



***Universidade Católica Portuguesa
Centro Regional das Beiras***

Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais

***A Satisfação Profissional nos Assistentes Sociais: um estudo realizado na
zona centro***

Mestrado em Serviço Social

Mestranda: Cezarina da Conceição Santinho Maurício

Orientador: Professor Doutor Francisco José do Nascimento Branco

VISEU, setembro de 2015



***Universidade Católica Portuguesa
Centro Regional das Beiras***

Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais

***A Satisfação Profissional nos Assistentes Sociais: um estudo realizado na
zona centro***

Mestrado em Serviço Social

Mestranda: Cezarina da Conceição Santinho Maurício

Orientador: Professor Doutor Francisco José do Nascimento Branco

VISEU, setembro de 2015

Dedicatória

À minha mãe... pela sua força e doçura... pela luz que imprime à minha Vida.

Agradecimentos

A autoria de um trabalho deve ser partilhada com todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a sua concretização. Neste caso, a “partilha” deste percurso sofrido é feita com as seguintes pessoas:

- Professor Doutor Francisco Branco, a quem considero uma referência incontornável do Serviço Social, agradeço os seus ensinamentos, os momentos de aprendizagem, os desafios das suas críticas e reflexões;
- Professora Doutora Cheryl Webster pela sua preciosa ajuda no tratamento dos dados, pela sua crença em mim e neste trabalho, pelo seu (infinito) apoio;
- Colegas assistentes sociais que com a sua generosidade, disponibilidade e paciência aceitaram responder ao inquérito, contribuindo de forma decisiva para a realização da pesquisa empírica;
- Rosa Dias pelo valioso auxílio prestado nos arranjos deste trabalho, pela sua presença amiga e (imensa) tranquilidade;
- A minha “família”, âncora da minha existência.

A todos a minha sincera gratidão.

Resumo

O presente trabalho de investigação insere-se no II ciclo de formação em Serviço Social, centrando-se na satisfação profissional dos assistentes sociais. A abordagem teórica conceptual permitiu verificar que o constructo *satisfação profissional* emergiu num contexto de valorização do trabalho e foi aplicado junto de diferentes profissionais. Nessa sequência e tendo presente argumentos de diferente natureza, foi considerado relevante a sua replicação aos profissionais de serviço social, uma das profissões do trabalho social historicamente consolidadas em Portugal. Enfrentando, atualmente, desafios e constrangimentos cada vez maiores, numa sociedade marcada pelo processo de globalização, de reequacionamento do papel do estado e das suas funções sociais, os assistentes sociais enfrentam vários desafios na sua prática quotidiana, o que conduz, por vezes, a contradições ou dilemas de ação que se refletem na sua satisfação profissional. Os fatores preditores dessa satisfação profissional foram subdivididos em duas categorias: as características dos próprios profissionais e os denominados *job factors*.

Identificar o grau da satisfação profissional dos assistentes sociais e captar quais os fatores que estão relacionados com essa (in)satisfação profissional constituíram os objetivos principais/fulcrais do estudo. Ao nível metodológico a opção recaiu numa abordagem quantitativa, com recurso à aplicação de um inquérito por questionário a 54 assistentes sociais na região centro do nosso país.

Os principais resultados obtidos evidenciam que os assistentes sociais inquiridos revelam uma satisfação profissional moderada. A qualidade da supervisão, a autonomia e as recompensas financeiras destacam-se enquanto os fatores preditores com uma forte e sólida associação com a satisfação profissional. No que concerne às características pessoais selecionadas, como a experiência profissional, a idade, o vínculo profissional e o tipo de entidade empregadora não foram detetadas correlações significativas com a satisfação profissional.

Palavras-chave: assistentes sociais, satisfação profissional, fatores associados ao trabalho, características pessoais

Abstract

This research represents one of the requirements of the MA Program in Social Work at the Universidade Catolica Portuguesa, Centro Regional das Beiras (Polo de Viseu) and focuses on job satisfaction of social workers. The theoretical approach has shown that the conceptual construct of job satisfaction emerged in the context of valuing work and was applied to different professionals. In this sequence, bearing in mind the arguments of a different nature, it was considered relevant to replicate this area of research with social service professionals (social workers), one of the professions of social work historically consolidated in Portugal. In a society marked by the globalization process of rethinking the role of the state and its social functions, social workers are currently facing increasing challenges and constraints in their everyday practice, leading sometimes to contradictions or dilemmas of action that are reflected in their job satisfaction. Predictors of job satisfaction were subdivided into two categories: the characteristics of the professionals themselves and job factors.

The principal objectives of this research are to measure the degree of job satisfaction of social workers and identify those factors which are related to it. At the methodological level, a quantitative approach was chosen whereby a questionnaire was completed by 54 social workers who worked in the central zone of Portugal.

The main results show that the social workers who were surveyed expressed moderate job satisfaction. The quality of supervision, autonomy and financial rewards stand out as predictors, with a strong and statistically significant association with job satisfaction. In terms of more personal characteristics such as work experience, age, employment status and type of employer, no statistically significant correlations were found with job satisfaction.

Keywords: social workers, job satisfaction, job factors, personal characteristics

Índice

| | |
|--|----|
| Dedicatória..... | 3 |
| Agradecimentos..... | 4 |
| Resumo..... | 5 |
| Abstract..... | 6 |
| Índice de quadros..... | 9 |
| Índice de apêndices..... | 11 |
| Índice de siglas e abreviaturas..... | 12 |
| INTRODUÇÃO..... | 13 |
| CAPITULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO..... | 18 |
| 1.1 - A satisfação profissional: o estado da arte..... | 18 |
| 1.1.1 - Em torno da sua clarificação..... | 18 |
| 1.1.2. Uma incursão na satisfação profissional dos assistentes sociais..... | 22 |
| 1.1.3. A satisfação dos Assistentes Sociais: revisão dos fatores implicados..... | 24 |
| a) A natureza versus características do trabalho..... | 27 |
| b) Condições do trabalho..... | 35 |
| c) Recompensas..... | 37 |
| d) Relações interpessoais..... | 38 |
| e) Características do assistente social..... | 41 |
| f) Variáveis psicológicas..... | 43 |
| 1.2. A satisfação profissional, <i>burnout</i> e <i>stress</i> : que relação?..... | 44 |
| 1.3. O serviço social em Portugal e fatores preditores da satisfação profissional: contributos para o estabelecimento de uma relação..... | 48 |
| 1.3.1. Notas sobre o (per)curso do serviço social..... | 48 |
| 1.3.2. Serviço Social e <i>Job Factors</i> | 53 |
| 1.3.3. Serviço Social; as características dos seus profissionais..... | 57 |
| 1.4. A relevância da investigação sobre satisfação profissional no serviço social..... | 59 |
| 1.4.1. Os argumentos: profissionais, organizações, clientes e qualidade da intervenção..... | 59 |
| 1.4.2. Satisfação profissional no serviço social: desafios e condicionalismos atuais..... | 61 |
| CAPITULO 2 – ESTUDO EMPÍRICO..... | 64 |
| 2.1. O Modelo de Análise..... | 64 |

| | |
|---|-----|
| 2.1.1 Objetivos e Hipóteses de Investigação | 65 |
| 2.1. Metodologia..... | 68 |
| 2.2.1.Método..... | 68 |
| 2.2.1.Técnica de recolha de dados | 70 |
| 2.2.3. Delimitação da Amostra | 75 |
| 2.2.4 Procedimentos | 77 |
| 2.3.Apresentação de resultados | 77 |
| 2.3.1.Descrição da amostra..... | 77 |
| 2.3.2. Análise univariada | 83 |
| 2.3.3. Análise bivariada | 85 |
| 2.3.4. Análise multivariada..... | 100 |
| 2.3.5. Discussão dos resultados | 104 |
| 2.4. Limitações | 118 |
| 2.5. Sugestões para futuros estudos | 119 |
| CONCLUSÃO..... | 121 |
| FONTES BIBLIOGRÁFICAS | 126 |

Índice de quadros

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Teorias da satisfação profissional: sistematização | 20 |
| Quadro 2 – Investigações em torno da satisfação profissional: distribuição de acordo com os fatores influenciadores - <i>Glisson e Durick (1988)</i> | 25 |
| Quadro 3 - Investigações em torno da satisfação profissional: distribuição de acordo com fatores influenciadores - <i>Abu-Bader (1998)</i> | 26 |
| Quadro 4 - <i>Correlates of work satisfaction</i> | 73 |
| Quadro 5 - Número de itens (positivos e negativos) e coeficientes de fidedignidade do <i>correlates of work satisfaction</i> | 74 |
| Quadro 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a idade | 78 |
| Quadro 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o ano de conclusão do curso ... | 78 |
| Quadro 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a experiência profissional..... | 79 |
| Quadro 9 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a experiência profissional atual | 80 |
| Quadro 10 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o tipo de entidade empregadora | 80 |
| Quadro 11 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a situação profissional | 81 |
| Quadro 12 - Grau de satisfação profissional global | 83 |
| Quadro 13 - Estatística descritiva para as subescalas..... | 84 |
| Quadro 14 – Matriz de Correlações..... | 86 |
| Quadro 15 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável autonomia | 87 |
| Quadro 16 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável carga de trabalho | 88 |
| Quadro 17 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável conflito de papéis..... | 90 |
| Quadro 18 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável conforto no trabalho | 91 |
| Quadro 19 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável remuneração . | 92 |
| Quadro 20 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável oportunidades de promoção | 93 |
| Quadro 21 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável recompensas financeiras..... | 95 |

| | |
|--|-----|
| Quadro 22 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável qualidade de supervisão | 96 |
| Quadro 23 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável relacionamento com os colegas..... | 97 |
| Quadro 24 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável situação profissional | 99 |
| Quadro 25 – Análise de regressão múltipla..... | 101 |
| Quadro 26 – Resumo do modelo | 103 |

Índice de apêndices

Apêndice I – Questionário de recolha de dados aplicados aos profissionais de serviço social

Apêndice II - Estatística descritiva para as subescalas

Índice de siglas e abreviaturas

COS – *Charity Organization Society*

BET – Bem Estar no Trabalho

BEP – Bem Estar Psicológico

CEI - Contrato de Emprego e Inserção

CIT- Contrato Individual de Trabalho

CLAS - Contrato Local de Desenvolvimento Social

CNIS – Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade

FIAS – Federação Internacional das Associações de Assistentes Sociais

FNE – Federação Nacional de Sindicatos da Educação

FSE - Fundo Social Europeu

IFSW /IASSW – Associação Internacional das Escolas de Serviço Social

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

NASW- *National, Association of Social Work*

OMS - Organização Mundial de Saúde

RSI – Rendimento Social de Inserção

STS – Secondary Traumatic Stress

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação constitui a dissertação de mestrado de Serviço Social realizado no âmbito do mestrado em Serviço Social do Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional das Beiras.

Ainda no decurso da componente curricular do referido curso a escolha do investigador recaiu sobre a temática da satisfação profissional dos assistentes sociais. Partindo do princípio que a aleatoriedade não esteve subjacente nesta opção, é de todo proveitoso esclarecer as motivações específicas e de vária ordem (pessoal, científica, política e social) que presidiram à conceção e desenvolvimento deste trabalho.

Iniciando este périplo com os argumentos de razão pessoal, clarifica-se desde já que o autor é detentor do título profissional de assistente social. Este fato poderá ajudar a compreender o interesse, a concentração num determinado conceito (satisfação profissional) e a sua aplicação ao próprio exercício profissional. O desenvolvimento da sua atividade profissional, o conhecimento, a observação, a articulação e a troca de informações permanente com outros pares foram primordiais para a formulação de todo um conjunto de questões exploratórias, consideradas como orientadoras da pesquisa: como se sentem os profissionais no seu quotidiano organizacional/profissional; que aspetos contribuem de forma mais decisiva para a sua satisfação; que fatores são mais valorizados (os de natureza material como a remuneração ou pelo contrário outros como a liderança, a autonomia, as relações com os colegas); o que esperam do seu trabalho ou o que pensam do mesmo. No quadro construído pelo investigador, estas preocupações tem uma origem que está diretamente relacionada com outras dimensões da própria profissão.

A primeira concerne à própria história do serviço social, ao seu percurso marcado por paradoxos, dificuldades, incertezas, ligações perigosas aos poderes estabelecidos (Martins, 1999). Mas é de sublinhar que o serviço social foi a primeira profissão no campo das profissões sociais, um dado que escapa à malha de algumas análises. Branco (2009) faz a apologia do seu reconhecimento público, enquanto uma das primeiras profissões no domínio da proteção social. Recordar-se que a primeira escola a formar assistentes sociais foi criada em Lisboa, em 1935. Desde esse marco, aos dias de hoje,

muitos episódios e acontecimentos são marcantes. No entanto, existe um, sem dúvida fulcral e inquestionável: os anos de 1989 e 1990 e a publicação das portarias que aprovaram a atribuição de grau de licenciatura ao curso de serviço social, na altura ministrado pelas três históricas escolas de serviço social em Portugal - Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, Instituto Superior de Serviço Social Porto e Instituto Superior de Serviço Social Porto Coimbra. Foram muitos os impactos reconhecidos a essa atribuição, quer no meio académico, quer no meio profissional. Como afirma Negreiros, “podemos concluir que este processo vem evidenciar a importância decisiva do nível das habilitações e da formação académica superior na qualificação e desenvolvimento do processo de profissionalização do serviço social: pelo impacto direto na alteração da carreira de serviço social na Administração Pública e pela legitimação e reconhecimento social que se manifesta no acesso a outras competências e funções que se situam nos domínios da conceção, investigação, decisão e chefia, as quais vão introduzir alterações ao nível do conhecimento, do desempenho, e da análise da profissão, no quadro da divisão social do trabalho.” (1999, p.37).

Apesar da inscrição no circuito académico ter já acontecido em 1989 e terem, finalmente, as escolas a possibilidade de certificarem profissionais com a atribuição do grau académico de licenciatura, perduram os obstáculos na afirmação/estruturação das carreiras, na remuneração e nos mecanismos de regulação profissional das situações de trabalho (Negreiros, 1999). Mas é igualmente inquestionável, de acordo com alguns estudos que a sua afirmação pública e reconhecimento parecem ainda não estar totalmente conquistados ou consolidados. (Branco, 2009; Margarido, 2011; Passarinho 2012).

A outra vertente respeita à ligação “umbilical” e também histórica entre serviço social e estado social, entre serviço social e políticas sociais. Essa longa história comum pode ser captada se for efetuada uma retrospectiva histórica. O surgimento da política social pode ser compreendido como forma reguladora das relações de classe. Historicamente, a política social é o resultado de um movimento que expressa interesses diferentes. Por um lado, a necessidade de constituir um mercado de trabalho permanente, garantindo uma força de trabalho adequada. Por outro, a expressão da luta de trabalhadores e da pressão das organizações sindicais e dos partidos da esquerda. Na perspetiva dos governos representou um meio de amortecer os conflitos sociais, do ponto de vista dos

trabalhadores foi uma forma de reivindicação (Ander-Egg,1995). De acordo com o mencionado autor, a ação benéfico-assistencial e a filantropia consideradas como formas precursoras da assistência social e captadas nos séculos XVIII e XIX acompanharam estes desenvolvimentos históricos.

Os argumentos de natureza científica consubstanciam-se na revisão da literatura efetuada. Em primeiro lugar podemos alegar que o tema em questão – satisfação profissional – continua central e atual. A sua afirmação enquanto objeto de análise científica tem já uma história, tendo sido elaboradas diferentes abordagens teóricas ou quadros explicativos. Um segundo aspeto a reter, prende-se com a aplicação do referido conceito a diferentes profissionais. Se os trabalhadores industriais foram os primeiros alvos de estudos, rapidamente se observou a sua replicação noutras áreas profissionais. Foram identificados mais de 200 artigos de revistas sobre a satisfação profissional nos denominados *human services*, no período compreendido entre 1977 e 1996 (Abu-Bader, 1998). Neste âmbito, o ângulo de análise particulariza os assistentes sociais. Foi interessante constatar que a satisfação profissional destes profissionais recolheu maior atenção noutras latitudes, nomeadamente nas realidades norte-americana, canadiana e em diferentes países europeus, ao contrário do verificado no contexto português. Deve ser referido que esta evidência foi mais um fator motivador e de reforço das escolhas realizadas pelo investigador. Foi possível identificar que essas investigações datam da década de setenta (Abu-Bader, 1998) e continuaram até ao momento presente. A panóplia de estudos incide em diferentes aspetos como as áreas de intervenção dos assistentes sociais, os tipos de organizações e clientes ou ainda as funções exercidas pelos próprios profissionais, entre outros.

A incursão neste domínio permite assumir que os fatores que influenciam ou são tidos como preditores dessa satisfação são subdivididos em duas grandes categorias, nomeadamente as características pessoais dos próprios profissionais, mas também os *job factors* (Abu-Bader, 1998). Os resultados das diferentes investigações são diversos e apesar das divergências encontradas ao nível dos resultados, parece consensual a relevância desta linha de investigação. Faz deste modo todo o sentido a realização destes estudos no campo do serviço social porque como é reconhecido trata-se de uma profissão exigente, cujos profissionais estão enquadrados em serviços e organizações condicionadas pelas políticas sociais, sendo frequente a limitação de recursos na

concretização da respetiva ação (Collins,2008). A satisfação ou insatisfação profissional tem visíveis repercussões no bem-estar dos profissionais, na sua própria produtividade, na qualidade dos próprios serviços e na satisfação dos seus clientes. Aliás este ponto – a permanente relação com pessoas com diferentes características sociodemográficas e profissionais - é crucial para o serviço social enquanto profissão social e que incorpora a sua própria essência.

Acresce que a insatisfação profissional pode estar relacionada com outros fenómenos, com iguais repercussões nas organizações ou serviços como sejam o *burnout* ou *turnover*. Como vários autores referem, as conclusões obtidas devem conduzir à introdução de alterações nas próprias organizações, no que se refere à adoção de novas estratégias de trabalho, ao investimento na supervisão, à introdução ou desenvolvimento de estratégias de suporte e apoio aos próprios profissionais. Isto significa que os gestores e administradores dos serviços devem fornecer aos assistentes sociais adequadas condições de trabalho, delinear uma política de promoção e provisão de recursos, com motivação para trabalho de equipa (Abu-Bader, 2005). É necessário e imperativo que a satisfação profissional daqueles que tomam decisões sobre as vidas de outras pessoas esteja no centro das atenções dos intervenientes com poder de decisão, neste domínio. Considerando a profissão de assistente social e a respetiva qualidade (e a dos seus profissionais) como condição essencial para o bem-estar da sociedade, Couvain (2010) considera que estes são motivos suficientes para o investimento na satisfação profissional dos assistentes sociais, quer ao nível da investigação, quer ao nível organizacional e interventivo.

A relevância anteriormente reclamada é ainda mis premente na presente conjuntura, dada as profundas transformações que trespasam as sociedades contemporâneas ocidentais, nomeadamente a portuguesa. Um dos seus *leit-motiv* é a crise profunda de natureza financeira e económica, com amplas repercussões nos mecanismos de proteção social ou nas políticas públicas responsáveis pela operacionalização dos direitos sociais. Está posta em causa a configuração de um estado social erigido nos últimos 40 a 50 anos, emergindo outras orientações como a do estado *worforce* ou outras ainda mais radicais, assentes numa conceção neoliberal.

Esse ambiente tem necessariamente implicações no domínio social, concretamente no serviço social e no exercício profissional dos assistentes sociais. Vários autores

mencionam o papel destes profissionais, as exigências que lhe são colocadas e que representam trabalho e desafios acrescidos: a complexidade estrutural dos problemas sociais; a capacidade mutante e paradoxal das organizações; as transformações no mercado de trabalho; a liberalização dos serviços sociais e a sua nova filosofia de gestão (Campanini, 2011). Segundo esta autora, a orientação política neoliberal tende a empurrar a profissão para uma direção totalmente oposta aos princípios e valores do serviço social. Estas novas realidades conduzem à sustentação da tese de que o serviço social se encontra mais uma vez numa encruzilhada (Adams, Dominelli & Payne, 2009). Considera-se que os assistentes sociais portugueses sentem ainda mais estas fragilidades, dado o percurso histórico da profissão no contexto português.

O presente trabalho está estruturado em duas partes interligadas. Numa primeiro capítulo, encontra-se a abordagem teórica-conceitual da investigação, iniciada com a captação do conceito central de satisfação profissional, a sua emergência, o respetivo enquadramento e propostas conceptuais. Outra dimensão centra-se na indagação em torno da utilização deste conceito em diferentes áreas ou trabalhadores, interessando desta forma a sua aplicação a profissionais que operam na campo da intervenção social e de uma forma direta aos assistentes sociais.

Segue-se a exploração dos estudos efetuados sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais, fazendo uma revisão dos fatores que podem jogar um papel influente. Esse exame conduz a uma divisão que contempla as características dos assistentes sociais (idade, género, grau de formação, experiência profissional, categoria profissional) e os *job factors* (condições de trabalho, as recompensas e relações interpessoais). Uma vez que o objetivo geral da presente investigação focaliza-se em identificar o grau de satisfação profissional dos assistentes sociais portugueses, bem como captar os fatores relacionados com essa (in)satisfação e dada a ausência de estudos na realidade portuguesa, ensaia-se a articulação entre os fatores preditores da satisfação profissional e os desenvolvimentos específicos do serviço social em Portugal.

O segundo capítulo integra as questões de natureza metodológica, clarificando-se a metodologia, a técnica de recolha de dados, a delimitação da amostra e os procedimentos adotados. Ainda neste domínio, são apresentados e discutidos os principais resultados em articulação com o referencial teórico explorado. Por último, são apresentadas as conclusões do presente estudo, não olvidando o reconhecimento dos

respetivos limites e a indicação de pistas ou estímulos para futuros trabalhos, quer no plano académico, quer no plano interventivo.

CAPITULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 - A satisfação profissional: o estado da arte

1.1.1 - Em torno da sua clarificação

O trabalho tornou-se nas sociedades industriais fonte de subsistência, de identidade, de satisfação e de realização. O trabalho é considerado essencial enquanto atividade que permite a produção de bens e serviços que são valiosos para as pessoas, o que significa que para além da dimensão individual possui, igualmente, um valor societal (Abu-Bader, 1998).

Presentemente, o conceito de satisfação profissional parece continuar atual, uma vez que o trabalho e as suas diferentes dimensões tornaram-se centrais na vida das pessoas, jogando um papel determinante nas suas vidas. Reconhece-se a sua importância material, o seu valor simbólico, a sua dimensão social e relacional. Aliás, o trabalho constitui-se como eixo de coesão social e simultaneamente mecanismo de integração (Castel, 2002). Mas também se reconhece que perante as situações de crise económica e financeira o trabalho transformou-se em novo tópico de discussão nos países ocidentais, discutindo-se a sua ligação com a produtividade e a competitividade. O número de horas de trabalho, a idade de reforma, a flexibilidade, a diminuição de salários, a própria proteção em caso de desemprego são outros dos muitos aspetos discutidos.¹

A relevância do trabalho fez surgir outros conceitos associados como, é o caso da satisfação profissional que suscitou o interesse de muitos investigadores. Na literatura, a sua presença é registada em obras datadas de 1940.

A satisfação profissional é apresentada como um conceito complexo, existindo muitos contributos para uma tentativa de definição. Efetivamente, são várias e com diferente

¹ Presentemente, esta discussão é recorrente entre os países europeus. No caso de Portugal, a Concertação Social enquanto órgão que congrega a conferência entre os diferentes agentes económicos e sociais ganhou grande visibilidade, constituindo uma entidade que tem chamado atenção para diferentes situações no contexto do trabalho.

As leis que regulam o mercado de trabalho sofreram várias alterações, tendo a última ocorrido em junho de 2012 (Lei nº 23/2012 de 25 de junho). De acordo com os analistas, as transformações pautam-se por uma legislação cada vez mais flexível e menos protetora para os trabalhadores.

origem as tentativas para a sua clarificação. No âmbito da psicologia social e das organizações, o conceito satisfação profissional é definido como a resposta emocional-afetiva face a um trabalho ou a determinados aspetos do mesmo (Locke, 1976, Smith et al., 1969, citado em Spector, 1985) ou seja como um estado emocional agradável ou positivo que resulta de algum trabalho ou de experiência de trabalho.

Mas a satisfação e a insatisfação profissional são, igualmente, relacionadas com aquilo que os sujeitos esperam do seu trabalho e o que realmente auferem (Locke, 1976, citado em Spector, 1985). É reconhecido que a satisfação com vários aspetos do trabalho deriva de um processo cognitivo de comparação entre os aspetos reais e existentes do trabalho, com as referências construídas pelo sujeito, ou seja o que se espera de uma situação e o que se consegue obter dela. Isto significa que se centra no hiato entre aquilo que os sujeitos consideram que devem receber do seu trabalho e o que efetivamente recebem da sua atual situação (Smith *et al.*, 1969, citado em Spector, 1985) (Arches, 1991 citado em Abu-Bader, 2005).

Para além da reação cognitiva, a satisfação profissional implica uma reação afetiva e avaliativa dos trabalhadores em relação ao seu posto trabalho (Greenberg e Baron, 1993, citado em Abu-Bader, 2005). Desta forma, estão presentes na sua edificação três componentes: a cognitiva, a emocional e a comportamental. Na primeira vertente, verifica-se aquilo que as pessoas pensam sobre o seu trabalho; na emocional incluem-se os sentimentos das pessoas face aos seus trabalhos; e na comportamental contemplam-se as ações que os sujeitos podem tomar no sentido de melhorar o seu trabalho, nomeadamente a procura de um melhor (Abu-Bader, 1998).

Sobre a satisfação profissional foram construídas diferentes abordagens teóricas, apostando cada uma num quadro explicativo sobre os conteúdos, os fatores e as dinâmicas subjacentes ao conceito em contexto profissional.

A literatura recorda propostas clássicas como a de Taylor e Elton Mayo (Chiavenato, 1989). Enquanto Taylor atribuiu destaque a variáveis extrínsecas como as condições de trabalho e a remuneração, Mayo na sua perspetiva de humanizar o domínio laboral, considerou que o fator material perdeu importância. Por isso, decide incluir os fatores humanos como a integração social, as relações com os colegas e outros como a perceção do seu próprio trabalho, a supervisão recebida ou o ambiente de trabalho.

Em seguida, apresenta-se uma sistematização das teorias da satisfação, elaborada com base em Abu-Bader (1998) e que evidencia a riqueza e a diversidade do trabalho teórico já referenciado.

Quadro 1 - Teorias da satisfação profissional: sistematização

| Teoria | Mecanismo/Premissas | Conceito/ Limitações |
|---|---|---|
| Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1943,1970). | <p>O trabalho como uma maneira de satisfazer uma necessidade interna.</p> <p>O trabalho como uma maneira de satisfazer necessidades, desde as mais básicas às mais elevadas. A satisfação profissional é alcançada quando no trabalho se reconhece a existência progressiva (de acordo com as prioridades, com a sua escala) das necessidades de cada sujeito.</p> | <p>Motivação que direciona para a satisfação de apenas uma necessidade num tempo específico - a recusa de que as pessoas são motivadas para a satisfação de um conjunto de necessidades; a mudança nas necessidades consoante o tempo e as situações da vida.</p> <p>O não reconhecimento que as necessidades podem nunca estar satisfeitas ou o não reconhecimento de outras necessidades.</p> |
| Teoria dos fatores motivadores e higiênicos de Herzberg (1959, 1966). | <p>A satisfação ou insatisfação profissional resultam de um conjunto de fatores.</p> <p>A satisfação profissional resulta dos fatores motivadores (ou fatores intrínsecos).</p> <p>A insatisfação profissional resulta dos fatores higiênicos (ou fatores extrínsecos).</p> | <p>Limitações de natureza metodológica (as questões colocadas na pesquisa empírica).</p> <p>Limitações ao nível dos métodos estatísticos da análise dos dados.</p> <p>A não captação da satisfação global (determinação apenas dos fatores de satisfação ou insatisfação tratados como variáveis independentes ou preditores).</p> |
| Teoria X e Teoria Y McGegor (1960); Ginbergs e Keys, 1995). | <p>Teoria X: a conceção negativa dos trabalhadores que não gostam do seu trabalho e como tal os empregadores devem agir no sentido de controlar, coagir e punir.</p> <p>Teoria Y: as entidades empregadoras observam os trabalhadores como comprometidos com o trabalho e como agentes ativos, mas que precisam de condições de trabalho para demonstrar as suas capacidades.</p> | <p>Teoria X: a sua conceção conduz a uma ineficaz <i>performance</i> e reduzida produtividade; responsabilização dos trabalhadores pelo atingir dos objetivos.</p> <p>Teoria Y: a incapacidade/dificuldade de compreender como os trabalhadores podem realizar as suas potencialidades.</p> |
| Teoria das Expectativas Vroom (1964). | <p>A satisfação profissional é afetada por fatores intrínsecos e extrínsecos. Os trabalhadores estão motivados para o trabalho quando possuem a expectativa de que com o trabalho podem satisfazer necessidades físicas, psicológicas e sociais.</p> | |

Fonte: *Elaboração própria com base em Abu-Bader (1998).*

De acordo com o autor supra citado, estas teorias possuem um elemento comum: os sujeitos são motivados por expectativas que satisfazem as suas necessidades físicas, psicológicas e sociais. A satisfação e a performance dos trabalhadores aumenta em função do conhecimento das mesmas. O ponto discordante prende-se com os fatores que contribuem para a satisfação ou insatisfação profissional. A designação desses fatores e a respetiva categorização é outro campo que revela diversidade. A categorização base integra duas categorias: as características pessoais e os fatores do trabalho (*job factors*). Nestes últimos, encontram-se subdivisões: fatores intrínsecos e fatores extrínsecos; agentes e eventos na perspetiva de Locke (1976, citado em Spetor,1985).

As mudanças sociais entretanto registadas conduzem a implicações nas correntes de gestão que privilegiam o trabalho de equipa e a comunicação no mundo organizacional. Segundo Wharton, Rotolo e Bird (2000) a perspetiva económica do trabalhador, que vigorou durante um período de tempo, é substituída pelo enfoque nos processos sociais que ocorrem no trabalho. É frisado o contributo de Baron e Pfeiffer que “optam por uma perspetiva e relacional social na qual as organizações consistem em interdependências sociais, normas informais, coligações de interesses, cada uma com profundo significado e sentido para os membros da organização” (1994, citado em Wharton, Rotolo & Bird, 2000 p.191). Nesta linha de pensamento, chama-se atenção para as relações sociais no trabalho, particularmente para as ligações entre colegas e as respetivas consequências.

Esta abordagem socio-relacional do trabalho tem implicações no próprio conceito de satisfação profissional, mais concretamente na análise e inclusão dos fatores influenciadores. Para além das características pessoais dos trabalhadores há que ter em consideração outros elementos, como sejam as posições dos sujeitos e as relações sociais estabelecidas nessas posições.

Inicialmente, as investigações sobre a satisfação no trabalho centraram-se nos denominados trabalhadores industriais, posteriormente o enfoque deslocou-se para profissionais dos serviços humanos (Spector, 1985, Bride, 2007). Locke (1976, citado em Abu-Bader, 1998) efetua um levantamento que lhe permitiu identificar mais de 3350 artigos e dissertações, publicados entre 1958 e 1976. Foram identificados mais de 200

artigos de revistas sobre a satisfação profissional nos denominados *human services*, no período compreendido entre 1977 e 1996..

Os estudos sobre os mencionados serviços demonstram níveis mais elevados de satisfação, quando comparados com outras organizações (Solomon, 1986; Schoderbek e Plambeck, 1979 citado em Glisson e Durick, 1988). Contudo e segundo estes autores encontramos menos investigações sobre a satisfação profissional neste tipo de serviços/organizações.

A revisão da literatura revela que neste domínio, as investigações incidem em diferentes áreas como a área da saúde, da saúde mental ou da educação, e em diferentes profissionais, nomeadamente: médicos (Dickinson & Wright, 2008); enfermeiros (Dickinson & Wright, 2008; Happell, Martin & Pinikahana, 2003), professores (Pedro e Peixoto, 2006)². Seguidamente, dá-se testemunho da relevância deste conceito no âmbito da intervenção social e, mais concretamente, junto dos profissionais de serviço social (assistentes sociais).

1.1.2. Uma incursão na satisfação profissional dos assistentes sociais

Como foi referido, o conceito de satisfação profissional foi aplicado aos profissionais dos *human services* entre os quais se incluem os assistentes sociais. Faz todo o sentido a realização destes estudos no campo do serviço social. Como é reconhecido trata-se de uma profissão exigente, cujos profissionais estão enquadrados em serviços/organizações condicionadas pelas políticas sociais, sendo frequente a limitação de recursos na concretização da respetiva ação (Collins, 2008). Desde os anos setenta, é possível identificar um conjunto de investigações sobre esta temática, realizadas em diferentes países, com níveis diferentes de desenvolvimento. A título de exemplo indicam-se:

- junto de assistentes sociais dos Estados Unidos da América (Jayratne & Chess 1986; Vinokur-Kaplan, 1991);
- junto de assistentes sociais israelitas (Abu-Bader, 1998; Kadushin & Kulys, Regina 1995; Freund, 2005);
- junto de assistentes sociais britânicos (Coffey, *Dugdill & Tattersall*, 2004; Collins, 2008; Baginsky et. al., 2010);

² A leitura destas referências permitiu contactar com um conjunto de estudos realizados sobre a satisfação profissional dos docentes, de vários níveis de ensino e de várias realidades.

- junto de assistentes sociais canadianos (Graham et. al., 2012);
- junto de assistentes sociais gregos (Papadaki & Papadaki, 2006).

Como é possível aferir, para além da latitude, a diversidade de investigações é, igualmente, observável nas diferentes áreas de intervenção dos assistentes sociais. Cole, Panchanadeswaran e Daining (2004), apresentam um levantamento que inclui os campos de intervenção (*ex.* da área da velhice, à proteção da infância), contemplando também a referência aos papéis/funções dos assistentes sociais (*ex.* supervisores e administradores) e ao tipo de serviço social (*ex.* serviço social clínico) É possível ainda acrescentar que as investigações efetuadas tiveram ainda em linha de conta o tipo de clientes, a natureza ou tipo de organizações.

A análise das fontes primárias trabalhadas permite apresentar os seguintes exemplos:

- área da saúde (Egan & Kadushin, 2004; O'Donnell, 2008);
- área da saúde mental (Schroffel, 1999; Acker, 1999; Bandeira, Ishara & Valdo, 2007);
- área da infância (Vinokur-Kaplan, 1991; Barth et. al., 2008);
- área dos idosos (Kadushin & Kulys, 1995; Lubetkin, Annunziato, Downes & Burak, 2005);
- área da educação (Agresta, 2006);
- área da organização comunitária (Freund, 2005; Graham et. al., 2012).

A satisfação profissional tornou-se num importante objeto de atenção junto de assistentes sociais, estudantes (Redmond, Guerin & Devitt, 2008) e académicos de serviço social. Segundo Collins e Parry-Jones (2000), apesar de não ser a ocupação mais stressante, os académicos no Reino Unido revelaram níveis de ansiedade, depressão e obsessão mais elevados do que a generalidade da população. No caso dos académicos do serviço social, parecem existir adicionais exigências como sejam aspetos inerentes ao curso, a necessidade de manter uma constante e permanente atualização dos conhecimentos teórico-práticos e a necessidade de contribuir para as boas práticas profissionais.

