = 150$; $p = .003$);
- Satisfação relativamente ao trabalho realizado ($r_s = -.17$; $N = 148$; $p = .041$);
- Satisfação relativamente às oportunidades de desenvolvimento de competências ($r_s = -.29$; $N = 150$; $p < .001$);

- Satisfação relativamente ao tratamento na organização ($r_s = -.27$; $N = 148$; $p < .001$);
- Satisfação relativamente às oportunidades de promoção ($r_s = -.17$; $N = 150$; $p = .043$).

Em suma, os dados sugerem que existe uma tendência fraca para a satisfação relativamente aos aspectos supramencionados ser menor na medida em que os inquiridos têm mais idade.

Note-se que o cruzamento das variáveis em análise com as habilitações literárias não resultou em qualquer associação estatisticamente significativa.

5.1.2. Satisfação Geral

Na Figura 5.1. pode observar-se que 40.9% dos inquiridos (61 indivíduos) afirmam encontrarem-se de alguma forma satisfeitos com o emprego actual, estando no pólo oposto 24.8% (37 indivíduos). Repare-se ainda a existência de 34.2% dos inquiridos (51 indivíduos) que não se encontram nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Quando se comparam estes dados por tipo de vínculo laboral as diferenças são significativas ($H = 9.06$; $gl = 2$; $p = .011$), ou seja, a satisfação é maior no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 90.21), sendo seguida pelos que têm contrato sem termo (*Média das Ordens* = 70.56) e pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 63.02). Por sua vez, os dados sugerem uma tendência fraca para a satisfação ser menor na medida em que a idade dos inquiridos é maior ($r_s = -.29$; $N = 149$; $p < .001$). Por fim, do cruzamento desta variável com o género e as habilitações literárias não resultou qualquer resultado significativo.

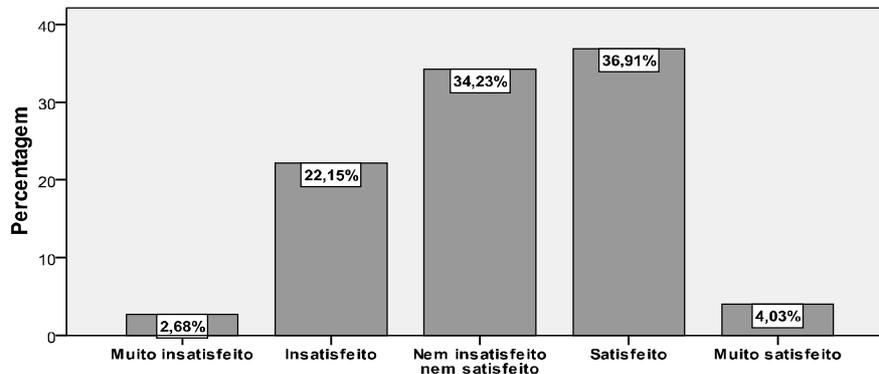


Figura 5.1. – Diagrama de barras da satisfação geral relativamente ao emprego actual.

5.2. Ligação Trabalhador - Organização

Na Tabela 5.2., pode observar-se que ao inquirirem-se os participantes relativamente a alguns aspectos que reflectem o comprometimento e a vinculação organizacional, sobressaem a evitação de faltas ao trabalho (90.6% dos indivíduos concordam de alguma forma), o empenho em dar o melhor

no trabalho realizado (96.6% dos indivíduos concordam de alguma forma) e o sentimento de integração no grupo de trabalho (77.2% dos indivíduos concordam de alguma forma). Por outro lado, a menor concordância foi encontrada na intenção de permanência no emprego actual, mesmo que existisse a possibilidade de obtenção de um trabalho melhor remunerado (14.0% dos indivíduos concordam de alguma forma).

Tabela 5.2. – Frequências e medidas de tendência central da Ligação Trabalhador – Organização

	N	Discordo		Nem Discordo		Concordo		Média/ Mediana
		Totalmente	Discordo	Nem Concordo	Concordo	Completamente		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
• Evito ao máximo faltar ao trabalho	149	1,3%	2,7%	5,4%	28,9%	61,7%	4,47/5	
• Faço questão de dar o meu melhor no trabalho que realizo	149	0,7%	0,7%	2,0%	44,3%	52,3%	4,47/5	
• Sinto-me integrado(a) no meu grupo de trabalho	149	2,7%	8,1%	12,1%	60,4%	16,8%	3,81/4	
• Tenho disponibilidade para trabalhar mais horas	149	10,1%	16,1%	20,8%	36,2%	16,8%	3,34/4	
• Tenho orgulho em trabalhar nesta empresa	150	1,3%	14,0%	44,0%	34,0%	6,7%	3,31/3	
• Só realizo as tarefas para as quais fui contratado	150	6,0%	16,7%	28,0%	42,0%	7,3%	3,28/3	
• Sinto os problemas de empresa como se fossem meus	149	6,7%	17,4%	40,9%	28,2%	6,7%	3,11/3	
• Sinto-me pessoalmente ligado(a) a esta empresa	148	6,1%	19,6%	37,8%	31,8%	4,7%	3,09/3	
• Se me oferecessem outro emprego melhor remunerado, preferia ficar no actual emprego	150	30,7%	28,0%	27,3%	10,7%	3,3%	2,28/2	

Ao cruzarem-se as variáveis em análise com o tipo de vínculo laboral e idade foram encontrados alguns resultados estatisticamente significativos.

Vínculo Laboral

A magnitude da ligação pessoal à empresa revelou-se significativamente diferente ($H = 6.71$; $gl = 2$; $p = .035$), sendo as mais elevadas encontradas nos grupos com contrato a termo (*Média das*

Ordens = 74.45) e sem termo (*Média das Ordens* = 79.37), sendo a mais baixa observada no grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 57.03).

A concordância com a recusa de um hipotético trabalho melhor remunerado em outra empresa também se revelou significativamente diferente entre os grupos em análise ($H = 9.79$; $gl = 2$; $p = .007$). Assim, a maior concordância foi encontrada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 90.68), sendo seguida pelo de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 72.42) e pelo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 60.36).

Idade

A idade encontra-se significativamente correlacionada com o sentimento de integração dentro do grupo de trabalho ($r_s = -.24$; $N = 149$; $p = .004$), isto é, os dados sugerem que existe uma tendência fraca para o sentimento de integração ser menor na medida em que os inquiridos têm mais idade.

Note-se que o cruzamento das variáveis em análise com o género e as habilitações literárias não resultou em resultado estatisticamente significativo.

5.2.1. Trabalhar para além do horário

Na Figura 5.2. pode observar-se que a grande maioria dos inquiridos menciona trabalhar algumas vezes durante o mês para além do horário de trabalho (91.2% - 134 indivíduos), note-se que apenas 13 indivíduos referiram nunca o fazer. Quando se comparam estes dados por tipo de vínculo laboral as diferenças são significativas ($H = 8.09$; $gl = 2$; $p = .018$), ou seja, este comportamento é mais frequente nos grupos com contrato sem termo (*Média das Ordens* = 80.51) e com termo (*Média das Ordens* = 70.54), do que no grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 57.38).

Pôde ainda observar-se uma tendência fraca para os inquiridos trabalharem com mais frequência para além dos seus horários de trabalho, na medida em que são mais escolarizados ($r_s = .20$; $N = 146$; $p = .017$).

Por outro lado, o cruzamento desta variável com o género e a idade dos inquiridos não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

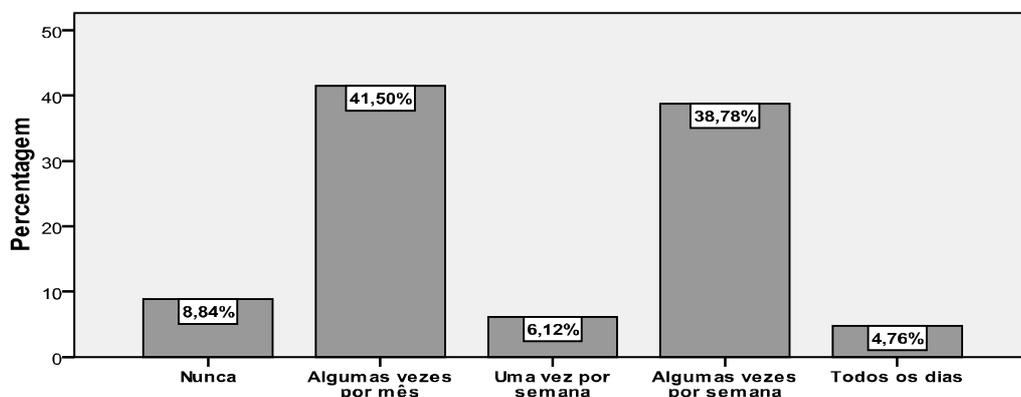


Figura 5.2. – Diagrama de barras da laboração para além do horário de trabalho.

