

## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DAS FARMÁCIAS PORTUGUESAS: O CASO DO DISTRITO DE BRAGANÇA

Maria Isabel Barreiro Ribeiro<sup>1</sup>  
António José Gonçalves Fernandes<sup>2</sup>  
Francisco José Lopes De Sousa Diniz<sup>3</sup>

### Resumo

O trabalho é um dos aspetos mais relevantes na vida de um indivíduo. Para além de permitir a produção de bens e serviços para a satisfação das necessidades da sociedade, é de extrema importância, quer para as organizações, quer para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. A literatura tem evidenciado as relações positivas existentes entre a satisfação dos trabalhadores com os níveis de produtividade, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e a própria imagem das organizações. Este estudo avalia

---

*Recebimento: 18/5/2016 - Aceite: 18/6/2016*

<sup>1</sup> Professora Adjunta da Escola Superior Agrária - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança. Investigadora do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. E-mail: xilote@ipb.pt

<sup>2</sup> Professor Adjunto da Escola Superior Agrária - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança. Investigador do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. E-mail: toze@ipb.pt

<sup>3</sup> Investigador do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. E-mail: fdinis@utad.pt

o nível de satisfação com o trabalho, na perspectiva dos profissionais de farmácia, em seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão*; *Apoio da Hierarquia*; *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado*; *Condições físicas do trabalho*; *Relação com os colegas*; e *Satisfação com a profissão*. Na recolha de dados, que decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013, foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). Participaram neste estudo 105 profissionais de Farmácia Comunitária do Distrito de Bragança, dos quais 41% eram Farmacêuticos, 32,4% eram Técnicos de Farmácia e 26,7% eram Técnicos Auxiliares de Farmácia. Os profissionais tinham idades compreendidas entre os 21 e os 65 anos, sendo a maioria do género feminino (65,%). Registou-se um nível de satisfação global com o trabalho moderado (Média = 4,3; DP±0,653) numa escala de 1 a 6. Tendo em conta as várias dimensões da satisfação com o trabalho, verificou-se que o nível de satisfação variou de moderado a elevado, tendo-se destacado a *Relação com os colegas* e o *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado* com níveis elevados de satisfação. Este estudo revelou existirem diferenças, estatisticamente, significativas, quanto à satisfação com o trabalho, na dimensão, *Apoio da hierarquia*, entre as categorias profissionais ( $X^2=12,686$ ;  $p =0,046<0,05$ ) e as classes etárias ( $X^2=8,397$ ;  $p=0,038<0,05$ ). São os mais novos e os farmacêuticos os que, em maior número, menos apoio sentem receber da hierarquia. Dada a relevância da satisfação com o trabalho, quer para o bem-estar dos indivíduos, quer para o crescimento e desenvolvimento das organizações, a promoção do bem-estar do trabalhador pode conduzir a comportamentos por parte do trabalhador que afetam positivamente o funcionamento organizacional refletindo-se este na própria imagem da organização.

**Palavras-chave:** Trabalho; Satisfação; Recursos Humanos; Farmácia Comunitária; Portugal

## **SATISFACTION LEVEL OF HUMAN RESOURCES OF PORTUGUESE PHARMACIES: THE CASE OF BRAGANÇA DISTRICT**

### **Abstract**

The work is one of the most important aspects in the life of an individual. It allows the production of goods and services that satisfy the needs of the

society. It is of utmost importance, both for organizations and for the health and welfare of workers. The literature has shown the existing of positive relationship between employee satisfaction with the levels of productivity, quality of products and services offered and the very image of the organizations. This study evaluates the level of job satisfaction, from the perspective of pharmacy professionals in six dimensions, namely, security for the future of the profession; Support of the Hierarchy; Recognition by others of the work done; Physical conditions of the work; Relationship with colleagues; and satisfaction with the profession. Data collection was performed between February 2012 and February 2013. It was used the satisfaction scale with work validated for Portugal by Pais-Ribeiro & Maia (2002). The study included 105 Community Pharmacy professionals from Bragança district, Portugal. From these, 41% were pharmacists, 32.4% were Pharmacy Technicians and 26.7% were Pharmacy Auxiliary Technicians. The professionals were aged between 21 and 65 years old, the majority was female (65%). Overall, there was a moderate satisfaction level with work (Mean = 4.3; SD  $\pm$  0.653) on a scale of 1 to 6. Taking into account the various dimensions of job satisfaction, it was found that the level of satisfaction ranged from moderate to high, having highlighted the relationship with colleagues and recognition by others of the work done that registered high levels of satisfaction. This study revealed there are differences statistically significant, about job satisfaction in the dimension of hierarchy support when professional categories ( $X^2 = 12.686$ ;  $p = 0.046 < 0.05$ ) and age groups ( $X^2 = 8,397$ ;  $p = 0.038 < 0.05$ ) were considered. In fact, the younger and the pharmacists are those who feel less hierarchy support. Given the importance of job satisfaction, both for the individual well-being and for the growth and development of organizations, to promote workers' welfare can lead the employee to behavior in a way that positively affects the organizational functioning reflecting in the very image of the organization.