No que se refere à conclusão sobre se os assistentes sociais estão ou não satisfeitos com o exercício da profissão é possível encontrar tendências diversas. Os diferentes estudos produzem diferentes conclusões e por vezes contraditórias. Collins (2008) apresenta estudos que constatarem que os assistentes sociais são profissionais que estão satisfeitos

com a sua profissão e que se passam a referenciar: Rose (2003) ao estudar diferentes profissionais considerou que o serviço social (*social work*) está no top das vinte profissões/grupos que experimentam elevada satisfação profissional; para Gibson *et. al.*, (1989) os assistentes sociais referem estar satisfeitos e muitos satisfeitos.

Já num estudo efetuado nos serviços sociais do Reino Unido, constata-se a insatisfação profissional dos assistentes sociais, particularmente com a gestão das organizações, com as limitadas possibilidades de promoção, com os baixos salários e com o pouco reconhecimento profissional. (Coffey, Dugdill & Tattersall, 2004).

Outros aspetos que influenciam e que já foram sublinhados são as áreas de intervenção e o tipo de clientes (*o user groups*). Alguns estudos revelam que os assistentes sociais que trabalham com crianças apresentam mais stress, menos satisfação profissional, pouco suporte e dificuldades de *coping* (Coffey, Dugdill & Tattersall, 2004; Shwartz, 2007; Collins, 2008).

1.1.3. A satisfação dos Assistentes Sociais: revisão dos fatores implicados

As investigações realizadas neste domínio permitem aferir que para a satisfação profissional contribuem diferentes fatores. É visível que existe discussão no que concerne aos mecanismos que influenciam os profissionais (e neste caso os assistentes sociais) na tomada de posição face aos seus trabalhos e as organizações em que trabalham. Aliás como já foi destacado, é possível encontrar na literatura diferentes categorizações relativamente aos fatores de satisfação ou insatisfação profissional.

Nesta sequência, considerou-se pertinente expor o contributo de dois autores que através das suas pesquisas diferenciaram categorias que podem clarificar o conteúdo em causa. É o caso de Glisson e Durick (1988) que com base em três categorias - as características do emprego, as características da organização e as características do trabalho - elencam um conjunto de investigações sobre a satisfação profissional nas *Helping Professions*, ou *Human Service Organizations*, entre as quais o serviço social.

Quadro 2 – Investigações em torno da satisfação profissional: distribuição de acordo com os fatores influenciadores - *Glisson e Durick (1988)*.

| Características do trabalho | Características da organização | Caraterísticas do trabalhador |
|--|--|--------------------------------------|
| Tarefas do trabalhador : Glick, Jenkins e Gupta, 1986. | Liderança: House, Fille e Kerr, 1971; Haynes, 1979; Bateman e Strasser ,1984; Gladstein ,1984. | Idade: Dewar e Werbel, 1979. |
| <i>Role ambiguity</i> : Rizzo, House e Lirtzman, 1970; Haynes, 1979; Abdel-Halim ,1981. <i>Skill variety and complexity</i> : Hackman e Odham, 1975; Katz, 1978; Haynes, 1979; Gerhar, 1987. <i>Role conflict, task identity and task significance</i> : Rizzo, House e Lizrman, 1970; Katz 1978; Haynes 1987. | Supervisão: Brass, 1981; Hatfield e Huseman, 1982; Lopez 1982. | Género: McNeely. 1984. |

Fonte: *Elaboração própria com base em Glisson e Durick (1988)*.

Outro autor que se focalizou neste assunto é Abu-Bader (1998). O levantamento que realizou permitiu-lhe identificar um número apreciável de artigos sobre a satisfação profissional nos *Human Services*. Esse trabalho exploratório serviu de matéria prima para a determinação de fatores de (in)satisfação que reorganizou em quatro grupos, a saber:

- a) 1º grupo: caraterísticas pessoais nos quais contempla a idade, o género, a etnicidade e a educação;
- b) 2º grupo: condições de trabalho nos quais contempla a autonomia, o conforto, e a carga de trabalho; número de clientes: conflito de papéis;
- c) 3º grupo: recompensas de trabalho nas quais contempla as oportunidades de promoção, o salário, as recompensas financeiras;
- d) 4º grupo: dimensão relacional na qual contempla a qualidade da supervisão, o trabalho com os colegas.³

³ O autor analisa, ainda, o *burnout* e o *turnover*.

Quadro 3 - Investigações em torno da satisfação profissional: distribuição de acordo com fatores influenciadores - *Abu-Bader (1998)*.

| Características pessoais/variáveis sociodemográficas | Condições de trabalho | Recompensas no campo de trabalho | Relações interpessoais/dimensão relacional |
|--|---|---|---|
| <p>-Idade: Greenberg e Baron, 1993; Jayarantne e Chess, 1986; Poulin, 1995; Poulin e Walter, 1992.</p> <p>-Nível de educação: Himle Jayratne, 1990; Glenn e Weaver, 1982; Quinn e McCullough, 1974.</p> <p>-Género e etnicidade: Barber, 1986; Jayarantne e Chess, 1983; Geenberg e Baron, 1993; Quinn e Staines, 1979.</p> <p>Raça e etnicidade: Greenberg e Baron, 1993; Barber, 1986; McNeely 1987, 1989.</p> | <p>-Condições de trabalho e de conforto: Barber, 1986; Vinokur-Kaplan, 1991.</p> <p>-Duração do trabalho (horário de trabalho): Barber, 1986.</p> <p>-Autonomia no trabalho: Agho <i>et. al.</i>, 1993; Arches, 1991; Poulin, 1994 e 1995; Poulin e Walter, 1992.</p> <p>-<i>Workload</i>: Agho <i>et. al.</i>, 1993; Barber, 1986.</p> | <p>-Salário: Agho <i>e al.</i> 1993; Barber, 1986; Harpaz, 1990; Haynes, 1979; Abu-Bader, 2005; Vinokur-Kaplan, 1991; Himle Jayratne, 1990.</p> <p>-Oportunidades de promoção: Barber, 1986; Jayarantne e Chess, 1983; Poulin e Walter, 1992; Siefert, <i>et. al.</i>, 1991; Jayarantne e Chess, 1991; Jayarantne, Siefert e Chess, 1988.</p> <p>-recompensas financeiras: Jayarantne e Chess, 1983; Poulin e Walter, 1992; Siefert, <i>et. al.</i>, 1991; Jayarantne e Chess, 1991; Jayarantne, Siefert e Chess, 1988; Himle e Jayratne, 1990.</p> | <p>-A qualidade do supervisor: Agho, Mueller e Price 1993; Herzberg 1966; Poulin, 1994 e 1995; Poulin e Walter, 1992; Haynes 1979.</p> <p>-Trabalho de equipa ou com colegas: Poulin, 1995; Poulin e Walter, 1992; Herzberg ,1966; Meller e Macroy, 1986.</p> |

Fonte: *Elaboração própria com base em Abu-Bader (1998).*

Numa primeira leitura, as categorizações emergem como exercícios diferenciados, mas é evidente a existência de atributos coincidentes. Em ambos os contributos é possível ressaltar uma divisão entre aquilo que se denomina *job factors* ou fatores inerentes ao próprio trabalho e as características pessoais do trabalhador em causa. A análise dos *job factors* permite determinar outras subdivisões, tipificadas de diferente maneira, mas que

de forma genérica acolhem os fatores intrínsecos ou as características respeitantes a um determinado trabalho/tarefa, os fatores extrínsecos que se concentram nas questões externas ao trabalho e os aspetos organizacionais. No que concerne às características dos trabalhadores são várias as variáveis que podem ser selecionadas.

Segue-se uma análise mais pormenorizada dos fatores influenciadores da (in)satisfação profissional dos assistentes sociais, tendo por base as sistematizações apresentadas, nomeadamente de Abu-Bader (1998), mas tentando integrar outras leituras. Desta forma, abordam-se a natureza versus características do trabalho, as condições de trabalho, as recompensas, as características do trabalhador e as variáveis psicológicas.

Entre os diferentes fatores existe uma relação próxima, chegando, por vezes, a linha que os separa a ser muito ténue, o que não é um dado surpreendente já que resultam de categorizações academicamente construídas.

Sustenta-se numa abordagem multidimensional da satisfação profissional, assumindo-se a preferência por um quadro conceptual que integre a diversidade de fatores envolvidos. Contudo, cada fator, cada dimensão pode ser analisada ou mensurada individualmente.

a) A natureza versus características do trabalho

A natureza ou as características do trabalho aqui em questão é/são efetivamente a profissão de assistente social ou o trabalho desenvolvido pelo assistente social. O serviço social como profissão é marcada por determinados atributos, nomeadamente a presença bem vinculada de uma dimensão prática e/ou operacional.

Se os assistentes sociais são profissionais integrados dentro das denominadas profissões sociais, o serviço social pode ser identificado como uma disciplina social aplicada, de natureza fáctica, destinada a intervir na realidade humano social (Falcão, 1979; Netto, 1993, 1995). Aliás, o serviço social encontrou-se ou redescobriu-se quando se assumiu que no domínio dos problemas humanos existe um trabalho a realizar, nomeadamente quando tais problemas não são ultrapassados por reações instintivas, ou pelos esforços do sujeito ou grupo a que pertence. Isto significa, igualmente, que existe um esforço a desenvolver na descoberta e no tratamento metódico das causas/fontes responsáveis pelo sofrimento (Autès, 1999). A sua emergência no século XIX, pautou-se pela sua natureza interventiva, pela profissionalização de uma ação social que primeiro

“pertenceu” à esfera doméstica (clã/tribo, família) e que depois passou para o âmbito das organizações filantrópicas de bem-estar as COS (Charity Organization Society) (Caparrós & Soto, 1994; Ander-Egg, 1995). Esta dimensão interventiva continua no momento presente.

Os fundamentos históricos da profissão revelam que o contato direto com os utilizadores dos serviços e a percepção que os assistentes sociais formulam sobre a importância que o seu trabalho pode fazer nas vidas desses clientes, e de uma forma geral na comunidade onde estão inseridos, constitui um elemento que pode condicionar a respetiva satisfação profissional dos assistentes sociais (McLean and Andrew 2000; Eborall and Garmeson, 2001; Leason, 2002; Huxley et. al., 2005, citados em Collins, 2008).

Essa ligação à ação dos assistentes sociais e à proximidade/comunhão com aqueles que são a o cerne da sua intervenção está presente em Kadushin e Kulys (1995). No estudo realizado no contexto norte-americano sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais (uma amostra de 80 profissionais) que trabalham na área dos idosos, nas denominadas *care hospitals*, 28% dos respondentes consideram estar satisfeitos e 50% dizem estar ligeiramente satisfeitos. A ajuda fornecida aos clientes e famílias, o providenciar de recursos necessários para cada situação (aliando conhecimento, criatividade e articulação) e o desafio do trabalho em si constituem as fontes de satisfação profissional mais sinalizadas pelos inquiridos.

O desafio do trabalho e o gosto de trabalhar com os clientes estão igualmente presentes na investigação de Papadaki e Papadaki (2006) sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais gregos nos serviços públicos. Os respondentes exprimiram um elevado nível de satisfação global com o seu trabalho, embora nos outros indicadores o grau de satisfação não é tão elevado: por exemplo, 52,5% afirmam a sua vontade de deixar o seu trabalho quando questionados se escolheriam o mesmo emprego. Consideram dentro dos aspetos intrínsecos da satisfação profissional para além dos que já foram frisados, o sentimento de sucesso profissional / *self-actualization* e a contribuição do trabalho para crescimento pessoal. Os autores consideram aspetos específicos da realidade grega, nomeadamente o fato dos serviços sociais não oferecerem oportunidades para o desenvolvimento dos assistentes sociais, o nível

moderado de satisfação com a organização onde trabalham, o baixo nível de satisfação com a prática do serviço social na Grécia.

Neste linha, e de acordo com as referências citadas por Collins (2008) acrescenta-se o gosto de trabalhar com pessoas e de entrar ou construir com os mesmas relacionamentos. Num estudo de âmbito nacional norte americano, desenvolvido por Vinokur-Kaplan (1991) sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais cujo exercício profissional radica no campo da proteção da infância, trabalhar com clientes é um dos fatores de satisfação, indicado por 85% dos inquiridos.

As interações entre profissionais e clientes nos *Human Services*⁴ é também captado por Glisson e Durick (1988) no estudo que realizaram sobre os preditores da satisfação profissional e o compromisso organizacional - um estudo realizado junto de 319 profissionais dos *human services*, distribuídos por 22 organizações. Na ótica dos autores, essa interação/relação depende da organização e administração dos serviços, mas também do conhecimento (ao nível das abordagens metodológicas e da intervenção) e das capacidades dos assistentes sociais. Apontam para a necessidade de combinar o nível organizacional com o nível clínico,⁵ tendo a certeza que desse equilíbrio resultam benefícios para os clientes. Mais, dessa combinação resulta o próprio sucesso dos mencionados serviços.

O conceito de relacionamento como processo interativo ou ação dinâmica entre assistente social e cliente que permite desenvolver as capacidades do indivíduo, capacitar para a satisfação das suas próprias necessidades, melhorar a adaptação ao seu ambiente social (restaurar/manter o funcionamento social pela melhoria do desempenho dos diferentes papéis) está presente desde a emergência do serviço social e, nomeadamente, do denominado serviço social clássico. Mas a verdade é que o relacionamento resistiu a críticas e a mudanças teórico-metodológicas no campo do serviço social.

⁴ Um estudo de Marco, Cítero, Moraes & Nogueira-Martins (2008) recorda que os assistentes sociais estabelecem um profundo envolvimento com os clientes, o que os coloca numa situação de predisposição face à exaustão emocional.

⁵ Considera-se que o nível clínico corresponde à intervenção direta dos assistentes sociais e de base individualizada. Os autores consideram que o êxito da intervenção do assistente social está balizada pela administração da organização do serviço (entidade empregadora do profissional) e pelos seus conhecimentos/competências. (Cf p.78).

Na análise que efetua sobre as designações atribuídas e assumidas pelos profissionais, Amaro (2009) refere que se o técnico superior de serviço social coloca em evidência uma prática *evidence-based*, já o assistente social revela uma prática *relational-based*. Continuando com a sua perspetiva “a distinção revela-se, ainda, consistente com os resultados de um estudo publicado, em 2007, que constata que “as tendências teóricas no serviço social passaram de uma lógica *relationship-based* para uma lógica *evidence-based*, em que se espera que a intervenção com os utentes se salde em resultados estatisticamente mensuráveis e em que a investigação é vista como a fonte das orientações mais claras para a prática futura” (Butler, Ford e Tragaskis, 2007, p.282, citados em Amaro, 2009, p.40).

A relação é considerada como a verdadeira essência do serviço social (Autès, 1999), sendo a técnica o seu suporte e instrumento. Podemos afirmar que essa dimensão relacional assistente social versus cliente, continua a ser considerada como essencial, estando presente nas tarefas que Amaro (2009) enumera e que se encontram na atual agenda da profissão. De acordo com a autora, nos contextos atuais caracterizados pela instabilidade e aleatoriedade, o estabelecimento de relacionamentos estáveis entre assistente social e clientes permite analisar/compreender trajetórias de vida, captar significados, promover a participação e delinear estratégias de intervenção adaptadas a cada situação, impondo a rutura com processos de aceleração do tempo e das urgências/emergências sociais.

A reconstrução dos laços sociais, expressão tão cara aos autores da tradição francófona implica esse retorno ao relacionamento.⁶

Outro traço inerente ao serviço social prende-se com as suas orientações éticas.⁷

O serviço social dispõe de um código deontológico que foi aprovado na Conferência Internacional das Associações de Assistentes Sociais (FIAS), de 1976⁸. Para além da estipulação de princípios, o documento em questão clarifica normas éticas que subdivide e direciona para diferentes intervenientes: relativas aos profissionais; relativas

⁶ Cf Bal (1984): Ion (1998): estas novas leituras conduzem à ligação com outros conceitos, como por exemplo o de *emporwent*.

⁷ A presença de um código ético para a regulação do exercício profissão é um dos requisitos para o seu reconhecimento, segundo Greenwood, 1957, in McDonough, 1999.

⁸ O documento foi subscrito pela Associação Portuguesa de Assistentes Sociais que está filiada naquela organização, desde 1985.

aos clientes; relativas aos serviços e organizações e relativas aos outros profissionais. A referida associação tem adotado e inserido no enquadramento português outros documentos orientadores como é o caso da Ética no Serviço Social: Princípios e Valores da autoria da FIAS e da Associação Internacional das Escolas de Serviço Social (IFSW/IASSW).

A observância destas múltiplas normas pode originar dilemas éticos. Reader (1995) menciona a existência de dilemas éticos na prática direta que envolve o trabalho com sujeitos, grupos e famílias. Reconhece, igualmente, esses dilemas na prática indireta que integra a intervenção ao nível do planeamento da política social, na administração dos serviços sociais e na organização da comunidade.

Na revisão da literatura que realizaram, Marco, Cítero, Moraes & Nogueira-Martins (2008) encontraram referências relativas às pessoas que optam pelo serviço social, mais concretamente ao fato de partilharem determinadas orientações que são compreendidas como pilares para a profissão, como acreditar na justiça social, no bem estar das pessoas, no não julgamento das atitudes, no respeito pelas escolhas e autonomia, no sentido de responsabilidade, pelos outros e na preocupação pelo sofrimento humano. A literatura relaciona, ainda, os elevados índices de stress com os efeitos do ambiente de trabalho e as características da profissão. É detetado um paradoxo no quotidiano profissional do assistente social e que se centra nas relações de poder por ele vivenciadas: o poder que detém face ao cliente e a falta de autonomia em relação à instituição (à sua hierarquia) e a mobilização de recursos.

O'Donnell et. al., (2008) num estudo realizado nos Estados Unidos da América, com uma amostra de 2000 *social workers* e 100 enfermeiros), sobre a satisfação profissional (stress ético e ação moral), no campo da saúde, sublinham que enquanto profissão, o serviço social é orientado por um conjunto de valores sociais e de princípios éticos que incluem, entre outros, a justiça social e a dignidade. O conceito de cidadania moral de Manning (1997, citado em O'Donnell et. al., 2008), neste caso aplicado aos assistentes sociais, significa que estes profissionais devem levar a vida de acordo com os valores do serviço social e participar na ação ética. Nos acontecimentos do quotidiano, a emergência de dilemas de natureza ética são uma constante. Esses conflitos podem ter orientações diferentes: entre os valores dos assistentes sociais, da própria instituição e até de outros profissionais. Os autores não têm dúvida que estes conflitos de valores

podem conduzir ao stress ético e por sua vez à insatisfação com as suas posições e carreiras profissionais e em última instância podem estar na origem da saída/abandono dos assistentes sociais. No estudo realizado confirma-se uma das hipóteses formuladas e que pode ser clarificada da seguinte maneira: quanto maior o nível de *stress* ético, mais baixo é a satisfação com a carreira e mais provável é a intenção por parte dos profissionais em deixar ou planejar a saída dos seus empregos/serviços.

Podemos, também, incluir na natureza do trabalho o tipo de clientes ou seja aqueles sobre quem recai a ação do assistente social. Sobre esta designação não existe apenas uma definição ou um único critério unânime no âmbito académico e profissional. Podemos entender os clientes como os sujeitos individuais ou coletivos para quem determinadas condições do seu contexto se convertem numa ameaça ou desafio para a sua autoconservação, autossubsistência ou valorização (Caparrós e Soto (1994).⁹

De acordo com Ander-Egg (1995), a ação benéfico-assistencial e a filantropia consideradas como formas precursoras da assistência social e captadas nos séculos XVIII e XIX acompanharam estes desenvolvimentos históricos. Aliás, a história da ação social mostra como de uma forma ou outra, a sociedade sempre tentou responder às necessidades dos indivíduos, desenvolvendo-se em função do pensamento político, socioeconómico e cultural, predominante em cada momento.

Tendo subjacentes diferentes motivações, as referidas iniciativas marcaram o início da preocupação coletiva com a pobreza e, simultaneamente, representaram o início da organização da ação assistencial que durante séculos esteve reduzida a ações individuais. Reconhece-se a presença de um esboço metodológico ou o nascimento de técnica operativa que integra, entre outros, o conhecimento das necessidades dos pobres e do seu meio, a visita aos domicílios, o estudo das solicitações, a criação das relações com os necessitados, a reabilitação dos indigentes e a supervisão do trabalho (Ander-Egg, 1995).

Perante estes desenvolvimentos, a institucionalização da assistência social, a criação de organizações, quer profissionais, quer académicas, apareceu como algo inevitável. A própria Mary Richmond na sua obra *Diagnóstico Social* (1917) menciona que o nascimento do serviço social teve a influência de determinados movimentos e expõe a

⁹ Sobre o sujeito e as tipologias cf Caparrós e Soto (1994).

relevância de experiências anteriores nomeadamente: as campanhas das organizações da caridade (conhecidas na literatura como COS – *Charity Organization Society*); a ação dos tribunais de menores que foram centros de atuação das agências familiares – o trabalho desenvolvido por trabalhadores sociais nestas instituições e a importância do diagnóstico; o campo médico e o trabalho efetuado por diferentes instituições, surgindo os “visitadores” médicos, as enfermeiras visitadoras.

Perante o crescimento industrial e demográfico, o serviço social emerge como profissão que nasceu e se desenvolveu no âmbito da questão social, considerada por Marilda Yamamoto (citado em Martins, 1999) como expressão do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e do seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo o seu reconhecimento como classe e manifestando no quotidiano da vida social a contradição entre o proletariado e a burguesia.

Progressivamente, o serviço social foi alargando a sua esfera de influência e atuação, contudo os clientes em dificuldades, em desvantagem social foram e serão sempre uma prioridade.

O tipo de cliente, categorizado em função de diferentes critérios é um elemento a ter em consideração na (in)satisfação profissional, como constata Acker (1999). De acordo com a sua revisão, é possível ainda distinguir os clientes com problemas crónicos mais complexos que são percebidos como mais stressantes e menos desejáveis para trabalhar ou os estudos feitos com os clientes com doenças mentais que são considerados como os mais difíceis. A falta de feedback sobre a evolução dos clientes, faz com que os assistentes sociais experimentem mais o sentimento de falha (no sentido de incumprimento dos objetivos da intervenção) e maior propensão para o *burnout* (Acker, 1999).

A referência ao tipo de clientes pode ser associada às áreas de intervenção. Outra das características presentes no serviço social desde a sua emergência é a diversificação de áreas de intervenção e a sua inclusão em serviços de diferente natureza. Esta diversificação de campos está já presente nas obras e pensamento de Mary Richmond (1917, 1923).

A área de intervenção pode afetar a perceção sobre autonomia e criatividade. Recordase que Graham *et. al.*, (2012) alegam que os assistentes sociais a trabalhar nos serviços

de proteção à infância estão menos satisfeitos do que aqueles que trabalham noutras áreas.

Apesar do Estado se constituir como principal entidade empregadora é verdade que nos últimos tempos, coincidentes com a novas conceções do Estado e das suas responsabilidades, o setor não lucrativo apresenta-se como o campo por excelência de inserção profissional dos assistentes sociais, nomeadamente em Portugal.

A natureza dos serviços/organizações onde se encontram os assistentes sociais foi igualmente captada. Alguns estudos debruçaram-se sobre os assistentes sociais dos serviços públicos e outros centraram-se nos profissionais do setor voluntário ou não lucrativo. Abu-Bader (1998) realizou um estudo em 15 departamentos de serviços sociais – *Human Services Departments* com indicação da associação israelita de assistentes sociais – com ação em diferentes campos e com diferentes públicos alvo. Vinokur-Kaplan (1991), centrou-se nos assistentes sociais a exercerem no domínio da proteção das crianças, quer nos denominados serviços públicos, quer nas organizações voluntárias ou do setor não lucrativo. De acordo com o autor, a integração dos assistentes sociais nestes diferentes serviços pode influenciar a sua satisfação profissional. Os resultados evidenciaram que a maioria dos inquiridos está satisfeita com os seus trabalhos: 20% muito satisfeitos e 46% satisfeitos. O autor contrapõe os seus resultados com os obtidos junto de uma amostra do estudo realizado por Jayaratne e Chess (1985), da responsabilidade da *National Association of Social Work* (NASW) no qual 83% dos inquiridos afirmavam estar muito satisfeitos. A investigação desenvolvida por Papadaki e Papadaki, (2006) constitui outro exemplo cujo objetivo é averiguar a satisfação profissional dos assistentes sociais a trabalhar nos serviços públicos, em Creta.

O papel desempenhado pelos assistentes sociais é objeto de atenção por parte de investigadores, nomeadamente a distinção entre assistentes sociais com funções de gestão/administradores e outros assistentes sociais clínicos. Jayratne e Chess (1986) compararam a satisfação profissional dos denominados *social workers administrators e caseworkers*. Na avaliação global da satisfação profissional não se registaram diferenças, revelando os dois grupos um elevado grau de satisfação profissional. Já na análise de dimensões específicas foram encontradas algumas diferenças. Assim, os *caseworkers* estão mais descontentes com o salário e as oportunidades de promoção. A

explicação reside no fato de serem mais novos, com menos tempo de trabalho e com os lugares mais baixos da hierarquia profissional. Por sua vez, os *social work administrators* apresentam insatisfação com o seu papel (*role conflict*), o conforto e a carga de trabalho, o que pode ser compreendido pela natureza do *social work* e pelo fato destes profissionais não poderem progredir mais nas organizações. Resta ainda uma nota quanto à variável idade. Os assistentes sociais mais novos, independentemente da sua função, estão menos satisfeitos com os seus empregos.

Graham *et. al.*, (2012) concentram-se na satisfação profissional de assistentes sociais que trabalham em territórios mais isolados e de características rurais. Partem da premissa que se faz a adaptação do(s) conhecimento(s) do serviço social de acordo com os contextos socioculturais e sociopolíticos da prática direta. A localização geográfica dos serviços e assistentes sociais pode influenciar a prática dos profissionais, nomeadamente no que concerne ao acesso de recursos, à supervisão, ao desenvolvimento e treino profissional, o que foi testemunhado por outros autores (Brownlee *et. al.*, citados em Graham *et. al.*, 2012). Mas na sua pesquisa este fato não se confirmou. Ao invés, o tamanho da comunidade determina um ambiente sociocultural e sociopolítico com impacto no bem estar dos profissionais.¹⁰

b) Condições do trabalho

Como podemos verificar a autonomia, o conforto e a carga de trabalho são considerados fatores a ter em consideração nas condições de trabalho.

No estudo efetuado por Vinokur-Kaplan (1991), as fontes de insatisfação detetadas são as condições de trabalho e sentimentos de realização profissional, acrescentado, ainda, a burocracia e problemas de gestão.

Abu-Bader (1998) considera que os *social workers* que desfrutam de elevado nível de autonomia e boas condições de trabalho estão mais satisfeitos profissionalmente.

A carga de trabalho é perspectivada por Cole, Panchanadeswaran e Daining (2004). A perceção dessa carga é considerada como um fator que influencia a satisfação profissional. Os resultados revelam que uma elevada perceção de eficácia por parte dos

¹⁰ O tipo de territórios nos quais decorre o exercício profissional dos assistentes sociais é um elemento investigado. Pode ser relacionado com os outros fatores da (in)satisfação profissional, como as condições de trabalho e as relações interpessoais.

assistentes sociais serve de elemento mediador ao impacto da carga de trabalho e faz aumentar a satisfação profissional. A questão reside em como contribuir para essa eficácia nos profissionais, especialmente quando possuem uma pesada carga de trabalho.¹¹

Para Bandeira, Ishara & Zardi (2007) a carga de trabalho é um fator de insatisfação profissional, podendo ser compreendida como a percepção das solicitações excessivas para a pessoa/profissional e o sentimento de carregar um peso em consequência dessas solicitações. Uma vez que o estudo incide na área da saúde mental, no caso dos destes profissionais, esta percepção resulta do contato contínuo com pessoas portadoras de distúrbio psiquiátricos, e que pode envolver sentimentos negativos como a frustração com os resultados de trabalho, o cansaço, o medo de ser agredido e o desejo de mudar de emprego.

Na mesma senda, no estudo Marco, Cítero, Moraes e Nogueira-Martins (2008), de natureza transversal, incidindo em 203 profissionais de saúde mental, entre os quais assistentes sociais, o impacto da carga de trabalho é um aspeto preditivo da menor qualidade de vida e da menor satisfação profissional. O impacto do trabalho foi mais sentido por dois grupos de profissionais: os terapeutas ocupacionais e os assistentes sociais. Outro resultado da pesquisa confirma que os profissionais que fazem mais horas semanais não se sentem tão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos.

As dificuldades encontradas no trabalho são aspetos referidos por Kadushin e Kulys (1995), concretizados na pressão que os assistentes sociais que sentem ao lidar com os pacientes/clientes, o número elevado de casos a acompanhar e os constrangimentos de tempo.

Outro aspeto que podemos enquadrar nas condições de trabalho foi desenvolvido por Freund (2005) e prende-se com o conceito de compromisso organizacional. O compromisso organizacional é considerado um significativo estado psicológico que poderá motivar os empregados, valorizar a sua própria atividade, contribuindo para o bem da organização e para uma melhor prestação de serviços aos clientes. O trabalhador

¹¹ O estudo realizado pelos autores em causa focaliza-se na percepção da carga de trabalho, na eficácia e na qualidade de supervisão. Esta última será objeto de desenvolvimento posteriormente. Na revisão da literatura são evocados outras pesquisas que encontraram uma associação entre uma elevada percepção de eficácia e um elevado grau de satisfação profissional.

que tenha interiorizado esse compromisso tem tendência a investir os seus recursos pessoais para a promoção da organização e seus objetivos. Parece ser possível estabelecer uma relação entre compromisso organizacional e satisfação profissional.

Os profissionais satisfeitos referem a coincidência entre objetivos pessoais e organizacionais, sentem que existe oportunidade para o desenvolvimento profissional e acreditam num sistema de recompensas. Esses profissionais desejam estar na organização na qual acreditam poder investir as suas habilidades, alcançando os objetivos (pessoais, profissionais e organizacionais). No sentido oposto, profissionais insatisfeitos desenvolvem intenções de sair da organização, reduzem a sua contribuição a valores mínimos ou, inclusivamente, “favorecem” resultados contraproducentes.

Para Papadaki e Papadaki, (2006) as fontes de satisfação profissional no campo organizacional residem na autoridade dos profissionais para fazer o respetivo trabalho e a sua autonomia. No caso da sua pesquisa, este resultado é considerado uma surpresa, uma vez que os serviços na Grécia são burocráticos, muito hierarquizados e centralizados. Como fontes de insatisfação os autores apresentaram a inadequada afetação de recursos; a não adequação entre programas e necessidades dos clientes; o número insuficiente de assistentes sociais a trabalhar na organização e a burocracia.

c) Recompensas

O salário parece constituir um elemento incontornável e recorrente em várias investigações, enquanto responsável pela (in)satisfação profissional dos assistentes sociais (Vinokur-Kaplan, 1991; Coffey, Dugdill & Tattersall, 2004; Papadaki & Papadaki, 2006; Barth et. al., 2008). No trabalho desenvolvido por Abu-Bader (1998) não se identificaram correlações entre a satisfação profissional e as variáveis salário e recompensas financeiras.

Outro elemento que pode ser integrado nas recompensas é o reconhecimento que os assistentes sociais podem receber dos vários intervenientes com os quais entram em interação.

No estudo de Kadushin e Kulys, (1995), realizado em estruturas residenciais (*Care Hospitals*) para pessoas idosas foi identificado uma falta de cooperação e uma falta de comunicação entre médicos, famílias e assistentes sociais. Os autores frisam o reduzido

reconhecimento ou a reduzida valorização por parte de outros profissionais, como os médicos, em relação aos assistentes sociais.¹²

O serviço social na área da saúde é alvo do estudo desenvolvido por Blosser, Cadet e JR Downs, (2010). Os autores reconhecem que os profissionais neste campo de intervenção assistem a uma perda/diminuição de funções, de reconhecimento e de autonomia.

A falta de reconhecimento e o reduzido prestígio do emprego está também patente em Coffe, Dugdill e Tattersall (2004) e Barth et. al., (2008). O reconhecimento público é um traço importante no domínio das profissões, podendo articular-se com o prestígio da profissão.

Já no entender de Couvain (2010), os assistentes sociais estabelecem boas relações com os colegas e os usuários, mas sentem-se desvalorizados pelos empregadores e incompreendidos pela *media* e público em geral.

As possibilidades de promoção ou melhor a falta de oportunidades são queixas verbalizadas pelos assistentes sociais em diferentes investigações e sinónimo de insatisfação profissional (Abu-Bader, 1998; Coffey Dugdill & Tattersall, 2004; Papadaki & Papadaki, 2006; Barth et. al., 2008). As oportunidades de promoção foram indicadas por Jayaratne e Chess (1985) como o preditor mais forte da satisfação profissional, seguindo-se as recompensas financeiras. Apesar do estudo destes autores estar delimitado temporalmente na década de oitenta, nos Estados Unidos da América *Health Social Work*, é dos mais referenciados.

As recompensas financeiras foram, igualmente, referenciadas como fator de satisfação profissional em diferentes estudos desenvolvidos por autores citados por Abu-Bader, (1998).

d) Relações interpessoais

Como já foi sublinhado, a dimensão relacional é um aspeto importante, adquirindo contornos específicos para o serviço social, dada a sua natureza.

¹² Este fato foi captado pelos autores na revisão da literatura que efetuaram (Carter e Jines, 1972; Mirai e Abramos, 1985 citados em Kadushin e Kulys, 1995).

Neste domínio, destaca-se a relevância da supervisão, o que aliás é abordado por diferentes autores nos seus estudos, e as relações interpessoais mantidas com outros profissionais e nas equipas de trabalho.

Cole, Panchanadeswaran e Daining (2004). (2004) consideram a qualidade da supervisão, entre outros elementos, como um fator determinante para a satisfação profissional. Segundo a sua perspetiva a supervisão e os supervisores detêm um papel a desempenhar no que concerne ao processo de mudança dos clientes, na aquisição ou aprofundamento das competências por parte dos próprios profissionais, na clarificação de emoções/sentimentos, no reforço dos sentimentos de realização. São referidos outros autores que concluíram que os assistentes sociais de diferentes áreas de intervenção experimentam níveis mais elevados de satisfação quando estão satisfeitos com a qualidade e o estilo de supervisão (Abu-Bader, 1998; Schroffel, 1999; Kadushin 1992, Staudt 1997, citados em Cole, Panchanadeswaran & Daining 2004).

A supervisão e mais concretamente os estilos de supervisão constituem a preocupação central de Schwartz (2007). A autora pretendeu estudar os efeitos dos estilos de supervisão. Ao nível teórico explorou os diferentes níveis ou estilos de supervisão¹³, fazendo recair a sua abordagem nos efeitos de 4 tipos: emocional, informacional, *approval* e instrumental.

A questão da supervisão assume particular relevância para o serviço social dada a sua componente prática, o confronto e a interação constantes e diretas entre assistentes sociais e clientes (Glisson, 2000). Efetivamente, os assistentes sociais precisam de orientações provenientes de *experts* para orientar e apoiar o seu trabalho, destacando-se particularmente as dimensões educativa e de suporte. Os assistentes sociais que usufruem da supervisão educativa (que lhes transmite conhecimentos) e da supervisão suporte estão mais satisfeitos com o seu trabalho. Os assistentes sociais consideram motivador receber orientações claras (ao nível das tarefas), suporte e recompensas dos seus supervisores. O aumento da satisfação profissional permite alcançar melhores resultados junto dos clientes e contribui para a redução da saída dos assistentes sociais dos seus empregos.

¹³ Schwartz (2007) dá grande relevância à abordagem de Himle et. al.,1989.