5.2.2. Conhecimento da Cultura Organizacional

Na Figura 5.3. pode observar-se que a maioria dos inquiridos refere conhecer razoavelmente a cultura organizacional, objectivos e história da empresa onde trabalham (73.0% - 108 indivíduos), existindo apenas 15 indivíduos a referirem não ter qualquer conhecimento a esse respeito. A análise desta variável tendo em conta o tipo de vínculo laboral, o género, a idade e as habilitações literárias dos participantes não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

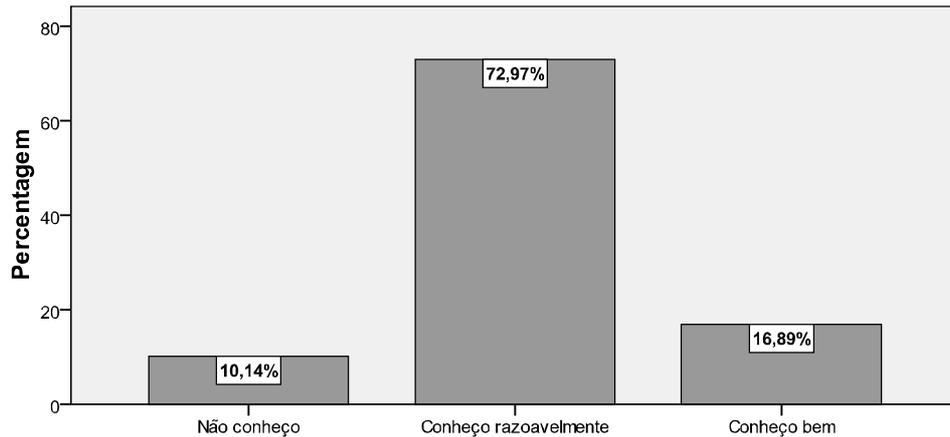


Figura 5.3. – Diagrama de barras do conhecimento da cultura organizacional, objectivos e história da empresa.

5.2.3. Probabilidade de mudar de emprego nos próximos 6 meses

Na Figura 5.4. pode observar-se que mais de metade dos inquiridos (55.8% - 67 indivíduos) acha de alguma forma improvável mudar de emprego nos próximos seis meses. A análise desta variável tendo em conta o tipo de vínculo laboral, género, idade e habilitações literárias dos participantes não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

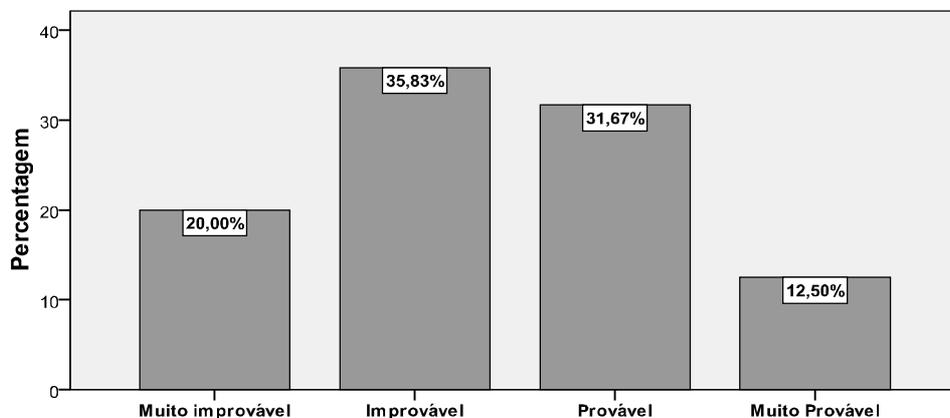


Figura 5.4. – Diagrama de barras da probabilidade de mudança de emprego nos próximos seis meses.

5.3. Motivação: Factores Intrínsecos vs Factores Extrínsecos

5.3.1. Importância atribuída a alguns factores

Na Tabela 5.3., pode observar-se que ao inquirirem-se os participantes relativamente à importância de alguns aspectos profissionais, predominam a importância de um emprego seguro/estável (99.3% dos indivíduos acham de alguma forma importante), uma boa remuneração (99.3% dos indivíduos acham de alguma forma importante) e um bom clima de trabalho (98.4% dos indivíduos acham de alguma forma importante). Por outro lado, o aspecto menos valorizado foi o relativo ao trabalho ser variado e criativo (92.0% dos indivíduos acham de alguma forma importante). Note-se que a dispersão das opiniões relativas aos vários aspectos em análise é pequena.

Tabela 5.3. – Frequências e medidas de tendência central da importância atribuída a alguns aspectos inerentes a uma actividade profissional.

	N	Nada	Pouco	Indiferente	Importante	Muito	Média/ Mediana
		Importante	Importante			Importante	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
• Ter um emprego seguro/estável	150	-	0,7%	-	22,0%	77,3%	4,76/5
• Ter uma boa remuneração	150	-	-	0,7%	24,0%	75,3%	4,75/5
• Ter um bom clima de trabalho	150	0,7%	-	2,0%	20,7%	76,7%	4,73/5
• Ver reconhecido o seu trabalho	149	0,7%	-	1,3%	22,1%	75,8%	4,72/5
• Ter a possibilidade de fazer carreira	149	-	0,7%	3,4%	26,2%	69,8%	4,65/5
• Ter oportunidade de desenvolvimento e formação	150	-	0,7%	3,4%	26,2%	69,8%	4,64/5
• Ter um emprego interessante e estimulante	150	-	-	3,3%	30,7%	66,0%	4,63/5
• Ter autonomia no trabalho	150	-	0,7%	3,3%	44,0%	52,0%	4,47/5
• Ter um trabalho variado e criativo	150	-	1,3%	6,7%	40,7%	51,3%	4,42/5

Do cruzamento das variáveis em análise com o tipo de vínculo laboral e habilitações literárias não resultou qualquer diferença estatisticamente significativa. Porém, quando o cruzamento envolve o género e a idade encontram-se alguns resultados significativos.

Género

A importância dada ao facto de se ter um emprego interessante e estimulante revelou-se significativamente mais elevada ($U = 1809.5$; $N_1 = 101$; $N_2 = 49$; $p = .001$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 82.08) do que nos homens (*Média das Ordens* = 61.93).

A importância dada ao facto de se ter um bom ambiente de trabalho revelou-se também ela significativamente mais elevada ($U = 1965.0$; $N_1 = 101$; $N_2 = 49$; $p = .005$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 80.54) do que nos homens (*Média das Ordens* = 65.10).

A satisfação relativamente às oportunidades de desenvolvimento de competências revelou-se significativamente mais elevada ($U = 1849.0$; $N_1 = 101$; $N_2 = 49$; $p = .009$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 81.69) do que nos homens (*Média das Ordens* = 62.73).

A satisfação relativamente ao tratamento na organização revelou-se também significativamente mais elevada ($U = 1936.5$; $N_1 = 100$; $N_2 = 49$; $p = .029$) nas mulheres (*Média das Ordens* = 80.14) do que nos homens (*Média das Ordens* = 64.52).

Idade

A idade encontra-se significativamente correlacionada com as seguintes variáveis:

- Importância atribuída a ter um trabalho autónomo ($r_s = -.17$; $N = 150$; $p = .038$);
- Importância atribuída a ter um emprego seguro/estável ($r_s = -.16$; $N = 150$; $p = .045$).