**Keywords:** Job Satisfaction; Human Resources; Community Pharmacy; Portugal

## Introdução

O trabalho é um dos aspetos mais relevantes na vida de um indivíduo. Para além de permitir a produção de bens e serviços para a satisfação das necessidades da sociedade, é de extrema importância, quer para as organizações, quer para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. A satisfação com o trabalho reflete-se em simultâneo no trabalhador e no funcionamento das organizações (Saane, Sluiter, Verbeek & Frings-Dresen (2003). Considerado um dos mais importantes elementos da própria cultura humana, o trabalho é, pois, criador de bens e riquezas, contudo, pode actuar sobre múltiplas facetas do comportamento, desde o profissional, social (Cozby, 2003) e até interferindo na saúde do trabalhador (Queirós, 1998; Harrisson & Sullivan, 2006). Desta forma, a satisfação com o trabalho tem sido abordada na Psicologia das Organizações segundo duas perspetivas, nomeadamente, a humanitária, centralizada no indivíduo e que se relaciona com o tratamento que um indivíduo recebe dos seus pares e superiores. Uma boa relação reflete-se no bem-estar emocional ou da saúde psicológica do indivíduo. Martinez, Paraguay & Latorre (2004) e Ferreira, Fernandes, Haase & Santos (2009) concluíram que a satisfação no trabalho está associada à saúde dos trabalhadores nos aspectos saúde mental e capacidade para o trabalho, revelando a importância dos factores psicossociais em relação à saúde e bem-estar dos trabalhadores (Queirós, 1998). O trabalhador deve ser reconhecido e valorizado pelo trabalho que desenvolve. O reconhecimento é entendido como um sentimento de ser aceite e admirado no trabalho. Quando passa despercebido ou é negado pelos outros, pode traduzir-se em sofrimento ou insatisfação (Dejours, 2000). De acordo com Spector (2006) a satisfação no trabalho contribui para a satisfação *na vida* em geral traduzindo-se esta no bem-estar emocional e de felicidade do trabalhador. Na opinião de Oliveira (2004) o trabalho é de grande importância para a vida de cada indivíduo e, quando aliado à satisfação pessoal, torna-se possível falar em excelência da qualidade de vida, pois não se pode diferenciar uma da outra.

Por outro lado, a satisfação com o trabalho pode também ser abordada na perspetiva organizacional. Spector (1997) defende que a satisfação profissional pode conduzir a comportamentos por parte dos trabalhadores que afectam o funcionamento organizacional, podendo assim a satisfação com o trabalho reflectir o funcionamento da empresa. Robbins, Judge & Sobral (2011) afirmam que são as organizações, onde predominam os trabalhadores satisfeitos com o trabalho, as que registam um nível de desempenho mais elevado. De acordo com os autores, colaboradores satisfeitos tendem a falar bem da empresa, a contribuir com os colegas e a excederem as expectativas com relação ao trabalho que desenvolvem.

A farmácia comunitária é um importante local destinado à prestação de cuidados de saúde, desenvolvendo o profissional de farmácia (farmacêutico, técnico de farmácia e auxiliar de farmácia) atividades orientadas para o medicamento e para o doente, destacando-se a assistência à saúde e medicamentosa, tendo como preocupação a melhoria da saúde e da qualidade de vida das populações. Foi objetivo principal deste trabalho, avaliar o nível de satisfação com o trabalho, na perspectiva dos profissionais de farmácia, em seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão; Apoio da Hierarquia; Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; Condições físicas do trabalho; Relação com os colegas; e Satisfação com a profissão*. Por outro lado, procurou-se saber se existe relação entre o nível de satisfação por dimensão tendo em conta a categoria profissional e a classe etária a que pertence o profissional de farmácia.