A supervisão está também presente em Barth *et. al.*, (2008) que referem a qualidade da supervisão, enquanto elemento preditivo da satisfação profissional, colocando a tónica no suporte emocional, nas orientações/suporte e valorização do próprio profissional.

A necessidade de supervisão e suporte é uma das conclusões retiradas do estudo realizado por Redmond, Guerin e Devitt. (2008), cujos objetivos consistiram em identificar as atitudes dos estudantes de serviço social para trabalhar em determinadas áreas, no contexto irlandês, e examinar as perceções dos estudantes sobre o stress e satisfação profissional.

Egan e Kadushin (2004) centraram a sua investigação na área da saúde (*home health care*). Colocam a tónica na importância da supervisão na análise e resolução dos dilemas éticos, dando especial atenção às questões ligadas aos critérios financeiros, à defesa dos interesses dos clientes e aos condicionalismos impostos pelas políticas de saúde. Outro aspeto reside no envolvimento dos próprios assistentes sociais nos processos de tomada de decisão. A comunicação, a aposta na maior interação entre assistentes sociais e gestores aumenta o grau de satisfação profissional dos assistentes sociais, o que é confirmado pelos resultados.

A ausência de supervisão é apontada por Papadaki e Papadaki, (2006) como aspeto a contribuir para a insatisfação profissional, mas acrescentam, igualmente a falta de interdisciplinaridade das equipas.

Elpers e Westhuis (2008) focaram-se na liderança organizacional, compreendida como importante componente na produção organizacional e na satisfação das necessidades dos profissionais. O fato da liderança organizacional ter impacto na satisfação profissional justifica a sua contemplação nos planos de estudos, o que permitirá uma melhor preparação dos futuros profissionais, no caso de assumirem a liderança nas organizações/serviços. De âmbito nacional, o seu estudo incidiu nos assistenciais sociais a exercerem funções nos Estados Unidos da América, nas denominadas *social service agencies*.

Por sua vez e também nos Estados Unidos da América, o estudo de Agresta, (2006) pretendeu entre outros objetivos, medir a influência das relações interpessoais na satisfação profissional dos assistentes sociais no contexto escolar, nomeadamente as

relações estabelecidas com outros profissionais que desenvolvem papéis similares (*school counselors, school psychologists*), concluindo que a mesma é relevante.

A correlação entre a satisfação profissional e a relação com os colegas foi uma das conclusões do estudo de Abu-Bader, datado de 1998.

e) Caraterísticas do assistente social

Como já foi referido, o trabalhador é um elemento central nos fatores de (in)satisfação profissional, centrando-se o debate nas suas caraterísticas ou variáveis sociodemográficas.

No estudo realizado por Vinokur-Kaplan, (1991) não foi detetada relação entre o grau de satisfação e grau de formação dos assistentes sociais¹⁴. Já em *Barth et. al.*, (2008) a satisfação profissional não esteve associada às características de género e de raça dos trabalhadores. No estudo de Abu-Bader (1998), concluiu-se que não existe correlação entre satisfação profissional e género. No entanto foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a satisfação profissional e a etnicidade: os assistentes sociais árabes estão menos satisfeitos do que os judeus.

Outras foram as conclusões obtidas na investigação de Acker (1999), realizada na área da saúde e mais concretamente com doentes mentais. Um dos resultados prendeu-se com a relativa satisfação dos assistentes sociais com o seu trabalho. No entanto, são os assistentes sociais mais novos (com menos experiência e com menos responsabilidades familiares) que estão mais insatisfeitos com os salários e que evidenciam a intenção de deixar o seu emprego.

Nos Estados Unidos da América, Findler, Wind e Barak (2007) delinearum um estudo cujo objetivo principal é examinar o modelo de relação entre a diversidade e características demográficas (género, status de imigrante, idade, profissão e educação), as variáveis da cultura organizacional (inclusão, justiça, stress e apoio social) e os resultados do emprego (bem estar, compromisso organizacional e satisfação profissional). Uma das hipóteses pode traduzir-se da seguinte forma: a diversidade ao nível das características dos trabalhadores, a perceção de justiça, o nível de stress e o bem estar geral estão correlacionados com o compromisso organizacional e com a

¹⁴ No que refere à formação (graus académicos), o autor apresenta três possibilidades: *baccalaurate in social work; M.S.W degree e doctorat. Cf p.84*

satisfação profissional. Na discussão dos resultados, concluiu-se que as mulheres que se sentem menos incluídas na tomada de decisão e aqueles que consideram que os procedimentos organizacionais são menos justos revelam menos compromisso organizacional. Aqueles que se sentem menos incluídos no fluxo da informação reportam um grande sentimento de justiça no que se refere aos procedimentos da organização, sentem menos stress relacionado com a ambiguidade do respetivo papel, sentem elevado bem estar e elevada satisfação profissional. Segundo é referido a presença de práticas inclusivas reforça a autonomia e o *empowerment* dos vários níveis da organização, constituindo a chave da mudança da cultura organizacional.

Os assistentes sociais com responsabilidades de gestão (*social work managers*) são desafiados a criar uma cultura inclusiva e a promover diversidade nas respetivas organizações. Os autores referem a desproporcionalidade da representação das mulheres e de técnicos oriundos de minorias, salientando ainda o hiato entre a diversidade da clientela e a (não) diversidade do *staff* das organizações. Alguns estudos revelam que estar em minoria tem efeitos significativos ao nível individual no trabalho, como sentimentos de isolamento e falta de identificação nas relações interpessoais. Estas experiências de exclusão afetam de forma global o sentimento de bem-estar, a satisfação profissional e o compromisso organizacional. O estudo estabelece a relação entre a diversidade, justiça, perceção de inclusão, stress e apoio social na organização e o seu sentimento de bem estar, satisfação profissional e compromisso organizacional.

A idade é outra variável a ter em consideração. Abu-Bader (1998) reconhece uma correlação positiva entre a satisfação profissional e a idade: assistentes sociais mais velhos estão mais satisfeitos do que os mais novos. Graham *et. al.*, (2012), também, referem a idade como uma variável que tem influência na satisfação profissional. Os profissionais mais velhos apresentam mais capacidades (cognitivas) para enfrentar situações adversas.

De frisar que esta variável (idade) deve ser analisada com cuidado, estabelecendo relações com outros aspetos. Como podemos verificar a idade pode ser associada a maior satisfação profissional, uma vez que os profissionais mais velhos tem acesso a mais recompensas como sejam cargos com maior autonomia, poder/reconhecimento e salários mais elevados. Por outro lado, a idade pode significar maior experiência profissional e como tal maior maturidade, mais conhecimentos e competências para

ultrapassar obstáculos e resolver situações. Poderá ainda colocar-se do fato da idade influenciar as perspectivas dos próprios profissionais: os mais jovens com posições mais positivas face ao futuro profissional (que está a iniciar e portanto com tudo em aberto); os mais velhos com a certeza que já percorreram um determinado percurso e como tal com outra noção do tempo e das suas responsabilidades¹⁵. Apesar de alguma discussão, os estudos realizados com assistentes sociais revelam uma associação entre satisfação profissional e idade.

Um das conclusões do estudo realizado por Acquavita (2009) é clara quanto ao peso dos fatores organizacionais na satisfação profissional, deixando em segundo plano as características pessoais. Nos fatores organizacionais são incluídos, entre outros, a supervisão, práticas organizacionais, enquanto nas variáveis sociodemográficas são selecionadas a idade, a etnicidade, género.

f) Variáveis psicológicas

Pasupulati, Allen, Lambert e Cluse-Tolar (2009) exploraram as conexões entre as variáveis relacionadas com o trabalho e a satisfação com a vida dos trabalhadores dos serviços sociais, no contexto dos Estados Unidos da América. Concluíram que quando o trabalho é uma má experiência existem reflexos na satisfação da vida dos trabalhadores dos serviços sociais.

A insatisfação profissional tem impacto na satisfação com a vida e com outras dimensões/variáveis. Os autores explicam este resultado com a importância que o trabalho assume enquanto elemento de autorrealização, o que parece ainda mais evidente nos trabalhadores dos serviços sociais cuja carreira se centra em melhorar a vida dos outros. Quando os assistentes sociais estão descontentes com os seus trabalhos identifica-se um sentimento de falha no seu compromisso com a sociedade. A ambiguidade do seu papel tem um significativo impacto na satisfação com a vida. Por outras palavras, a falta de direção e orientação no trabalho (a falta de clareza sobre o que devem estar a fazer) pode conduzir a tensão, frustração e ansiedade. Isto pode afetar as *suas performances* e pode afetar a vida dos seus clientes. Uma fraca satisfação com a vida pode conduzir à saída voluntária dos assistentes sociais, o que de fato tem consequências económicas para os serviços.

¹⁵ Cf Seco (2002) sobre a satisfação profissional dos professores. Com base na revisão da literatura que efetua, a autora refere a ambiguidade que existe na relação entre satisfação profissional e idade, continuando o debate em aberto.

1.2. A satisfação profissional, *burnout* e *stress*: que relação?

A revisão da literatura permitiu constatar que a par da satisfação profissional surgem outros conceitos interligados ou associados.

Um desses exemplos é o *burnout*. O *burnout* tornou-se um tópico de discussão em diferentes disciplinas, nomeadamente nas denominadas *helping professions*, a partir dos anos 70 (Siebert, 2005). Inicialmente, foi utilizado para descrever a exaustão emocional dos trabalhadores dos denominados serviços públicos (Freudenberger, 1974, citado em Happell, Martin & Pinikahana, 2003). O *burnout* foi observado em profissionais de serviços assistenciais e de educação que realizam trabalho, caracterizado por um nível contínuo e intenso de contacto pessoal e emocional.

Para Maslach e Jackson (1981) o *burnout* é definido como um síndrome caracterizado pela sua estrutura tridimensional que engloba: a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização pessoal. Considerado como uma experiência negativa, o *burnout* resulta da conexão entre elementos individuais e ambientais/organizacionais.

A investigação desenvolvida por Siebert (2005) nos Estados Unidos da América, já referenciado, pretendeu medir a vivência de situações de *burnout* junto de uma amostra de assistentes sociais. Foram incluídas para além das variáveis ocupacionais, variáveis pessoais (história pessoal; características pessoais)¹⁶. Foi possível concluir a existência de uma associação entre *burnout*, história e características pessoais; *burnout* e variáveis organizacionais. Não restaram dúvidas que os inquiridos que sentem mais *burnout*, sentem menos sucesso no trabalho. A história pessoal dos assistentes sociais pode influenciar as situações de *burnout*: casos de experiências de maus tratos e traumas familiares tornam os inquiridos mais vulneráveis. Os assistentes sociais que revelaram dificuldade em pedir ajuda ou aqueles que sentiram uma grande responsabilidade face às solicitações dos seus clientes indicaram elevados graus de *burnout*. Perante tais resultados o autor apresenta uma conclusão que se prende com o fato do *burnout* poder ter consequências negativas para os clientes e para a própria profissão.

¹⁶ A história pessoal: ter um parente com problemas, abusado emocionalmente;
Caraterísticas pessoais: dificuldade em pedir ajuda, sentir grande responsabilidade pelos clientes.

Marco, Cítero, Moraes e Nogueira-Martins (2008) realizaram um estudo para avaliar o impacto da carga de trabalho sobre a satisfação profissional, a qualidade de vida e a prevalência de transtornos psiquiátricos menores em profissionais de saúde mental, entre os quais assistentes sociais. Os assistentes sociais inquiridos mostraram, através do *Maslach Burnout Inventory*, altos índices de exaustão emocional, moderada despersonalização e baixa realização pessoal. A idade revelou ser uma variável importante: quanto maior a idade menor o impacto emocional no trabalho, o que sugere que aumenta a segurança nas decisões tomadas e maior controlo sobre as solicitações, diminuindo o *stress* e a exaustão emocional.

O conceito de *stress* é outro centro de preocupação em várias investigações. Han Selye (1956, citado em Lip, 2004) foi o autor cujos trabalhos contribuíram para demonstrar a existência da influência do *stress* na saúde humana. O *stress* foi considerado como um estado de tensão, acompanhado de alterações em diferentes órgãos. A sua origem radica na necessidade do organismo lidar com algo que cause ameaças ao seu equilíbrio interno. O fator stressante consiste em qualquer situação ou evento que produza a quebra de equilíbrio, exigindo um esforço de adaptação. Mais recentemente, Lip (2004) descreve o *stress* como a tentativa de vencer um desafio, de sobreviver a uma ameaça ou adaptar-se a uma situação.

De acordo com Bride (2007), os assistentes sociais apresentam uma elevada exposição a eventos traumáticos, uma vez que (e como não podia deixar de ser) também possuem um elevado grau de contato e de trabalho com sujeitos ou populações traumatizados. Daí que possam sofrer de - *secondary traumatic stress (STS)* - definido como os consequentes comportamentos e emoções resultantes de experiências traumáticas de ajudar ou querer ajudar sujeitos ou populações em sofrimento ou traumatizadas. Não existem dúvidas que os assistentes sociais na sua prática direta lidam com populações traumatizadas. Por isso, o seu estudo pretende averiguar a prevalência de *STS* numa amostra de assistentes sociais, examinando a frequência de sintomas. Os resultados confirmam que os assistentes sociais envolvidos na prática direta estão mais expostos a eventos/acontecimentos traumáticos. Enquanto responsáveis pelo acompanhamento social das populações traumatizadas, vivenciam alguns sintomas do *STS*.

Bourassa (2009), apresenta o termo fadiga de compaixão associado à situação vivenciada pelos assistentes sociais (e outros profissionais socais) que trabalham com

clientes com trauma – *compassion a fatigue to Adult Protective Services*. Afeta principalmente os profissionais que trabalham com vítimas de eventos traumáticos, como abuso sexual e físico, violação, desastres naturais ou outros provocadas pelo próprio ser humano. A exposição a determinadas situações tem consequências negativas ao nível físico, psicológico e profissional, como refere o autor com base na revisão bibliográfica realizada:

- os assistentes sociais que abusam de substâncias, demonstram dificuldade em manter uma relação terapêutica e como tal tendem a realizar diagnósticos errados, abusar dos clientes ou deixar a profissão (Bride *et. al.*, 2004; Valent, 2002, citado em Bourassa, 2009);

- os assistentes sociais podem revelar atrasos, abandono de clientes, perda de interesse face ao trabalho (Baird e Jenkins 2003, Trippany *et. al.*, 2004, citado em Bourassa, 2009);

- os assistentes sociais podem revelar insensibilidade, ansiedade, dificuldades em lidar com a morte, especificamente no caso da intervenção com idosos (Anderson e Wescott, 2003 citado em Bourassa, 2009);

- os assistentes sociais podem revelar decréscimo do sentido de realização (Illiffe e Steed, 2000, citado em Bourassa, 2009);

- enfraquecimento do sentido da espiritualidade (Trippany *et. al.*, 2004, citado em Bourassa, 2009);

- os assistentes sociais podem ter problemas na vida pessoal e profissional, nas relações com a família, com amigos, na intimidade na gestão das suas emoções (Inbar e Ganor, 2003; Salston e Figley, 2003; Trippany *et. al.*, 2004, citado em Bourassa, 2009);

- a preocupação com os clientes conduz à dificuldade na separação do trabalho com a esfera doméstica (Chachkes 2001, citado em Bourassa, 2009).

No contexto português as questões do *stress e burnout* transformaram-se também em objeto de investigação. No caso particular dos assistentes sociais a pesquisa bibliográfica permitiu identificar um estudo que teve com objetivo identificar os níveis de *stress e burnout* nos assistentes sociais a exercer em organizações da terceira idade

(Carreira, 2011). Das conclusões obtidas pela autora, sobressai o fato de terem sido identificados níveis de *stress e burnout* nos assistentes sociais inerentes ao trabalho, verificando-se a existência de *burnout* na dimensão da exaustão emocional.

O trabalho com idosos é efetivamente percecionado pelos profissionais como um fator de *stress e burnout* no exercício da prática profissional. Foram sublinhados determinados constrangimentos à sua prática como sejam a necessidade de supervisão do trabalho, as mudanças na organização, os recursos humanos e físicos e a mudança de perfis nas direções. O envolvimento emocional, a polivalência e o excesso de trabalho interferem negativamente no desempenho dos assistentes sociais e na sua disponibilidade para a vida pessoal e familiar. As estratégias (pessoais) utilizadas centram-se no suporte familiar, no apoio dos colegas de trabalho, na redução das horas extra de trabalho, nos momentos de lazer e desporto, na toma de medicação e no exercício de autoconhecimento.

O estudo desenvolvido por Pinto (2009) teve como objetivos gerais averiguar o nível de Bem Estar no Trabalho (BET) dos assistentes sociais a trabalhar em serviços públicos e no setor não lucrativo, do distrito de Viseu. Os objetivos específicos pretenderam averiguar se as características do trabalho são preditoras de *BET*; indagar se as características individuais são preditoras de *BET*; investigar a relação entre a satisfação organizacional, gosto pelo trabalho, o bem estar psicológico e o *BET*.

Na pesquisa, confirmou-se que o controlo/autonomia possuem um impacto positivo e significativo no *BET*. Comprovou-se, igualmente, que o suporte social tem um impacto positivo e significativo no *BET*. A autonomia e o suporte social são consideradas características do trabalho. Ao nível das características individuais confirma-se que o *BET* é influenciado positiva e significativamente pela autoeficácia. O estudo confirma a hipótese segundo a qual existe uma relação positiva entre satisfação organizacional, o gosto pelo trabalho, o bem estar no trabalho (*BET*) e o bem estar psicológico (*BEP*). O vínculo contratual é um elemento a ter em conta, confirmando-se que modera a relação entre as exigências e o *BET*. As exigências são definidas como “pressões psicológicas a que os trabalhadores são submetidos no trabalho e podem ter origem na quantidade, dificuldade e ritmo de trabalho a executar; na relação entre as capacidades do trabalhador e o trabalho; no conflito existente nas relações de trabalho” (Karasek e Theorell, 1990 citado em Pinto, 2009, p. 30). A autonomia é observada como a

possibilidade de tomar as próprias decisões no trabalho (controlar o seu método de trabalho e tarefas a executar), mas também com a capacidade crítica, com a capacidade de apresentar alternativas e de participar no processo de tomada de decisões (Pinto, 2009).

1.3. O serviço social em Portugal e fatores preditores da satisfação profissional: contributos para o estabelecimento de uma relação

1.3.1. Notas sobre o (per)curso do serviço social

Como se teve a oportunidade de verificar no enquadramento anterior, a satisfação profissional dos assistentes sociais tem merecido atenção por parte dos investigadores. As pesquisas já desenvolvidas e os resultados alcançados permitem aferir toda uma discussão em torno da diversidade e do peso dos fatores que podem influenciar a satisfação profissional desses profissionais.

A revisão da literatura efetuada não permitiu encontrar a realização de investigações sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais portugueses. Apesar de se partir do mesmo enfoque teórico, considera-se que existem singularidades dessa profissão, resultantes de condicionalismos de diferente ordem (histórica, política, social e educacional). Alguns desses condicionalismos dizem respeito ao foro interno do serviço social, como sejam as opções dos seus atores/agentes, os poderes definidos e constantemente redesenhados, outros, são externos, parecendo uma evidência a sua íntima interligação. É essa evolução muito própria que se pretende apresentar e relacionar com os fatores já analisados da satisfação profissional.

O serviço social em Portugal conheceu um percurso que pode ser classificado como conturbado e com contradições. De acordo com Martins “A construção do serviço social português, apresenta-se neste sentido, não como um processo linear, homogêneo, cumulativo e contínuo, mas como um processo complexo, polémico e contraditório, fruto dos confrontos com diversos projetos para a sociedade e o significado e função social que atribuem à profissão. O processo de emergência e institucionalização do Serviço Social Português é disso revelador” (1999, p.45).

O nascimento do serviço social é contextualizado temporalmente, pela autora supra citada, no ideário republicano. Da sua emergência aos dias de hoje foi percorrido um

longo caminho, destacando-se alguns períodos que se revelaram centrais na afirmação e consolidação da profissão.

Os anos 80¹⁷ e 90 foram profícuos em desenvolvimentos no interior das instituições de ensino e profissionais que culminaram com as portarias que aprovaram a atribuição do grau de licenciatura ao curso de Serviço Social (anos de 1989 e 1990). Existem alguns traços comuns, mas também é possível verificar a existência de algumas particularidades nos diferentes estabelecimentos de ensino (Negreiros, 1999).¹⁸ Foram muitos os impactos reconhecidos a essa atribuição, quer no meio académico, quer ao nível das carreiras profissionais. No primeiro eixo destacam-se os novos planos curriculares, a reorganização das escolas, as novas exigências para a qualificação dos docentes, as novas regras para as pós-graduações. No domínio profissional, destaca-se, em 1990, a publicação da portaria que reconhece aos cursos superiores de serviço social (1935-1989) os efeitos correspondentes ao grau de licenciatura e no ano seguinte a reestruturação das carreiras de serviço social para a função pública. Este é sem dúvida um momento de vital importância, uma vez que permite aos assistentes sociais a exercerem funções na administração pública a sua integração na carreira técnica superior de serviço social, que se transforma numa carreira profissional específica e paralela à carreira geral dos quadros técnicos superiores na administração pública.

Como afirma Negreiros “podemos concluir que este processo vem evidenciar a importância decisiva do nível das habilitações e da formação académica superior na qualificação e desenvolvimento do processo de profissionalização do serviço social: pelo impacto direto na alteração da carreira de serviço social na Administração Pública e pela legitimação e reconhecimento social que se manifesta no acesso a outras competências e funções que se situam nos domínios da conceção, investigação, decisão e chefia, as quais vão introduzir alterações ao nível do conhecimento, do desempenho, e da análise da profissão, no quadro da divisão social do trabalho.” (1999, p.37).

¹⁷ A partir de 1985, registou-se uma movimentação no meio académico, no corpo profissional, na opinião pública, e não só, no sentido de alcançar o grau académico de licenciatura. A constituição da comissão nacional de luta pela obtenção do grau da licenciatura é um dos resultados dessa movimentação (Negreiros, 1999). Recordamos que o Decreto-Lei 100B de 1985, criou a possibilidade de estabelecimentos de Ensino Superior Particular e Cooperativo concederem graus académicos.

¹⁸ Os institutos de Lisboa e Porto constituíram-se em cooperativas de ensino (uma entidade laica, autónoma e de natureza não lucrativa).

Este momento correspondente à conquista do espaço académico é observado por Amaro (2009) como o segundo momento agregador do corpo profissional. É consensual esta percepção e opinião porque o movimento em causa resultou do investimento e empenhamento de vários atores sociais presentes nas estruturas académicas (docentes, órgãos das escolas, estudantes e seus representantes), nas diferentes organizações, mas também as entidades representativas dos assistentes sociais como a associação de profissionais de serviço social (Negreiros, 1999). A autora acrescenta o Estado como outro importante ator social uma vez que tem poderes para o reconhecimento e credenciação da formação académica. Mas o seu poder está, igualmente, na determinação das carreiras académicas, e na definição/execução das políticas públicas que interferem no mercado de trabalho dos assistentes sociais. Não esquecer que o serviço social é classificado como uma das “*professions of state*”: o estado é o principal empregador e tem um papel relevante para a sua profissionalização.

Branco (2009) considera que a partir de meados da década de 90 é possível considerar uma nova etapa do percurso histórico do serviço social em Portugal, com traços que se refletem, quer na formação, quer na estrutura do mercado de trabalho, de forma interligada. Simultaneamente, são de enfatizar as repercussões na própria profissão e no exercício profissional dos assistentes sociais, como passamos a evidenciar.

Nesta sequência a inscrição no circuito académico-universitário teve implicações relevantes ao nível da qualificação. Este conceito, central no domínio das profissões, tem uma natureza relacional, dando conta da formação de um conjunto de elementos estatutários ligados à profissão (Autès, 1999). Implica o conjunto de atributos profissionais acordados aos sujeitos e socialmente reconhecidos. A qualificação reenvia para as características do posto de trabalho e para uma relação social salarial, surgindo como o resultado de um processo permanente de negociação.

De acordo com Freidson (1998, citado em Negreiros, 1999) as profissões são aquelas ocupações que são certificadas com um grau superior de educação o que pode ser um condição para postos de trabalho com poder de decisão e controlo. Isso interfere, por sua vez, com a estruturação de carreiras, com o estatuto da profissão, com a grelha salarial e com as competências. Ganham-se novas competências e funções nos domínios da conceção, investigação, gestão, decisão e chefia, planeamento nas organizações. Para Falcão (1979, pp.57-58) os papéis desempenhados pelos assistentes sociais, ou se

preferirmos as tarefas/funções,¹⁹ reúnem algum consenso e são: identificação, mobilização e acionamento de recursos para o atendimento efetivo às necessidades básicas da população (ou clientela); programação implantação, supervisão e execução de serviços de referência e/ou atendimento para orientação psicossocial, ajuda material e encaminhamento da clientela; programação, implantação, supervisão e/ou execução de projetos de educação base e treinamento de habilidades e atitudes para a integração social da clientela; abertura de canais de comunicação entre o povo e o governo local ou entre a clientela e as instituições; abertura de canais de participação e treino de sujeitos para a participação efetiva no desenvolvimento social; planeamento, implementação, avaliação de programas globais ou setoriais de desenvolvimento social a diferentes escalas; assessoria na programação e implementação de novos recursos sociais. Desta forma o serviço social integra diferentes níveis de intervenção, do macro ao microsocial.

É reconhecido que estes profissionais desenvolvem a sua atividade em diferentes instituições. Os serviços públicos emergem em primeiro lugar como atrás foi referido. Os assistentes estão enquadrados em setores como a saúde, a educação, a justiça e a segurança social, reconhecendo que no âmbito desses setores temos uma panóplia de organizações. Na década de 80, assiste-se a um alargamento e à criação de novas das políticas sociais, o que significou a criação de (novos) serviços que conduziram à integração e contratação de assistentes sociais (Negreiros, 1999; Branco, 2009).

Para além da administração pública central, a administração local é outra das possibilidades de colocação para os assistentes sociais, com diversidade de intervenção dado o número e a variedade de competências que os municípios possuem.²⁰ A partir de 1974, assiste-se a uma gradual reorganização dos serviços e a um aumento do pessoal técnico qualificado, incluindo o reconhecimento de uma evolução positiva para o serviço social autárquico. A emergência dos serviços municipais de habitação constituíram uma possibilidade de intervenção para o serviço social. Posteriormente,

¹⁹ Por posto de trabalho entende-se as tarefas e funções a realizar por uma pessoa, trabalhador por conta de outrem ou por conta própria. A tarefa refere-se a uma atividade física ou intelectual executada por uma pessoa que integra um posto de trabalho.

²⁰ Lei nº 159/99, de 14, de setembro - Estabelece o quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais (DR Nº 215, I-A, 14SET99): habitação, saúde, cultura, ação social.

verifica-se uma progressiva integração dos assistentes sociais na estrutura municipal, ocupando gradualmente um lugar cada vez mais importante na referida estrutura (Menezes, 2000).²¹

Hoje, o terceiro setor constitui uma parte significativa das entidades empregadoras para os assistentes sociais. Este setor que visa promover a solidariedade e desenvolvimento integrado da comunidade e substituir a ação do Estado ou ser um prolongamento deste na implementação das suas políticas sociais, integra organizações com natureza muito distinta. Estas organizações não lucrativas assumem diferentes formas, nomeadamente associações de solidariedade social, associações de voluntários de ação social, associações de socorros mútuos, fundações de solidariedade social, Irmandades da Misericórdia e cooperativas. Outro fato prende-se com a diversificação de áreas de intervenção que têm explorado. Salientam-se as áreas da cultura e recreio, a saúde, a intermediação filantrópica e promoção do voluntariado, serviços sociais, ambiente entre outros. A presença dos assistentes sociais nestas organizações tem sido evidenciado nalguns trabalhos (Branco & Fernandes, s.d.; Branco, 2009; Joaquim, 2008).

O setor privado empresarial pode também representar um espaço de integração laboral para os assistentes sociais. Aliás, no Estado Corporativo, o serviço social de empresa foi considerado como campo de atuação, juntamente com a família, saúde e trabalho (Mouro, 1987). O serviço social de empresa investiu na criação de obras sociais²² enquanto elementos equidistantes dos interesses patronais e dos interesses dos trabalhadores. Emerge como mediador nas relações de trabalho (elemento responsável pela erradicação dos conflitos, pela integração do trabalhador no seu ambiente de trabalho) e indutor de uma maior rentabilidade produtiva.²³ Mas este setor tem perdido a sua importância relativamente ao setor público e às organizações do terceiro setor, (Branco & Fernandes, s.d.; Branco, 2009).

No que se refere à evolução da carreira temos situações muito distintas. Até 2008, os assistentes sociais na administração pública observavam as diretrizes inerentes à progressão na carreira de técnico superior de serviço social. No âmbito da reforma da

²¹ Cf Menezes (2000); Branco (1997).

²² Foram criadas estruturas ativas que promoveram a concentração do capital e do trabalho através de um conjunto de iniciativas, nomeadamente: a ocupação dos tempos livres, formação de grupos desportivos e corais; organização de festas, férias; acompanhamento dos problemas dos trabalhadores e suas famílias.

²³ Foi possível notar a presença de assistentes sociais em empresas de grande dimensão (ex: CUF; SHELL).

administração pública, entra em vigor a Lei n° 12-A/2008 de 27 de Fevereiro que estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exerçam funções públicas. Nesta sequência, o Decreto-Lei n° 121/2008 de 11 de julho e com o objetivo de reduzir o número de carreiras existentes, concretiza a extinção das carreiras de regime geral ou especial, de categorias específicas e de corpos especiais cujos conteúdos funcionais e requisitos habilitacionais permitem o seu enquadramento nas carreiras gerais. A carreira técnica superior de serviço social é, pois, extinta, sendo enquadrada na carreira de técnico superior, como se pode verificar no anexo do referido diploma.

No setor privado, a progressão na carreira está dependente das definições da própria empresa e/ou organização, pelo que é determinado pelas convenções coletivas de trabalho para um determinado setor.²⁴

1.3.2. Serviço Social e *Job Factors*

Considera-se que as condições de emergência e consolidação da profissão, em Portugal, influenciam os diferentes fatores de (in)satisfação profissional. Por outras palavras, as referidas condições não podem ser desligadas dos processos e mecanismos inerentes a esses fatores. Desta forma, são abordadas as condições de trabalho (autonomia, precarização das relações laborais), as recompensas (salários e reconhecimento público).

A autonomia profissional constitui uma das características do domínio das profissões e a sua conquista está articulada com outros processos e dinâmicas que no caso do serviço social tem adquirido contornos complexos. Branco (2009) reconhece que encontramos várias situações no que toca à autonomia dos assistentes sociais. “ a autonomia dos assistentes sociais em Portugal depende do seu enquadramento institucional e do tipo de atribuições que lhe estão acometidas” (2009, p.81). Interessante é verificar quais os fatores ou elementos que contribuem para essa variância, como sejam o predomínio da

²⁴ Temos o exemplo do contrato entre as organizações sindicais e a confederação nacional das instituições de solidariedade.

Convenção Coletiva de Trabalho entre a - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional de Sindicatos de Educação (FNE) e outros (Boletim do Trabalho e Emprego, n° 6, de 15/2/2012.

profissão (traduzido pelo número de profissionais existentes), das culturas de gestão, de organização e profissionais existentes em cada instituição. Mas se estes elementos estão à partida determinados, existem outros que dependem do próprio profissional como a sua competência, a sua capacidade negocial. Aliás, o processo de conquista de autonomia podem sofrer alterações e mudar consoante o processo de interação e de negociação.

O reconhecimento público é um traço importante no domínio das profissões. Considera-se que a profissão de assistente social é conhecida pelos serviços e pelos diferentes públicos, apesar de algumas confusões na identificação do próprio título profissional²⁵. Branco (2009) considera que a profissão, de forma geral, merece reconhecimento público, “justificada” pela sua presença antiga no domínio da proteção social. Considera-se que em Portugal foi uma das primeiras profissões a emergir e essa antiguidade assegurou-lhe esse reconhecimento. No entanto, e apesar das mudanças persistem algumas dificuldades nesse reconhecimento e afirmação pública. Branco (2009) menciona a presença de representações históricas e uma exposição mediática negativa.

Por outro lado, “não existe um estatuto jurídico claramente estabelecido de regulação da profissão de assistente social em Portugal, por parte do Estado, nem uma proteção do título profissional” (2009, p.79). Este fato tem repercussões na própria prática, como por exemplo a ausência da delimitação formal de campos de intervenção exclusiva dos assistentes sociais. “Tratando-se de uma jurisdição imperfeita, pois ocorrem, no atual contexto, conflitos e disputas jurisdicionais, quer com profissões de ajuda tradicionais, quer com novas ocupações e formações emergentes, quer ainda crescentes violações do uso do título profissional de assistente social sem que existam mecanismos eficazes de sanção” (Branco, 2009, p. 79).²⁶ O autor menciona, ainda, a falta de regulamentação legal e a falta de uma associação “profissional de direito público tem permitido abusos no uso do título profissional de assistente social, quer a variadas situações de “intrusão profissional” por parte de outras profissões e formações no campo do trabalho social” (2009, p. 70).

²⁵ Essa situação verifica-se na formação inicial: confusão entre a licenciatura em Serviço Social com o termo serviços sociais ou ainda a prevalência das anteriores designações como assistência social.

²⁶ A realização de um rápido levantamento junto de estabelecimentos de ensino superior (universitário e politécnico) público ou privado permite concluir a existência de um elevado número de cursos que licenciam/credenciam profissionais que vão exercer no vasto campo da intervenção social.

Articulado com o reconhecimento público, coloca-se a questão do prestígio dos assistentes sociais que como foi mencionado tem sido abalado pelas referências negativas veiculadas pelos meios de comunicação que aludem à incapacidade de profissionais de determinadas áreas responderem a solicitações e resolverem situações.²⁷ Para além deste ponto, Branco (2009) acrescenta a ligação entre assistentes sociais e as políticas sociais, mais concretamente com uma conotação mais assistencialista das mesmas.

No que concerne à remuneração é possível encontrar situações diferenciadas, existindo uma divisão clara entre o setor público e setor não lucrativo. Os assistentes sociais dos serviços públicos possuem remunerações mais vantajosas. A equiparação a técnicos superiores (em 1991, com o grau de licenciatura) veio permitir a comparação com os outros especialistas da área das ciências sociais, tendo a possibilidade de progressão de carreira.

As remunerações são inferiores no setor não lucrativo, onde se verifica a celebração de contratos coletivos de trabalho. De referir que algumas destas organizações observam a administração pública como um modelo a acompanhar ou replicar (ex. nos aumentos salariais).

Branco (2009) não deixa de fora o setor lucrativo, afirmando que as relações laborais são marcadas pela precariedade e um baixo nível salarial. A exceção é feita para os assistentes sociais (ainda) a trabalhar em grandes empresas.

De referir que atualmente existe um novo enquadramento, com repercussões ao nível salarial, estrutura das carreiras e mecanismos de regulação nas situações de trabalho. O atual contexto de crise conduz necessariamente a contenção de despesas na administração pública, constituindo os salários e a progressão na carreira um exemplo disso. À semelhança de outros funcionários públicos, os assistentes sociais têm assistido ao congelamento de salários e progressão na carreira.

Num artigo publicado em 2009 (e já aqui citado), Branco aponta a precarização das relações laborais nos dois setores – setor público e setor não lucrativo - como segunda tendência que marca a estrutura do mercado de trabalho dos assistentes sociais em Portugal. Como evidência, referencia diferentes indicadores, nomeadamente o aumento

²⁷ É o caso da melindrosa área de proteção de menores.

dos contratos individuais de trabalho a termo indeterminado²⁸ e a termo certo no setor público, bem como recurso (frequente) ao regime de prestação de serviços no setor não lucrativo. Mas podem colocar-se outras situações como seja o trabalho (involuntário) a tempo parcial.