Em suma, os dados sugerem que existe uma tendência fraca para a importância dada a esses dois aspectos ser menor na medida em que os inquiridos têm mais idade.

Na Tabela 5.4. observa-se o grau de concordância dos inquiridos relativamente aos mesmos aspectos analisados na Tabela 3, porém, desta feita, a análise é feita tendo em conta a situação presente, ou seja, o emprego que actualmente têm. Deste modo, destacam-se por serem mais elevados a existência de um bom clima de trabalho (73.1% dos indivíduos concordam de alguma forma) e a possibilidade de formação e desenvolvimento (59.3% dos indivíduos concordam de alguma forma). Por outro lado, destacam-se pela negativa a boa remuneração (20.0% dos indivíduos concordam de alguma forma) e o trabalho ser variado e criativo (20.0% dos indivíduos concordam de alguma forma).

Tabela 5.4. – Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa a alguns aspectos da actividade profissional actual.

	N	Discordo		Nem Discordo		Concordo		Média/ Mediana
		Totalmente	Discordo	Nem Concordo	Concordo	Completamente		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
• Há um bom clima de trabalho	149	0,7%	7,4%	18,8%	50,3%	22,8%	3,87/4	
• Tenho a possibilidade de desenvolvimento e formação	150	3,3%	15,3%	22,0%	46,0%	13,3%	3,51/4	
• Tenho um emprego seguro/estável	150	4,0%	11,3%	38,7%	30,7%	15,3%	3,42/3	
• Tenho a possibilidade de fazer carreira	150	4,7%	20,0%	44,0%	24,7%	6,7%	3,09/3	
• Tenho autonomia no trabalho	149	10,1%	20,0%	44,0%	24,7%	6,7%	3,05/3	
• O meu trabalho é reconhecido	149	7,4%	22,1%	36,2%	28,2%	6,0%	3,03/3	
• Tenho um emprego interessante e estimulante	149	8,1%	25,5%	36,9%	24,2%	5,4%	2,93/3	
• Tenho um trabalho variado e criativo	150	13,3%	36,7%	30,0%	16,0%	4,0%	2,61/2,5	
• Tenho uma boa remuneração	150	15,3%	36,0%	28,7%	19,3%	0,7%	2,54/2	

Do cruzamento das variáveis em análise com o género e habilitações literárias não resultou qualquer diferença estatisticamente significativa. Porém, quando o cruzamento envolve o vínculo laboral e a idade encontram-se alguns resultados significativos.

Vínculo Laboral

A opinião relativa ao facto de se possuir um emprego interessante e estimulante revelou-se significativamente diferente ($H = 9.11$; $gl = 2$; $p = .011$), sendo a concordância mais elevada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 88.84), sendo seguida pelo de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 73.00) e pelo grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 59.28).

A percepção de autonomia no trabalho também se revelou significativamente diferente entre os grupos em análise ($H = 7.54$; $gl = 2$; $p = .023$). Assim, a maior concordância foi encontrada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 90.68), sendo seguida pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 69.32) e de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 68.18).

A percepção da possibilidade de fazer carreira também se revelou significativamente diferente entre os grupos em análise ($H = 6.08$; $gl = 2$; $p = .048$). Sendo maior no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 88.20), sendo seguida pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 72.66) e de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 68.58).

Tendência semelhante é encontrada na percepção de um bom clima de trabalho ($H = 7.68$; $gl = 2$; $p = .022$), ou seja, esta é maior no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 88.88), sendo seguida pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 72.31) e de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 67.42).

Por fim, encontraram-se também diferenças significativas relativas à percepção de se possuir um emprego seguro/estável ($H = 15.92$; $gl = 2$; $p < .001$). Assim, sem surpresa, os maiores graus de concordância foram encontrados nos grupos de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 85.26) e a termo (*Média das Ordens* = 72.03), sendo o menor grau de concordância encontrado no grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 51.22).

Idade

A idade encontra-se significativamente correlacionada com as seguintes variáveis:

- Autonomia no trabalho ($r_s = -.29$; $N = 149$; $p < .001$);
- Possibilidade de desenvolvimento e formação ($r_s = -.19$; $N = 150$; $p = .020$);
- Bom clima de trabalho ($r_s = -.26$; $N = 149$; $p = .001$);
- Emprego seguro/estável ($r_s = -.21$; $N = 150$; $p = .010$);
- Boa remuneração ($r_s = -.42$; $N = 150$; $p < .001$).

Em suma, os dados sugerem que existe uma tendência fraca (moderada no caso da remuneração) para a concordância com os aspectos supramencionados ser menor na medida em que os inquiridos têm mais idade.

5.3.2. Motivação Geral

Na Figura 5.5. pode observar-se que só 26.7% dos inquiridos (40 indivíduos) afirmam encontrarem-se de alguma forma motivados com o trabalho que realizam, havendo 32.7% (49 indivíduos) em posição oposta, ou seja, de alguma forma desmotivados. Destaca-se o facto de existirem uns expressivos 40.7% dos inquiridos (61 indivíduos) com uma opinião neutra relativamente a este aspecto.

Quando se comparam estes dados por tipo de vínculo laboral as diferenças são significativas ($H = 6.20$; $gl = 2$; $p = .045$), ou seja, a motivação é maior no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 88.25), sendo seguida pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 73.42) e pelos de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 68.24). Por outro lado, quando se cruza esta variável com o género, idade e habilitações literárias não se encontram quaisquer resultados significativos.

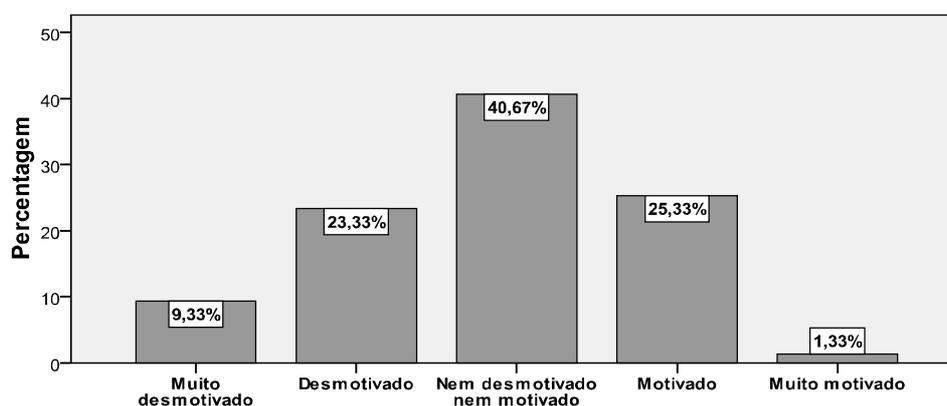


Figura 5.5. – Diagrama de barras da motivação dos participantes para trabalharem na actual empresa.

5.4. Percepção de Justiça

Na tabela 5.5. pode observar-se que os graus de concordância mais elevados se encontram no item os “os meus direitos são respeitados pela empresa” (64.7% dos indivíduos concordam de alguma forma) e na percepção de que faltas ao trabalho podem implicar uma não efectivação do contrato (36,2% dos indivíduos concordam de alguma forma). Por outro lado a concordância é menor no que diz respeito à atribuição de recompensas justas por parte da empresa (30% dos indivíduos concordam de alguma forma), relativamente ao facto de se sentirem pressionados a fazerem mais do que aquilo que podem (28.8% dos indivíduos concordam de alguma forma) e quando é sugerido que os trabalhadores com contrato a termo deveriam adiar aspectos das suas vidas pessoais de modo a tornarem-se efectivos (7.5% dos indivíduos concordam de alguma forma).

Tabela 5.5. – Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa à Percepção de Justiça.