## **Metodologia**

Estudo transversal no qual participaram 105 profissionais de Farmácia Comunitária do Distrito de Bragança, sendo a amostra constituída por 41% Farmacêuticos, 32,4% Técnicos de Farmácia e 26,7% Técnicos Auxiliares de Farmácia. Entre as características da amostra destaca-se uma predominância de participantes do género feminino (65,7%) e a faixa etária dos 21 aos 36 anos (63,8%). Os profissionais tinham idades compreendidas entre os 21 e os 65 anos, assinalando em média 36,2 anos de idade (DP=10,9). Tendo em conta o tempo de serviço a amostra é muito heterogénea variando entre 1 a 50 anos, registando a maioria pelo menos 10 anos de serviço (52,4%) (tabela 1).

**Tabela 1:** Caracterização da amostra quanto ao gênero, profissão e anos serviço (n=105)

Variáveis e Categorias	Frequências (%)	Frequências (n)
<b>Gênero dos inquiridos</b>		
Feminino	65,7	69
Masculino	34,3	36
<b>Profissão</b>		
Farmacêutico	41	43
Técnico farmácia	32,4	34
Técnico auxiliar	26,7	28
<b>Idade dos inquiridos</b>		
21-36	63,8	67
>36	36,2	38
<b>Anos serviço</b>		
1-5	30,5	32
6-10	21,9	23
11-15	18,1	19
>15	27,6	29
NR	1,9	2
<b>Medidas descritivas relativas à idade (anos)</b>		
Média = 36,2	DP = 10,9	Mínimo = 21      Máximo = 65
<b>Medidas descritivas relativas aos anos serviço (anos)</b>		
Média = 13,0	DP = 11,6	Mínimo = 1      Máximo = 50

Para avaliar a Satisfação com o trabalho foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). O instrumento é constituído por um total de 24 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo *Likert* de 6 pontos, que varia de: *Discorda totalmente* (1) *Discorda bastante* (2), *Discorda parcialmente* (3), *Concordo parcialmente* (4), *Concordo bastante* (5) e *Concordo totalmente* (6), onde cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão (tabela 2).

**Tabela 2:** Itens distribuídos por dimensão

Dimensões	Itens
Segurança no futuro da profissão	5,8,13
Apoio da hierarquia	4,11,19
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	1*, 6, 15, 18, 21*
Condições físicas de trabalho	9,17,23
Relação com os colegas	7, 20*, 22, 24*
Satisfação com a profissão	2*, 3*, 10*,12, 14, 16
Satisfação global	Soma das dimensões

\*Itens invertidos

Fonte: Pais-Ribeiro &amp; Maia, 2002

A recolha de dados decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013. A informação foi recolhida em todas as farmácias comunitárias do Distrito de Bragança. Os questionários foram entregues aos Diretores ou responsáveis da Farmácia Comunitária, após esclarecimento dos objectivos e âmbito do estudo, tendo sido solicitada a sua colaboração, bem como a dos restantes profissionais de farmácia, no preenchimento do questionário.

No tratamento dos dados recorreu-se à estatística descritiva, nomeadamente, ao cálculo de frequências, medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio padrão, máximo e mínimo). Para analisar a consistência interna das dimensões das escalas, foi calculado o Alfa Cronbach ( $\alpha$ ). Utilizou-se o teste *não paramétrico do Qui-Quadrado* para relacionar os níveis de satisfação de cada dimensão com as classes etária, bem como as categorias profissionais. Por fim, para correlacionar as seis dimensões utilizou-se o teste de correlação de *R-Pearson*. O nível de significância utilizado foi de 5%.

## Resultados

Pela análise da consistência interna do instrumento, destaca-se um coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de 0,889 para os 24 itens do questionário. Tendo em conta as dimensões, o alfa Cronbach variou de 0,674 a 0,770, considerando-se a consistência interna razoável ou boa (tabela 3).