O recurso a empresas de trabalho temporário (*outsourcing*) que fornecem trabalhadores ao setor público constitui uma outra novidade com consequências em termos salariais, ou, ainda, o recurso na administração pública, central ou local, de contratos de emprego e inserção, permitindo o enquadramento de desempregados durante um ano. É o denominado trabalho socialmente necessário.

Os últimos desenvolvimentos com referência concreta à crise, e ao programa de ajustamento existente em Portugal conduziram à proposta de cortes na função pública e à introdução de uma panóplia de alterações: prolongamento do horário de trabalho para as 40 horas semanais, novas tabelas salariais (proposta de tabela salarial única no Estado a partir de 2014); a possibilidade de despedimentos. Existe uma nova situação no que respeita às condições de trabalho e recompensas dos assistentes sociais, bem como uma diluição das diferenças entre os setores já referidos, o que não deixa de constituir um dado novo.

O processo de dualização, mencionado por Branco (2009), mantém-se como tendência no mercado de trabalho dos assistentes sociais. Isto significa que a referência ou a sua distribuição pelos setores público e não lucrativo continua a ser uma evidência. No entanto, os assistentes sociais a trabalhar nos serviços públicos já não usufruem de segurança e de proteção, continuando a detetar-se “um núcleo periférico, já hoje maioritário, mais desqualificado em termos de condições de exercício profissional e onde emerge, como particularmente crítica, a (des)regulação das relações de trabalho (salários propostos para a contratação de novos profissionais, desrespeito pelos títulos profissionais, precarização da relação laboral, entre outras situações)” (Branco, 2009, p.69).

²⁸ A Lei nº 23/2004, de 22 de junho, aprovou o regime jurídico do contrato individual de trabalho na Administração Pública. De acordo o artigo 2º do diploma em causa “o contrato de trabalho com pessoas coletivas públicas não confere a qualidade de funcionário público ou agente administrativo, ainda que estas tenham um quadro de pessoal em regime de direito público” e rege-se pelo Código de Trabalho.

O mesmo autor apresenta uma caracterização das funções dos assistentes sociais a desenvolverem competências nas áreas de trabalho consideradas mais relevantes nomeadamente a segurança social, justiça, saúde, autarquias locais, educação e organizações não lucrativas, com base em elementos históricos e referências atuais.

A intervenção social constitui-se cada vez mais como um campo de disputa jurisdicional por interventores com diferentes formações base. O trabalho em equipa e a interação permanente com profissionais, com outras formações iniciais, é constante e transversal aos vários campos de trabalho. Podem é verificar-se diferentes situações no processo de partilha/disputa de “territórios” de ação.

1.3.3. Serviço Social; as características dos seus profissionais

No que concerne à formação/habilitações académicas torna-se imprescindível recordar alguns elementos históricos do serviço social.

O curso é reconhecido como superior em 1961, embora não conferisse grau académico, uma vez que não era reconhecido ao ensino privado a atribuição de graus académicos. Essa indefinição académica termina com a atribuição em 1989²⁹, com o reconhecimento do grau de licenciatura. Posteriormente, em 1995,³⁰ o Ministério da Educação autoriza a ministração do mestrado em serviço social nos institutos superiores de serviço social de Lisboa e Porto (Negreiros, 1999; Branco & Fernandes, s.d.). Segue-se a possibilidade do doutoramento em serviço social. Atualmente, o serviço social está presente no ensino superior politécnico e universitário, de natureza pública e privada.³¹

O género é outra variável sociodemográfica a ter em consideração. Como já foi sublinhado, a profissão assistente social foi exclusivamente feminina, até aos anos 60. O primeiro diploma legal a definir o funcionamento das escolas com o curso de serviço social e respetivo plano de estudo data de 1939³². No respeitante à admissão, são apenas

²⁹ Portaria nº 793/89 de 8 de Setembro (Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa); Portaria nº 797/89 de 9 de Setembro (Instituto Superior de Serviço Social do Porto); Portaria nº 15/90 de 9 de Janeiro (Instituto Superior de Serviço Social de Coimbra).

³⁰ Em 1987, o Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, em colaboração com a PUC-SP, iniciou o primeiro mestrado em serviço social. Esta é uma ação que se enquadra no âmbito de um movimento global de qualificação do próprio serviço social. Cf Negreiros, 1999.

³¹ Cf. Branco e Fernandes (s.d.); Branco (2009).

³² Decreto-Lei nº 30.135 de 14 de Dezembro de 1939.

permitidos os sujeitos do sexo feminino, com idade não inferior a 18 anos, nem superior a 30 anos.

Apesar dos esforços republicanos, é efetivamente no Estado Novo e através das deliberações saídas do 1º Congresso da União Nacional que é proposta da criação de escolas de serviço social. A profissão de serviço social permanecerá feminina até aos anos 60. Tal fato não deixa de ser curioso e paradoxal uma vez que a ideologia dominante (Estado e Igreja) confinou as mulheres ao espaço doméstico (família, educação dos filhos e ao trabalho doméstico), retirando-as do mercado de trabalho. O Decreto-Lei nº 30.135 de 14 de Dezembro de 1939 estabelece as regras de funcionamento das escolas com o curso de serviço social, dotando-as simultaneamente de um plano de estudos que tem as seguintes diretrizes:

- admissão de sujeitos do sexo feminino;
- idade não inferior a 18 anos nem superior a 30;
- habilitação do 2º ciclo liceal ou equivalente, após aprovação em exame de aptidão.

Ainda segundo o referido diploma as assistentes sociais são definidas como dirigentes idóneas, responsáveis, conscientes e ativas cooperadoras da Revolução Nacional, que têm de racionalizar e individualizar a assistência, moralizar os costumes e contribuir para a formação da consciência nacional. É evidente uma aliança entre Estado e Igreja, estando a formação das Escolas de Serviço Social sob a orientação da Igreja e com a inspiração dos apelos da União Católica Internacional de Serviço Social (Martins, 1999). Branco e Fernandes (s.d., p.165) afirmam que “Assim, a emergência e a institucionalização do Serviço Social como formação académica e profissão tem por contexto o Estado Novo, anti-democrático, anti-liberal e anti-Estado Providência. Em tempo de ditadura “constitucionalizada”, o Serviço Social é encarado e configurado como apostolado e exclusivamente feminino, por imperativo da Lei que o legitima, no âmbito do destino particular e confessional (católico)”.

Atualmente, e como não podia deixar de ser não existem constrangimentos à entrada de elementos do género masculino nos cursos de serviço social. Contudo, dada a sua natureza (e passado) pode-se afirmar, sem receios, que o género feminino predomina nos diferentes cursos de serviço social, ministrados pelos diferentes estabelecimentos de

ensino. Os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) (2010, 2012)³³ revelam o predomínio de mulheres no ensino superior português, quer ao nível dos alunos inscritos, quer ao nível dos alunos diplomados, com relevância para o grau de licenciatura. A presença feminina faz-se sentir de forma evidente nas áreas das ciências sociais, saúde, educação e proteção social. Ora é nesta última que podemos enquadrar o serviço social. Segundo o sistema português de profissões (2010), o assistente social está enquadrado no grande grupo especialistas de atividades intelectuais e científicas e como especialista de trabalho social.³⁴

Verifica-se uma forte taxa de feminização da profissão, como refere Branco (2009) ao estimar que aproximadamente 93% dos assistentes sociais são mulheres, embora se observe um aumento da procura da profissão pelos homens.

1.4. A relevância da investigação sobre satisfação profissional no serviço social

1.4.1. Os argumentos: profissionais, organizações, clientes e qualidade da intervenção

A utilidade do conceito de satisfação profissional é largamente discutida pelos autores e investigações que vimos referenciando. Em termos gerais, a (in)satisfação profissional pode ter efeitos significativos no bem estar /físico e psicológico dos profissionais, que por sua vez pode apresentar consequências para os serviços e respetivos clientes.

No campo da saúde é referenciada de uma forma muito clara. Para Bandeira, Ishara e Zardi, (2007), parte-se do princípio que os níveis de satisfação e carga de profissionais em serviços de saúde mental (entre os quais se incluem assistentes sociais) afetam tanto a sua saúde e o bem-estar, quanto a qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. Na mesma senda, Marco, Cítero e Nogueira-Martins.,(2008) alertam sobre os custos emocionais e para as necessidades que envolvem a saúde mental dos trabalhadores da área da saúde. Salientam que para uma instituição atingir seus objetivos de excelência no atendimento e qualidade nos serviços prestados, é necessário ter profissionais satisfeitos e que gozem de boa qualidade de vida. Por outras palavras, os baixos níveis de satisfação e a carga de trabalho sentidas pelos profissionais podem afetar o seu bem-

³³ Cf Dossiê de Género, 2010; Estatísticas No Feminino- ser mulher em Portugal (2012).

³⁴ Cf o Sistema Português de Profissões (2010) que veio substituir a Classificação Nacional de Profissões.

estar e saúde mental, podendo ter consequências na qualidade dos cuidados prestados aos pacientes e na qualidade dos serviços.

O stress ocupacional e o sofrimento psíquico são considerados como “custos” não económicos na avaliação de programas e tratamentos. Aliás, para a Organização Mundial da Saúde (OMS) essa avaliação deve ser global, pressupondo a participação do conjunto das pessoas envolvidas, como sejam pacientes e familiares, mas também profissionais. Reconhece-se que esta avaliação é fundamental para a introdução de alterações nos seus procedimentos, visando a melhoria de qualidade.

As consequências da ausência ou da reduzida satisfação profissional são, igualmente, exploradas noutros contributos. Entre esses reflexos são mencionadas a redução da produtividade, a *performance* das organizações, o absentismo a redução da qualidade dos serviços, a emergência de fenómenos como o *burnout* ou a saída do emprego³⁵, o bem estar dos profissionais (neste caso assistentes sociais) e o bem estar dos próprios clientes a quem se destinam os serviços/cuidados (Jayratne & Chess, 1986; Glisson & Durick 1988; Acker, 1999; Abu-Bader 2006; Shwartz, 2007). A insatisfação profissional cria perturbação no trabalho, aumenta os custos administrativos e de formação, e reduz a produtividade” (Barber citado em Abu-Bader, 2006).

Como se pode notar, as repercussões da insatisfação profissional podem ter reflexos nas próprias organizações, nos assistentes sociais, nos clientes e na própria profissão (Lubetkin, Annunziato, Downes & Burak, 2005). Considerando a profissão de assistente social e a respetiva qualidade (e a dos seus profissionais) como condição essencial para o bem-estar da sociedade, Couvain (2010) considera que estes são motivos suficientes para o investimento na satisfação profissional dos assistentes sociais, quer ao nível da investigação, quer ao nível prático. Espera-se que os estudos efetuados forneçam sugestões fundamentadas a implementar no tecido organizacional e no plano académico. Nesse sentido, a replicação de estudos é defendida por diferentes autores (Abu-Bader 2006, Jayratne & Chess 1986). Mais estudos sobre os fatores que fazem os trabalhos transformarem-se numa realidade excitante, desafiadora e gratificante serão bem-vindos (Otkay (1992, citado em Collins 2008).

³⁵ Schwartz (2007) refere que a saída dos profissionais é um risco para as organizações e clientes, uma vez que saem os mais qualificados.

A ultrapassagem desta situação ou o combate da insatisfação profissional implica a adoção de estratégias, quer ao nível individual, quer ao nível das equipas de trabalho e ao nível organizacional. Isto significa que os gestores e administradores dos serviços devem fornecer aos profissionais - assistentes sociais - adequadas condições de trabalho, delinear uma política de promoção/provisão de recursos, com motivação para trabalho de equipa (Abu-Bader, 2006). Um aspeto que na leitura de Acker (1999) joga um importante papel no lidar com situações stressantes e no contributo para a satisfação profissional é o suporte social. A supervisão, o suporte/apoio de pares deve ser estimulado, principalmente quando se trabalha com determinado tipo de clientes. Nesta linha, Collins (2008) advoga que é necessário dar poder aos assistentes sociais para combater o stress, obter mais satisfação profissional, construir estratégias de *coping* e sistemas de suporte, desenvolver personalidades resilientes, com boa autoestima e autocontrolo. A aposta no trabalho de equipa e interdisciplinar, na comunicação e na interação, na partilha de responsabilidades e o ênfase no bem-estar do cliente são referenciados por Kadushin e Kulys (1995), considerando que estes aspetos podem e devem ser trabalhados pelas escolas responsáveis pela formação dos assistentes sociais.

1.4.2. Satisfação profissional no serviço social: desafios e condicionalismos atuais

A relevância das investigações nesta área da satisfação profissional parece mais premente no momento presente em virtude das múltiplas transformações ou “vicissitudes” que ocorrem nas fronteiras do social, e com amplas repercussões no serviço social.

Campanini (2009, 2011) elenca alguns desses desafios. Um desses desafios é a existências de problemas sociais mais complexos como a exclusão, os novos pobres, as transformações familiares, o envelhecimento demográfico, a emigração, os novos riscos sociais, os problemas ao nível da saúde; o processo de individualização ou a maior conscientização das pessoas e a busca de mais liberdade e autorrealização. Outra alteração prende-se com o afastamento do compromisso público com estado de bem estar social, designado pela referida autora como um processo de liberalização dos serviços sociais, acompanhado pela introdução de critérios administrativos. É a passagem de um estado de bem estar para o denominado *workforce* ou numa outra

leitura a designação de Estado Penal, um estado com orientação restritiva-punitiva das políticas sociais, evidenciada nos sistemas de vigilância/acompanhamento com recurso a uma tecnologia de gestão – contenção, vigilância e controlo (Rodrigues, 2009). Nessa sequência, regista-se o envolvimento dos setores com e sem fins lucrativos no desenvolvimento de um novo sistema de serviços sociais com uma nova filosofia de gestão - *more for less*, segundo a expressão utilizada por Thompson (2005). As transformações no mercado de trabalho que segundo o mesmo autor podem ser resumidas na expressão *less job security*, constituem outra mudança.

Internamente, o serviço social e os seus profissionais debatem-se com problemas e desafios específicos. A desvalorização da imagem do assistente social (Donzelot e Roman, 1998) ou a perda de prestígio (Thompson, 2005), acompanhada pela emergência de outros profissionais³⁶, é um desses aspetos. Nesta decorrência, estes profissionais perdem credibilidade, divididos entre as exigências das organizações empregadoras e as exigências dos seus públicos aos quais não conseguem apresentar soluções ou dar respostas.

A insatisfação, a resistência do cliente, o lidar com o sofrimento e dor, a vulnerabilidade, a discriminação e pressão dos sujeitos, o ter que dizer não às pessoas, mesmo quando se considera que necessitam e têm direito a determinados serviços, constituem situações com as quais lidam os assistentes sociais, diariamente.

O parco poder organizacional, a necessidade de renegociar as normas de funcionamento das instituições e o estabelecimento de novas formas de mediação entre instituições e clientes colocam-se, igualmente, aos profissionais. Os assistentes sociais assistem à perda do seu poder ou à redução da sua autonomia, uma vez que deixam de ter a gestão exclusiva dos casos sociais, resultando as decisões de deliberações coletivas. É o “adeus” da magistratura social nas palavras de Donzelot e Roman (1998), é a diminuição da sua autoridade e da sua capacidade de agir em função dos interesses dos seus clientes, segundo Clark (2005). Capta-se a existência de contradição no exercício profissional, já que por um lado joga um papel coletivo e político na promoção da integração social dos sujeitos, mas por outro é proposto um acompanhamento individualizado.

³⁶ A presença de múltiplas profissões no campo da intervenção social já foi objeto de investigação por diferentes autores. Cf Guido De Ridder (1997) com o sugestivo título *Les Professions de L'intervention Sociale: L'Éclatement*.

No domínio das contradições, Campanini (2011) identifica uma atitude burocrática versus uma atitude profissional. A carga de trabalho, as exigências da administração pública de atender as solicitações dos clientes num curto espaço de tempo estão a afetar a identidade dos assistentes sociais que precisa de ser reforçada com uma educação mais firme e apoiada. A outra atitude a tomar e a formar, o outro trabalho a desencadear prende-se com o compromisso/envolvimento político dos próprios profissionais.

De acordo com a autora, a orientação política neoliberal afasta a profissão dos seus princípios e valores e faz esquecer os assistentes sociais do compromisso ético e histórico. “O gerencialismo desenfreado, a fragmentação de serviços, as restrições económicas, a falta de recursos, o aumento da burocracia e da carga de trabalho, o domínio de abordagens gerenciais de cuidados, com indicadores de desempenho, e o apelo crescente ao uso do setor privado são fatores que afetam a maneira como os assistentes sociais pode desempenhar o seu papel” (2011, p.650)³⁷. Se quiserem desempenhar papéis ativos na reestruturação dos sistemas de bem-estar na Europa, é imperativo que redescubram claramente as ligações entre políticas, política social e serviços sociais. O desafio é compreender as dimensões políticas envolvidas na tomada de decisões relativa à provisão de serviços sociais e a conexão entre o local e o global, a fim de prover a prática profissional de uma política cujo objetivo é atingir a justiça social e os direitos humanos.

Segundo Adams., Dominelli e Payne ,“ O serviço social encontra-se mais uma vez na encruzilhada. As responsabilidades profissionais são cada vez maiores, os limites organizacionais estão a ser reconfigurados, as situações e relações profissionais e humanas com que os profissionais se deparam no seu dia a dia são cada vez de maior complexidade” (2009, p. 139). Como já foi sublinhado, nos aspetos que condicionam essas práticas encontra-se o conceito de Estado (o tipo de Estado em questão) e o consequente delineamento de funções e de políticas sociais.

Campanini (2009) afirma que são necessários “*social workers who are able to invest in the development of resources of individuals and local communities, involving all the major participants in elaborating and verifying processes and the means of constructing actions, able to work with whole subjects and not simply user categories, to engage fully their points of view and their systems of thinking*”. (2009, p.346).

³⁷ A autora cita autores como Dominelli, 2004; Payne e Askeland, 2008.

CAPITULO 2 – ESTUDO EMPÍRICO

2.1. O Modelo de Análise

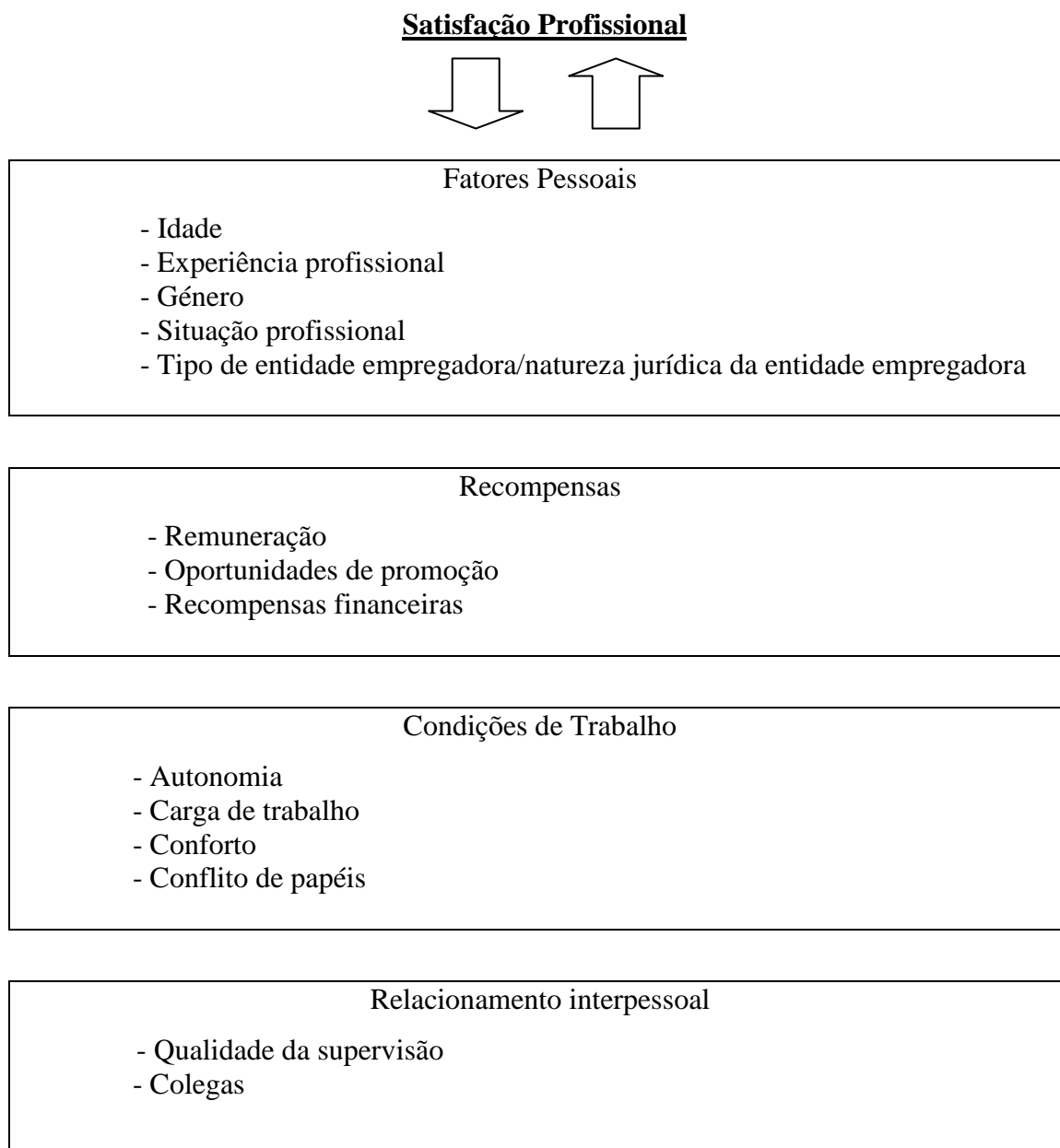
A revisão da literatura permitiu desenhar um quadro de referência ou modelo de análise que é o prolongamento natural da problemática, articulando de forma operacional os marcos, as pistas que serão finalmente retidos para orientar o trabalho de observação e de análise. “É composto por conceitos e hipóteses estreitamente articulados entre si para, em conjunto, formarem um quadro de análise coerente” (Quivy e Campenhoud, 1998, p. 150).

Como já foi mencionado, o conceito de satisfação profissional já foi utilizado em diferentes pesquisas e aplicado a diferentes categorias profissionais. Isto significa que existe já produzido um acervo de conhecimentos passíveis de ser mobilizados e aplicados noutros profissionais: os assistentes sociais. Perante os argumentos utilizados na revisão da literatura e no próprio posicionamento do problema de partida, de acordo com a perspetiva norteadora da presente investigação faz todo o sentido que a análise tenha como referência esses profissionais.

Outra opção realizada prende-se com a definição da própria satisfação profissional, um conceito que é, sem dúvida, multidimensional. As diferentes investigações demonstram uma riqueza no que concerne às dimensões e aos fatores envolvidos.

Desta forma e com fundamento nos trabalhos de Abu-Bader (1998, 2000 e 2005), consideram-se como fatores que influenciam a satisfação profissional aqueles que a seguir se enunciam.

Esquema 1 – Modelo de Análise



2.1.1 Objetivos e Hipóteses de Investigação

O delineamento do referencial teórico permitiu formular a seguinte questão de partida: Qual o grau de satisfação profissional dos assistentes sociais e quais os fatores que contribuem para essa satisfação/insatisfação?

A revisão da literatura possibilitou, ainda, a sustentação para a construção dos objetivos deste estudo e que se passam a enunciar.

Objetivos gerais:

- identificar o grau da satisfação profissional dos assistentes sociais;
- captar quais os fatores que estão relacionados com essa satisfação/insatisfação profissional.

Objetivos específicos

- captar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e a autonomia;
- identificar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e o nível de conforto no trabalho;
- averiguar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e o conflito de papéis;
- captar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e a carga de trabalho;
- captar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e a remuneração;
- identificar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e as oportunidades de promoção;
- verificar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e as recompensas financeiras;
- captar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e à qualidade de supervisão;
- captar a relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e relacionamento com s colegas de trabalho;
- averiguar a relação existente entre a satisfação/insatisfação profissional dos assistentes sociais e determinadas variáveis sociodemográficas como a idade e o género; averiguar a relação existente entre a satisfação/insatisfação profissional dos assistentes sociais determinadas variáveis profissionais como a situação profissional, a experiência profissional e a natureza jurídica dos serviços/organização nos quais desenvolvem intervenção.

Como hipótese geral da investigação

- Os assistentes sociais tendem a apresentar baixo grau de satisfação profissional.

As hipóteses específicas obviamente relacionadas com a geral são as seguintes:

- H1 A autonomia é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a autonomia dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H2 A carga de trabalho é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a carga de trabalho dos profissionais, menor é a respetiva satisfação profissional;
- H3 O conflito de papel é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for o conflito do papel registado pelos profissionais, menor é a respetiva satisfação profissional;
- H4 O conforto no trabalho é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for o conforto dos profissionais no trabalho, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H5 A remuneração é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a remuneração dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H6 As oportunidades de promoção constituem um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior forem as oportunidades de promoção dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H7 As recompensas financeiras constituem um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior forem as recompensas financeiras dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H8 A supervisão é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a qualidade de supervisão dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional;
- H9 O relacionamento com os colegas de trabalho é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto mais positivo for o relacionamento com os colegas, maior a satisfação profissional;
- H10 Existe uma relação entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e as variáveis idade, género, situação profissional, experiência profissional e tipo de entidade empregadora/a natureza (jurídica) dos serviços.

2.1. Metodologia

2.2.1. Método

Com as opções anteriormente assumidas, considera-se que a pesquisa de natureza descritiva é a mais coerente e consentânea, permitindo analisar os fatores associados ao problema de partida.

A pesquisa empírica permitiu obter dados para podermos aferir objetivos e verificar hipóteses de trabalho. É na pesquisa empírica que se procede à obtenção de dados sobre a satisfação profissional dos assistentes sociais, bem como os fatores que estão associados ao conceito central.

Como já foi referido a opção do investigador recaiu na satisfação profissional dos assistentes sociais. A preocupação centrou-se em identificar e utilizar instrumentos já aplicados a amostras desse grupo profissional. Assim, Abu-Bader (1998, 2000 e 2005) utilizou nos seus estudos (*Work Satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: a causal diagrama, 1998; Gender, Ethnicity and Job Satisfaction among Social Workers in Israel, 2005*), o Index of Job Satisfaction (IJS) da autoria de Brayfield e Rothe (1951)³⁸ e Correlates of Work Satisfaction (CWS, Abu-Bader, 1998). Com o primeiro instrumento - Index of Job Satisfaction (IJS) - pretende-se medir a variável dependente ou seja a satisfação profissional e os fatores autonomia, a carga de trabalho, o conflito de papel e o conforto no trabalho. Com o segundo instrumento, *Correlates of Work Satisfaction (CWS)* são objeto de medição os fatores qualidade da supervisão, salário, relação com os colegas, oportunidades de promoção e recompensas.³⁹

Como se teve a oportunidade de mencionar na formulação dos objetivos, parte-se do pressuposto que determinadas variáveis possuem um papel relevante na satisfação profissional dos assistentes sociais. A satisfação profissional é considerada a variável dependente.

³⁸ O instrumento foi largamente utilizado noutros estudos (McNeely, Feyerherm e Johnson 1986; Poulin, 1994, citado em Abu-Bader, 2000).

³⁹ No que concerne ao *Correlates of Work Satisfaction (CWS)* não foram incluídas as subescalas referentes à saída do emprego (*turnover*) e ao *burnout*. Esta opção fundamenta-se pela centração na satisfação profissional, como aliás o citado autor considera no trabalho de 2005.

A revisão da literatura permitiu orientar as opções respeitantes às variáveis sociodemográficas e profissionais, mas tendo o cuidado de adequação ao contexto português. Recordar-se, a título de exemplo, a não inclusão da variável raça, tendo em consideração a composição/caraterísticas da sociedade portuguesa.

Apesar de não se verificar um consenso nas investigações realizadas no que respeita à relação entre satisfação profissional e variáveis sociodemográficas (pessoais e profissionais), considerou-se pertinente ter em atenção as seguintes variáveis que vão permitir caracterizar a amostra do presente estudo e que simultaneamente constituem as variáveis independentes:

- Idade
- Género⁴⁰
- Experiência profissional
- Situação profissional
- Tipo de organização ou natureza jurídica da organização (serviço público e organizações do setor não lucrativo).

Como variáveis independentes são, ainda, consideradas:

- Qualidade da supervisão
- Remuneração
- Oportunidades de promoção
- Recompensas financeiras
- Relacionamento com os colegas
- Autonomia
- Conforto no trabalho
- Carga de trabalho
- Conflito de papel

⁴⁰ O género foi considerado enquanto variável, no entanto não se verificou no estudo a variabilidade suficiente para poder incluí-la nas análises estatísticas.

2.2.1. Técnica de recolha de dados

A técnica que foi selecionada para o estudo é o inquérito por questionário, estando em consonância com as outras opções tomadas.

A utilização desta técnica exigiu alguns cuidados, nomeadamente ao nível da construção das questões⁴¹, da construção do seu preâmbulo, da aplicação do pré-teste no sentido de aferir dificuldades/obstáculos na compreensão das questões, do modo de administração do questionário, dos contactos a estabelecer e/ou nas autorizações a solicitar.

Foi realizado o pré-teste a 7 assistentes sociais, no decurso do mês de dezembro de 2012 e janeiro de 2013. De esclarecer que os referidos assistentes sociais não fazem parte da população em estudo, embora evidenciem as mesmas características.

A concretização deste trabalho permitiu identificar dificuldades, opiniões e inclusivamente sugestões sobre o mencionado instrumento. Não foram registados obstáculos ao nível da compreensão das questões e das afirmações presentes nas diferentes subescalas. Foi decidido integrar uma das sugestões fornecidas por um participante no que respeita às áreas de intervenção. Deste modo, foi acrescentada a área do emprego e formação profissional. De sublinhar, que a questão em causa foi construída tendo por base as áreas consideradas clássicas e referidas por Branco (2009). O tempo necessário para o preenchimento do questionário era outro elemento que preocupava o investigador. No entanto nada foi referido pelos participantes que demoraram, em média, 20 minutos para completar o respetivo preenchimento.

O questionário foi enviado aos diferentes elementos da população, sendo os próprios responsáveis pelo seu preenchimento (autoadministração). Esta escolha teve na sua base diferentes argumentos: a pretensão de alcançar mais sujeitos; diminuir a pressão no sentido dos inquiridos responderem de forma livre e não darem a resposta socialmente desejável; tornar a situação menos pessoal e com mais autonomia para os sujeitos.

O instrumento em questão foi dividido em três partes que se passam a descrever (Ver Apêndice I).

⁴¹ Ponderação sobre o tipo de questões a formular, nomeadamente na caracterização sociodemográfica ou nas escolhas das escalas a adotar.

A primeira parte intitulada *Dados Caracterização* integrou os fatores pessoais/ou variáveis sociodemográficas e as variáveis profissionais. Os assistentes sociais que participaram indicaram a respetiva idade, género, experiência profissional global (número de anos a exercer como assistentes sociais), experiência profissional na atual entidade empregadora (número de anos a exercer como assistentes sociais na presente entidade/serviço), situação profissional (vínculo contratual), e categoria socioprofissional. Foram, ainda, captados elementos profissionais e informações sobre a entidade empregadora, como o tipo de instituição, a área de intervenção e a função desempenhada.

Na parte dois do questionário foi dedicada atenção à satisfação profissional, medida através da utilização do *Index of Job Satisfaction (IJS)*, da autoria de Brayfield e Rothe (1951).⁴² A escala contém 19 itens que pretendem medir a satisfação profissional global. São utilizados cinco opções por item que variam de "discordo fortemente" a "plenamente de acordo (escala *Likert*). A contagem da escala varia entre 1 (satisfação profissional baixa) e 77 (satisfação profissional elevada). Metade dos itens (mais concretamente os seguintes: 1, 2, 5, 7, 9, 12, 13, 15, 17) encontram-se negativamente ordenados. No processo de análise, as categorias de resposta dos referidos itens devem ser revertidos (1 para 5; 2 para 4; 4 para 2; 5 para 1). O grau fidedignidade é de 0.87 (Brayfield e Rothe, 1951 citado em Abu-Bader, 1998).

É, igualmente, na parte dois do questionário global que se apuraram o nível de autonomia, as condições de trabalho, a carga de trabalho e o conflito de papel que seguidamente se discriminam:

Autonomia: esta subescala integra 6 itens, podendo os participantes posicionar-se entre 4 opções em que 1 é igual a "plenamente de acordo" e 4 significa "discordo fortemente". A pontuação teórica a obter varia entre 1 e 19, sendo de ressaltar que valores mais baixos indicam menos autonomia no trabalho. Esta subescala apresenta um coeficiente de fidedignidade de 0.78 no estudo de Quinn e Staines (1979, citado em Abu-Bader, 1998).

Conforto no trabalho: esta subescala integra 7 itens, podendo os participantes posicionar-se entre 4 opções em que 1 é igual a "totalmente verdade" e 4 significa

⁴² O instrumento foi largamente utilizado noutros estudos (McNeely, Feyerherm e Johnson 1986; Poulin, 1994 citados em Abu-Bader, 1998, 2000)

“completamente falso”. A pontuação teórica a obter varia entre 1 e 22, sendo de ressaltar que valores mais baixos indicam menos conforto no trabalho. Esta subescala apresenta um coeficiente de fidedignidade de 0.78 em Quinn e Shepard, 1974; Quinn e Staines 1979, citados em Abu-Bader, 1998).

Carga de trabalho: esta subescala integra 5 itens, podendo os participantes posicionar-se entre 4 opções em que 1 é igual a “raramente” e 4 significa “frequentemente”. A pontuação teórica a obter varia entre 1 e 17, sendo de ressaltar que os valores mais elevados indicam mais carga de trabalho. Esta subescala apresenta um coeficiente de fidedignidade de 0.60 em Caplan *et. al.*, (1975, citados em Abu-Bader 1998).

Conflito de papéis: esta subescala integra 4 itens, podendo os participantes posicionar-se entre 4 opções em que 1 é igual a “totalmente verdade” e 4 significa “completamente falso”. A pontuação teórica a obter varia entre 1 e 13, sendo de ressaltar que valores mais elevados indicam mais conflito de papel. Esta subescala apresenta um coeficiente de fidedignidade de 0.78 em Quinn e Staines (1979, citados em Abu-Bader, 1998).⁴³

Na parte três do questionário global encontra-se o *Correlates of Work Satisfaction* (CWS, Abu-Bader, 1998). Este é outro dos instrumentos utilizados que contém cinco escalas. Como se pode observar no Quadro 4, são contemplados 68 itens através dos quais são medidas cinco variáveis: qualidade da supervisão, remuneração, oportunidades de promoção, recompensas financeiras e relacionamento com colegas.

⁴³ Nesses 68 itens estão incluídos aqueles que são relativos às subescalas *turnover e burnout*. No entanto e pelos argumentos já explicitados não foram objeto de análise.

Quadro 4 - Correlates of work satisfaction

| Fator | Descrição | Afirmações/Itens |
|-------|--------------------------------------|--|
| 1 | Qualidade da supervisão (16 itens) | 1,9, 15, 19,29,36,40,42,49,53, 54,57,60,64,66, 68 |
| 2 | Remuneração (7 itens) | 4, 18, 21, 26, 33, 41, 48, |
| 3 | Oportunidades de Promoção (10 itens) | 5, 12,14, 22, 31,32, 37, 44,51,58, |
| 4 | Recompensas financeiras (5 itens) | 10,20,30,38,47 |
| 5 | Colegas (13 itens) | 2, 11, 13, 25, 27, 35, 45, 55, 61,62, 63, 65, 67, |

Fonte: Baseado em Abu-Bader, 1998.