	N	Discordo		Nem Discordo		Concordo		Média/ Mediana
		Totalmente	Discordo	Nem Concordo	Concordo	Completamente		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
• Os meus direitos são respeitados pela empresa onde trabalho	150	2,0%	6,7%	26,7%	52,0%	12,7%	3,67/4	
• Nesta empresa um trabalhador com contrato a termo que falta, mesmo ocasionalmente ao trabalho, arrisca-se não se tornar efectivo	149	2,7%	16,1%	45,0%	29,5%	6,7%	3,21/3	
• Em geral, as recompensas atribuídas pela empresa são justas	150	8,0%	24,0%	38,0%	27,3%	2,7%	2,93/3	
• Sinto-me pressionado para fazer mais do que posso	149	8,7%	29,5%	32,9%	22,8%	6,0%	2,88/3	
• Nesta empresa um trabalhador com contrato a termo deveria adiar aspectos da vida pessoal para se tornar efectivo	148	17,6%	35,8%	39,2%	6,1%	1,4%	2,38/2	

Do cruzamento das variáveis em análise com o género e habilitações literárias não resultou qualquer diferença estatisticamente significativa. Porém, quando o cruzamento envolve o vínculo laboral e a idade encontram-se alguns resultados significativos.

Vínculo Laboral

A percepção de que faltas ao trabalho (mesmo que ocasionais) podem levar à não efectivação dos trabalhadores revelou-se significativamente diferente entre os grupos em análise ($H = 6.99$; $gl = 2$; $p = .030$). Sendo que, a maior concordância foi encontrada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 87.83), sendo seguida pelos de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 74.50) e de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 66.97).

Idade

A idade encontra-se significativamente correlacionada com as seguintes variáveis:

- As recompensas atribuídas pela empresa são justas ($r_s = -.31$; $N = 150$; $p < .001$);
- Respeito da empresa pelos direitos dos seus colaboradores ($r_s = -.18$; $N = 150$; $p = .027$).

Desta forma, os dados sugerem que existe uma tendência fraca para a concordância com este aspecto ser menor na medida em que os inquiridos têm mais idade.

5.4.1. Realização de tarefas extra categoria profissional

Na Figura 5.6. pode observar-se que a grande maioria dos inquiridos (76.5% - 114 indivíduos) nunca ou raramente realiza tarefas que não estejam de acordo com a sua categoria profissional. O cruzamento desta variável com as habilitações literárias permitiu concluir-se que existe uma tendência fraca para as empresas exigirem que os colaboradores executem mais tarefas fora do âmbito das suas incumbências na medida em que estes são mais escolarizados ($r_s = .28$; $N = 148$; $p = .001$).

Por outro lado, a análise desta variável tendo em conta o tipo de vínculo laboral, género e idade dos participantes não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

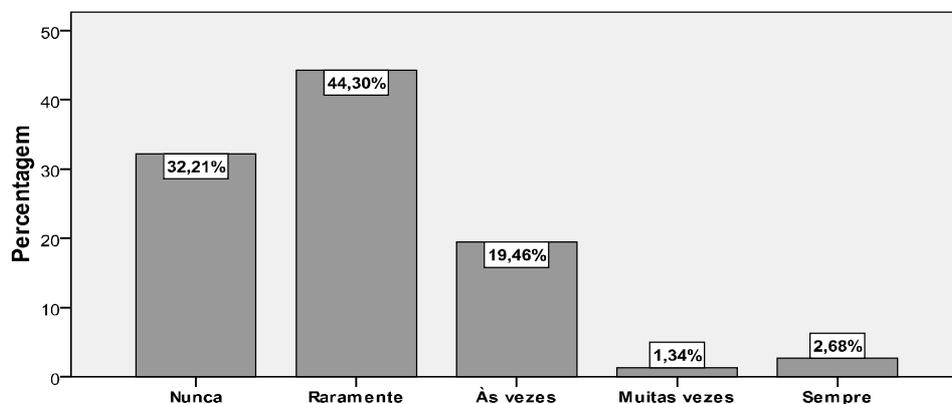


Figura 5.6. – Diagrama de barras da frequência da execução de tarefas não correspondente à categoria profissional dos participantes.

5.5. Contrato Psicológico

Na Tabela 5.6., pode observar-se que os graus de concordância mais elevados se encontram no sentimento de compromisso existente entre os inquiridos e as empresas onde trabalham (65.3% dos indivíduos concordam de alguma forma) na confiança depositada na empresa (62.2% dos indivíduos concordam de alguma forma) e na demonstração de preocupação e consideração por parte da empresa para com os seus colaboradores (53.4% dos indivíduos concordam de alguma forma). O menor grau de concordância refere-se à confiança que a empresa deposita nos seus colaboradores (49.6% dos indivíduos concordam de alguma forma).

Tabela 5.6. - Frequências e medidas de tendência central da concordância relativa à existência de Contrato Psicológico.

	N	Discordo		Nem Discordo		Concordo	
		Totalmente (1)	Discordo (2)	Nem Concordo (3)	Concordo (4)	Completamente (5)	Média/ Mediana
• Existe um sentimento de compromisso entre mim e a empresa	147	2,0%	2,7%	29,9%	56,5%	8,8%	3,67/4
• Tenho confiança na empresa	148	2,0%	8,8%	27,0%	50,0%	12,2%	3,61/4
• A empresa demonstra preocupação e consideração pelos seus colaboradores	148	1,4%	9,5%	35,8%	41,2%	12,2%	3,53/4
• A empresa tem confiança em mim	149	2,0%	4,0%	44,3%	40,9%	8,7%	3,50/3

Do cruzamento das variáveis em análise com o género, habilitações literárias e idade não resultou qualquer diferença estatisticamente significativa. Porém, quando o cruzamento envolve o vínculo laboral encontram-se alguns resultados significativos.

Vínculo Laboral

A opinião relativa à preocupação e consideração demonstrada pelas empresas para com os colaboradores revelou-se significativamente diferente ($H = 9.89$; $gl = 2$; $p = .007$), sendo esta percepção mais elevada no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 90.68), sendo seguida pelo grupo de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 70.56) e pelos de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 66.14).

A confiança sentido pelos trabalhadores relativamente à empresa também se revelou significativamente diferente entre os grupos em análise ($H = 7.90$; $gl = 2$; $p = .019$). Sendo maior no grupo com contrato a termo (*Média das Ordens* = 82.18), sendo seguida pelos de contrato sem termo (*Média das Ordens* = 76.09) e de trabalho temporário (*Média das Ordens* = 57.03).

5.6. Percepção da actual crise de emprego

5.6.1. Preocupação com a perda de emprego

Na Figura 5.7. pode observar-se que mais de metade dos inquiridos (58.8% - 87 indivíduos) encontra-se de alguma forma preocupado com a eventual perda do emprego actual. A análise desta variável tendo em conta o tipo de vínculo laboral, género, idade e habilitações literárias dos participantes não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

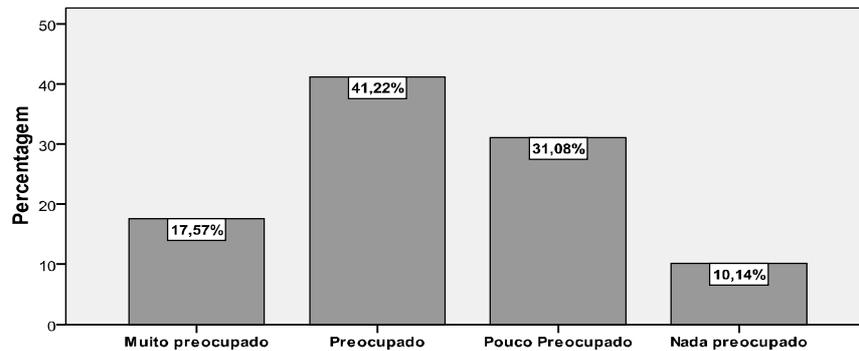


Figura 5.7. – Diagrama de barras da preocupação relativa à eventual perda do actual emprego.

5.6.2. Grau de dificuldade percebida para arranjar outro emprego

Na Figura 5.8. pode observar-se que 48.1% dos inquiridos (65 indivíduos) acha que seria de alguma forma difícil encontrar um emprego pelo menos tão bom quanto o actual, assim, só 17.8% (24 indivíduos) é que têm uma opinião claramente contrária, isto é, que seria de alguma forma fácil. A análise desta variável tendo em conta o tipo de vínculo laboral, género, idade e habilitações literárias dos participantes não resultou em qualquer resultado estatisticamente significativo.