**Tabela 3:** Média, Desvio Padrão e Alfa Cronbach por dimensão de satisfação com o trabalho

Dimensões	Média	DP	Alfa Cronbach	Nº
Segurança no futuro da profissão	3,99	0,889	0,753	3
Apoio da hierarquia	4,12	0,966	0,736	3
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	4,56	0,567	0,674	5
Condições físicas de trabalho	4,23	0,991	0,741	3
Relação com os colegas	5,16	0,722	0,696	4
Satisfação com a profissão	3,68	0,846	0,770	6
Satisfação global	4,29	0,653	0,889	24

Tendo em conta as várias dimensões da satisfação com o trabalho, verificou-se que o nível de satisfação variou de moderado a elevado, tendo-se destacado, a *Relação com os colegas* e o *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado*, com os níveis mais elevados de satisfação. O ranking das médias das dimensões foi o seguinte: *Relação com os colegas* (Média=5,16; DP=0,722); *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* (Média=4,56; DP=0,567); *Condições físicas de trabalho* (Média=4,23; DP=0,991); *Apoio da hierarquia* (Média=4,12; DP=0,966); *Segurança no futuro da profissão* (Média=3,99; DP=0,889); e por fim, *Satisfação com a profissão* (Média=3,68; DP=0,846). Registou-se um nível de satisfação global com o trabalho moderado (Média = 4,3; DP±0,653) numa escala de 1 a 6 e todas as dimensões registaram um nível de satisfação acima do ponto médio (3,5) (tabela 3).

Tal como mostra a tabela 4, os itens que mais contribuíram para diminuir o nível de satisfação com a profissão foram, *O progresso na minha carreira é muito lento* (Média=3,40; DP=1,35), *O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir* (Média=3,46; DP=1,30), e *A minha profissão dá-me oportunidades de promoção* (Média=3,46; DP=1,26). Estes resultados revelam que os profissionais se sentem inseguros relativamente à sua vida profissional, refletindo-se no nível de satisfação.



**Tabela 4: Média dos Itens da escala por dimensão**

Nível de Satisfação com a dimensão Segurança no futuro da profissão		
	Média	DP
5. A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro	3,54	1,29
8. A administração da minha empresa tem uma política clara	4,30	1,21
13. A administração da minha empresa explica bem a sua política	4,11	1,16
Nível de Satisfação com a dimensão Apoio da hierarquia		
	Média	DP
4. O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho	3,98	1,30
11. O meu chefe direto dá-me todo o apoio de que preciso	4,38	1,19
19. O meu superior imediato ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho	4,00	1,41
Nível de Satisfação com a dimensão Reconhecimento pelos outros do meu trabalho		
	Média	DP
1. Ninguém reconhece que sou um bom profissional	5,01	1,11
6. As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas	4,39	1,01
15. Os meus chefes estimulam-me a fazer melhor o meu trabalho	4,22	1,14
18. Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a melhorar o meu trabalho	4,31	1,05
21. Ninguém reconhece o meu trabalho	4,85	1,39
Nível de Satisfação com a dimensão Condições físicas de trabalho		
	Média	DP
9. As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis	4,23	1,14
17. As condições físicas do meu local de trabalho são agradáveis	4,39	1,12
23. As condições de trabalho no meu serviço são boas	4,06	1,37
Nível de Satisfação com a dimensão Relação com os colegas		
	Média	DP
7. A minha relação com os meus colegas é boa	4,99	1,02
20. Não gosto das pessoas com quem trabalho	5,38	1,12
22. Fiz amizades muito duradouras entre os meus colegas	4,76	1,19
24. Os meus colegas não me tratam bem	5,50	0,942
Nível de Satisfação com a dimensão Profissão		
	Média	DP
2. O meu trabalho é muito rotineiro	3,88	1,27
3. O progresso na minha carreira é muito lento	3,40	1,35
10. O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir	3,46	1,30
12. O meu trabalho permite-me a expressão de criatividade	3,98	1,10
14. A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos	3,93	1,12
16. A minha profissão dá-me oportunidades de promoção	3,46	1,26

A distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação global foi o seguinte: 3,8% registaram um nível de satisfação alto, 30,5% mostraram ter um nível de satisfação bom, 64,8% manifestaram um nível de satisfação moderado e 1% consideraram ter um nível de satisfação baixo (tabela 5).