De referir, que os participantes dispõem de cinco opções por item (escala de *Likert*): 1 é igual a “discordo totalmente”, 2 é igual a “discordo”, 3 é igual a “não concordo, nem discordo”, 3 é igual a “concordo”, e 4 é igual a “concordo totalmente”. O quadro nº5 fornece outras informações sobre o instrumento em causa.

Quadro 5 - Número de itens (positivos e negativos) e coeficientes de fidedignidade do *correlates of work satisfaction*

| Escala | Itens Positivos | Itens Negativos | Total de Itens | Total de Score Teórico | Fidedignidade (Abu-Bader, 1998) |
|---------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|------------------------|---------------------------------|
| Qualidade da Supervisão | 9 | 7 (15,29,40,42,54,60,64) | 16 | 1-65 | .94 |
| Remuneração | 4 | 3 (18,21,48) | 7 | 1-29 | .84 |
| Oportunidades de Promoção | 5 | 5 (12,22,37,44,58) | 10 | 1-29 | .87 |
| Colegas | 10 | 3 (25,45,55) | 13 | 1-53 | .91 |
| Recompensas Financeiras | 3 | 2 (10,30) | 5 | 1-21 | .92 |
| Total | 31 | 20 | 51 | | |

Fonte: Abu-Bader, 1998.

O *Correlates of Work Satisfaction* (CWS, Abu-Bader, 1998) contém diferentes subescalas:

A qualidade da supervisão contempla 16 itens. A pontuação teórica pode variar entre 1 e 65, sublinhando que a presença de valores mais baixos indicam uma menor qualidade de supervisão.

A remuneração contempla 7 itens. A pontuação teórica pode variar entre 1 e 29, sublinhando que a obtenção de valores mais baixos indicam uma menor remuneração.

As oportunidades de promoção contemplam 10 itens. A pontuação teórica pode variar entre 1 e 29, sublinhando que a obtenção de valores mais baixos indicam menores oportunidades de promoção.

As recompensas financeiras contemplam 5 itens. A pontuação teórica pode variar entre 1 e 21, sublinhando que a obtenção de valores mais baixos indicam menores recompensas financeiras.

O relacionamento com colegas contempla 13 itens. A pontuação teórica pode variar entre 1 e 53, sublinhando que a obtenção de valores mais baixos indica menos relacionamentos positivos com colegas.

As partes B (*Index of Job Satisfaction*) e C (*Correlates of Work Satisfaction*) foram objeto de tradução de inglês para português. Foi realizado um contato via mail com Abu-Bader que como já foi referenciado é autor da pesquisa *Work Satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: a causal diagrama, datada de 1998*. Abu-Bader é professor na Universidade de Howard (Estados Unidos da América) e mostrou desde o primeiro contato, a sua autorização e colaboração consubstanciadas através da cedência de documentação.

2.2.3. Delimitação da Amostra

A revisão da literatura permitiu averiguar que a satisfação profissional foi estudada em assistentes sociais exercer funções em várias áreas de intervenção e em serviços com diferente natureza. Na presente investigação optou-se por delimitar um determinado território, constituído por quatro concelhos da zona centro.

O critério que esteve na base dessa escolha pode ser classificado de conveniência para o investigador. Efetivamente a proximidade e o conhecimento desses territórios foram considerados relevantes e imprescindíveis para a obtenção da cooperação dos participantes. Deste modo, procedeu-se a um levantamento exaustivo de todos os assistentes sociais a trabalharem nessas unidades administrativas, exceto aqueles que exercem funções em iniciativas de natureza privada. Primeiro foi realizada uma pesquisa através da Carta Social e das Redes Sociais Locais que permitiu uma primeira aproximação, seguindo-se a obtenção de informações através de informantes privilegiados⁴⁴. A intenção foi inquirir todos os assistentes sociais a exercerem funções nos referidos concelhos.

O número de assistentes sociais obtido nos primeiros levantamentos foi sofrendo alterações. Efetivamente, as abordagens de natureza mais personalizada, nomeadamente

⁴⁴ Os informantes privilegiados: “enquanto fonte de informação sobre outras pessoas, aspetos do contexto social em estudo e acontecimentos que nele se vão passando” (Firmino da Costa, 1986 p.139). Esta expressão significa que são informadores que fornecem informações objetivas sobre aspetos da realidade a que o investigador não teve acesso direto.

através de contatos telefónicos revelou que um número considerável de técnicos possuem outras formações que não a licenciatura em serviço social (ex: educação social, sociologia, política social). Esta situação aconteceu sobretudo no setor não lucrativo, o que é um dado curioso. Isto significa que nos diferentes territórios e nas diferentes equipas, os próprios técnicos, incluindo assistentes sociais, desconhecem a formação inicial dos colegas ou dos outros com quem partilham o “palco” da intervenção social ou campo do trabalho social. O fato de serem diretores técnicos ou pertencerem às equipas técnicas de determinadas instituições não quer dizer que possuem a formação inicial de serviço social. A diversidade das formações compreende-se pelos novos contextos e pela presença na área em questão de estabelecimentos de ensino superior que ministram outras formações na área social como é o caso do Instituto Superior Politécnico de Santarém e o Instituto Superior Politécnico de Leiria, entre outros.⁴⁵

Desta forma, foram recolhidos/entregues 54 questionários de assistentes sociais de serviços públicos e de entidades pertencentes ao setor não lucrativo. Por opção do investigador não foram incluídos na amostra os assistentes social a trabalhar nas iniciativas/empresas privadas.

A intenção previamente definida não foi alcançada ou seja não se obteve a totalidade da população dos assistentes sociais presentes nos referidos territórios. O fato dessa população constituir 72 indivíduos, de acordo com o recenseamento realizado e a amostra contemplar 54 transmite mais confiança. A amostra representa 75% da população. A taxa de resposta é elevada para um questionário. De acordo com Abu-Bader (1998), e apoiando-se noutros autores uma taxa de resposta (de um questionário) de 50% é considerada adequada para efetuar as devidas análises, uma taxa de resposta até 60% é considerada como boa, enquanto uma taxa de resposta de 70% é avaliada como muito boa.⁴⁶ Não há razões óbvias para não considerar ou pelo menos ponderar que a inclusão de indivíduos que não foram captados nesta amostra não permitiriam a obtenção dos mesmos resultados. No entanto, como os participantes não foram escolhidos aleatoriamente, não podemos ter a certeza absoluta que a nossa amostra seja representativa.

⁴⁵ Não esquecer a proximidade com a cidade de Lisboa e a sua oferta formativa.

⁴⁶ Segundo Rubin e Babbie, 1997, citado em Abu-Bader, 1998.

Um número considerável de investigações exploradas incidiram em amostras mais extensas. Contudo foi, igualmente possível detetar estudos com amostras similares, como é o caso da pesquisa desenvolvida por de Kadushin e Kulys (1995). Os autores analisaram as respostas de 80 *social workers* a trabalhar em 36 instituições ligadas à terceira idade (*care hospitals*).

2.2.4 Procedimentos

A pesquisa de campo foi desenvolvida entre fevereiro e julho de 2013. Como já foi referido, foram estabelecidos diversos contatos telefónicos e por mail com os assistentes sociais e nalguns casos com responsáveis de instituições. Através destes contatos foram fornecidas explicações gerais sobre a investigação em causa. O instrumento de recolha de dados foi fornecido pessoalmente e/ou enviado através de *mail*.

Na análise de dados foi utilizado o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 20.0). Foi utilizada estatística descritiva, nomeadamente medidas de tendência central (média, moda, mediana), medidas de dispersão (desvio-padrão), a medida *Pearson* e a tabulação cruzada. Foi, igualmente, aplicada a estatística inferencial visível na regressão múltipla, qui-quadrado e *Pearson test significance*.

Depois de proceder à análise de todos os questionários, foi averiguado a precisão da entrada de dados e a existência de respostas omissas, no que respeita às partes B (*Index of Job Satisfaction*) e C (*Correlates of Work Satisfaction*). De sublinhar que se registaram poucos itens sem respostas. Nesses casos, identificou-se qual a resposta mais frequente ao item em causa. Seguidamente, atribuiu-se essa resposta às não respostas. Com este procedimento, foi possível integrar todos os inquiridos. Estas diligências foram relevantes dado o número/tamanho da amostra. O fato de existir um número reduzido de não respostas permite controlar o enviesamento ou desvirtuação dos resultados.

2.3. Apresentação de resultados

2.3.1. Descrição da amostra

Os dados obtidos permitem realizar uma caracterização sociodemográfica da amostra que a seguir se expõe.

O quadro 6 fornece informações sobre a idade. No que concerne à idade dos inquiridos, regista-se uma média de 36.9, sendo o desvio padrão de 7.9.

Quadro 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a idade

| | | Idade | | | |
|--------|---------------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | inferior a 31 | 11 | 20.4 | 20.4 | 20.4 |
| | 31-40 | 26 | 48.1 | 48.1 | 68.5 |
| | superior a 40 | 17 | 31.5 | 31.5 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

Os inquiridos possuem idades compreendidas entre e os 23 e 58 anos.

Quanto à variável género é notório o predomínio feminino. Dos 54 assistentes sociais que responderam ao inquérito, 96.29% (52) são do género feminino e 3.70% (2) são do género masculino.

O ano de conclusão do curso foi outra das variáveis consideradas (quadro nº7). As respostas encontram-se entre o ano de 1978 e o ano de 2012. A aplicação da medida estatística moda autoriza a que se afirme que 2006 foi o ano em que mais assistentes sociais (10) terminaram a respetiva licenciatura. A mediana com a obtenção do ano de 2002, revela que 50% da amostra terminou o curso antes desse ano e 50% terminou depois do referido ano.

Quadro 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o ano de conclusão do curso

| | | Ano de conclusao du curso | | | |
|---------|----------------|---------------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Antes de 2000 | 22 | 40.7 | 42.3 | 42.3 |
| | Depois de 2000 | 30 | 55.6 | 57.7 | 100.0 |
| | Total | 52 | 96.3 | 100.0 | |
| Ausente | 99.00 | 2 | 3.7 | | |
| Total | | 54 | 100.0 | | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013.

Dos 54 licenciados em Serviço Social, 12.96% (7) decidiram avançar para os estudos pós-graduados, mais concretamente para a realização de mestrados. Verificou-se que 4 assistentes sociais optaram pelo mestrado em serviço social e 3 realizaram mestrados noutras áreas (sociologia, psicologia e educação).

De sublinhar que as habilitações literárias constituem uma variável a obter em termos de caracterização da amostra, mas não é observada ou entendida, no presente estudo, como preditor da satisfação profissional. Isto é, esta variável não foi incluída nas análises bivariadas e multivariadas porque não havia suficiente variabilidade a explicar. De fato, 47 assistentes sociais na amostra têm uma licenciatura e apenas 7 têm mestrado. Como se pode ver, quase todos os participantes encontram-se na mesma categoria de resposta. Por mais, considerou-se que dada a evolução reconhecida no contexto português não era de todo justificável. O serviço social conquistou, em 1989, o grau académico de licenciatura, grau que é conferido pelos diferentes estabelecimentos de ensino superior nos quais é ministrado o curso.

O Quadro 8 reporta-se à experiência profissional. A experiência profissional (total) dos inquiridos (*há quantos anos exerce a profissão de assistente social*) varia entre menos de um ano e 34 anos. A média é de 11 anos e o desvio padrão de 7.9.

Quadro 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a experiência profissional

| Experiencia profissional - Numero de anos | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Inferior a 6 | 16 | 29.6 | 29.6 | 29.6 |
| | 6-14 | 21 | 38.9 | 38.9 | 68.5 |
| | superior a 14 | 17 | 31.5 | 31.5 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

Esses valores alteram-se quando perguntamos aos inquiridos *há quantos anos exerce a profissão de assistente social na atual instituição/serviço* – quadro nº9. Os inquiridos apresentam uma experiência profissional de menos de 1 ano a 22 anos. A média da

experiência profissional no atual serviço ou instituição é de 8.3 e o desvio padrão de 6.2, o que significa a continuidade de uma elevada dispersão de respostas.

Quadro 9 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a experiência profissional atual

| | | Experiencia profissional atual | | | |
|---------|---------------|--------------------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Inferior 4 | 16 | 29.6 | 30.2 | 30.2 |
| | 4-10 | 18 | 33.3 | 34.0 | 64.2 |
| | superior a 10 | 19 | 35.2 | 35.8 | 100.0 |
| | Total | 53 | 98.1 | 100.0 | |
| Ausente | 99.00 | 1 | 1.9 | | |
| Total | | 54 | 100.0 | | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

Outro dado que se pretendeu identificar e que se considera relevante para os assistentes sociais é a natureza/tipo de entidade empregadora, como se pode acompanhar através do quadro 10.

Quadro 10 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o tipo de entidade empregadora

| | | Entidade empregadora | | | |
|--------|------------------------------------|----------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Administracao central | 6 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | Administracao local | 9 | 16.7 | 16.7 | 27.8 |
| | Organizacao do setor nao lucrativo | 39 | 72.2 | 72.2 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

Pode-se concluir que predomina o setor não lucrativo com 72.2% de inquiridos (39), seguindo-se os serviços da administração local com 16.7% (9) e os serviços da administração central com 11.1% (6). No total, a administração pública perfaz um total de 27.8% inquiridos (15). Por sua vez, no setor não lucrativo destacam-se as

iniciativas/entidades de base associativa ou seja as associações de solidariedade social. Efetivamente das 39 (100%) assistentes sociais a trabalharem no setor não lucrativo, 21 (53.8%) indicaram as mencionadas associações. As Irmandades das Misericórdias surgem em segundo lugar, com 11 respostas (28.2%). As demais respostas (7 –o que representa 17.9%) dispersam-se pelas seguintes categorias: cooperativa de solidariedade social, centro social paroquial, fundação de solidariedade social e associação de voluntários de ação social. A categoria “outra” não foi sinalizada por qualquer respondente.

O Quadro 11 expõe os dados relativos à situação profissional. Os dados relativos à situação profissional permitem afirmar que 63% (34) estão com contrato a tempo indeterminado, 18.5% (10) possuem contrato a termo certo e 3.7% (2) são trabalhadores independentes.

Quadro 11 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a situação profissional

| | | Situacao profissional | | | |
|--------|--------------------------------|-----------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Contrato a termo indeterminado | 34 | 63.0 | 63.0 | 63.0 |
| | Contrato a termo certo | 10 | 18.5 | 18.5 | 81.5 |
| | Trabalhador independente | 2 | 3.7 | 3.7 | 85.2 |
| | Outra | 8 | 14.8 | 14.8 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

A categoria “outra” obteve 14.8% (8) de respostas, estando contempladas diferentes situações como a realização de estágio profissional, a concretização de contrato de emprego e inserção (CEI) e trabalho a tempo parcial.

Os assistentes sociais que exercem funções na administração pública indicaram diferentes categorias profissionais: 1 é assessor principal, 1 é assessor, 2 são técnicos superiores principais, 4 são técnicos superiores de 1ª classe e 5 são técnicos superiores de 2ª classe. Dois dos 15 inquiridos a exercer funções nos serviços públicos não revelaram qual a sua categoria profissional.

A variável categoria profissional apresenta uma classificação própria para os profissionais que trabalham nas entidades do setor não lucrativo. Assim, 19 assistentes sociais são diretores técnicos, 3 indicaram que são assistentes sociais de grau I de 1º; 2 mencionaram que são assistentes sociais de grau I de 2º; 4 referiram que são assistentes sociais de grau I de 3º; 1 indicou assistente social de grau II de 1º. Na categoria “outra” surgem 7 respostas, nomeadamente formador (1), estagiário profissional(1), técnico superior de Rendimento Social de Inserção (RSI) (2), técnico superior de serviço social (1), coordenador de projeto (1) e diretor de serviços (1)⁴⁷.

A definição das diferentes categorias profissionais nos serviços públicos (administração central e local) teve por base a Lei nº 12-A/2008, de 27 de fevereiro, que estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas. O Decreto-Lei nº 121/2008, de 11 de julho determinou a extinção das atuais carreiras de regime geral ou especial, de categorias específicas e de corpos especiais cujos conteúdos funcionais permitem o seu enquadramento nas novas carreiras gerais, como foi o caso da carreira técnica superior de serviço social. As categorias profissionais para o setor não lucrativo, foram determinadas com base no acordo estabelecido entre a CNIS – Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade e as FNE – Federação Nacional de Sindicatos de Educação e outros - e que é revisto anualmente.

Quanto à função desempenhada e perante as possibilidades de resposta é de realçar a “intervenção direta” que congrega 93.9% respostas (46). A função “intervenção indireta” foi apontada por 6.1% (3) inquiridos.

A área de intervenção constitui a última variável captada no inquérito (*parte I – dados de caracterização*). Os resultados obtidos permitem constatar uma diversidade de respostas, ainda que a área de intervenção mais indicada foi a categoria 6 – organizações sociais não lucrativas. Das possibilidades apresentadas, 4 inquiridos selecionaram a opção Educação, 9 a Segurança social, 5 a Saúde, 6 as Autarquias e 25 as Organizações Sociais não lucrativas. A categoria “outra” obteve 5 respostas, englobando as seguintes áreas sugeridas pelos inquiridos: terceira idade, intervenção precoce, deficiência mental, apoio social à comunidade e ajuda alimentar a carenciados.

⁴⁷ Os outros 3 assistentes sociais inquiridos que fazem parte do setor não lucrativo mas que não aparecem nesta contagem não indicaram a respetiva categoria profissional.

2.3.2. Análise univariada

Passando à análise da satisfação profissional (Quadro 12), é possível aferir que os assistentes sociais apresentam uma satisfação média de 48.8 e um desvio padrão de 12.5. A moda apresenta um valor de 61 e uma mediana de 51. Recorda-se que o valor da satisfação varia entre 1 (satisfação profissional baixa) e 77 (satisfação profissional elevada). Estes elementos permitem afirmar que o grau de satisfação geral dos assistentes sociais é moderado. Nesse caso, a hipótese geral construída - *Os assistentes sociais tendem a apresentar baixo grau de satisfação profissional* – não se confirma. Esta mesma conclusão é corroborada pelos dados do Quadro 12. Enquanto 17 participantes são classificados como tendo uma satisfação profissional baixa (com valores a baixo de 45) e 17 participantes são classificados como tendo uma satisfação profissional elevada (com valores a cima de 56). Vinte assistentes sociais encontram-se na categoria de satisfação profissional moderada (com valores entre 45 e 56).

Quadro 12 - Grau de satisfação profissional global

| Satisfacao profissional | | | | | |
|-------------------------|----------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
| Válido | Reduzida | 17 | 31.5 | 31.5 | 31.5 |
| | Moderada | 20 | 37.0 | 37.0 | 68.5 |
| | Elevada | 17 | 31.5 | 31.5 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

O quadro 13 apresenta os dados respeitantes à média (M), mediana (Mdn), moda (Moda), desvio-padrão (DP) e variação (Variação) relativamente a cada variável independente.

Quadro 13 - Estatística descritiva para as subescalas

| Variável (com a pontuação teórica) | M | <u>Mdn</u> | Moda | DP | Variação |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------|-----------------|
| Autonomia (1-19) | 11.2 | 11.0 | 12.0 | 3.4 | 2-19 |
| Conforto no trabalho (1-22) | 13.8 | 15.0 | 15.0 | 2.9 | 4-19 |
| Conflito de papéis (1-13) | 5.3 | 5.0 | 5.0 | 2.0 | 1-9 |
| Carga de trabalho (1-17) | 10.9 | 12.0 | 13.0 | 3.6 | 3-17 |
| Qualidade de supervisão (1-65) | 39.2 | 41.0 | 48.0 | 14.2 | 1-63 |
| Remuneração (1-29) | 12.7 | 13.0 | 11.0 | 4.7 | 1-25 |
| Oportunidades de promoção (1-29) | 18.7 | 19.0 | 23.0 | 5.7 | 6-29 |
| Recompensas financeiras (1-21) | 11.3 | 12.0 | 14.0 | 3.2 | 3-17 |
| Relacionamento com colegas (1-53) | 5.3 | 5.0 | 5.0 | 2.0 | 1-9 |

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

A leitura dos dados obtidos através da estatística descritiva é feita da seguinte maneira (Ver Apêndice II). Utilizam-se os dados relativos à escala da 'autonomia' como exemplo ilustrativo. Quanto à autonomia, é de lembrar que a pontuação teórica da escala é de 1-19. O valor da autonomia obtido dos participantes apresenta o mínimo de 2 e o máximo de 19. Isto é, nenhum participante teve a pontuação teórica mínima de 1 mas pelo menos 1 participante obteve a pontuação teórica máxima de 19. Dentro desta

distribuição de valores (2-19), identificam-se uma média de 11.2, uma mediana de 11.0, uma moda de 12.0, e um desvio padrão de 3.4. Isto significa que o valor médio de todos os participantes é de 11.2, o que sugere a existência de uma autonomia moderada no trabalho. Nota-se que o valor mais frequente obtido dos participantes é de 12. Verifica-se que 50% dos participantes tiveram um valor na escala da autonomia acima de 11.0, enquanto 50% tiveram um valor abaixo de 11.0 Corrobora-se que os participantes deste estudo possuem uma autonomia moderada no trabalho. No entanto, é igualmente notável que existe uma variabilidade relativamente grande nos valores dos participantes. Isto é, os valores dos participantes são bastantes heterogéneos.

2.3.3. Análise bivariada

Passando à análise bivariada, tentaram-se testar as hipóteses que postulavam uma relação existente entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e cada uma das variáveis independentes propostas neste trabalho. Por esse efeito, utilizaram-se 2 testes estatísticos diferentes: 1) *Pearson test significance* (e a estatística descritiva correspondente à medida *Pearson*); 2) *o teste de qui-quadrado* (e a estatística descritiva correspondente à tabulação cruzada).

Quadro 14 – Matriz de Correlações

| Correlações | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--|--|--|---|---|--|--|---|---|--------------------------------|--|--|--------|--------------------------------|
| | | Satisfação profissional (1 a 77) Elevado = Satisfação profissional elevada | Autonomia (1 a 19) Elevado = Maior autonomia | Conflito de papel (1 a 13) Elevado = Mais conflito | Conforto no trabalho (1 a 22) Elevado = Mais conforto | Carga de trabalho (1 a 17) Elevado = Mais carga de trabalho | Qualidade da supervisão (1 a 65) Elevado = Qualidade elevada | Remuneração (1 a 29) Elevado = Remuneração elevada | Oportunidades de promoção (1 a 29) Elevado = Mais oportunidades | Recompensas financeiras (1 a 27) Elevado = Mais recompensas | Burnout, high = high (1 to 41) | Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento | Turnover: High = greatest turnover (1 to 29) | Idade | Experiência profissional atual |
| Satisfação profissional (1 a 77) Elevado = Satisfação profissional elevada | Correlação de Pearson | 1 | .639** | .040 | .462** | .048 | .785** | .161 | .599** | .550** | -.826** | .514** | -.879** | .156 | .018 |
| | Sig. (2 extremidades) | | .000 | .774 | .000 | .729 | .000 | .244 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .259 | .899 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Autonomia (1 a 19) Elevado = Maior autonomia | Correlação de Pearson | .639** | 1 | -.207 | .240 | .163 | .546** | .214 | .453** | .345** | -.442** | .458** | -.598** | .223 | .160 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | | .134 | .081 | .238 | .000 | .120 | .001 | .011 | .001 | .000 | .000 | .104 | .252 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Conflito de papel (1 a 13) Elevado = Mais conflito | Correlação de Pearson | .040 | -.207 | 1 | .466** | -.487** | .257 | .164 | .323** | .162 | -.258 | .124 | -.083 | -.117 | .074 |
| | Sig. (2 extremidades) | .774 | .134 | | .000 | .000 | .061 | .237 | .017 | .242 | .060 | .373 | .553 | .399 | .601 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Conforto no trabalho (1 a 22) Elevado = Mais conforto | Correlação de Pearson | .462** | .240 | .466** | 1 | -.237 | .561** | .384** | .512** | .471** | -.445** | .375** | -.512** | .100 | .126 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .081 | .000 | | .084 | .000 | .004 | .000 | .000 | .001 | .005 | .000 | .470 | .369 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Carga de trabalho (1 a 17) Elevado = Mais carga de trabalho | Correlação de Pearson | .048 | .163 | -.487** | -.237 | 1 | -.030 | -.466** | -.063 | -.205 | .039 | -.119 | -.023 | -.072 | -.180 |
| | Sig. (2 extremidades) | .729 | .238 | .000 | .084 | | .828 | .000 | .652 | .138 | .782 | .391 | .869 | .606 | .197 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Qualidade da supervisão (1 a 65) Elevado = Qualidade elevada | Correlação de Pearson | .785** | .546** | .257 | .561** | -.030 | 1 | .109 | .683** | .486** | -.722** | .461** | -.767** | .136 | .053 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .000 | .061 | .000 | .828 | | .431 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .325 | .709 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Remuneração (1 a 29) Elevado = Remuneração elevada | Correlação de Pearson | .161 | .214 | .164 | .384** | -.466** | .109 | 1 | .461** | .369** | -.080 | .307** | -.248 | .163 | .105 |
| | Sig. (2 extremidades) | .244 | .120 | .237 | .004 | .000 | .431 | | .000 | .006 | .564 | .024 | .070 | .238 | .454 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Oportunidades de promoção (1 a 29) Elevado = Mais oportunidades | Correlação de Pearson | .599** | .453** | .323** | .512** | -.063 | .683** | .461** | 1 | .521** | -.553** | .454** | -.623** | .216 | .082 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .001 | .017 | .000 | .652 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .001 | .000 | .117 | .557 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Recompensas financeiras (1 a 27) Elevado = Mais recompensas | Correlação de Pearson | .550** | .345** | .162 | .471** | -.205 | .486** | .369** | .521** | 1 | -.407** | .187 | -.501** | .100 | .044 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .011 | .242 | .000 | .138 | .000 | .006 | .000 | | .002 | .177 | .000 | .471 | .752 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Burnout, high = high (1 to 41) | Correlação de Pearson | -.826** | -.442** | -.258 | -.445** | .039 | -.722** | -.080 | -.553** | -.407** | 1 | -.431** | .810** | -.083 | -.032 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .001 | .060 | .001 | .782 | .000 | .564 | .000 | .002 | | .001 | .000 | .552 | .823 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento | Correlação de Pearson | .514** | .458** | .124 | .375** | -.119 | .461** | .307** | .454** | .187 | -.431** | 1 | -.542** | -.011 | -.101 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .000 | .373 | .005 | .391 | .000 | .024 | .001 | .177 | .001 | | .000 | .940 | .472 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Turnover: High = greatest turnover (1 to 29) | Correlação de Pearson | -.879** | -.598** | -.083 | -.512** | -.023 | -.767** | -.248 | -.623** | -.501** | .810** | -.542** | 1 | -.230 | -.058 |
| | Sig. (2 extremidades) | .000 | .000 | .553 | .000 | .869 | .000 | .070 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .094 | .679 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Idade | Correlação de Pearson | .156 | .223 | -.117 | .100 | -.072 | .136 | .163 | .216 | .100 | -.083 | -.011 | -.230 | 1 | .761** |
| | Sig. (2 extremidades) | .259 | .104 | .399 | .470 | .606 | .325 | .238 | .117 | .471 | .552 | .940 | .094 | | .000 |
| | N | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 53 |
| Experiência profissional atual | Correlação de Pearson | .018 | .160 | .074 | .126 | -.180 | .053 | .105 | .082 | .044 | -.032 | -.101 | -.058 | .761** | 1 |
| | Sig. (2 extremidades) | .899 | .252 | .601 | .369 | .197 | .709 | .454 | .557 | .752 | .823 | .472 | .679 | .000 | |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* . A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

a) Hipótese 1

H1 A autonomia é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto mais autonomia os profissionais evidenciam maior é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a análise bivariada concretamente entre a satisfação profissional e a autonomia autoriza a referir que existe uma relação positiva e forte entre as mencionadas variáveis (correlação de *Pearson* = 0.639). O nível de significância ($p = 0.000$) permite afirmar que poderá existir uma associação entre satisfação profissional e a autonomia na população inquirida.

Quadro 15 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável autonomia

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|-----------|--------------------|-----------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Autonomia | Autonomia Elevada | Contagem | 2 | 10 | 14 | 26 |
| | | % dentro de Autonomia | 7,7% | 38,5% | 53,8% | 100,0% |
| | Autonomia Reduzida | Contagem | 15 | 10 | 3 | 28 |
| | | % dentro de Autonomia | 53,6% | 35,7% | 10,7% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Autonomia | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | Df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 17.008 ^a | 2 | ,000 |
| Razão de probabilidade | 18,901 | 2 | ,000 |
| Associação Linear por Linear | 16,650 | 1 | ,000 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 15, das pessoas que revelam elevada autonomia, 7.7% (2) possuem baixa satisfação profissional, 38.5% (10) moderada satisfação profissional e 53.8% (14) elevada satisfação profissional. Portanto, quanto maior for a autonomia dos participantes no trabalho, maior é a respetiva satisfação profissional. Os inquiridos que indicaram uma reduzida autonomia 53.6% (15) apresentam reduzida satisfação profissional, 35.7% (10) moderada satisfação profissional e 10.7% (3) elevada satisfação profissional. Por outras palavras, quanto menor autonomia dos participantes no trabalho, menor é a respetiva satisfação profissional, Esta correlação confirma-se com teste de qui-quadrado de *Pearson*. O valor do qui-quadrado de *Pearson* é de 17.008 e o nível de significância é 0.000. Os resultados obtidos permitem corroborar a hipótese 1 delineada referente ao fator autonomia.

b) Hipótese 2

H2 A carga de trabalho é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a carga de trabalho dos profissionais menor é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a correlação de *Pearson* entre a satisfação profissional e carga de trabalho indica a inexistência de relação. O nível de significância não é estatisticamente significativo (0.729).

Quadro 16 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável carga de trabalho

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|-------------------|-------------|-------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Carga de trabalho | Menos carga | Contagem | 10 | 7 | 9 | 26 |
| | | % dentro de Carga de trabalho | 38,5% | 26,9% | 34,6% | 100,0% |
| | Mais carga | Contagem | 7 | 13 | 8 | 28 |
| | | % dentro de Carga de trabalho | 25,0% | 46,4% | 28,6% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Carga de trabalho | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 2.317 ^a | 2 | ,314 |
| Razão de probabilidade | 2,345 | 2 | ,310 |
| Associação Linear por Linear | ,116 | 1 | ,734 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 16, dos assistentes sociais que responderam ao questionário e que exprimiram uma fraca carga de trabalho 38.5% (10) possuem uma reduzida satisfação profissional, 26.9% moderada satisfação profissional e 34.6% (9) elevada satisfação profissional. Portanto, fraca carga de trabalho não parece estar relacionada com nenhum grau de satisfação profissional. Já os que indicaram possuir mais carga de trabalho, 25% apresentam uma reduzida satisfação profissional, 46.4% (13) moderada satisfação profissional e 28.6% (8) elevada satisfação profissional. Da mesma maneira, mais carga de trabalho não parece estar relacionada com nenhum grau de satisfação profissional. Confirma-se ausência de uma relação entre a carga de trabalho e a satisfação profissional através do teste do qui-quadrado de *pearson*. Especificamente, o valor é de 2.317 e o nível de significância não é estatisticamente significativo ($p = 0.314$). Não se confirma a hipótese 2, uma vez que não se verifica uma correlação estatisticamente significativa entre a satisfação profissional e a carga de trabalho.

c) Hipótese 3

H3 O conflito de papéis é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for o conflito do papel registado pelos profissionais menor é a respetiva satisfação profissional;

Como se pode ver no Quadro 14, o conflito de papéis não pode ser considerado um fator a ter em consideração na satisfação profissional (correlação de *Pearson* = 0.040). O nível de significância é de 0.774. Os resultados obtidos para a amostra não podem ser generalizados para a população.

Quadro 17 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável conflito de papéis

Tabulação cruzada

| | | | Satisfação profissional | | | Total |
|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Conflito de papel | Reduzido | Contagem | 9 | 12 | 9 | 30 |
| | | % dentro de Conflito de papel | 30,0% | 40,0% | 30,0% | 100,0% |
| | Elevado | Contagem | 8 | 8 | 8 | 24 |
| | | % dentro de Conflito de papel | 33,3% | 33,3% | 33,3% | 100,0% |
| Total | Contagem | | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | % dentro de Conflito de papel | | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|-------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | ,254 ^a | 2 | ,881 |
| Razão de probabilidade | ,255 | 2 | ,880 |
| Associação Linear por Linear | 0,000 | 1 | 1,000 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 7.56.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 17, dos inquiridos que consideram existir reduzido conflito de papéis 30% (9) possuem fraca satisfação profissional, 40% (12) referem moderada satisfação profissional e 30% (9) elevada satisfação profissional. Essa proximidade de valores é, igualmente, constatada junto daqueles que exprimiram a presença de elevado conflito de papéis. O qui-quadrado de *pearson* é de 0.254 e o nível de significância não é estatisticamente significativo ($p = 0.255$). Relativamente à hipótese 3, verificou-se que o conflito de papéis não está correlacionado com a satisfação profissional.

d) Hipótese 4

H4 O conforto é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for o conforto dos profissionais maior é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a relação entre satisfação profissional e o conforto é pautada por uma direção positiva ou seja contextos profissionais com mais conforto conduzem a mais satisfação profissional (correlação de *Pearson* = 0.462). O valor em causa também revela uma relação moderada entre as variáveis em questão. O nível de significância é significativo ($p = 0.000$). É provável que os resultados obtidos na amostra possam refletir-se na população.

Quadro 18 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável conforto no trabalho

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|----------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Conforto no trabalho | Mais conforto | Contagem | 3 | 12 | 13 | 28 |
| | | % dentro de Conforto no trabalho | 10,7% | 42,9% | 46,4% | 100,0% |
| | Menos conforto | Contagem | 14 | 8 | 4 | 26 |
| | | % dentro de Conforto no trabalho | 53,8% | 30,8% | 15,4% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Conforto no trabalho | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 12.626 ^a | 2 | ,002 |
| Razão de probabilidade | 13,471 | 2 | ,001 |
| Associação Linear por Linear | 11,563 | 1 | ,001 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 18, dos profissionais que indicaram sentir mais conforto no trabalho 10.7% (3) registam reduzida satisfação profissional, 30.8% (8) moderada satisfação profissional e 15.4% (4) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *Pearson* é de 12.626 e o nível de significância é estatisticamente significativo ($p = 0.002$). Os resultados analisados permitem afirmar que se confirma a hipótese em questão, o que significa a existência de correlação entre a satisfação profissional e o conforto.

e) Hipótese 5

H5 A remuneração é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a remuneração dos profissionais maior é a respetiva satisfação profissional;

Como se pode ver no Quadro 14, o salário constitui outra variável com possibilidade de estar relacionada com a satisfação profissional dos assistentes sociais inquiridos. Contudo, a correlação de *Pearson* ($r = 0.161$) aponta para uma relação reduzida/fraca entre as duas variáveis, aditando-se um nível de significância ($p = 0.244$) que não é estatisticamente significativo.