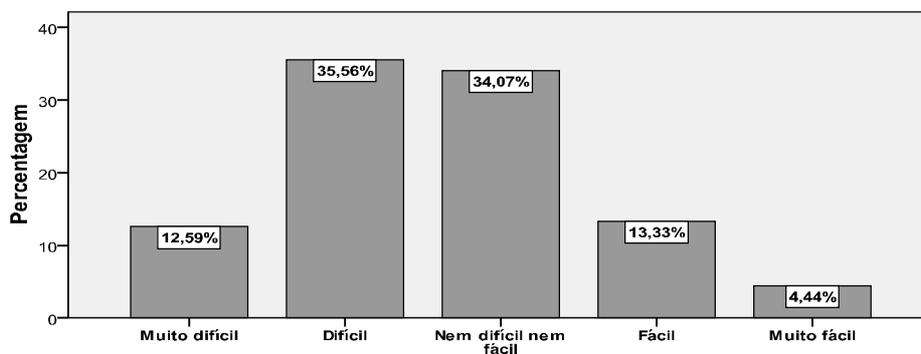


Figura 5.8. – Diagrama de barras da percepção do grau de dificuldade em arranjar um emprego pelo menos tão bom quanto o actual.

CAPÍTULO VI – ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1. Análise e Apreciação dos Resultados

Este estudo tinha como objectivo perceber de que maneira o tipo de vínculo contratual influencia as atitudes face ao trabalho, estabelecendo uma comparação entre trabalhadores com contratos efectivos e trabalhadores com contratos dito atípicos ou precários.

Após a análise dos resultados obtidos é possível concluir, ao contrário do esperado, que a ideia instalada de que a efectividade contratual era sinónimo, quase uma condição *sine qua non*, de satisfação, motivação e empenho, não se confirma neste estudo, surgindo os contratados sem termo num patamar percentual abaixo dos contratados a termo. Não podendo concluir que a estabilidade e segurança oferecidas por um lugar efectivo poderão gerar um excesso de conforto e algum desinvestimento, o facto é que a análise comparativa dos dados obtidos deixa adivinhar uma certa letargia neste sector contratual. Os contratados a termo, ainda que, provavelmente, não plenamente satisfeitos, apresentam um nível superior de motivação, satisfação e de ligação à empresa, eventualmente, porque a sua situação, embora “precária” lhes permite estar no mercado de trabalho, ter estabilidade durante o prazo determinado no contrato, adquirir um conjunto de experiências e competências, ter novos contactos, e acalantar a legítima expectativa de que um bom desempenho poderá significar não apenas a renovação do contrato, mas, talvez mais importante ainda, a possibilidade de aumentar a sua empregabilidade. No patamar percentual mais baixo encontramos os trabalhadores temporários, estes sim com níveis de satisfação, motivação e empenho muito baixos. As suas expectativas de fazer carreira são muito baixas, sentem-se bastante inseguros, apresentam laços de socialização muito fracos quer com os colegas quer com a chefia, talvez por não se sentirem verdadeiramente vinculados à empresa. Estes trabalhadores são como que “outsiders”, ou seja, não sentem qualquer ligação à empresa onde trabalham. Comparando com os contratados a termo, poderemos dizer que estes são os verdadeiros “precários”.

Considerando o item motivação, definido na hipótese 1, podemos concluir que os factores mais valorizados pelos trabalhadores, independentemente do seu vínculo, são os factores extrínsecos como um emprego seguro/estável, uma boa remuneração e um bom clima de trabalho. Esta evidência vem contrapor as orientações avançadas pelos estudos de Herzberg (1992), que concluem que o que mais motiva os trabalhadores são os factores intrínsecos. Esta situação pode ser explicada: pela percepção da actual crise de emprego (já que a maioria dos trabalhadores mostrou encontrar-se preocupado com a possibilidade de perder o seu emprego, considerando difícil encontrar outro pelo menos tão bom como o actual, assim como não consideram a hipótese de abandonar o actual emprego, pelo menos nos próximos seis meses); e como sugerido por Vala (2000), pelas alterações decorrentes no mercado de trabalho, todas elas orientadas para a precarização do vínculo indivíduo – empresa. Torna-se assim evidente a importância atribuída a factores extrínsecos, nomeadamente o factor

segurança, como principais motivadores. Ao nível da percepção de justiça organizacional os resultados obtidos levam a concluir que não existe à partida nenhum sentimento de injustiça, sendo que todos os trabalhadores, independentemente do seu vínculo, possuem uma percepção de justiça idêntica, já que a maioria dos trabalhadores não se sente pressionado a fazer mais do que aquilo que pode e nunca ou raramente realiza tarefas que não constam na sua categoria profissional.

Podemos então dizer que a hipótese 1 não é confirmada, já que os trabalhadores com contratos a termo apresentaram níveis de motivação bastante elevados, sendo seguidos pelos trabalhadores temporários e por último, pelos efectivos, esses sim verdadeiramente desmotivados. Impõe-se assim a hipótese nula: o vínculo contratual precário afecta positivamente a motivação dos trabalhadores.

Em relação à satisfação, são os trabalhadores a termo que demonstram os níveis de satisfação mais elevados e do lado oposto os trabalhadores temporários. Deste modo, poderemos dizer que a hipótese 2 é confirmada apenas em parte, já que o vínculo contratual precário, neste caso, o vínculo temporário, afecta negativamente a satisfação dos trabalhadores. Ao contrário do avançado por alguns autores, os trabalhadores que se encontram numa situação de emprego estável não estão mais satisfeitos do que os trabalhadores em situação de emprego flexível (excepto no respeitante aos trabalhadores temporários). Tendo por base o modelo centrado nas situações (Cunha, *et al*, 2005) podemos identificar as situações ou características do contexto de trabalho que mais se relacionam com os níveis de satisfação sentidos, que neste caso são: a relação com colegas e chefias, sendo o salário e as oportunidades de promoção os itens que geram mais insatisfação.

No que diz respeito à ligação trabalhador – organização, o sentimento de pertença à organização é significativamente diferente, sendo os trabalhadores a termo aqueles que mais se sentem ligados à empresa, evidenciando assim a existência de um contrato psicológico do tipo equilibrado (em que a relação de emprego é aberta e dinâmica esperando-se que o trabalhador contribua para o sucesso da organização com o seu desempenho e a organização lhe proporcione oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento da carreira), já que sentem confiança na empresa e sentem que a empresa demonstra consideração e preocupação pelos seus colaboradores, e mostram-se mais empenhados no seu trabalho. Este empenhamento é confirmado posteriormente pela fraca tendência para o absentismo e para a possibilidade de abandono da empresa, demonstrada por estes trabalhadores a termo. Quanto aos trabalhadores temporários, estes parecem possuir com a empresa um contrato psicológico do tipo transaccional, (já que se baseia num contrato de curta duração, onde se espera o cumprimento das obrigações sem compromissos futuros ou qualquer tipo de lealdade), uma vez que apresentam uma ligação à empresa muito fraca ou mesmo inexistente. Ao contrário do esperado, os trabalhadores efectivos demonstram uma fraca ligação à empresa, confirmando-se assim em parte, a teoria avançada por Everaere (1999) que considera que os titulares (trabalhadores efectivos), para não perderem os seus direitos e regalias já adquiridos moderam as suas acções

reivindicativas, enquanto os precários (neste caso trabalhadores com contratos a termo) que anseiam sair desta situação, adoptam uma estratégia assente numa certa “submissão” e “motivação”, com o objectivo de verem alterada a sua relação contratual com a empresa. Ainda que sem dados comprovados, os resultados obtidos permitem fazer uma associação com o modelo multi-dimensional de Allen e Meyer (1990), na medida em que apontam para a existência de uma implicação ao nível atitudinal por parte dos trabalhadores a termo (já que estes se sentem de alguma forma emocionalmente ligados e envolvidos na empresa, demonstrando assim uma certa vontade de nela permanecer); uma implicação instrumental por parte dos trabalhadores temporários (podem sentir necessidade de permanecer na organização, por exemplo, por falta de alternativas de outros empregos); e uma implicação mais normativa por parte dos trabalhadores efectivos (que poderão sentir, não tanto uma vontade ou desejo, mas sim uma obrigação em permanecer na empresa). A hipótese 3, é, à semelhança da hipótese 2, confirmada apenas em parte, já que os trabalhadores a termo apresentam níveis elevados de ligação à empresa e os trabalhadores temporários apresentam níveis muito mais baixos.