**Tabela 5:** Distribuição das respostas por nível de satisfação com o trabalho (%)

Dimensões	Baixo	Moderado	Alto	Muito alto
Segurança no futuro da profissão	4,8	71,4	18,1	5,7
Apoio da hierarquia	8,6	49,5	31,4	10,5
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	1	41	51,4	6,7
Condições físicas de trabalho	2,9	59	26,7	11,4
Relação com os colegas	-	18,1	35,2	46,7
Satisfação com a profissão	7,6	78,1	11,4	2,9
Satisfação global	1	64,8	30,5	3,8

Segundo o teste de correlação de *Pearson*, provou-se a existência de correlações significativas e positivas entre a satisfação global e as seis dimensões. Destacam-se, com correlações fortes, as dimensões *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* ( $r=0,854$ ;  $p<0,05$ ); *Segurança no futuro da profissão* ( $r=0,846$ ;  $p<0,05$ ); *Condições físicas do trabalho* ( $r=0,824$ ;  $p<0,05$ ) e o *Apoio da hierarquia* ( $r=0,712$ ;  $p<0,05$ ). As restantes dimensões registaram correlações moderadas com a satisfação global com o trabalho. As correlações registadas entre as seis dimensões variaram de fracas a moderadas (tabela 6).

**Tabela 6:** Correlação entre as dimensões de satisfação com o trabalho

Dimensões	Satisfação global	1	2	3	4	5	6
Satisfação global	1	-	-	-	-	-	-
1.Segurança no futuro da profissão	0,846	1	-	-	-	-	-
2.Apoio da hierarquia	0,712	0,584	1	-	-	-	-
3.Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	0,854	0,650	0,529	1	-	-	-
4.Condições físicas de trabalho	0,824	0,670	0,478	0,629	1	-	-
5.Relação com os colegas	0,520	0,283	0,198	0,439	0,343	1	-
6.Satisfação com a profissão	0,680	0,529	0,232	0,606	0,491	0,218	1

\*Todas as variáveis estão correlacionadas para nível de significância de 5%

Comparando a proporção de inquiridos por nível de satisfação e categoria profissional verificou-se existirem diferenças estatisticamente significativas na dimensão *Apoio da hierarquia* ( $X^2=12,686$ ;  $p=0,046<0,05$ ). São os farmacêuticos os que registam em maior número níveis de satisfação mais baixos e por isso aqueles que em maior número consideram receber um fraco apoio da hierarquia. Em todas as outras dimensões não se registaram diferenças nas proporções de respondentes por nível de satisfação ( $p>0,05$ ) (tabela 7).

**Tabela 7:** Comparação do nível de satisfação com o trabalho por profissão (%)

Dimensões	Grupo					Teste
		Baixo	Moderado	Alto	Muito alto	
Segurança no futuro da profissão	Farmacêutico	9,3	62,8	23,3	4,7	X <sup>2</sup> =6,310 p=0,402
	Técnico	2,9	73,5	14,7	8,8	
	farmácia		82,1	14,3	3,6	
	Técnico auxiliar	0				
Apoio da hierarquia	Farmacêutico	18,6	37,2	37,2	7	X <sup>2</sup> =12,68 6 p=0,046*
	Técnico	2,9	58,8	26,5	11,8	
	farmácia		57,1	28,6	14,3	
	Técnico auxiliar	0				
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	Farmacêutico	0	32,6	60,5	7	X <sup>2</sup> =6,827 p=0,322
	Técnico	2,9	38,2	50	8,8	
	farmácia		57,1	39,3	3,6	
	Técnico auxiliar	0				
Condições físicas de trabalho	Farmacêutico	2,3	58,1	27,9	11,6	X <sup>2</sup> =2,852 p=0,861
	Técnico	2,9	67,6	17,6	11,8	
	farmácia		50	35,7	10,7	
	Técnico auxiliar	3,6				
Relação com os colegas	Farmacêutico	-	14	44,2	41,9	X <sup>2</sup> =5,532 p=0,244
	Técnico	-	17,6	38,2	44,1	
	farmácia		25	17,9	57,1	
	Técnico auxiliar	-				
Satisfação com a profissão	Farmacêutico	2,3	86	9,3	2,3	X <sup>2</sup> =8,903 p=0,173
	Técnico	11,8	76,5	5,9	5,9	
	farmácia		67,9	21,4	0	
	Técnico auxiliar	10,7				
Satisfação global	Farmacêutico	0	62,8	34,9	2,3	X <sup>2</sup> =4,334 p=0,721
	Técnico	2,9	70,6	23,5	2,9	
	farmácia		60,7	32,1	7,1	
	Técnico auxiliar	0				

\* Existem diferenças, entre as proporções, estatisticamente, significativas para nível de significância de 5%

Foi também na dimensão *Apoio da hierarquia* que este estudo provou existirem diferenças, estatisticamente, significativas, tendo em conta as classes etárias ( $X^2=8,397$ ;  $p=0,038<0,05$ ). Tal como mostra a tabela 8, são os profissionais de farmácia mais novos que em menor proporção registam um nível de satisfação muito alto.