Quadro 19 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável remuneração

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|-------------|----------|--|-------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Remuneracao | Reduzida | Contagem % dentro de Remuneracao | 8 30,8% | 12 46,2% | 6 23,1% | 26 100,0% |
| | Elevada | Contagem % dentro de Remuneracao | 9 32,1% | 8 28,6% | 11 39,3% | 28 100,0% |
| Total | | Contagem % dentro de Remuneracao | 17 31,5% | 20 37,0% | 17 31,5% | 54 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 2.258 ^a | 2 | ,323 |
| Razão de probabilidade | 2,283 | 2 | ,319 |
| Associação Linear por Linear | ,463 | 1 | ,496 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 19, dos assistentes sociais da amostra que indicaram uma reduzida remuneração 30.8% referem uma reduzida satisfação profissional, 46.2% (12), moderada satisfação profissional e 23.1% (6) elevada satisfação profissional. Já dos profissionais com elevada remuneração 32.1% (9) revelam uma reduzida satisfação profissional, 28.6% (8) moderada satisfação profissional e 39.3% (11) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *pearson* é de 2.258 e o nível de significância não é estatisticamente significativo ($p = 0.323$). Os dados obtidos não permitem corroborar a hipótese 5, não existindo uma correlação entre a satisfação profissional e a remuneração.

g) Hipótese 6

H6 As oportunidades de promoção constituem um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior forem as oportunidades de promoção dos profissionais maior é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a relação entre satisfação profissional e oportunidades de promoção é de natureza positiva e moderada ou mesmo forte ($r = 0.599$). O nível de significância é estatisticamente significativo ($p = 0.000$).

Quadro 20 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável oportunidades de promoção

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|---------------------------|-------|---|-------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Oportunidades de promocao | Menos | Contagem % dentro de Oportunidades de promocao | 13 50,0% | 7 26,9% | 6 23,1% | 26 100,0% |
| | Mais | Contagem % dentro de Oportunidades de promocao | 4 14,3% | 13 46,4% | 11 39,3% | 28 100,0% |
| Total | | Contagem % dentro de Oportunidades de promocao | 17 31,5% | 20 37,0% | 17 31,5% | 54 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 7.972 ^a | 2 | ,019 |
| Razão de probabilidade | 8,263 | 2 | ,016 |
| Associação Linear por Linear | 5,666 | 1 | ,017 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Questionário de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 20, dos inquiridos que responderam menos acesso a oportunidades de acesso, 50% (13) indicam reduzida satisfação profissional, 26.9% (7) moderada satisfação profissional e 23.1% (6) elevada satisfação profissional. Dos que consideram possuir boas oportunidades de promoção 14.3% (4) registam reduzida satisfação profissional, 46.4% (13) moderada satisfação profissional e 30.3% (11) elevada satisfação profissional. O valor do qui-quadrado de *pearson* é de 7.972 e o nível de significância é estatisticamente significativo ($p = 0.019$). A análise efetuada revela regista a corroboração da hipótese 6. As oportunidades de promoção estão associadas à satisfação profissional.

h) Hipótese 7

H7 As recompensas financeiras constituem um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior forem as recompensas financeiras dos profissionais maior é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a análise dos resultados da relação entre satisfação profissional e recompensas financeiras parece apresentar a mesma tendência. A correlação de *Pearson* é 0.550 e o nível de significância é 0.000.

Quadro 21 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável recompensas financeiras

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Recompensas financeiras | Menos | Contagem | 13 | 7 | 5 | 25 |
| | | % dentro de Recompensas financeiras | 52,0% | 28,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Mais | Contagem | 4 | 13 | 12 | 29 |
| | | % dentro de Recompensas financeiras | 13,8% | 44,8% | 41,4% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Recompensas financeiras | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 9,201 ^a | 2 | ,010 |
| Razão de probabilidade | 9,518 | 2 | ,009 |
| Associação Linear por Linear | 7,431 | 1 | ,006 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 7.87.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com Quadro 21 dos inquiridos que consideram usufruir de menos recompensas financeiras, 52% (13) evidenciam reduzida satisfação profissional, 28% (7) moderada satisfação profissional e 20% (5) elevada satisfação profissional. Dos respondentes que afirmam ter acesso a mais recompensas financeiras 13.8% (4) apresentam reduzida satisfação profissional, 44.8% (13) moderada satisfação profissional e 41.4% (12) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *Pearson* é de 9.201 e o nível de significância é estatisticamente significativo ($p = 0.010$). Os resultados deste estudo comprovam a hipótese 7, ficando claro que as recompensas financeiras estão correlacionadas com a satisfação profissional.

i) Hipótese 8

H8 A qualidade da supervisão é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto maior for a qualidade de supervisão dos profissionais, maior é a respetiva satisfação profissional.

Como se pode ver no Quadro 14, a qualidade de supervisão parece destacar-se no efeito que possui na satisfação profissional. Entre as duas variáveis é possível detetar uma relação positiva e forte ($r = 0.785$). O nível de significância é de 0.000, o que pode indicar a possibilidade os resultados obtidos na amostra poderem ser extrapolados para a população.

Quadro 22 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável qualidade de supervisão

Tabulação cruzada

| | | | Satisfação profissional | | | Total |
|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Qualidade da supervisão | Qualidade reduzida | Contagem | 16 | 8 | 2 | 26 |
| | | % dentro de Qualidade da supervisão | 61,5% | 30,8% | 7,7% | 100,0% |
| | Qualidade elevada | Contagem | 1 | 12 | 15 | 28 |
| | | % dentro de Qualidade da supervisão | 3,6% | 42,9% | 53,6% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Qualidade da supervisão | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 23,935 ^a | 2 | ,000 |
| Razão de probabilidade | 27,944 | 2 | ,000 |
| Associação Linear por Linear | 22,663 | 1 | ,000 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.19.

Fonte: Questionário de Recolha de Dados Aplicado aos Profissionais de Serviço Social, 2013

De acordo com o Quadro 22, os inquiridos ao pronunciarem-se sobre a qualidade da supervisão identificaram reduzida e elevada qualidade do referido processo. Dos profissionais que evidenciaram uma reduzida qualidade de supervisão 61.5% (16) indicam uma reduzida satisfação profissional, 30.8% (8) moderada satisfação profissional e 7.7% (2) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *Pearson* é de 23.935 e o nível de significância é 0.000. A hipótese 8 é corroborada, evidenciando-se a correlação existente entre a satisfação profissional e a qualidade da supervisão.

j) Hipótese 9

H9 O relacionamento com os colegas de trabalho é um fator que está associado à satisfação profissional dos assistentes sociais: quanto mais positivo for o relacionamento com os colegas, maior a satisfação profissional

Como se pode ver no Quadro 14, a satisfação profissional e o relacionamento entre colegas é pautada por uma relação positiva e moderada ($r = 0.514$), bem como uma relação estatisticamente significativa ($p = 0.000$).

Quadro 23 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável relacionamento com os colegas

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|---|-----|--|-------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Relacionamento com colegas Elevado = Bom relacionamento | Mau | Contagem % dentro de Relacionamento com colegas Elevado = Bom relacionamento | 13 48,1% | 11 40,7% | 3 11,1% | 27 100,0% |
| | Bom | Contagem % dentro de Relacionamento com colegas Elevado = Bom relacionamento | 4 14,8% | 9 33,3% | 14 51,9% | 27 100,0% |
| Total | | Contagem % dentro de Relacionamento com colegas Elevado = Bom relacionamento | 17 31,5% | 20 37,0% | 17 31,5% | 54 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 12.082 ^a | 2 | ,002 |
| Razão de probabilidade | 12,940 | 2 | ,002 |
| Associação Linear por Linear | 11,547 | 1 | ,001 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 8.50.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 23, dos inquiridos que consideram o relacionamento com os colegas de mau 48.1% (13) referem uma reduzida satisfação profissional, 40.7% (11) moderada satisfação profissional e 11.1% (3) elevada satisfação profissional. Por sua vez os que indicam manter um bom relacionamento com os colegas 14.8% (4) revelam uma reduzida satisfação profissional, 33.3% (9) moderada satisfação e 51.9% (14) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *Pearson* é de 12.082 e o nível de significância é estatisticamente significativo ($p = 0.02$). Os dados analisados consentem a confirmação da hipótese 9.

1) Hipótese 10

H10 Existe uma relação entre a satisfação profissional dos assistentes sociais e as variáveis idade, género, situação profissional, experiência profissional e tipo da entidade empregadora/ a natureza (jurídica) dos serviços.

Como se pode ver no Quadro 14, foi ainda testada a correlação entre a satisfação profissional e as variáveis sociodemográficas e profissionais de idade e experiência profissional⁴⁸. Os valores obtidos revelam uma relação fraca: idade ($r = 0.156$) e experiência profissional ($r = 0.068$). O nível de significância entre a satisfação profissional e a idade não é estatisticamente significativo ($p = 0.259$), o mesmo se verificando com a experiência profissional ($p = 0.899$).

⁴⁸ Não se realizaram o *Pearson test significance* e a estatística descritiva correspondente da medida *Pearson* com as variáveis situação profissional e tipo de entidade empregadora. Este teste estatístico requer variáveis contínuas.

Quadro 24 - Tabulação cruzada e teste de qui-quadrado para a variável situação profissional

Tabulação cruzada

| | | | Satisfacao profissional | | | Total |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------|---------|--------|
| | | | Reduzida | Moderada | Elevada | |
| Situacao Profissional | Contrato a tempo indeterminado | Contagem | 10 | 15 | 9 | 34 |
| | | % dentro de Situacao Profissional | 29,4% | 44,1% | 26,5% | 100,0% |
| | Outras | Contagem | 7 | 5 | 8 | 20 |
| | | % dentro de Situacao Profissional | 35,0% | 25,0% | 40,0% | 100,0% |
| Total | | Contagem | 17 | 20 | 17 | 54 |
| | | % dentro de Situacao Profissional | 31,5% | 37,0% | 31,5% | 100,0% |

Testes de chi-quadrado

| | Valor | Df | Sig. Assint. (2 lados) |
|------------------------------|--------------------|----|------------------------|
| Chi-quadrado de Pearson | 2,100 ^a | 2 | ,350 |
| Razão de probabilidade | 2,152 | 2 | ,341 |
| Associação Linear por Linear | ,124 | 1 | ,725 |
| N de Casos Válidos | 54 | | |

a. 0 células (0.0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 6.30.

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

De acordo com o Quadro 24, dos assistentes sociais da amostra que se encontram numa situação de contrato indeterminado, 29.4% (10) referem uma reduzida satisfação profissional, 44.1% (15), moderada satisfação profissional e 26.5% (9) elevada satisfação profissional. Já dos profissionais que se encontram noutra situação profissional, 35.0% (7) revelam uma reduzida satisfação profissional, 25.0% (5) moderada satisfação profissional e 40.0% (8) elevada satisfação profissional. O teste do qui-quadrado de *Pearson* é de 2.1 e o nível de significância não é estatisticamente significativo ($p = 0.35$). Quanto às variáveis idade, experiencia profissional e tipo de entidade empregadora, não foi possível realizar o teste do qui-quadrado porque tinham células com contagem menor do que 5. Nestes casos, o teste estatístico torna-se instável, reduzindo o seu nível de confiança. Os dados obtidos não permitem corroborar a

hipótese 10, não existindo uma correlação entre a satisfação profissional e as variáveis sociodemográficas e profissionais.

2.3.4. Análise multivariada

A análise multivariada tem algumas vantagens importantes para o presente estudo. Em primeiro lugar, permite a possibilidade de examinar o efeito único ou individual de uma variável independente sobre a variável dependente sem a contaminação dos efeitos das outras variáveis independentes (que podem também estar a afetar a variável dependente ao mesmo tempo). Isto é, pode-se isolar o efeito duma só variável independente na variável dependente, enquanto os efeitos das outras variáveis independentes estão a ser controladas (ou metendo-se constantes). Em segundo lugar, as análises multivariadas também permitem medir a magnitude ou o tamanho relativo do efeito de cada uma das variáveis independentes sobre o grau da satisfação profissional. Desta forma, identificam-se os fatores (i.e. as variáveis independentes) que têm o maior impacto sobre a satisfação profissional (i.e. que têm o maior poder preditivo).

Para a análise multivariada, efetuou-se uma seleção quanto aos fatores/variáveis que se encontram correlacionados com a satisfação profissional nas análises bivariadas. Estas variáveis – ou seja, a autonomia, o conforto no trabalho, as recompensas financeiras, o relacionamento com os colegas, a qualidade da supervisão e as oportunidades de promoção – foram incluídas na análise multivariada.

Os resultados alcançados circunscrevem ainda mais as variáveis independentes, uma vez que é possível averiguar a relevância e os efeitos de cada uma na satisfação profissional dos assistentes sociais.

Como se pode verificar no Quadro 14, a qualidade de supervisão ($p= 0.000$), a autonomia ($p = 0.023$) e as recompensas financeiras ($p = 0.029$) apresentam níveis de significância estatisticamente significativos. Isto significa que são estas três variáveis que se destacam no impacto que exercem na satisfação profissional, relegando para um segundo plano o conforto, o relacionamento com os colegas e as oportunidades de promoção. Mas é, igualmente, passível de efetuar uma hierarquização na relevância e no peso das três primeiras variáveis – autonomia, qualidade de supervisão e recompensas financeiras. Na verdade, a qualidade de supervisão assume-se como preditor mais forte

da satisfação profissional dos assistentes sociais (Beta= 0.519), destacando-se das recompensas financeiras (Beta=0.218) e da autonomia (Beta=0.230).

Quadro 25 – Análise de regressão múltipla

Coeficientes^a

| Modelo | Coeficientes não padronizados | | Coeficientes padronizados | t | Sig. |
|--|-------------------------------|-------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Erro padrão | Beta | | |
| (Constante) | 7.057 | 5.668 | | 1.245 | .219 |
| Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento | .217 | .134 | .153 | 1.614 | .113 |
| Conforto no trabalho (1 a 22) Elevado = Mais conforto | -.129 | .429 | -.030 | -.301 | .765 |
| Qualidade da supervisao (1 a 65) Elevado = Qualidade elevada | .458 | .107 | .519 | 4.268 | .000 |
| Oportunidades de promocao (1 a 29) Elevado = Mais oportunidades | -.059 | .248 | -.027 | -.239 | .812 |
| Recompensas financeiras (1 a 27) Elevado = Mais recompensas | .832 | .368 | .218 | 2.259 | .029 |
| Autonomia (1 a 19) Elevado = Maior autonomia | .849 | .362 | .230 | 2.344 | .023 |

a. Variável dependente: Satisfação profissional (1 a 77) Elevado = Satisfação profissional elevada

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

Uma vez que já se identificaram os fatores com maior impacto sobre a satisfação profissional, reste apenas saber quanto da variabilidade da satisfação profissional dos participantes deste estudo pode ser explicada pelo modelo apresentado no Quadro 25 (ou seja, o modelo composto pelas 6 variáveis independentes de: autonomia, conforto no trabalho, recompensas financeiras, relacionamento com os colegas, qualidade da supervisão e oportunidades de promoção). É importante lembrar que a análise univariada da variável dependente (a satisfação profissional) mostrou a existência de bastante heterogeneidade ou diferenças nos 54 assistentes sociais no que diz respeito ao seu grau de satisfação profissional. De fato, alguns dos participantes neste estudo exprimiram pouca satisfação profissional, outros indicaram uma satisfação profissional

moderada e ainda alguns declararam elevada satisfação. Quanto desta variabilidade pode ser explicadas pelas 6 variáveis independentes?

A resposta é dada pelo R quadrado ajustado (0.688) que se encontra no Quadro 26. Isto quer dizer que 69% da variabilidade na satisfação profissional da amostra pode ser explicada pelos fatores de autonomia, conforto no trabalho, recompensas financeiras, relacionamento com os colegas, qualidade da supervisão e oportunidades de promoção. Como já se sabe que os 3 fatores de autonomia, qualidade da supervisão e recompensas financeiras são estatisticamente significativos, conclui-se que contribuem as na determinação do grau de satisfação profissional dos 54 assistentes sociais neste estudo. Ou seja, os assistentes sociais que têm maior autonomia, maior qualidade da supervisão e maiores recompensas financeiras no trabalho têm maior probabilidade de sentirem maior satisfação profissional do que os assistentes sociais que têm menor autonomia, menor qualidade da supervisão e menores recompensas financeiras.

Quadro 26 – Resumo do modelo

| Resumo do modelo | | | | | | | | | |
|------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| Modelo | R | R quadrado | R quadrado ajustado | Erro padrão da estimativa | Estatísticas de mudança | | | | |
| | | | | | Alteração de R quadrado | Alteração F | df1 | df2 | Sig. Alteração F |
| 1 | .850 ^a | .723 | .688 | 7.00869 | .723 | 20.451 | 6 | 47 | .000 |

a. Previsores: (Constante), Autonomia (1 a 19) Elevado = Maior autonomia, Conforto no trabalho (1 a 22) Elevado = Mais conforto, Recompensas financeiras (1 a 27) Elevado = Mais recompensas, Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento, Oportunidades de promoção (1 a 29) Elevado = Mais oportunidades, Qualidade da supervisão (1 a 65) Elevado = Qualidade elevada

Fonte: Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social, 2013

2.3.5. Discussão dos resultados

Os resultados obtidos permitem ponderar sobre aspetos interessantes relativos à satisfação profissional dos assistentes sociais.

Foi identificada uma grande variabilidade no que respeita à idade dos profissionais - idades situadas entre os 23 e os 58 anos. Não é portanto surpreendente que essa variabilidade perdure no que respeita ao ano de conclusão de curso. A análise desta variável permite referir que foram inquiridos assistentes sociais com formações diferenciadas no que respeita a número de anos do respetivo plano de estudos. A amostra contempla profissionais que terminaram o curso, inclusivamente, antes do reconhecimento do grau de licenciatura (7.4% - 4), assistentes sociais que terminaram já com o grau de licenciatura e com 5 anos de formação, assistentes sociais cujos planos de estudos de 4 ou 3 anos foram já delineados de acordo com o Processo de Bolonha.

A dispersão de respostas continua a observar-se na experiência profissional, traduzida pelo número de anos de trabalho/exercício profissional, quer em termos gerais, quer referindo-se à presente ou atual entidade empregadora. Verifica-se a existência de profissionais com 34 ou 22 anos de experiência profissional respetivamente, mas também foram identificados assistentes sociais que ainda não possuem um ano de experiência profissional.

Outra referência a sublinhar é o fato de 12.96% (7) assistentes sociais possuírem estudos pós-graduados, mais concretamente o mestrado. Desses profissionais 4 efetuaram o mestrado em serviço social e 3 optaram por mestrados noutras áreas. De sinalizar que os assistentes sociais com mestrado concluíram a respetiva licenciatura em diferentes anos.

Neste ponto, podem ponderar-se alguns aspetos, nomeadamente o fato do mestrado em serviço social ser ministrado num número reduzido de instituições de ensino. Possivelmente, a escolha de mestrados de outras áreas pode compreender-se pela “acessibilidade” aos estabelecimentos de ensino e a correspondência ou o que se considera consonante com a respetiva esfera de intervenção.

Quanto à variável género predomina o feminino. Esta constatação não foi considerada surpreendente, antes pelo contrário, trata-se de um dado que está em conformidade com

as análises já realizadas. Branco (2009) refere que apesar de um aumento na procura da profissão pelos homens, a verdade é que continua a verificar-se uma forte taxa de feminização da profissão. Uma forte presença feminina continua a fazer-se sentir no mercado de trabalho, mantendo-se, assim, um traço histórico da profissão, como aliás já foi frisado.

Esta predominância do elemento feminino é também passível de aferir nos estudos desenvolvidos noutros países que espelham outras realidades. No estudo de Vinokur-Kaplan (1991) sobre a satisfação profissional de assistentes sociais a trabalhar no *public and voluntary child welfare agencies* (Estados Unidos da América) a caracterização da amostra salienta o predomínio das mulheres. Dos 413 questionários utilizados, 77% eram do sexo feminino e 23% do masculino. Esta situação repete-se na investigação de Papadaki e Papadaki (2006) relativa à Grécia. Os autores que distribuíram os questionários por todos os assistentes sociais a trabalhar nas organizações públicas de Creta (75), concluíram que a maioria dos inquiridos é do género feminino (90.2%). O'Donnell *et al* (2008) referem que uma das características sociodemográficas da sua amostra é a presença maioritária de mulheres (79.3%; n 478). Já Pasupuleti, Allen, Lambert e Cluse-Tolar (2009) encontraram, no seu estudo (Estados Unidos da América), uma presença maciça de mulheres, 83%, numa amostra de 255. No trabalho de Kadushin e Rulys (1995) a maioria dos 80 inquiridos são mulheres (89%).

De acordo Campanini (2011) e respaldando-se num estudo realizado na Itália, em 2009, existe uma percentagem muito significativa (92%) de mulheres como força de trabalho. A autora vai mais longe ao afirmar que este fato caracteriza a profissão em quase todos os países europeus.⁴⁹

Outra informação interessante e ainda relativa aos dados de caracterização prende-se com a entidade empregadora. Dominam as assistentes sociais que trabalham nas organizações do setor não lucrativo. Este constitui outro resultado já aguardado. Como já foi referenciado, o denominado terceiro setor emerge como uma das principais entidades empregadoras, uma tendência que se verifica desde os anos 90 e que já foi assinalada por diferentes autores (Branco, 2009; Joaquim, 2008).

⁴⁹ A investigação, de âmbito nacional, aborda aspetos como a educação, a educação pós-graduada, as condições de trabalho, identidade e representação social do papel do serviço social. Foram efetuadas entrevistas por telefone.

Isto significa que o Estado poderá deixar de ser o principal empregador, não se confirmando, assim, uma das dimensões que classificam o serviço social como “*professions of state*” (Negreiros, 1999). No entanto, continuará a ter um papel central nos processos de profissionalização do serviço social.

Considera-se que esta tendência tenderá a continuar nos próximos tempos em virtude dos constrangimentos que os serviços públicos enfrentam. As situações de crise tem conduzido a restrições na entrada de novos profissionais nos referidos serviços. Os dados obtidos (ex: consulta da Bolsa de Emprego Público) permitem afirmar que são reduzidos o número de procedimentos concursais para provimento de técnicos superiores da área de serviço social nos serviços públicos.

A oferta de serviços sociais tem sido assegurada através de convenções entre o Estado e as IPSS. Branco (2009) dá o exemplo da criação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCC) que pressupõe a articulação entre os setores da saúde e da segurança social. Existem outros mecanismos através dos quais é possível verificar a entrada de novos assistentes sociais (e de outros profissionais da intervenção social), como é o caso da celebração de protocolos entre os serviços públicos e entidades não lucrativas. Um desses exemplos são os protocolos de rendimento social de inserção celebrados entre o instituto de segurança social e as mencionadas entidades do terceiro setor. Duas assistentes sociais desta amostra são um exemplo deste dispositivo social. A outra referência são os contratos locais de desenvolvimento local, celebrados entre os serviços da segurança social e as entidades não lucrativas, com a finalidade da promoção da inclusão social dos cidadãos, tendo como modelo de gestão a forma de projeto. O interessante é descobrir que “é financiado por fundos estruturais em conformidade com a legislação nacional e comunitária aplicável, designadamente ao Fundo Social Europeu (FSE) e por verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais, no que se refere às despesas que não são elegíveis no âmbito dos fundos estruturais”⁵⁰, de acordo com fontes da segurança social. O Despacho Normativo nº 5978/2013 de 8 de Maio, estabeleceu a realização de Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) em 80 municípios, no valor de 20 milhões.

Outra informação que pode corroborar esta tendência reside nos dados da Carta Social. A consulta do relatório de 2013 da Carta Social permite verificar que em 31 de

⁵⁰ Consulta do site da segurança social.

dezembro do referido ano foram contabilizadas cerca de 5400 entidades proprietárias⁵¹, no território continental. Desse universo, 70% pertencem a entidades não lucrativas⁵² e 30% são do setor lucrativo. As IPSS constituem 65% do total de entidades proprietárias de equipamentos sociais. De acordo com a mesma fonte, as entidades lucrativas registam um aumento moderado, desde 2005, constituindo o principal suporte do desenvolvimento da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais.

No caso da amostra deste estudo (54), apenas 15 assistentes sociais estão afetas aos serviços públicos, quer centrais, quer locais. Interessante é verificar que os inquiridos a exercer funções nos serviços públicos, nomeadamente na administração central terminaram as suas licenciaturas nas décadas de 80 e 90. Os inquiridos da administração local concretizaram o seu curso na década de 80, 90 e nos anos dois mil. De acordo com os dados obtidos na amostra, os assistentes sociais que terminaram o seu curso há menos tempo (ano de conclusão em 2010, 2011 e 2012) encontram-se a trabalhar nas designadas IPSS. Efetivamente, as entidades do setor não lucrativo parecem continuar a constituir-se como primeira experiência de trabalho, mas com o contexto atual vão afirmar-se como a principal entidade empregadora. O Estado e neste caso o português segue a tendência de se fazer substituir pela sociedade organizada ou requerer o envolvimento dos setores com e sem fins lucrativos, no desenvolvimento de um novo sistema de serviços sociais (Campinini, 2011).

Esta mesma autora ao referir-se ao panorama italiano confirma que a maioria dos assistentes sociais ainda trabalha no setor público (central ou nas designadas municipalidades), mas deteta-se número cada vez maior de assistentes sociais (10.5%) no terceiro setor. Os profissionais independentes são uma minoria (3%), que com frequência trabalham vinculados ao setor público, e não como profissionais liberais, aliás situação que se repete em Portugal. Os assistentes sociais que se assumem como trabalhadores independentes estão “ligados” a organizações públicas ou do terceiro setor.

⁵¹ Por entidade proprietária entende-se qualquer entidade, individual ou coletiva, a quem pertence (o dono) de um ou mais equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais.

⁵² Por entidades não lucrativas entendem-se as IPSS e outras organizações particulares sem fins lucrativos (entidades equiparadas a IPSS e outras organizações particulares sem fins lucrativos), entidades oficiais que prosseguem fins de ação social, os serviços sociais de empresa e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Quando questionados sobre o tipo de organização do setor não lucrativo em que trabalham, os assistentes sociais indicaram de forma predominante as associações de solidariedade social e as Irmandades da Misericórdia. As Misericórdias constituem, sem dúvida, organizações com larga história na chamada ação assistencial. No entanto a resposta mais indicada são as associações de solidariedade social ou seja organizações de base associativa e que nasceram da vontade coletiva de agentes da comunidade e que rapidamente se dispersaram, constituindo uma forte presença em todo o território português. As outras possibilidades de resposta contemplavam centros sociais paroquiais, fundações, cooperativas, associações de socorros mútuos, associação de voluntários de ação social e outras. A categorização das entidades do setor não lucrativo foi realizada com base nos contributos de Teixeira, Coutinho e Morgado (1999) e Barros e Santos (1997).

Relativamente à situação profissional existem dados a destacar. Como já foi sublinhado, foram incluídas as categorias: de contrato a tempo indeterminado (considerado como a situação mais estável), o contrato a termo certo, trabalhador independente e a “outra”. Na categoria *outras* integram-se situações a realização de contratos de emprego e inserção (CEI), estágios profissionais⁵³ e trabalho parcial. No primeiro caso, está-se perante uma medida preconizada no âmbito das políticas de emprego, o denominado trabalho socialmente útil que contempla realização de atividades por beneficiários de

⁵³ No caso dos CEI, os objetivos prendem-se com o promover a empregabilidade dos desempregados, melhorando as suas competências socioprofissionais através da manutenção do contacto com outros trabalhadores e atividades, evitando o risco do seu isolamento, desmotivação e marginalização. Quer no CEI, quer nos estágios profissionais, existem condições favoráveis às entidades que decidem acolher estes programas, operacionalizados junto dos centros de emprego (organismo público). Entretanto foram surgindo outras medidas. É o caso do Passaportes Emprego que consiste no desenvolvimento de projetos integrados constituídos por um estágio profissional, acompanhado de formação e seguido pelo apoio à contratação sem termo por conta de outrem. Esta medida é cofinanciada pelo Fundo Social Europeu (FSE), através do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH), inscrito no QREN, na Tipologia 5.2., do Eixo 5 – Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa. Presentemente e desde 18 de julho de 2013, essa medida deu lugar aos *Estágios Emprego*, tendo como enquadramento legislativo a Portaria nº 204-B/2013, de 18 de junho.

De referir, ainda, o programa de estágios profissionais na administração pública central – PEPAC – considerado com um “Estágio formativo em funções da carreira técnica superior (exigência de licenciatura), de acordo com interesse e disponibilidades dos serviços da Administração Pública. Permite promover a integração dos estagiários no mercado de trabalho, possibilitando aos jovens o exercício de funções adequadas às suas qualificações em contexto real de trabalho, oferecendo a oportunidade aos jovens de adquirirem simultaneamente as competências de que necessitam e experiência profissional”, *in site Portal da Juventude*.

subsídio de desemprego ou de subsídio social de desemprego, inscritos nos centros de emprego que satisfaçam necessidades sociais ou coletivas temporárias, durante um período máximo de 12 meses.

Os estágios profissionais constituem outra medida que visa promover e facilitar a integração laboral de jovens que terminaram ou que concluíram os seus estudos. Ambas as medidas podem ser acionadas, quer pelos serviços públicos e nomeadamente a administração pública central e local, quer pelas entidades do setor não lucrativo.

Os inquiridos que referem que estão a realizar contrato CEI, dois estão em entidades do setor não lucrativo, um está enquadrado numa autarquia. O estágio profissional ocorre numa entidade do setor não lucrativo, assim como o trabalho parcial. Foi, ainda, identificada uma situação de contrato individual de trabalho (CIT), num serviço público central. O regime jurídico do contrato individual de trabalho da administração pública é estabelecido pela Lei nº 23/2004, de 22 de junho. De acordo com o artigo 2º, ponto dois, o contrato de trabalho com pessoas coletivas públicas não confere a qualidade de funcionário público ou agente administrativo, ainda que estes tenham um quadro de pessoal em regime de direito público.

Esta diversidade de situações (ainda que em reduzido número) atesta uma nova realidade já assinalada por Branco (2009). Na sua opinião são reveladoras da precarização das relações laborais nos dois setores – setor público e setor não lucrativo. Efetivamente, as transformações ocorridas fizeram esbater as diferenças existentes entre os dois setores, reconhecendo-se que os serviços públicos já não asseguram proteção e segurança aos seus funcionários, e neste caso aos assistentes sociais.

A expressão *less job security* introduzida por Thompson (2005) para caracterizar as transformações que ocorrem no mercado de trabalho parece fazer todo o sentido.

Mais uma vez recorrendo ao estudo citado por Campanini (2011), os assistentes sociais a exercerem funções no setor não lucrativo possuem, em regra geral, salários baixos e contratos temporários.

A função desempenhada na atual entidade foi outra variável analisada. A determinação das categorias teve por base as formulações do *National Institute for Social Work* (1992) que realiza uma distinção entre trabalho social direto e trabalho social indireto e o contributo do Conselho Geral de Colégios Oficiais de Diplomados de Trabalho Social

(1993)⁵⁴ com a distinção entre intervenção direta (intervenções e atividades profissionais que contemplam um contato pessoal entre o profissional e o cliente) e a intervenção indireta. Perante a questão qual a função principal que desempenha na atual entidade empregadora os assistentes sociais indicaram, inequivocamente, a primeira opção – intervenção direta.

Apesar de se reconhecer que esta questão poderia ter assumido outros contornos ou ter sido explorado de outra forma, também, é igualmente interessante verificar que os assistentes sociais parecem continuar a valorizar a relação e o trabalho direto com os seus clientes. Isto significa que o contato direto persiste como um dos fundamentos históricos da profissão. Utilizando a terminologia de Amaro (2009) continua uma prática *relational-based*, embora tal dado não signifique que atualmente a intervenção dos assistentes sociais não possua a preocupação com a sustentação em evidências.

Num outro contexto, Baginsky *et. al.*, (2010), numa investigação levada a cabo junto de 1152 de assistentes sociais a trabalhar nos denominados serviços *Children Service Departments, Departments for Adult Services e no Private, Voluntary and Independent Sector* – Reino Unido), referem que 73% do tempo de trabalho é em contato direto ou trabalho relacionado com os clientes.

Aliás, o trabalho com os clientes é um dos aspetos mais referidos (85% de inquiridos – $n=413$), como fator de satisfação profissional, num estudo da autoria de Vinokur-Kaplan (1991). Este mesmo elemento ou seja o contato direto com os utilizadores e a realização de diferenças nas suas vidas é mencionado, igualmente, por Collins (2008).

Os assistentes sociais inquiridos distribuem-se por diferentes áreas de intervenção. O estudo desenvolvido abrangeu por opção própria assistentes sociais de diferentes áreas de intervenção. Como foi explorado no enquadramento teórico, alguns das investigações já desenvolvidas sobre a satisfação profissional tiveram como alvo campos de intervenção muito específicos, nomeadamente a área da infância (Vinokur-Kaplan, 1991; Barth *et al* 2008), da saúde, (Egan & Kadushin, 2004; O'Donnell, 2008) incluindo a saúde mental (Schroffel, 1999; Acker, 1999; Bandeira, Ishara & Zardi 2007), entre outros.

⁵⁴ Contributo presente no *National Institute for Social Work* (1992).

A incidência de estudos em determinadas áreas leva em consideração o contexto temporal, os desenvolvimentos específicos dessa área e que podem ser relevantes para a satisfação profissional desses profissionais. Egan e Kadushin (2004) que se debruçaram sobre as *Home Health Social Workers* (Estados Unidos da América), referem concretamente os condicionalismos das próprias políticas de saúde nas práticas dos assistentes sociais, e mais concretamente os dilemas e conflitos de valores que surgem em virtude dos constrangimentos financeiros.

No estudo realizado foi obtido um nível moderado de satisfação profissional, não se corroborando a hipótese geral (os assistentes sociais tendem a apresentar baixo grau de satisfação profissional). Este resultado converge com o alcançado por Baginsky *et al* (2010). Nesse trabalho, quando lhes é perguntado se estão satisfeitos com os seus trabalhos, 62% dos inquiridos revelaram estar satisfeitos, 15% muito satisfeitos, 17% nem satisfeitos nem insatisfeitos e 10% insatisfeitos. Outras investigações delimitadas temporalmente nas décadas de oitenta e noventa parecem estar em consonância com este resultado. É o caso de Kadushin e Rulys (1995) que confirmaram que 28% dos inquiridos da respetiva amostra estavam muito satisfeitos e 50% algo satisfeitos. No estudo de âmbito nacional da *National Association of Social Work* (NASW), desenvolvido por Jayaratne e Chess (1985), 83% dos inquiridos afirmaram estar muito satisfeitos.

No que concerne à autonomia verificou-se que existe uma correlação com a satisfação profissional (corroboração da hipótese 1). Este resultado foi, igualmente, obtido no estudo de Papadaki e Papadaki, (2006) para quem as fontes de satisfação profissional no campo organizacional residem na autoridade dos profissionais para fazer o respetivo trabalho e na sua autonomia. Idêntica conclusão é alcançada por Kadushin e Rulys (1995), Abu-Bader (1998) e Collins (2008) que consideram a autonomia como fonte de satisfação profissional.

Baginsky *et. al.*, (2010), quando questionaram o que apreciam mais em ser assistente social, os inquiridos referiram a recompensa de trabalhar com e para ajudar as pessoas, a situação privilegiada de confiança, a diversidade e o desafio do trabalho, o suporte recebido dos colegas e a autonomia.