Esta situação em que os trabalhadores a termo tendem a apresentar atitudes mais positivas no trabalho em comparação com os trabalhadores temporários, vem confirmar a hipótese 4, ou seja, diferentes vínculos contratuais precários geram atitudes distintas face ao trabalho, tal como avançado por Gallie (1998), que considera que os trabalhadores com contratos a termo e os trabalhadores com contratos temporários caracterizam-se por situações de trabalho bastante distintas, podendo ser agrupados em diferentes patamares do mercado de trabalho, e que os trabalhadores a termo têm a percepção de ter mais hipóteses de progredir na carreira do que os trabalhadores temporários, e por Keller e Seifert (2005) que consideram que o acesso à formação não afecta os trabalhadores atípicos da mesma forma.

Tendo em conta que o estudo foi realizado no sector dos *Call Centers* e considerando uma análise aos aspectos demográficos podemos concluir que a amostra é maioritariamente composta por jovens mulheres detentoras de formação universitária, confirmando a posição de Bono (2000). O facto do segmento feminino apresentar percentagens mais elevadas de adaptação à precariedade poderá ter a ver com o facto de estarem historicamente mais habituadas a essa situação laboral. Na verdade, a incidência deste tipo de contratos tem sido superior nas mulheres, embora actualmente e segundo os dados do INE, tenda para um nivelamento.

Já ao nível contratual também é possível concluir, apesar da existência de uma grande fatia de efectivos, que o vínculo mais frequente é o trabalho a termo certo e o trabalho temporário, tal como afirmado por Santos e Marques (2006) e por Atkinson (2000) que considera que os jovens que entram pela primeira vez no mercado de trabalho estão dispostos a aceitar um contrato a prazo.

CONCLUSÃO

A flexibilidade parece ser a palavra-chave deste século. As empresas procuram adaptar-se rapidamente às mutações económicas, sociais e tecnológicas que trazem consigo a incerteza e instabilidade. São as exigências da globalização da economia. Os trabalhadores, um pouco à imagem do industrialismo, tornam-se meros fornecedores de mão-de-obra com condições de trabalho cada vez mais instáveis, com menos segurança. Emergem novas formas de trabalho mais flexíveis ou atípicas, como o trabalho a termo, o trabalho a tempo parcial, o teletrabalho, o falso trabalho independente (recibos verdes), o trabalho temporário, que a curto prazo se tornarão modalidades contratuais típicas, tornando previsível o fim do conceito tradicional de emprego para toda a vida ou, parafraseando Beck (2007: 56), “o fim da sociedade do pleno emprego”, vigorando assim o lema “nada a longo prazo” (Sennet, 2007: 34).

Associada à flexibilidade, surge a chamada precariedade. A literatura tem vindo a apontar as novas formas de trabalho atípicas como causa de precariedade. Alguns autores consideram que as formas de trabalho atípicas são precárias, na medida em que provocam desmotivação, insatisfação, absentismo, falta de empenhamento, insegurança e instabilidade, baixos níveis salariais, trabalho menos interessante e inexistência de projectos de carreira.

Considerando os resultados obtidos, as considerações avançadas por autores como Kóvac, Nienhueser, Bergström e Storrie, Booth, Nollen, Eard ou Palma, por exemplo, parecem não poder impor-se de uma forma geral, já que alguns trabalhadores com contratos atípicos (trabalhadores a termo) mostram atitudes bastante positivas face ao trabalho e a ideia de que a efectividade é sinónimo de satisfação e motivação, não foi verificada neste estudo. Há de facto trabalhadores com contratos atípicos (trabalhadores temporários) que se sentem inseguros, desmotivados e insatisfeitos, já que vivenciam processos de emprego descontínuos, sem grandes expectativas e objectivos a longo prazo. Mas perante os resultados obtidos, não se pode generalizar essa posição a todos os níveis contratuais. Poderá sim, fazer-se uma distinção entre trabalhadores a termo e com contratos de trabalho temporário, tal como sugerido por Duncan Gallie e por Keller e Seifert, já que estes apresentam atitudes bastante distintas face ao trabalho.

As metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho sugerem a necessidade de ultrapassar velhos padrões, devendo os trabalhadores investir em atitudes pró-activas, gerindo as suas vidas profissionais e procurando aumentar a sua empregabilidade.

Tornando-se uma realidade cada vez mais presente nos dias de hoje, os contratos de trabalho atípicos deverão ser encarados como uma oportunidade para desenvolver novas ideias e novos modelos de trabalho (Beck, 2007), podendo funcionar como uma forma de entrada no mercado de

trabalho, sobretudo para jovens à procura do primeiro emprego, bem como uma forma de reingresso para os desempregados. Poderão também fomentar o aumento das competências uma vez que os trabalhadores experimentam vários tipos de trabalho e de tarefas (Lenz, 1996). O ritmo das mudanças laborais e das tecnologias tornam obsoletos os conhecimentos adquiridos no início da carreira, apresentando-se a formação contínua ao longo da vida como a chave para o desenvolvimento das competências necessárias à integração no actual mundo do trabalho, apostando, como refere Glória Rebelo (2005), numa “flexibilidade tendencialmente qualificante”, evitando, ou pelo menos, tentando evitar a precariedade laboral. Os que se revelarem incapazes de corresponder às exigências do novo paradigma do trabalho, passarão a fazer parte daquilo a que William Wilson (1980, 1993) chamou de “subclasse”.

Será no entanto importante ter presente que as formas flexíveis de emprego, deverão ser associadas não apenas aos objectivos económicos das empresas ou criação de mais emprego, mas também aos objectivos sociais, de modo a transformar o trabalho numa actividade com interesse e significado, capaz de proporcionar autonomia, satisfação e integração social (Kóvacs, *et al*, 2006), tornando-se então fundamental, a importância do factor humano e a sua implicação na organização, e a satisfação com o trabalho deverá ganhar maior acuidade (Silva, 1998).

Talvez o facto do estudo da precariedade ser um tema sensível para as organizações, podemos apontar como limitações para a realização deste estudo, a não receptividade à aplicação dos questionários por parte das empresas contactadas. Curiosamente, algumas grandes empresas afirmaram não terem trabalhadores com contratos atípicos. Outra limitação prende-se com a aplicação do estudo num único sector de actividade e numa única empresa.

Em investigações futuras seria interessante aplicar o estudo a um maior número de empresas e de vários sectores de actividade. Seria igualmente enriquecedor aprofundar o estudo das atitudes entre trabalhadores com vários contratos atípicos para reforçar as conclusões obtidas nesta investigação.

Bibliografia

- Adams, J. S. (1965), “Inequity in social exchange” em L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology*, vol. 2, New York, Academic Press, pp. 267-299.
- Alcobia, Paulo (2001), “Atitudes e Satisfação no trabalho” em J. M. Carvalho Ferreira, José Neves e António Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Lisboa, Editora MCGRAW-HILL, pp.281-306.
- Alderfer, C. P. (1972), *Existence, relatedness and growth: Human needs in organizational settings*, New York, Free Press.
- Allen, N. J. and J. P. Meyer (1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), pp. 1-18.
- APCC (2010), “Contact Centers – KPI’S”, *Fora de Série RH*, nº 2, Maio.
- Atkinson, John (2000), “Participação no mercado de trabalho: Presente e Futuro”, Fundação Europeia para a melhoria das condições de vida e de trabalho.
Disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2000/19/pt/1/ef0019pt.pdf>
- Barker, K. and K. Christensen (1998) (ed.), *Contingent Work - American employment relations in transition*, Ithaca, Cornell University Press.
- Beck, Ulrich (2007), *Un nuevo mundo feliz: La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Editorial Paidós.
- Bergström, Ola and Donald Storrie (2003) (eds.), *Contingent Employment in Europe and the United States*, UK, EE Publishing.
- Bono, Andrea del (2000), “Call Centers, el trabajo del futuro?”, *Sociologia del Trabajo*, nº 39, pp. 3-31.
- Booth, A. L., et al (2000), “Temporary jobs: stepping stones or dead ends?”, *The Economic Journal*, 112, pp. 189-214.
- Caetano, António e Jorge Vala (1999), “Efeitos da justiça organizacional percebida sobre a satisfação no trabalho e as opções comportamentais”, *Psicologia*, volume XIII, pp. 75-84.
- Caetano, António e Susana Tavares (2000), “Determinantes da implicação organizacional em 5 países europeus” em Manuel Villaverde Cabral, Jorge Vala e João Freire, *Trabalho e Cidadania: Atitudes Sociais dos Portugueses*, Lisboa, ICS, pp. 97-119.
- Caetano, António e Susana Tavares (2000a), “Tendências na mudança organizacional e tensões na gestão das pessoas”, *Dinâmia*, ISCTE, Fevereiro.
- Castanheira, L. e A. Caetano (1999), “Dimensões do contrato psicológico”, *Psicologia*, nº13, pp. 99-125.
- Chambel, Maria José (2009), “Trabalho – muito, pouco ou nada? Dedicção ao trabalho em Portugal e na Europa” em João Freire (org.), *Trabalho e relações laborais*, Lisboa, ICS, pp. 27-60.
- Chambel, Maria José e Filipa Castanheira (2010), *Trabalhar num Call Center: Dos mitos à realidade*, Lisboa, Editora RH.
- Conrad, Peter (2009), “Maldição Histórica”, *Courrier Internacional*, nº 161, Julho, pp. 52-56.
- Cunha, Miguel Pina, et al (2005), *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*, 4ª Ed., Lisboa, Editora RH.
- Deci, E. L. (1971), “Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 18, pp. 105-115.

- Deco Proteste (2010), *As leis do trabalho: do primeiro emprego à reforma*, 3ª ed., Lisboa.
- Duarte, Ana Maria (2004), “Precariedade e identidades. Questões para uma problemática” *Actas dos ateliers do Vº Congresso Português de Sociologia Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e Acção*, Universidade do Minho. Disponível em: www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR4628da0d4e27b_1.pdf
- Eard, Stéphane (2009), “Fidelização e motivação dos colaboradores em tempos de crise”, *Revista Pessoal*, nº80, Abril, pp. 20.
- Estanque, Elísio (s.a.) “Classes, precariedade e ressentimento: mudanças no mundo laboral e novas desigualdades sociais”. Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/238/238.pdf>
- Esteves, César Sá (2010), “As armadilhas da contratação a termo”, *Recursos Humanos Magazine*, nº 67, pp. 54.
- Ferreira, Rodrigo (2009), “A precariedade”, Publicação Bimestral da ANERH, nº 10.
Disponível em: http://www.anerh.pt/pdf/1_2009.pdf
- Fraga, Fernando (2008), “De empregado a empregável”, *Recursos Humanos Magazine*, nº 54, pp.54-56.
- Freire, João (2000) “Orientações sobre modelos de trabalho e percepções sobre condições sociais, técnicas e económicas do trabalho”, em Manuel Villaverde Cabral, Jorge Vala e João Freire, *Trabalho e Cidadania: Atitudes Sociais dos Portugueses*, Lisboa, ICS, pp. 16-41.
- Freire, João (2000a) (coord.), *Atitudes face ao emprego, trabalho e tempo livre: os processos de motivação para o trabalho, a formação e a iniciativa*, Lisboa, OEFP.
- Freire, João (2006), *Sociologia do Trabalho: Uma introdução*, 4ª Ed., Porto, Edições Afrontamento.
- Gallie, Duncan, *et al* (1998), *Restructuring the employment relationship*, Oxford, Oxford University Press.
- George, Jennifer M. and Gareth R. Jones (1999), *Understanding and managing organizational behavior*, Reading, Massachusetts, Addison-Wesley.
- Gonçalves, Fernando (2010), *Código do Trabalho*, 24ª Ed., Coimbra, Almedina.
- Hackman, J. R. And G. R. Oldham (1980), *Work redesign*, Massachusetts, Addison-Wesley.
- Handy, Charles (1995), *A era da incerteza*, Mem Martins, Edições Cetop.
- Herzberg, Frederick, Bernard Mausner and Barbara Snyderman (1992), *The motivation to work*, New Brunswick, Transaction.
- Homans, G. (1950), *The human group*, New York, Hartcourt Brace.
- Hullin, C. (1990), “Adaptation, persistence and commitment in organizations” em M. D. Dunnette and L. M. Hough (eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, vol. 2, Califórnia, Consulting Psychologists Press, pp. 445-505.
- IEFP – Informação sobre empresas de trabalho temporário licenciadas. Disponível em: <http://www.iefp.pt/emprego/SolucoesEntidades/TrabalhoTemporario/Paginas/TrabalhoTemporario.aspx>
- INE (2009), *Estatísticas do Emprego*, 2º Trimestre.
- INE (2010), *Estatísticas do Emprego*, 1º Trimestre.
- Kalleberg, Arne L. (2000), “Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work”, *Annual Review Sociology*. vol. 26, pp. 341-365.
- Keller, Berndt and Hartmunt Seifert (2005), “Atypical Employment and Flexicurity” em Richard Croucher, Rüdiger Kabst, Rita Kallerman and Henzel Matiaske (eds.), *Management Revue*, vol. 16, issue 3, pp. 304-323.
- Kovács, Ilona (2005), *Flexibilidade de Emprego: Riscos e Oportunidades*, Oeiras, Celta.

- Kovács, Ilona (2006), “Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº 52, pp. 41-65.
- Kovács, Ilona, *et al* (2006), “Flexibilidade e crise de emprego: tendências e controvérsias”, *SOCIUS Working Paper*, nº8. Disponível em: <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/wp200608.pdf>
- Lenz, E. (1996), “Flexible employment: positive work strategies for the 21st century”, *Journal of Labour Research*, nº 96, pp.555-567.
- Lima, M^a Luísa, Jorge Vala e M^a B. Monteiro (1994), “A satisfação Organizacional: Confronto de Modelos” em Jorge Vala, *et al*, *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas*, Oeiras, Celta Editora, pp. 101-122.
- Locke, Edwin A. (1976), “The nature and causes of job satisfaction”, em Marvin D. Dunnette and Leaetta M. Hough, *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally, pp. 1297-1349.
- Locke, Edwin and Gary Latham (1990), *A theory of goal setting and task performance* Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- Marques, Carla (2010), “Contact Centers em discurso directo” *Fora de Série RH*, nº 2, Maio.
- Marques, Rui (1997), “Gestão de Recursos Humanos: Que tipos esperar em Portugal?”, *Organização e Trabalho*, nº16/17, Dezembro1996/Junho1997, pp. 99-117.
- Maslow, A. H. (1954), *Motivation and Personality*, New York, Harper & Row.
- Mateus, Cátia (2010), “Uma especialização crescente”, *Expresso Emprego*, 22 Maio.
- McClelland, D. C. (1961), *The achieving Society*, Princeton, NJ, Van Nostrand.
- Nienhueser, Werner (2005), “Flexible work=Atypical work=Precarious work? Introduction to the special issue”, em Richard Croucher, Rüdiger Kabst, Rita Kallerman and Henzel Matiaske (eds.), *Management Revue*, vol. 16, issue 3, pp. 299-303.
- Nollen, S. (1996), “Negative aspects of temporary employment”, *Journal of Labour Research*, nº17, pp.562-582.
- Nunes, Jorge (2003), “Call Centers – Ontem, hoje e amanhã”.
- Disponível em: http://www.pt.capgemini.com/imprensa/opiniao/2003/opiniao_10022003/
- Palma, Patrícia Jardim (2010), “Porquê que a segurança gera maior competitividade?”, *Jornal Sol*, 30 Abril.
- Pestana, M. e J. Gageiro (2003), *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- Peters, Tom (2008), *Reinventar o mundo!*, Porto, Editora Civilização.
- Pinder, C. C. (1998), *Work motivation in organizational behaviour*, Upper Saddle River, NJ, Prentice-Hall.
- Ramos, Ana Rita (1997), “Acabaram-se os empregos seguros”, *Revista Exame*, Dezembro.
- Rebelo, Glória (2004), *Flexibilidade e Precariedade no Trabalho: Análise e Diagnóstico*, (s.l.), (s.n).
- Rebelo, Glória (2005), “Alternativas à precariedade laboral: propostas para uma flexibilidade tendencialmente qualificante”, comunicação apresentada no Encontro Internacional *Trabalho, Emprego e Precariedade Laboral*, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 7 de Outubro de 2005.
- Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/4627.pdf>
- Rijo, Rui, *et al* (2006), “Call Center e Contact Center: Perspectivação histórica e enquadramento conceptual”, Conferência IADIS Ibero-Americana.
- Disponível em: http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200607C074.pdf