Isto significa que a autonomia é um elemento central no exercício profissional dos assistentes sociais, uma vez que implica a detenção de autoridade junto das instituições, das suas hierarquias e também junto dos próprios clientes. Abu-Bader (1998) considera que a autonomia permite ao assistente social possuir a liberdade no trabalho para agir de forma independente. A preocupação em torno da autonomia e do seu papel na afirmação da própria profissão está presente em Donzelot e Roman (1998) e Clark, (2005). Aliás, este último autor, refere mesmo que a perda de autonomia tem repercussões na defesa dos interesses desse mesmos clientes. Por outras palavras, pode estar fragilizada uma prática profissional comprometida com a justiça social e os direitos dos cidadãos, nomeadamente no acesso a bens e serviços. Este ponto é referenciado por Campanini (2009, 2011), que considera um desafio para os assistentes sociais a tomada de consciência da dimensão política da sua própria natureza e do seu entorno profissional. Acrescenta-se que se trata de uma “revisitação”, de uma reaproximação a um dos eixos da profissão, agora com um novo enquadramento político, histórico e social.

Estas preocupações fazem-se sentir no contexto português. Os próprios assistentes sociais da área da saúde já identificaram dificuldades no acesso aos cuidados de saúde, bem como a inexistência de estruturas de acolhimento/acompanhamento dos doentes. O questionamento desses profissionais centrou-se sobre a observância dos próprios valores da profissão, em particular “sobre quais as condições que os assistentes sociais têm para fazer prevalecer o valor humano da dignidade e salvar os princípios éticos da profissão; sobre quais as condições para os profissionais funcionarem; sobre quais são os conflitos entre o dever de proteger os interesses das pessoas com quem trabalham e as exigências sociais da eficiência e utilidade da organização; ou de forma estes vão organizar o apoio com os recursos limitados ou inexistentes” (Mácario,2013).⁵⁵

A questão que se coloca é de que forma se pode garantir ou salvaguardar a autonomia profissional dos assistentes sociais num quadro de profundas mudanças ao nível das medidas de política social e ao nível organizacional.

⁵⁵ De referir que se trata de um artigo das *Beiras*, da jornalista Eduarda Macário sobre o I Ciclo de Encontros de assistentes sociais “A Ética: entre a prática quotidiana e a reflexividade crítica no campo da saúde”, promovida pela Delegação Regional do Centro da Associação de Profissionais de Serviço Social. (artigo consultado no *facebook* da mencionada associação).

Já os resultados respeitantes à relação entre satisfação profissional e conflito de papel, satisfação profissional e carga de trabalho não registaram a existência de correlações, não se confirmando as hipóteses 2 e 3. O estudo desenvolvido por Abu-Bader (1998) apresenta resultados que estão em consonância com a tendência registada.

O conforto e as oportunidades de promoção foram outras duas variáveis independentes consideradas. A análise estatística efetuada permitiu constatar a existência de correlação positiva entre satisfação profissional e conforto (hipótese 4), satisfação profissional e oportunidades de promoção (hipótese 6). Estes resultados estão em consonância com os obtidos por Abu-Bader (1998), na sua investigação já referenciada. Para o autor, assistentes sociais que dispõem de conforto e boas oportunidades de promoção estão mais satisfeitos com o seu trabalho do que aqueles que não usufruem dessas condições.

Curiosamente, não foi encontrada uma associação entre a remuneração e a satisfação profissional dos assistentes sociais e como tal não se verifica a corroboração da hipótese 5. A revisão da literatura permitiu constatar que noutros estudos, o salário constituía uma variável determinante. Vinokur-Kaplan (1991) consideraram o salário como um fator que influencia a satisfação profissional. No entanto, sublinham que os fatores que mais contribuem para a satisfação profissional são aqueles que estão relacionados com os objetivos profissionais dos assistentes sociais, como sejam o relacionamento com clientes e com os colegas e não tanto os aspetos organizacionais como o salário e as condições de trabalho. Este poderá ser um elemento que permite compreender o resultado alcançado. Mas a inexistência de relação estatisticamente significativa entre satisfação profissional e remuneração é sinalizada no estudo da autoria Abu-Bader (1998).

Analisando a realidade portuguesa, outra hipótese que se pode elencar prende-se com o contexto difícil que os assistentes sociais encontram para a respetiva inserção laboral. Nesse sentido, o seu objetivo primeiro/fulcral será a obtenção e a manutenção de um emprego na sua área profissional. Essa é o principal anseio e como tal aspetos como o salário podem ficar num segundo plano. Considera-se que o importante é conseguir um posto de trabalho, independentemente da remuneração, e inclusivamente, do tipo de vínculo. Os assistentes sociais sentem e percecionam cada vez mais a insegurança, a incerteza, enfim o risco laboral, apanágio de uma sociedade categorizada por alguns como uma sociedade de risco. Beck (1992) considera a sociedade atual como uma

sociedade de risco, caracterizada pelo notório crescimento dos riscos sociais, políticos, económicos e individuais, mas com um agravante: a ausência ou o papel diminuto das instituições que os geriam, a ausência ou o papel diminuto das instituições responsáveis pela proteção dos sujeitos.

As dificuldades experimentadas pelos assistentes sociais portugueses devem ser enquadradas nos constrangimentos existentes no mercado de trabalho em termos gerais, embora reconhecendo o aumento do número de profissionais que terminam os seus cursos nos diferentes estabelecimentos de ensino superior que ministram o curso de serviço social.

Os resultados alcançados permitem afirmar que se verifica uma correlação entre a satisfação profissional e as recompensas financeiras (corroboração da hipótese 7). Aparentemente, parece existir uma contradição entre este resultado e o anterior (hipótese 5- a relação estabelecida entre a satisfação profissional e a remuneração). Por isso convém recordar que a variável “recompensas financeiras” engloba, entre outros elementos, a existência dos denominados benefícios, os seguros de saúde, a proteção na saúde e os planos de reforma. Uma possibilidade de leitura radica na associação efetuada pelos inquiridos entre o posto de trabalho e o usufruto destas recompensas (proteção na saúde, proteção social, reforma/pensão), valorizadas como importantes e como condição de satisfação profissional.

A relevância das recompensas financeiras enquanto preditor da satisfação profissional foi evidenciada nos estudos de diferentes autores, sistematizados em Abu-Bader (1998).⁵⁶ Tal resultado não é surpreendente dado a sua contextualização geográfica nos Estados Unidos da América, país em que este tipo de recompensas é usual, mesmo no caso do *Social Work*.

A qualidade da supervisão é outra das variáveis independentes associada ao conceito de satisfação profissional. Pode-se afirmar, sem dúvidas, que é o resultado mais inequívoco e confirmado (hipótese 8).

A supervisão no campo do serviço social pode ser compreendida como um processo sistemático de controlo, de acompanhamento, de avaliação, mas também de

⁵⁶ Jayaratne e Chess (1985); Siebert *et. al.*, (1991); Poulin e Walter (1992); Himle e Jayratne (1990); Jayratne, Siefert e Chess (1988).

aconselhamento e formação (Idáñez, 1994). Permite o treino constante e a formação permanente, a mobilização de conhecimentos e atitudes profissionais, no sentido de assegurar a melhoria dos níveis teórico e prático. O objetivo último centra-se no fornecimento de serviços profissionais com qualidade. Podem ser reconhecidas as dimensões educacional e administrativa, segundo a referida autora. Uma aproximação à realidade portuguesa permite afirmar que se a supervisão pedagógica⁵⁷ está presente na formação dos assistentes sociais, como se pode verificar através da análise dos diferentes planos de estudo, a supervisão nos diferentes contextos de trabalho parece estar omissa. Aliás, os termos supervisão ou supervisor dificilmente são identificados. Por isso, fez-se corresponder à figura do supervisor o responsável hierárquico, aquele a quem o assistente social responde superiormente. Nas afirmações relativas à supervisão ao termo supervisor acrescentou-se a expressão “superior hierárquico”.⁵⁸

A ausência de supervisão é apontada por Papadaki e Papadaki, (2006) como aspeto a contribuir para a insatisfação profissional, mas acrescentam, igualmente a falta de interdisciplinaridade das equipas. A associação entre a supervisão e a satisfação profissional é ainda referida por Abu-Bader (1998), Egan e Kadushin (2004) e Cole, Panchanadeswaran e Daining (2004).

A supervisão está também presente em Barth *et. al.* (2008) que referem a qualidade da supervisão, enquanto elemento preditivo da satisfação profissional, colocando a tónica no suporte emocional, nas orientações/suporte e valorização do próprio profissional. Baginsky *et al* (2010) quando questionaram os assistentes sociais sobre o que pode contribuir de forma decisiva para satisfação no trabalho, identificaram respostas como o suporte da administração e da boa supervisão, entre outros aspetos.

⁵⁷ Recordar-se que a Associação de Profissionais de Serviço Social está a formar equipa de supervisores qualificados, constituída por assistentes sociais com pelo menos dez anos de experiência profissional e pelo menos cinco anos de experiência de supervisão, no contexto pedagógico ou profissional. Essa equipa “oferece” supervisão nas modalidades individual, grupal ou institucional (Equipas institucionais), por áreas de intervenção. A metodologia de trabalho inclui apresentação e discussão de casos, estudo de temas teóricos escolhidos pelo grupo e apresentados por todos os participantes rotativamente e partilha de experiências profissionais.

⁵⁸ Este entendimento foi, igualmente, adotado na investigação de Cerdeira (2010) realizada no campo da saúde. O objetivo central consistiu em medir a satisfação profissional de vários profissionais a exercer funções nos agrupamentos de saúde, como sejam médicos, enfermeiros, técnicos superiores e assistentes técnicos.

Este resultado pode ser compreendido à luz de um quadro que atribui importância às hierarquias nas organizações e serviços. A sua influência e a do modelo adotado interferem no contexto organizacional global, incluindo no próprio desempenho profissional, na execução de atividades e concretização de objetivos, na relação com os outros colaboradores da entidade empregadora, na articulação com outras entidades e agentes. Relembrem-se alguns aspetos que já foram focados e que são apanágio do mundo contemporâneo. Apesar de todas as alterações, o trabalho continua como elemento organizador da vida e da própria coesão social, ocupando um lugar determinante da vida das pessoas. Os profissionais, entre os quais os assistentes sociais, têm mais tempo de trabalho, com horários menos padronizados, com mais exigências no que se refere ao número de clientes, ao cumprimento de objetivos, à carga de trabalho, ao imperativo da avaliação e aos novos desafios da gestão das instituições. A relação, a disponibilidade, a comunicação, a valorização do trabalho efetuado podem ser importantes, principalmente numa profissão em que a dimensão relacional faz parte da sua natureza. No contexto atual em que as solicitações dos clientes são mais complexas, com as dificuldades financeiras a trespassar as instituições, com novos modelos organizacionais, ter um superior que apoia, que dá suporte, que protege, recompensa e inclusivamente defende o profissional são elementos valorizados e essenciais no próprio exercício profissional (Thompson, 2005; Campanini, 2011).

O relacionamento com os colegas é outro fator que está correlacionado com a satisfação profissional. Este resultado está em concordância com Agresta (2006) para quem a relação interprofissional está relacionada com a satisfação profissional. O autor concluiu que a influência das relações interpessoais na satisfação profissional dos assistentes sociais no contexto escolar, nomeadamente as relações estabelecidas com outros profissionais que desenvolvem papéis similares (*school counselors, school psychologists*) é relevante. Abu-Bader (1998) com outra amostra de assistentes sociais apresenta igual resultado ou por outras palavras, assistentes sociais que detêm um bom relacionamento com os colegas estão mais satisfeitos com o seu trabalho do que aqueles que consideram não possuir esse tipo de relação.

Como já foi aludido no contexto português, os assistentes sociais estão, em muitos setores de intervenção, integrados em equipas de trabalho ou em contato permanente com outros técnicos detentores de outras formações iniciais (Branco, 2009).

As variáveis sociodemográficas selecionadas – idade, situação profissional, experiência profissional e o tipo de entidade empregadora/natureza jurídica não denunciaram correlação com a satisfação profissional (hipótese 10). Apesar dos resultados em causa terem suscitado alguma surpresa, a verdade é que se registaram noutros estudos.

No caso de Egan e Kadushin (2004) não foram encontradas correlações entre as variáveis demográficas idade, número de anos na instituição e a satisfação profissional.

No estudo desenvolvido por Glisson e Durick (1988), nos Estados Unidos da América, as características dos profissionais - anos na organização, anos de experiência (uma distinção feita no presente trabalho), idade, sexo - não são relevantes para a compreensão da satisfação profissional.

Papadaki e Papadaki, (2006) não identificaram diferenças estatísticas entre a satisfação profissional e a idade, assim como Abu-Bader (1998) não encontrou correlação entre a satisfação profissional e a experiência profissional.

Quanto ao resultado relativo ao tipo de entidades empregadoras transformou-se noutro dado curioso. No caso português, e foi esse dado que sustentou a escolha previamente feita é que os serviços públicos não só foram, como continuam a ser importantes como entidade empregadora. Um posto de trabalho num serviço público representava melhores condições de trabalho, mais segurança no vínculo, melhor salário e mais oportunidades de progressão na carreira. Já foi referida a existência de uma carreira de técnico superior de serviço social, estabelecida através do Decreto-Lei nº 296/91 de 16 de agosto e que perdurou até ao ano de 2008.

A hipótese de compreensão relativa ao resultado em questão pode estar na redução de diferenças entre o setor público e o setor não lucrativo, aliás como alguns autores já tinham adiantado (Branco, 2009). A convergência entre setor público e setor não lucrativo no que respeita a condições e relações de trabalho vai continuar a processar-se, de acordo com os últimos desenvolvimentos, como foi já foi acentuado.

2.4. Limitações

Uma análise e revisão cuidadosa do trabalho desenvolvido (enquadramento teórico, opções metodológicas e resultados obtidos) permite identificar as suas vulnerabilidades e as suas limitações.

A primeira que ressalta prende-se como tamanho da amostra. Foram 54 os questionários devolvidos. Apesar da taxa de resposta ser adequada para a análise estatística (Badu-Bader, 1998), a replicação de estudos com amostras mais extensas é defendida por determinados autores como por exemplo Egan e Kadushin (2004). O tipo de amostra (por conveniência) pode constituir outra fragilidade, uma vez que não permite a generalização de resultados, como refere Acker (1999), pensando na sua própria investigação.

O instrumento de recolha de dados é outro aspeto que é objeto de reavaliação. O fato dos questionários serem autoadministrados, implica necessariamente a ausência do investigador e não permite o esclarecimento de dúvidas. As escalas utilizadas para medir a satisfação profissional e seus fatores preditores conduziu necessariamente à opção por uma afirmação ou item. As respostas dos inquiridos ficaram à mercê da sua compreensão e das suas interpretações (Abu-Bader, 1998; Elpers & Westhuis, 2008).

Outro elemento que pode ser melhorado centra-se na opção pela metodologia. A conciliação de uma metodologia quantitativa com uma metodologia qualitativa pode ser uma via a explorar. Essa combinação pode ser conseguida com a utilização de outros instrumentos de recolha de dados como sejam as entrevistas semi-estruturadas ou o *focus group* (Elpers & Westhuis, 2008; Redmond, Guerin & Devitt 2008). A inclusão de perguntas abertas nos referidos instrumentos pode ser outra proposta (Papadaki & Papadaki, 2006; Baginsky *et al* 2010). Com estes procedimentos, pode-se aprofundar as razões da satisfação e insatisfação profissional e os respetivos fatores preditivos (Kadushin & Kulys, 1995). Os profissionais podem ter mais espaço para verbalizarem as suas posições e simultaneamente realizarem um exercício de reflexão sobre a própria intervenção, posição institucional e as suas tarefas profissionais.

2.5. Sugestões para futuros estudos

A replicação de estudos sobre a satisfação profissional de assistentes sociais é uma sugestão dada por diferentes autores. Considera-se que também no contexto português é possível e pertinente dar continuidade a esta linha de investigação. Efetivamente, a realização do presente trabalho permitiu aferir que mantendo a satisfação profissional como objeto de investigação é possível realizar outras delimitações teóricas.

Assim, é relevante continuar a investigar a influência das características do trabalhador e os denominados *job factors*. Nestes, a focalização nos aspetos intrínsecos da satisfação profissional dos assistentes sociais ou as *job tasks characteristics* (Glisson & Durick, 1988) que representam a ligação ao “fazer” dos assistentes sociais, pode constituir uma possibilidade. Nesse caso, enquadram-se os sentimentos de sucesso profissional/ *self-actualization*, a contribuição do trabalho para o próprio profissional, o desafio do trabalho em si, o gosto (ou não) de trabalhar com os clientes, a pressão que os assistentes sociais sentem ao lidar com os clientes, os respetivos poderes face ao cliente e a face à instituição (Papadaki & Papadaki, 2006; Kadushin & Kulys, 1995), o de *empowerment* do profissional ou seja a sua valorização, o seu papel no processo de tomada de decisão, a autoridade para a realização de tarefas (Lubetkin, Annunziato, Downes & Burak, 2005).

A realização de estudos sobre a satisfação profissional tendo em consideração o tipo de clientes, categorizados em função de diferentes critérios, e as diferentes áreas de intervenção do próprio serviço social pode ser outra vertente a explorar.

Outra sugestão diz respeito à inclusão de instituições/serviços privadas. A sua existência é já uma realidade no contexto português que o serviço social não pode negar ou descurar. A pesquisa empírica do presente trabalho permitiu ainda de que forma exploratória tomar conhecimento deste tópico. Uma das conclusões do relatório da Carta Social de 2011 é o aumento de 6% das iniciativas lucrativas, face a apenas 1% das entidades não lucrativas, comparativamente a 2010.

Podem ser aprofundadas as relações entre conceitos que são próximos e que se influenciam mutuamente como satisfação profissional e compromisso organizacional (*organizational commitment* - Glisson e Durick, 1988; Freund, 2005) ou envolvimento

no trabalho (*job involvement* - Freund, 2005). Desta forma e como afirma este último autor é reapreciada a relação entre a satisfação o profissional e a organização.

Podem ser estudados outras interdependências entre constructos como o de bem estar e satisfação profissional (Graham *et. al.*, 2012). Pasupulati, Allen, Lambert e Cluse-Tolar (2009) mencionam a satisfação com a vida (*life satisfaction*). A percepção do respetivo trabalho tem reflexos na vida na dos profissionais, ainda mais nos profissionais cuja carreira se centra na vida dos outros. Outra ligação reside na satisfação profissional, *burnout* (Acker, 1999, Badu-Bader, 1998), ou satisfação profissional e *turnover* (Badu-Bader, 1998).

CONCLUSÃO

O conceito de satisfação profissional teve a sua consagração enquanto objeto teórico desde a década de 70, tendo sido aplicado a diferentes grupos profissionais. A revisão da literatura efetuada permite concluir que o presente trabalho constitui uma primeira aproximação ao conceito satisfação profissional dos assistentes sociais portugueses. A sua realização conduziu à sistematização de um conjunto de conhecimentos sobre os fatores que podem ser associados à satisfação profissional, incluindo à satisfação profissional dos assistentes sociais: as características do trabalho e as características dos profissionais.

Apesar desta categorização, parte-se da premissa que cada profissão tem os seus percursos históricos, diferentes posicionamentos institucionais, bem como poderes e estatutos diferentes. Estes elementos, aos quais se adita o próprio contexto temporal de fundo, podem ser marcantes para compreensão da influência e da preponderância das variáveis/fatores em causa.

De acordo com Nunes (2004), o entendimento da natureza contraditória inscrita no Serviço Social exige a atenção aos fatores contextuais, designadamente as alterações ao nível do Estado e significados de cidadania postos pelos movimentos, bem como o conhecimento produzido a partir da agência dos assistentes sociais. Por outras palavras, o serviço social é sobretudo influenciado pela realocização do Estado e pelos novos movimentos sociais, mais do que por qualquer movimento interno. Como foi sublinhado, as conjunturas de crise conduziram a novos problemas sociais vivenciados por outras clientelas que juntamente com os “tradicionalistas” usuários lançam verdadeiros desafios a todos os interventores, entre os quais os assistentes sociais. A passagem de uma providência pública para uma providência mista, protagonizada pela entrada do denominado Terceiro Sector na partilha de responsabilidades sociais, incluindo na prestação de respostas sociais trouxe ainda um outro dado. O Estado deixa de se assumir como principal entidade empregadora para os assistentes sociais, que passam a ter como referência, a esse nível, as organizações do sector não lucrativo. No entanto e no entender desta autora, o serviço social não pode ser pensado fora da configuração estratégica do Estado (nacional e transnacional), uma vez que é um dos principais empregadores dos seus profissionais (assistentes sociais).

Como já foi evidenciado por outros autores, nas organizações a satisfação dos clientes depende da satisfação dos profissionais. A relação entre a instituição e o profissional repercute-se na relação com os clientes. O estudo aprofundado destas áreas ganha especial pertinência num período em que as transformações institucionais estão na ordem do dia, em que conceitos como qualidade, eficácia e avaliação são recorrentes. No que toca às mudanças operadas nas organizações, a competitividade, as reestruturações, a avaliação, a conciliação entre as dimensões económica e social, a prossecução de objetivos fazem parte do quotidiano dos assistentes sociais, à semelhança de outros profissionais.

Esta panóplia de (rápidas) transformações contribuiu para que a insegurança, a incerteza, no presente e no futuro, se instalem. Alguns autores como seja Beck (1992) caracterizam a sociedade atual como uma sociedade de risco. Neste caso, o conceito de risco designa a fase de desenvolvimento da sociedade na qual crescimento dos riscos sociais, políticos, económicos e individuais tendem escapar às instituições que os geriam e os protegiam na sociedade industrial. Este risco é também sentido, percecionado e interiorizado pelos assistentes sociais no seu quotidiano profissional: na relação com os respetivos clientes, com os superiores hierárquicos, com as equipas de trabalho ou na definição de competências.

A amostra do estudo contemplou 54 assistentes sociais, da zona centro. No que concerne à sua caracterização demográfica e profissional salienta-se o predomínio do género feminino. Quanto à idade e experiência profissional foi registada uma variabilidade significativa. O setor não lucrativo emerge como a principal entidade empregadora. De uma forma mais detalhada, é possível referir que nesse campo destacam-se as associações de solidariedade social e as Irmandades da Misericórdia. Ao nível da situação profissional, os inquiridos indicaram maioritariamente o contrato a termo indeterminado. Mas um aspeto interessante e que deve ser objeto de acompanhamento prende-se com as situações encontradas na categoria *outra*. Foram identificadas, ainda que num número reduzido, situações como a realização de contratos de emprego e inserção, estágios profissionais e trabalho parcial. Podem ser considerados indícios de mudanças nos contextos de trabalho e nas relações laborais. Evidenciam-se as dificuldades na obtenção de trabalho, as situações de precariedade e a aproximação

entre a realidade dos serviços públicos e o setor não lucrativo, no que respeita à remuneração, à natureza dos vínculos e à da carreira profissional.

Uma das conclusões do estudo e que se prende com a formulação do objetivo geral, revela que a satisfação profissional dos assistentes sociais é moderada. Os resultados obtidos acompanham o observado noutras investigações internacionais. No âmbito das características do trabalho ou *job factors* foram encontradas correlações entre a satisfação profissional e as variáveis independentes, conforto, oportunidades de promoção, autonomia, relacionamento com colegas de trabalho, qualidade de supervisão e recompensas financeiras. A análise multivariada circunscreve três variáveis que se destacam no impacto que exercem na satisfação profissional: autonomia, qualidade de supervisão e recompensas financeiras. Mas detalhando as conclusões é possível referir que a qualidade de supervisão assume-se como preditor mais forte da satisfação profissional dos assistentes sociais, seguindo-se as recompensas financeiras e da autonomia.

Correspondeu-se à figura do supervisor o responsável hierárquico, o elemento com poder(es) ao nível organizacional. Como foi frisado, no quadro atual em que as solicitações/demandas sociais são mais complexas, em que os recursos são escassos, com a implementação de novos modelos de gestão, com um ambiente de competitividade e de tensão laboral ou ainda com as alterações no próprio mercado de trabalho, o detentor desse poder e a forma como é exercido é com certeza valorizado pelo assistente social. Por seu lado, a autonomia é, igualmente um fator de grande influência na satisfação profissional uma vez que representa a liberdade de exercício profissional e a detenção de poder junto dos diferentes intervenientes. Os assistentes sociais inquiridos indicam essa valorização.

Consideram-se que estes resultados revelam a importância do trabalho e da sua abordagem socio-relacional, num contexto em que é vital na vida das pessoas, pela sua dimensão material, pela dimensão identitária e de (re)ligação social(Wharton, Rotolo & Bird, 2000).. Os aspetos relacionais do trabalho assumem centralidade para os assistentes sociais, dada a sua natureza. A relação é fulcral nos processos de trabalhos desta profissão. Um outro aspeto que é tido em linha de conta na /compreensão dos resultados focaliza-se nas transformações no mercado de trabalho, nas lógicas da crise, e nos diferentes constrangimentos existentes, nomeadamente na obtenção de trabalho.

Considera-se que os assistentes sociais inquiridos atribuem primazia a determinados elementos e fatores, como seja o ter trabalho. A prioridade em angariar e manter o trabalho, pode sobrepor-se às questões salariais. Esta hipótese pode permitir explicar o fato de não se encontrarem correlações estatisticamente significativas entre a satisfação profissional e a remuneração.

De ressaltar que as características dos profissionais selecionadas como a idade, a experiência profissional atual, a situação profissional e tipo de entidade empregadora não estão associados com a satisfação profissional. Os resultados obtidos são corroborados por diferentes autores, como foi confrontado na respetiva discussão.

Como já foi devidamente sinalizado, nestes tempos conturbados, são vários os elementos e desafios que rodeiam o serviço social e que acompanham a sua prática profissional, conduzindo por vezes contradições ou dilemas de ação. Uma análise mais detalhada leva a afirmar que o enquadramento socio-histórico repercute-se na própria satisfação profissional dos assistentes sociais e respetivos fatores preditores.

Como foi estabelecido, os baixos níveis de satisfação com o trabalho/serviço podem afetar o bem-estar e saúde dos profissionais, mas também podem ter consequências na qualidade dos serviços prestados aos clientes e na qualidade das organizações. Portanto, à semelhança do que tem sido estudado relativamente a outros profissionais, a satisfação profissional pode ter um efeito significativo na dimensão física e emocional dos assistentes sociais, o que por sua vez pode ter consequências nas organizações e na prestação de serviços. Considera-se que os assistentes sociais são susceptíveis ao *stress* e *burnout*, principalmente por causa da natureza e das demandas/solicitações da respetiva profissão. Autores como Coffey, (1999, citado em Dickinson Wright, 2008) referem que o trabalho desenvolvido pelas denominadas profissões de ajuda (*caring professions*) é stressante. Para Bride, (2007) Os assistentes sociais trabalham inevitavelmente com populações traumatizadas e fragilizadas.

A replicação de estudos sobre a satisfação profissional de assistentes sociais é defendida por diferentes autores. Essa defesa, é, igualmente, assumida para o contexto português. Aliás, a consciência e a identificação de limites ao presente estudo constitui mais um argumento consistente para a continuidade desta linha de investigação.

Singularizar a satisfação profissional dos assistentes sociais nas diferentes áreas de intervenção ou tendo em consideração o tipo de clientes do próprio serviço social, a inclusão de organizações/serviços privados, o aprofundamento da influência das características do trabalhador e dos denominados *job factors* constituem sugestões para futuras investigações. O desenvolvimento desta futuras pistas pode ter em consideração desenhos metodológicos alternativos, como sejam a conciliação de diferentes metodologias que podem permitir uma compreensão mais aprofundada das razões subjacentes á satisfação ou insatisfação profissional.

Tratando-se de uma pesquisa na área das ciências sociais, está inerente o anseio/desejo relativo à aplicabilidade dos seus resultados ou ao aproveitamento das suas conclusões quer no plano académico, quer no plano organizacional.

Neste sentido, foram apresentadas as perspetivas de diferentes autores, quer no plano educacional ou de treino dos futuros assistentes sociais, quer no plano profissional, englobando as organizações profissionais e as próprias entidades empregadoras (Kadushin & Kulys,1995; Collins, 2008, entre outros). Pondera-se que algumas dessas hipóteses de trabalho podem ser readaptadas, fazendo também sentido no contexto português. A título de exemplo, enumeram-se as estratégias de suporte informal, ao nível territorial, direcionadas para assistentes sociais, traduzidas na formação de grupos de profissionais com encontros regulares. O contributo que as próprias organizações profissionais podem dar ao nível da supervisão, informação/formação sobre os procedimentos de políticas e práticas profissionais é, igualmente, relevante.

Estas vias podem concorrer para a quebra do isolamento dos assistentes sociais, para o seu *empowerment*, para o seu aperfeiçoamento profissional, para o reforço da sua consciência política enquanto profissionais de uma práxis comprometida com os valores e princípios da justiça social.

No domínio das organizações devem ser equacionadas melhores condições de trabalho que influenciam nitidamente a satisfação profissional dos assistentes sociais. A questão é averiguar se nas circunstâncias atuais essas preocupações fazem parte das agendas das instituições e dos seus dirigentes, quer sejam públicas, quer sejam do setor não lucrativo.

FONTES BIBLIOGRÁFICAS

Abu-Bader, S. H. (1998). *Predictors of work satisfaction between Arab and Jewish workers in Israel*. PhD Dissertation. University of Utah: Salt Lake City.

Abu-Bader, S. H. (2000). Work Satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: a causal diagrama. *International Social Welfare*, 9, 191-200.

Abu-Bader, S. H. (2005). Gender, Ethnicity and Job Satisfaction among Social Workers in Israel. *Administration in Social Work*, 29(3), 7-21.

Acker, G. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers Job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*, 24, 112-119.

Acquavita, S. P. (2009). Personal and Organizational Diversity factors' impact on social workers' job satisfaction: results from a national internet based survey. *Administration in Social Work*, 33, 151-277.

Adams, R., Dominelli, L., & Payne, M. (2009). *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Agresta, J. (2006). Job satisfaction among school social workers: the role of interprofessional relationships and professional role discrepancy. *Journal of Social Service Research*, Vol.33 (1), 47-52.

Amaro, M- I. (2009). Identidades, Incertezas e Tarefas do Serviço Social Contemporâneo. *Locus Social*, 2, 29-46.

Ander-egg, E. (1995). *Introdução ao Trabalho Social*. Petrópolis: Vozes.

Autés, M. (1999). *Les Paradoxes du Travail Social*. Paris: Dunod.

Baginsky, M., Moriarty, J., Manthorpe, J., Stevens, M., Macinnes, T., & Nagendran, T. (2010). *Social Workers' Workload Survey*, Social Task Force, London: Department for Education. Consultado em [6/6/2013]. Disponível em <http://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/1945>.

Bal, M. B. de (1984). Société éclatée et nouveau travail social. *Revue Française de Service Social*, 141/142, 43-57.

- Bandeira, M., Ishara, S., & Zardi, A. W. (2007). Satisfação e sobrecarga de profissionais de saúde mental: validade de constructo das escalas SATIS- BR e IMPACTO-BR, *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 56 (4), 80-286.
- Barros, C. P., & Santos, J. C. G. (Eds) (1997). *As Instituições Não-Lucrativas e a Acção Social em Portugal*. Lisboa: Editora Vulgata.
- Barth, R., lloyd, C., Christ, S., Chapman, M., & Dickinson, N. (2008). Child Welfare Worker Characteristics and Job Satisfaction: A National Study. *Social Work*, Vol.53, 3, 199-209.
- Beck, U., (1992). *Risk Society-Towards a new modernity*. London: Sage.
- Bourassa, D. B. (2009). Compassion Fatigue and the adult protective services social worker. *Journal of Gerontological Social Work*, 52, 215-229.
- Branco, F. (1985). Estágios no ISSS de Lisboa no ano lectivo de 1984/85., *Intervenção Social*, 2/3, 49-61.
- Branco, F. (1997). Municípios e Políticas Sociais em Portugal: 1977-1989. *Intervenção Social*, 11/12, 183-209.
- Branco, F. (2009). A Profissão de Assistente Social em Portugal. *Locus Social*, 3, 61-89.
- Branco, F., Fernandes, E. (s.d.). *Serviço social em Portugal: Trajectória e Encruzilhada*. Consultado em 6/6/2013. Disponível em <http://www.cpihts.com/Nova%20pasta/SS%20Portugal.pdf>
- Blosser, J, Cadet, D., & Jr Downs, L. (2010). Factors that influence retention and professional development of social workers. *Administration in Social Work*, 34, 168-177.
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers, *Social Work*, 52, 63-70.
- Campanini, A. (2009). The Training and Challenges of Social Work in the XXVI Century. *Intervenção Social*, 35, 337-349.

- Campanini, A. (2011). O Serviço Social na Itália: problemas e perspectivas. *Serviço Social e Sociedade*, 108, 639-655.
- Caparrós, M^a. J. & Soto, E. S. (1994). *Introducción al Trabajo Social I* (Historia y fundamentos teórico-prácticos). Alicante: Editorial Aguaclara.
- Carrera, J. F. G. F. (2011). *Stress e Burnout: um estudo de caso de assistentes sociais que trabalham com idosos em IPSS'S*. Dissertação de Mestrado não editada. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica: Lisboa.
- Castel, R. (2002). *Las Metamorfoses de la Cuestion Social*. Barcelona: Paidós.
- Cerdeira, J. M. R. (2010). *Avaliação da satisfação dos profissionais ACES Baixo Vouga II*. Dissertação de Mestrado não editada. Universidade de Aveiro: Aveiro.
- Clark, C. (2005). The Deprofssinalization Thesis, Accountability and Professional Character. *Social Work Society*, volume 3, issue 2, 182-190.
- Chiavenato, I. (1989). *Recursos Humanos na Empresa*. (Vol.1). S. Paulo: Atlas.
- Coffey, M., Dugdill, L. & Tattersall, A. (2004). Stress in social services: mental well-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34, 735-746.
- Cole, D., Panchanadeswaran, S., & Daining, C. (2004). Predictors of Job Satisfaction of licensed Social Workers: Perceived Efficacy as a mediator of relationship between workload and job satisfaction. *Journal of Social Service Research*, Vol 31 (1), 1-12.
- Collins, S., & Parry-jones, B (2000). Stress: The Perceptions of Social Work Lecturers. *Britain British Journal of Social Work*, 30, 769-794.
- Collins, S. (2008). Statutry Social workers: Stress, Job, Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- Couvain, S. (2010). Social Wokers do not feel valued by either their employers or the general public. *Social Work Now*.
- Costa, A. F. (1986). A pesquisa de terreno em sociologia. In Augusto Santos Siva & José Madureira Pinto (Orgs), *Metodologia das Ciências Sociais* (129-148). Porto: Edições Afrontamento.

Decreto-Lei nº 30.135, de 14 de dezembro de 1939.

Decreto-Lei 100B de 1985, de 8 de abril. Diário da República nº81/85 – 1º Suplemento. Série I. Lisboa: Ministério da Educação.

Decreto-Lei nº 296/91 de 16 de agosto. Diário da República nº 187/91 – Série I- A. Lisboa: Ministério das Finanças.

Decreto-Lei nº 121/2008 de 11 de julho. Diário da República nº 133/2008 – Série I. Lisboa: Ministério das Finanças e Administração Pública.

Dias, M. O. (2010). *Planos de Investigação. Avançando passo, a passo*. Maria Olívia Dias: Viseu.

Dickinson, T., & Wright, K.M. (2008). Stress and burnout in forensic mental health nursing: a literature. *Review British Journal of Nursing*, 13;17(2), 82-97.

Donzelot, J., & Roman, J. (1998). À Quoi sert le Travail Social?, *Esprit*, nº3/4, 7-27.