- Rodrigues, Maria de Lurdes (1995), “Atitudes da população portuguesa perante o trabalho”, *Organizações e Trabalho*, nº 14, Dezembro, pp. 33-62.
- Rosa, Maria Teresa Seródio (2003) (coord.), *Trabalho Precário: Perspectivas de Superação*, Lisboa, OEFP.
- Rousseau, Denise M. (1995), *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*, Thousand Oak, Sage.
- Santana, Vera e Luís Gomes Centeno (2000) (coord.), *Formas de trabalho: trabalho temporário: subcontratação*, Lisboa, OEFP.
- Santos, César Augusto R. (2009), “Que futuro para o trabalho temporário?”, *Recursos Humanos Magazine*, nº64, pp. 26-28.
- Santos, M^a João e Ana Paula Marques (2006), “O caso dos Call Centers – Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº 52, pp. 67-86.
- Sennet, Richard (2007), *A corrosão do carácter*, 2^a Ed., Lisboa, Terramar.
- Sheskin, D. (2007), *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures*, New York: Chapman & Hall/CRC.
- Silva, Carvalho (2010), Entrevista para o *Expresso Emprego*, em Marisa Antunes, “A precariedade é o maior inimigo do emprego”, *Expresso Emprego*, 1 Maio 2010.
- Silva, Rui Brites (1998), “Para uma análise da satisfação com o trabalho”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº 26, pp. 149-178.
- Sousa, Sérgio e Liesbeth Peters (2009), “Trabalhadores portugueses dispostos a sacrificar salário e posição”, *Revista Pessoal*, nº81, pp.44-46.
- Tavares, Susana (2001), “Vinculação dos indivíduos às organizações” em J. M. Carvalho Ferreira, José Neves e António Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Lisboa, MCGRAW-HILL, pp. 307-333.
- Thibaut, J. and J. Walker (1975), *Procedural justice: A psychological analysis*, Hillsdale, NJ, Erlbaum.
- Thierry, Henk and A. M. Koopman-Iwena (1998), “Motivation and satisfaction”, em Pieter J. D. Drenth (ed.), *Handbook of work and organizational psychology*, Hove, Psychology Press.
- Thirión, Jordy M. (2007), “Los Call Centers y los nuevos trabajos del siglo XXI”, *CONfines*, 3/5 Janeiro-Maio. Disponível em: <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Toffler, Alvin (1984), *A Terceira Vaga*, Lisboa, Edição Livros do Brasil.
- Wilson, William Julius (1980), *The declining significance of race: blacks and changing american institutions*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Wilson, William Julius (1993) (org.), *The Ghetto Underclass: Social Science Perspectives*, Newbury Park, California, Sage Publications.
- Vala, Jorge (2000), “Mudanças nos valores associados ao trabalho e satisfação com o trabalho” em Manuel Villaverde Cabral, Jorge Vala e João Freire, *Trabalho e Cidadania: Atitudes Sociais dos Portugueses*, Lisboa, ICS, pp. 73-87.
- Vala, Jorge e Sofia Arez Theotónio (1999), “A experiência de justiça e de injustiça nas organizações: um estudo qualitativo”, *Psicologia*, volume XIII, pp. 53-73.
- Vroom, V. H. (1964), *Work and Motivation*, New York, Wiley.

*Muh, Anthony citado por Tom Peters (2008), *Reinventar o mundo!*, Porto, Editora Civilização.

ANEXOS



A PRECARIIDADE E AS ATITUDES FACE AO TRABALHO

Questionário sobre Atitudes e Comportamentos face ao Trabalho

Este questionário insere-se num projecto de investigação que está a ser realizado no âmbito de uma Dissertação de Mestrado, no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, e tem como principal objectivo recolher informação sobre as atitudes face ao trabalho.

O questionário é anónimo e confidencial. Não há respostas certas ou erradas, apenas nos interessa a sua opinião.

Obrigada pela sua colaboração.

Cátia Sousa e Alan Stoleroff

Idade: ____ anos Sexo: F ____ M ____

Habilitações literárias: (assinale com um X)

1º Ciclo ____ 2º Ciclo ____ 3ª Ciclo ____ Ensino Secundário ____ Ensino Superior ____

Há quanto tempo trabalha nesta empresa? _____

1. Indique qual das seguintes situações se aplica ao seu vínculo laboral: (assinale com um X)

Contrato sem Termo	
Contrato a Termo	
Contrato de Trabalho com Empresa de Trabalho Temporário	
Trabalhador Independente / “Recibo Verde”	
Não sabe	

6. Indique o grau de importância que atribui a cada um dos seguintes aspectos: (assinale com um X)

Nada importante	Pouco importante	Indiferente	Importante	Muito Importante
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Ter um emprego interessante e estimulante					
Ter autonomia no trabalho					
Ter possibilidade de fazer carreira					
Ter oportunidade de desenvolvimento e formação					
Ver reconhecido o meu trabalho					
Ter um trabalho variado e criativo					
Ter um bom clima de trabalho					
Ter um emprego seguro/estável					
Ter uma boa remuneração					

7. Em relação ao seu actual trabalho, indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações: (assinale com um X)

Discordo Completamente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Completamente
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Tenho um emprego interessante e estimulante					
Tenho autonomia no trabalho					
Tenho possibilidade de fazer carreira					
Tenho oportunidade de desenvolvimento e formação					
O meu trabalho é reconhecido					
Tenho um trabalho variado e criativo					
Há um bom clima de trabalho					
Tenho um emprego seguro/estável					
Tenho uma boa remuneração					

8. Tendo em conta todos os aspectos do trabalho que realiza na empresa, diria que está: (assinale com um X)

Muito Desmotivado	Desmotivado	Nem desmotivado nem motivado	Motivado	Muito Motivado

9. Com que frequência a empresa lhe exige que execute tarefas que não constam na sua categoria profissional? (assinale com um X)

Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre

10. Indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações: (assinale com um X)

Discordo Completamente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Completamente
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Em geral, as recompensas atribuídas pela empresa são justas					
Sinto-me pressionado(a) para fazer mais do que posso					
Os meus direitos são respeitados pela empresa onde trabalho					
A empresa demonstra preocupação e consideração pelos seus colaboradores					
Nesta empresa um trabalhador com contrato a termo deveria adiar aspectos da vida pessoal para se tornar efectivo					
Nesta empresa um trabalhador com contrato a termo que falta, mesmo ocasionalmente ao trabalho, arrisca-se não se tornar efectivo					
Existe um sentimento de compromisso entre mim e a empresa					
Tenho confiança na empresa					
A empresa tem confiança em mim					

11. Tendo em conta todos os aspectos deste emprego, diria que está: (assinale com um X)

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito

12. Qual a probabilidade de abandonar esta empresa nos próximos 6 meses? (assinale com um X)

Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável	Não sabe

13. Em que medida se sente preocupado(a) com a possibilidade de perder o seu actual emprego?

(assinale com um X)

Muito Preocupado	Preocupado	Pouco Preocupado	Nada Preocupado

14. Actualmente, acha que arranjar um emprego pelo menos tão bom como o actual seria: (assinale com um X)

Muito difícil	Difícil	Nem difícil nem fácil	Fácil	Muito fácil	Não sabe

15. No que diz respeito à sindicalização, indique qual das seguintes situações se aplica ao seu caso:

(assinale com um X)

Estou sindicalizado	Actualmente não estou, mas já estive no passado	Nunca estive sindicalizado	Não sabe