Egan, M., & Kadushin, G. (2004). Job Satisfaction of Home Health Social Workers in the Environment of Cost Containment. *Health Social Work*, Vol. 29, 4, 287-296.

Elpers, K., & Westhuis, D. J. (2008). Organizational Leadership and its impact on social workers job satisfaction: a national study. *Administration in Social Work*, Vol.32 (3), 26-43.

Falcão, M. C. B. C. (1979). *Serviço Social uma nova visão teórica*, S. Paulo: Cortez & Moraes.

Fernandes, E. (1985). Evolução da Formação dos Assistentes Sociais, *Intervenção Social*, nº2/3, 123-141.

Figueira, Mc Donough, J. (1999). Prática política: a face negligenciada da intervenção em Serviço Social, In M^a Augusta Geraldine Negreiros, Alcina Martins, Alfredo Henriquez & Josefina Figueira Mc Donough. *Serviço Social Profissão e Identidade Que Trajectória* (pp 99-123). Lisboa/S. Paulo: Veras Editora.

Findler, L., Wind, L., & Barak, M. E. Mor (2007). The Challenge of Workforce Management in Global Society: Modeling the Relationship between Diversity,

Inclusion, Organizational Culture, and Employee Well-Being, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Administration in Social Work*, Vol.31 (3), 63-94.

Freund, A. (2005). Commitment and Job satisfaction as predictors of turnover intentions among welfare workers. *Administration in Social Work*, Vol.29 (2), 5-21.

Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. *Administrative Quarterly*, 33, 61-81.

Graham, J., Fukuda., Shier, M., Kline, T., Brownlee, K., & Novik, N. (2012). Demographic, work-related and life satisfaction predictors of northern social workers' satisfaction with work and satisfaction. *International Social Work*, 1-20.

Happell, B., Martin, T., & Pinikahana, J. (2003). Burnout and Job Satisfaction: a comparative study of psychiatric nurses from forensic and a mainstream mental health service. *International Journal of Mental Health Nursing*, Vol.12, 1, 39-47.

Idáñez. M.J.A (1994). *Introduction a la supervision*, Buenos Aires: Lumen.

Instituto de Emprego e Formação Profissional (2013). Consultado em 22/8/2013. Disponível em www.iefp.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2010). *Classificação Portuguesa das Profissões*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Instituto Nacional de Estatística. (2010). *Dossiê de Género*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Estatísticas no Feminino – ser mulher em Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Ion, J. (1998.). *Le Travail Social au singulier*, Paris: Dunod.

Jayarathne, S., & Chess, W. (1986). Job Satisfaction: A comparison of caseworkers and administrators. *Social Work*, Vol. 31, 2, 144-147.

Joaquim, H. (2008). *O Serviço Social nos Centros Sociais Paroquiais*, Lisboa; Universidade Católica Editora.

Kadushin, G., & Kulys, R. (1995). Job satisfaction among social work discharge planners. *Health Social Work*, Vol. 20, 3, 1-21.

Lei 159/99, de 14 setembro. Diário da República nº 215/99 – Série I- A. Lisboa: Assembleia da República.

Lei nº 23/2004, de 22 de junho. Diário da República nº 145/2004 – Série I- A. Lisboa: Assembleia da República.

Lei nº 12-A/2008 de 27 de fevereiro. Diário da República nº 41/2008 – Suplemento, Série I. Lisboa: Assembleia da República.

Lei nº 23/2012 de 25 de junho. Diário da República nº 121/2012 – Série I. Lisboa: Assembleia da República.

Lubetkin, M., Annunziato, R., Downes, D., & Burak, O. (2005), Satisfaction of Social Workers in Long-Term Care. *Journal of Social Work in Long-Term Care*, Vol.3 /3/4, 147-174.

Macário, E. (2013). Assistentes Sociais no setor da saúde reconhecem dificuldades. Diário das Beiras. Consultado em [6/6/2013]. Disponível em <https://pt-pt.facebook.com/APSS.SERVICOSOCIAL>.

Malasch, C; Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Margarido, C. (2011). *Trajectórias Pessoais e Identidades Profissionais de Assistentes Sociais*. (Tese de Doutoramento, para obtenção do grau de Doutor em Serviço Social não editada). Universidade Católica Portuguesa: Lisboa.

Marco, P., Cítero, V. de A., Moraes, E., & Nogueira-Martins, L. A. (2008). O impacto do trabalho em saúde mental: transtornos psiquiátricos menores, qualidade de vida e satisfação profissional. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 57 (3), 178-183.

Martins, A. C., (1995). As Mulheres e as suas Organizações na Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português. In Alcina Martins e B. Alfredo Henriquez (Orgs), *Serviço Social no Feminino* (pp15-26). Lisboa: CPIHTS.

Martins, A. C. (1999). *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

McMurray, J. (1997). Physician Job satisfaction. *J. Gen Intern Medicine*, 12, 711-714.

Menezes, Manuel (2001). *Serviço Social Autárquico e Cidadania. A experiência da Região Centro*. Coimbra: Quarteto Editora

Ministério do Trabalho e da Solidariedade/ Direção Geral do Emprego e Formação Profissional (1999). *Guia de Caracterização Profissional*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade.

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social/Gabinete de Estratégia e Planeamento (2012). *Carta Social. Rede de Serviços e Equipamentos*. Lisboa: Ministério da Solidariedade e da Segurança Social/Gabinete de Estratégia e Planeamento. Disponível em <http://www.cartasocial.pt/pdf/csocial2011.pdf>, consultado em [24/02/2014].

Ministério do Trabalho e Solidariedade (MTS) (2012). *Boletim do Trabalho e Emprego*, 6. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento.

Mouro, H. (1987). *Serviço Social e Estado Novo*, Coimbra: Centelha.

National Institute for Social Work (1992). *Trabajadores Sociales Su papeles y cometidos* (2ªed). Madrid: Narcea Editores.

Negreiros, M. A. G. (1999). Qualificação académica e profissionalização do Serviço Social –o caso português. In M^a Augusta Geraldes Negreiros, Alcina Martins, Alfredo Henriquez & Josefina Figueira McDonough, *Serviço Social Profissão e Identidade Que Trajectória* (pp13-42). Lisboa/S. Paulo: Veras Editora.

Netto, J. P. (1993). O Serviço Social Hoje. *Intervenção Social*, 7, 53-58.

Netto, J. P. (1995). Licenciatura, perfis e problemas profissionais do Serviço Social. *Interações*, 1, 9-18.

Nunes, M. H. (2004). *Serviço Social e Regulação Social – Agência do Assistente Social*. Porto: Estratégias Criativas.

O'Donnell, P., Farrar, A., Brintzenhoszoc, K., Conrad, A.P., Danis, M., Grady, C., Taylor, C., & Ulrich, C. (2008). Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social Work in Health Care*, Vol.46 (3), 29-51.

Papadaki, V. & Papadaki, E. (2006). Job Satisfaction in social services in Crete, Greece: social workers' views. *European Journal of Social Work*, Vol.9, 4, 479-495.

Pasupulati, S., Allen, R., Lambert, A., Cluse-Tolar, T. (2009). The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study. *Administration in Social Work*, 33, 319-339.

Passarinho, I. (2012). *As Formigas e os Carreiros – uma abordagem de inspiração biográfica aos percursos de aprendizagem e de construção identitária de Assistentes Sociais*. (Tese de Doutoramento não editada). Universidade de Lisboa: Lisboa.

Pedro, N., & Peixoto, F. (2006). Satisfação Profissional e auto-estima em professores dos 2º e 3º ciclos do ensino básico. *Análise Psicológica*, 2, 247-262.

Pinto, P. C. A. (2009). *Bem-Estar no Trabalho Um Estudo com assistentes sociais*. Dissertação de Mestrado não editada., ISCTE-IUL: Lisboa.

Portal da Juventude (2013). Consultado em 22/8/2013. Disponível em <http://juventude.gov.pt/Emprego/Estagiaretrabalhar/Paginas/pepacdefault.aspx>.

Portaria nº 793/89 de 8 de setembro. Diário da República nº207/89 – Série I. Lisboa: Ministério da Educação.

Portaria nº 797/89 de 9 de setembro. Diário da República nº208/89 – Série I. Lisboa: Ministério da Educação.

Portaria nº 15/90 de 9 de janeiro. Diário da República nº 8/90 – I Série. Lisboa: Ministério da Educação.

Portaria nº 204-B/2013, de 18 de junho. Diário da República nº 115/2013 – Série I. Lisboa: Ministério da Economia e Emprego.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Redmond, B., Guerin, S., & Devitt, C. (2008). Attitudes, Perceptions and Concerns of Student Social Workers: first two years of a longitudinal study. *Social Work Education*, Vol. 27, 8, 868-882.

Richmond, M. E., (1996). *El Caso Social Individual, El Diagnóstico Social – textos seleccionados*. Madrid: TALASA Ediciones S.L.

Ridder, G. (Coord.) (1997). *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*. Paris: Éditions L'Harmattan.

Rodrigues, F. (2009, Abril). “Novas” políticas sociais: uma janela (in)discreta sobre um outro lugar do Estado. Comunicação apresentada no IV Seminário Internacional de Política Social. Painel: Política Social, Trabalho e Democracia em questão, Brasília.

Vinokur-Kaplan, D. (1991). Job Satisfaction Among Social Workers in Public and Voluntary Child Welfare Agencies. *Child Welfare*, Vol LXX, 1, 81-91.

Schwartz, A. (2007). How goal orientation match between social workers and their supervisors impacts social workers' job satisfaction: a theoretical exploration. *The Clinical Supervisor*, Vol.26(1/2), 223-237.

Schroffel, A. (1999). How Does Clinical Supervision Affect Job Satisfaction?. *The Clinical Supervisor*, Vol.18 (2), 91-105.

Segurança Social (2013). Consultado em 22/8/2013. Disponível em <http://www4.seg-social.pt/contratos-locais-de-desenvolvimento-social-mais-clds>

Siebert, D. C. (2005). Personal and Occupational Factors in Burnout among Practicing Social Workers: implications for researchers, practitioners and managers. *Journal of Social Service Research*, Vol.32 (2), 25-44.

Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Services Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, Vol.13, 6, 693-713.

Teixeira, A. M. M.; Coutinho, J. A.; Morgado, M.; V. (1999), *Relacionamento entre o Estado e as Entidades Privadas no Exercício da Ação Social*. Coleção Módulos PROFISSS. Lisboa: MTS.

Thompson, N. (2005). *Understanding Social Work, Preparing for Practice*, London: Palgrave Macmillan.

Wharton, A., Rotolo, T., & Bird, S. (2000). Social Context at Work: A Multilevel Analysis of Job Satisfaction. *Sociological Forum*, Vol 15, 1, 65-90.

APENDICE I

Inquérito de recolha de dados aplicado aos profissionais de serviço social

Caro Colega:

O presente questionário destina-se a um trabalho de investigação que tem por tema “*Satisfação Profissional dos Assistentes Sociais*”, realizado no âmbito do mestrado em Serviço Social do *Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional das Beiras*.

É neste contexto que solicitamos a sua imprescindível cooperação no preenchimento do questionário que a seguir terá a oportunidade de conhecer, o instrumento que decidimos utilizar para recolher as suas opiniões sobre o assunto supra mencionado.

Garantimos o anonimato/sigilo e a absoluta confidencialidade dos seus dados, que serão exclusivamente utilizados para a finalidade indicada.

A sua participação voluntária e o seu empenho são da máxima importância nesta investigação pelo que lhe **solicitamos que responda a todas as questões com sinceridade**. Como referimos, tratam-se das suas opiniões e como tal não existem respostas certas ou erradas. O preenchimento do questionário vai tomar 20 minutos do seu tempo.

Caso pretenda receber informações adicionais sobre o estudo, sobre os resultados ou se tiver alguma dúvida, por favor envie um mail para: **cezarina.mauricio@ipleiria.pt**

Obrigada pela disponibilidade e generosidade.

Mais uma vez agradecemos a sua colaboração/ajuda.

PARTE I

Dados de Caraterização

Por favor, responda a todas as questões que a seguir se apresentam.

1. Idade

Indique a sua idade: _____ anos.

2. Género

Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

Feminino

Masculino

3. Habilitações Académicas

Quais são as suas habilitações académicas? Indique o grau académico mais elevado, que obteve. Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

Licenciatura

Mestrado em Serviço Social

Mestrado noutra área

Qual? _____

Outra

Qual? _____

4. Ano de conclusão do curso

Indique em que ano terminou a licenciatura em Serviço Social: _____

5. Experiência profissional

Na totalidade, há quantos anos exerce a profissão de assistente social? _____ anos.

5.1 – Número de anos de exercício profissional na atual entidade empregadora

Na totalidade, há quantos anos exerce a profissão de assistente social nesta instituição/serviço? _____ anos.

6. Entidade Empregadora

Qual é a sua atual entidade empregadora? Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

Serviço(s) público(s) – administração central

- Serviço(s) público(s) – administração local
- Organização do Setor Não Lucrativo

6.1 -Se sinalizou Organização do Setor Não Lucrativo, diga que tipo de instituição se trata. Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Associação de Solidariedade Social
- Cooperativa de Solidariedade Social
- Centro Social Paroquial
- Irmandades da Misericórdia
- Fundação Solidariedade Social
- Associação de Socorros Mútuos/Mutualistas
- Associação de Voluntários de Ação Social
- Outra Qual? _____

7. Situação Profissional/Vínculo Laboral

Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Contrato a tempo indeterminado
- Contrato a termo certo
- Trabalhador Independente
- Outro Qual? _____

8. Categoria Profissional

8.1 – Se mencionou que a sua entidade empregadora é um serviço público (central ou local), indique qual a sua atual categoria profissional. Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Assessor principal
- Assessor
- Técnico Superior Principal
- Técnico Superior 1ª classe
- Técnico Superior 2ª classe
- Estagiário

Outra Qual? _____

9.1 – Se mencionou que a sua entidade empregadora é uma organização do setor não lucrativo, indique qual a sua atual categoria profissional. Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Diretor Técnico
- Assistente Social de grau I de 1ª
- Assistente Social de grau I de 2ª
- Assistente Social de grau I de 3ª
- Assistente Social de grau II de 1ª
- Assistente Social de grau II de 2ª
- Outra Qual? _____

10- Função Desempenhada

Qual a função principal que desempenha na sua atual entidade empregadora?

Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Intervenção Direta (intervensões e atividades profissionais que contemplam um contato pessoal entre o profissional e o cliente).
- Intervenção Indireta (pressupõe proporcionar informação a outros serviços e organizações e negociar com os mesmos).

11. Área da Intervenção

O trabalho que desenvolve em que principal área de intervenção pode ser inserido?

Marque uma cruz (X) no quadrado respetivo.

- Educação
- Segurança Social
- Saúde
- Autarquias
- Justiça
- Organizações Sociais não Lucrativas
- Emprego e Formação Profissional
- Outra Qual? _____

PARTE II

Index of Job Satisfaction (IJS)

Brayfield e Rothe, 1951

Esta parte contempla 18 afirmações sobre a sua satisfação profissional.

Por favor, para cada questão, desenhe um círculo no número que mais aproximadamente reflete a sua opinião ou que melhor traduz/descreve a sua percepção sobre as afirmações que seguem, de acordo com a escala apresentada.

Não há respostas certas ou erradas. Gostaria de ter a sua opinião sincera.

A.

1 = Concordo Totalmente

2 = Concordo

3 = Indeciso

4 = Discordo

5 = Discordo Totalmente

| | | Concordo totalmente | Concordo | Indeciso | Discordo | Discordo totalmente |
|----|---|---------------------|----------|----------|----------|---------------------|
| 0. | Existem algumas condições no meu trabalho que poderiam ser objeto de melhoria. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Para mim, o meu trabalho é como um <i>hobby</i> . | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 2. | De uma forma geral, o meu trabalho é suficientemente interessante para não me deixar aborrecido(a). | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 3. | Parece que os meus amigos estão mais interessados nos seus trabalhos. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |

| | | Concordo totalmente | Concordo | Indeciso | Discordo | Discordo totalmente |
|-----|--|---------------------|----------|----------|----------|---------------------|
| 4. | Considero o meu trabalho bastante desagradável. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 5. | Gosto mais do meu trabalho do que do meu tempo livre/lazer. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 6. | Frequentemente, fico aborrecido(a) com o meu trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Sinto-me bastante satisfeito(a) com o meu atual trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 8. | Na maioria das vezes, sinto-me obrigado(a) a ir para o trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 9. | Presentemente, estou satisfeito(a) com o meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 10. | Considero que o meu trabalho não é mais interessante do que outros que poderia arranjar. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 11. | Definitivamente, não gosto do meu trabalho. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Sinto que sou mais feliz no meu trabalho do que a maioria das pessoas. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 13. | Na maioria dos dias, estou entusiasmado(a) com o meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 14. | Parece que cada dia de trabalho nunca mais tem fim. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 15. | Gosto mais do meu trabalho do que a maioria das pessoas que trabalham. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | O meu trabalho é desinteressante. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 17. | Tenho verdadeiro prazer no trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 18. | Desde que aceitei este trabalho, sinto-me desapontado(a). | 1 | 2 | 3 | x | 5 |

B. Autonomia no Trabalho (Quinn and Staines, 1979)

1 = Concordo Totalmente

2 = Concordo

3 = Discordo

4 = Discordo Totalmente

| | | Concordo totalmente | Concordo | Discordo | Discordo Totalmente |
|-----|--|------------------------|----------|----------|------------------------|
| 19. | No meu trabalho, tenho a liberdade de decidir o que fazer. | 1 | x | 3 | 4 |
| 20. | É minha responsabilidade decidir como o meu trabalho deve ser feito. | 1 | x | 3 | 4 |
| 21. | Tenho muito a dizer sobre aquilo que acontece no meu trabalho. | x | 2 | 3 | 4 |
| 22. | Só eu que decido quando devo fazer pausas no trabalho. | 1 | x | 3 | 4 |
| 23. | Sou eu que determino o ritmo do meu trabalho. | 1 | x | 3 | 4 |
| 24. | Sou eu que decido com quem trabalho. | 1 | 2 | x | 4 |

C. Conflito de Papel (Quinn and Staines, 1979)

1 = Concordo Totalmente

2 = Concordo

3 = Discordo

4 = Discordo Totalmente

| | | Concordo Totalmente | Concordo | Discordo | Discordo Totalmente |
|-----|--|------------------------|----------|----------|------------------------|
| 25. | No meu trabalho, é impossível satisfazer a todos simultaneamente. | x | 2 | 3 | 4 |
| 26. | Para satisfazer algumas pessoas tenho que desagradar a outras. | 1 | 2 | x | 4 |
| 27. | Com a quantidade de trabalho que tenho é impossível realizar todas as tarefas de forma perfeita. | 1 | 2 | x | 4 |
| 28. | Parece que nunca tenho tempo suficiente para realizar todas as tarefas. | 1 | 2 | x | 4 |

D. Conforto no Trabalho (Quinn e Shepard, 1974)

1=Totalmente Verdade

2=Parcialmente Verdade

3=Pouco Verdade

4=Totalmente Falso

| | | Totalmente Verdade | Parcialmente Verdade | Pouco Verdade | Totalmente Falso |
|-----|--|--------------------|----------------------|---------------|------------------|
| 29. | Tenho tempo suficiente para realizar o meu trabalho. | 1 | x | 3 | 4 |
| 30. | O número de horas de trabalho é adequado. | x | 2 | 3 | 4 |
| 31. | O tempo de deslocação para o local de trabalho é adequado/razoável. | x | 2 | 3 | 4 |
| 32. | O ambiente físico é agradável. | 1 | x | 3 | 4 |
| 33. | Consigo esquecer os meus problemas pessoais. | x | 2 | 3 | 4 |
| 34. | Estou liberto de solicitações conflituosas. | 1 | x | 3 | 4 |
| 35. | Não me é exigido a realização de uma quantidade excessiva de trabalho. | 1 | 2 | 3 | x |

E. Carga de Trabalho (Caplan, Cobb, French, Harrison e Pinneau, 1975)

1=Raramente

2=Ocasionalmente

3=Por Vezes

4=Com Frequência

5=Com muita Frequência

| | | Raramente | Ocasionalmente | Às vezes | Com Frequência | Frequentemente |
|----|--|-----------|----------------|----------|----------------|----------------|
| 36 | Com que frequência é que o seu trabalho exige que trabalhe de forma rápida? | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 37 | Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe arduamente? | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 38 | Com que frequência o seu trabalho o deixa com pouco tempo para realizar as suas tarefas? | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 39 | Com que frequência é que existe muito trabalho para fazer? | 1 | 2 | 3 | x | 5 |

PARTE III

CORRELATES OF WORK SATISFACTION (CWS)

Soleman H. Abu-Bader

Copyright Soleman H. Abu-Bader. All rights reserved, 1998. Howard University.

Por favor, desenhe um círculo no número que mais aproximadamente reflete a sua opinião ou que melhor traduz/descreve a sua percepção sobre as afirmações que seguem, de acordo com a escala apresentada.

Não há respostas certas ou erradas. Gostaria de ter a sua opinião sincera.

1 = Discordo Totalmente

2 = Discordo

3= Não concordo nem discordo

4= Concordo

5=Concordo Totalmente

| | | Discordo Totalmente | Discordo | Não concordo, nem discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|-----|---|------------------------|----------|-------------------------------------|----------|------------------------|
| 1. | O meu supervisor/superior hierárquico está disponível quando preciso dele/dela. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 2. | Existe um espírito de cooperação entre os colaboradores/trabalhadores da organização. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 3. | Sinto-me esgotado (a) com o meu trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 4. | O meu salário é adequado para um nível razoável de vida . | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 5. | Este trabalho oferece boas oportunidades de progressão na carreira. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Esta organização constitui o melhor local de trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Não recomendo este trabalho aos meus amigos. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Não tenho energia para este trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 9. | O meu supervisor/ superior hierárquico pede o meu conselho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 10. | Esta organização não oferece boa segurança no trabalho. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Alguns dos meus melhores amigos são, também, colegas de trabalho. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | As oportunidades de promoção são limitadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 13. | Gosto dos meus colegas de trabalho. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 14. | Tenho boas possibilidades de ser promovido. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | O meu supervisor/ superior hierárquico é descortês. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Raramente, tenho vontade de me encontrar com os clientes. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Gostaria de ficar nesta organização até à minha reforma/aposentação. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Sinto que o meu salário é injusto para o trabalho que faço. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 19. | O meu supervisor/ superior hierárquico elogia o meu trabalho. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 20. | Esta organização oferece bons benefícios. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |

| | | Discordo Totalmente | Discordo | Nem concordo, nem discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|-----|--|------------------------|----------|----------------------------------|----------|------------------------|
| 21. | O meu salário mal chega para satisfazer as minhas necessidades. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Esta organização tem políticas de promoção injustas. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 23. | Não troco este trabalho por outro com salário equivalente. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Penso que sou um fracasso como assistente social. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 25. | Trabalhar com os meus colegas é aborrecido. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 26. | Sou justamente remunerado(a). | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 27. | A maioria dos meus colegas de trabalho é amigável. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 28. | Gostaria de deixar este trabalho e conseguir outro com melhor salário. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 29. | O meu supervisor/ superior hierárquico é difícil de agradar. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. | Esta organização não tem seguro de saúde. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 31. | As promoções são feitas com base em critérios certos/corretos. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 32. | Fui promovido(a) quando mereci. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 33. | Não devia esperar ganhar mais do que aquilo que ganho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 34. | Sinto-me, sempre, irritado(a) no final de um dia de trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 35. | Eu e os meus colegas de trabalho temos muito em comum. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. | O meu supervisor/ superior hierárquico trata das minhas reclamações. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 37. | É improvável que eu chegue a uma posição de chefia. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. | Esta organização possui um bom plano de reforma. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 39. | Se eu soubesse o que sei hoje não teria aceite este trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 40. | O meu supervisor/ superior hierárquico não me elogia quando deve. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |

| | | Discordo Totalmente | Discordo | Nem concordo, nem discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|-----|--|------------------------|----------|----------------------------------|----------|------------------------|
| 41. | Acho que estou a ser pago de forma justa pelo trabalho que faço. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 42. | O meu supervisor/superior hierárquico não faz bem o seu trabalho. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. | A maioria das vezes, chego tarde ao trabalho. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. | As oportunidades de promoção são uma questão de sorte. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 45. | É fácil fazer inimigos na organização. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 46. | É o tipo de trabalho que sempre desejei. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. | Esta organização tem uma política justa de proteção na saúde. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 48. | Às vezes, apetece-me pedir um aumento de salário. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 49. | O meu supervisor/ superior hierárquico apoia-me. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 50. | Na maior parte do dia de trabalho sinto-me frustrado (a). | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 51. | As promoções são feitas de forma injusta. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 52. | Na maior parte do tempo, sinto-me stressado (a). | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 53. | O meu supervisor/ superior hierárquico faz bem o seu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 54. | O meu supervisor/superior hierárquico é irritante. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55. | Os meus colegas de trabalhos são desagaveis. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 56. | Odeio ir trabalhar. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 57. | O meu supervisor/ superior hierárquico tem tempo para partilhar ideias novas comigo. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 58. | Não fui promovido(a) quando devia ter sido. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 59. | Queixo-me com frequência do meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | x |
| 60. | O meu supervisor/ superior hierárquico não está presente quando é necessário. | x | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | Discordo Totalmente | Discordo | Nem concordo, nem discordo | Concordo | Concordo Totalmente |
|-----|---|------------------------|----------|----------------------------------|----------|------------------------|
| 61. | Os meus colegas de trabalho são responsáveis. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 62. | Nesta organização, somos como uma grande família. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 63. | Confio nos meus colegas de trabalho. | 1 | 2 | 3 | x | 5 |
| 64. | O meu supervisor/superior hierárquico não admite quando erra. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 65. | É fácil fazer amizades com os meus colegas de trabalho. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 66. | Tenho supervisão sempre que preciso/desejo. | 1 | x | 3 | 4 | 5 |
| 67. | Os meus colegas dão-se bem uns com os outros. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |
| 68. | O meu supervisor/superior hierárquico apoia o que eu tento desenvolver/fazer. | 1 | 2 | x | 4 | 5 |

Muito obrigado pelo seu tempo e colaboração.

APÊNDICE II

Beginning of file 3

Satisfacao profissional (1 a 77) Elevado = Satisfacao profissional elevada

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|-----------------------|----------------------------|
| Válido | 17.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 19.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 3.7 |
| | 24.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 5.6 |
| | 30.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 9.3 |
| | 32.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 11.1 |
| | 35.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 16.7 |
| | 36.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 20.4 |
| | 37.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 24.1 |
| | 40.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 25.9 |
| | 41.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 27.8 |
| | 42.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 29.6 |
| | 44.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 31.5 |
| | 45.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 37.0 |
| | 48.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 38.9 |
| | 49.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 44.4 |
| | 50.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 46.3 |
| | 51.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 53.7 |
| | 52.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 55.6 |
| | 53.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 57.4 |
| | 54.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 61.1 |
| | 55.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 64.8 |
| | 56.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 68.5 |
| | 57.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 74.1 |
| | 58.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 79.6 |
| | 60.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 81.5 |
| | 61.00 | 5 | 9.3 | 9.3 | 90.7 |
| | 62.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 92.6 |
| | 66.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 94.4 |
| | 67.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 96.3 |
| | 69.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 98.1 |
| | 73.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Autonomia (1 a 19) Elevado = Maior autonomia

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 2.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 5.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 5.6 |
| | 6.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 7.4 |
| | 7.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 13.0 |
| | 8.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 18.5 |
| | 9.00 | 7 | 13.0 | 13.0 | 31.5 |
| | 10.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 37.0 |
| | 11.00 | 8 | 14.8 | 14.8 | 51.9 |
| | 12.00 | 9 | 16.7 | 16.7 | 68.5 |
| | 13.00 | 6 | 11.1 | 11.1 | 79.6 |
| | 14.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 85.2 |
| | 15.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 88.9 |
| | 16.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 94.4 |
| | 17.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 96.3 |
| | 19.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Conflito de papel (1 a 13) Elevado = Mais conflito

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 1.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| | 2.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 9.3 |
| | 3.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 14.8 |
| | 4.00 | 7 | 13.0 | 13.0 | 27.8 |
| | 5.00 | 15 | 27.8 | 27.8 | 55.6 |
| | 6.00 | 8 | 14.8 | 14.8 | 70.4 |
| | 7.00 | 8 | 14.8 | 14.8 | 85.2 |
| | 8.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 92.6 |
| | 9.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Conforto no trabalho (1 a 22) Elevado = Mais conforto

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 4.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 7.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 3.7 |
| | 9.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 9.3 |
| | 10.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 14.8 |
| | 11.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 22.2 |
| | 12.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 27.8 |
| | 13.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 31.5 |
| | 14.00 | 9 | 16.7 | 16.7 | 48.1 |
| | 15.00 | 12 | 22.2 | 22.2 | 70.4 |
| | 16.00 | 10 | 18.5 | 18.5 | 88.9 |
| | 17.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 96.3 |
| | 19.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Carga de trabalho (1 a 17) Elevado = Mais carga de trabalho

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 3.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 5.00 | 5 | 9.3 | 9.3 | 11.1 |
| | 7.00 | 9 | 16.7 | 16.7 | 27.8 |
| | 9.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 33.3 |
| | 10.00 | 5 | 9.3 | 9.3 | 42.6 |
| | 11.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 48.1 |
| | 12.00 | 5 | 9.3 | 9.3 | 57.4 |
| | 13.00 | 11 | 20.4 | 20.4 | 77.8 |
| | 14.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 83.3 |
| | 15.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 88.9 |
| | 16.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 92.6 |
| | 17.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Qualidade da supervisao (1 a 65) Elevado = Qualidade elevada

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 1.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | 15.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 5.6 |
| | 16.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 7.4 |
| | 19.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 9.3 |
| | 20.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 11.1 |
| | 22.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 14.8 |
| | 24.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 16.7 |
| | 27.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 18.5 |
| | 28.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 22.2 |
| | 29.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 24.1 |
| | 30.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 25.9 |
| | 31.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 27.8 |
| | 33.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 29.6 |
| | 34.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 33.3 |
| | 35.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 37.0 |
| | 36.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 38.9 |
| | 38.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 40.7 |
| | 39.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 46.3 |
| | 40.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 48.1 |
| | 41.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 51.9 |
| | 43.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 53.7 |
| | 45.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 59.3 |
| | 47.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 61.1 |
| | 48.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 68.5 |
| | 49.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 75.9 |
| | 50.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 81.5 |
| | 52.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 85.2 |
| | 53.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 88.9 |
| | 55.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 92.6 |
| | 59.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 94.4 |
| | 60.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 98.1 |
| | 63.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Remuneracao (1 a 29) Elevado = Remuneracao elevada

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 1.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 3.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 3.7 |
| | 4.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 5.6 |
| | 6.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 9.3 |
| | 7.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 11.1 |
| | 8.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 18.5 |
| | 9.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 20.4 |
| | 10.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 27.8 |
| | 11.00 | 7 | 13.0 | 13.0 | 40.7 |
| | 12.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 48.1 |
| | 13.00 | 7 | 13.0 | 13.0 | 61.1 |
| | 14.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 66.7 |
| | 15.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 74.1 |
| | 16.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 77.8 |
| | 17.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 83.3 |
| | 18.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 88.9 |
| | 19.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 94.4 |
| | 20.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 96.3 |
| | 23.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 98.1 |
| | 25.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Oportunidades de promocao (1 a 29) Elevado = Mais oportunidades

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 6.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | 9.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 5.6 |
| | 10.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 9.3 |
| | 11.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 13.0 |
| | 12.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 14.8 |
| | 13.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 20.4 |
| | 14.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 24.1 |
| | 15.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 29.6 |
| | 16.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 33.3 |
| | 17.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 40.7 |
| | 18.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 48.1 |
| | 19.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 53.7 |
| | 20.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 55.6 |
| | 21.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 63.0 |
| | 22.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 70.4 |
| | 23.00 | 6 | 11.1 | 11.1 | 81.5 |
| | 24.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 85.2 |
| | 25.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 87.0 |
| | 26.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 92.6 |
| | 28.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 96.3 |
| | 29.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Recompensas financeiras (1 a 27) Elevado = Mais recompensas

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Válido | 3.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | 4.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 5.6 |
| | 5.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 7.4 |
| | 6.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 9.3 |
| | 8.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 16.7 |
| | 9.00 | 5 | 9.3 | 9.3 | 25.9 |
| | 10.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 33.3 |
| | 11.00 | 7 | 13.0 | 13.0 | 46.3 |
| | 12.00 | 8 | 14.8 | 14.8 | 61.1 |
| | 13.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 68.5 |
| | 14.00 | 10 | 18.5 | 18.5 | 87.0 |
| | 15.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 92.6 |
| | 16.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 96.3 |
| | 17.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|-----------------------|----------------------------|
| Válido | 2.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 22.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 5.6 |
| | 23.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 7.4 |
| | 24.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 9.3 |
| | 25.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 11.1 |
| | 26.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 14.8 |
| | 27.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 18.5 |
| | 28.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 22.2 |
| | 29.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 24.1 |
| | 30.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 25.9 |
| | 31.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 29.6 |
| | 32.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 37.0 |
| | 33.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 38.9 |
| | 34.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 44.4 |
| | 35.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 46.3 |
| | 36.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 50.0 |
| | 37.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 53.7 |
| | 38.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 59.3 |
| | 40.00 | 6 | 11.1 | 11.1 | 70.4 |
| | 41.00 | 4 | 7.4 | 7.4 | 77.8 |

Relacionamento com colegas (1 a 53) Elevado = Bom relacionamento

| | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|-------|------------|------------|--------------------|-------------------------|
| 42.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 81.5 |
| 43.00 | 3 | 5.6 | 5.6 | 87.0 |
| 44.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 88.9 |
| 45.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 90.7 |
| 48.00 | 2 | 3.7 | 3.7 | 94.4 |
| 49.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 96.3 |
| 50.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 98.1 |
| 51.00 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

Idade

| | | Frequência | Porcentual | Porcentagem válida | Porcentagem acumulativa |
|--------|-------|------------|------------|-----------------------|----------------------------|
| Válido | 23 | 1 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | 26 | 2 | 3.7 | 3.7 | 5.6 |
| | 28 | 3 | 5.6 | 5.6 | 11.1 |
| | 29 | 3 | 5.6 | 5.6 | 16.7 |
| | 30 | 2 | 3.7 | 3.7 | 20.4 |
| | 31 | 6 | 11.1 | 11.1 | 31.5 |
| | 32 | 4 | 7.4 | 7.4 | 38.9 |
| | 33 | 3 | 5.6 | 5.6 | 44.4 |
| | 34 | 2 | 3.7 | 3.7 | 48.1 |
| | 35 | 1 | 1.9 | 1.9 | 50.0 |
| | 36 | 2 | 3.7 | 3.7 | 53.7 |
| | 37 | 2 | 3.7 | 3.7 | 57.4 |
| | 38 | 4 | 7.4 | 7.4 | 64.8 |
| | 40 | 2 | 3.7 | 3.7 | 68.5 |
| | 41 | 1 | 1.9 | 1.9 | 70.4 |
| | 42 | 2 | 3.7 | 3.7 | 74.1 |
| | 44 | 4 | 7.4 | 7.4 | 81.5 |
| | 45 | 2 | 3.7 | 3.7 | 85.2 |
| | 46 | 2 | 3.7 | 3.7 | 88.9 |
| | 48 | 2 | 3.7 | 3.7 | 92.6 |
| | 49 | 1 | 1.9 | 1.9 | 94.4 |
| | 53 | 2 | 3.7 | 3.7 | 98.1 |
| | 58 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 54 | 100.0 | 100.0 | |

End of File 3