**Tabela 8:** Comparação do nível de satisfação com o trabalho por classe etária (%)

Dimensões	Grupo					Teste
		Baixo	Moderado	Alto	Muito alto	
Segurança no futuro da profissão	21-36	6	74,6	17,9	1,5	X <sup>2</sup> =6,611
	>36	2,6	65,8	18,4	13,2	p=0,077
Apoio da hierarquia	21-36	10,4	44,8	38,8	6	X <sup>2</sup> =8,397
	>36	5,3	57,9	18,4	18,4	p=0,038*
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	21-36	0	40,3	53,7	6	X <sup>2</sup> =2,108
	>36	2,6	42,1	47,4	7,9	p=0,647
Condições físicas de trabalho	21-36	1,5	59,7	29,9	9	X <sup>2</sup> =2,915
	>36	5,3	57,9	21,1	15,8	p=0,406
Relação com os colegas	21-36	-	11,9	40,3	47,8	X <sup>2</sup> =5,269
	>36	-	28,9	26,3	44,7	p=0,072
Satisfação com a profissão	21-36	7,5	76,1	14,9	1,5	X <sup>2</sup> =3,286
	>36	7,9	81,6	5,3	5,3	p=0,336
Satisfação global	21-36	0	62,7	34,3	3	X <sup>2</sup> =3,3118
	>36	2,6	68,4	23,7	5,3	p=0,287

\* Existem diferenças, entre as proporções, estatisticamente, significativas para nível de significância de 5%

## Discussão e implicações

Participaram neste estudo 105 profissionais que trabalham em farmácias comunitárias localizadas no Distrito de Bragança. A amostra era constituída por 41% Farmacêuticos, 32,4% Técnicos de Farmácia e 26,7% Técnicos Auxiliares de Farmácia. A maioria dos participantes era do género feminino (65,7%) e tinha idade compreendida entre os 21 e os 65 anos, assinalando em média 36,2 anos de idade (DP=10,9). A maioria tinha até 10 anos de serviço (52,4%).

Para a recolha dos dados, que decorreu de Fevereiro de 2012 a Fevereiro de 2013, foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). O instrumento é constituído por um total de 24 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo *Likert* de 6 pontos, que varia de: *Discorda totalmente* (1) *Discorda bastante* (2), *Discorda parcialmente* (3), *Concordo parcialmente* (4), *Concordo bastante* (5) e *Concordo totalmente* (6), onde cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão. Os itens foram, posteriormente, distribuídos por seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão*; *Apoio da Hierarquia*; *Reconhecimento pelos*

*outros do trabalho realizado; Condições físicas do trabalho; Relação com os colegas; e Satisfação com a profissão.* Relativamente às propriedades psicométricas, para a escala total, o coeficiente geral de fidelidade foi de 0,889. Resultado semelhante foi obtido num estudo desenvolvido por Geca, Alves, Ribeiro & Pires (2012) ( $r=0,884$ ). A consistência interna registada para as seis dimensões variou de razoável a boa tendo em conta a classificação de Pestana e Gageiro (2005). Foi registado um alfa *Cronbach* ligeiramente abaixo de 0,7 na dimensão *Relação com os colegas*, tendo-se verificado nas restantes dimensões valores superiores a 0,7, o mínimo exigido por Nunnally (1978).

No que diz respeito à correlação entre a satisfação global com o trabalho e as seis dimensões registaram-se correlações positivas e fortes com as dimensões *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* ( $r=0,854$ ;  $p<0,05$ ); *Segurança no futuro da profissão* ( $r=0,846$ ;  $p<0,05$ ); *Condições físicas do trabalho* ( $r=0,824$ ;  $p<0,05$ ) e o *Apoio da hierarquia* ( $r=0,712$ ;  $p<0,05$ ). As restantes dimensões registaram correlações moderadas.

Neste trabalho o nível de satisfação global com o trabalho foi moderado (Média = 4,3; DP=0,653) numa escala de 1 a 6 e todas as dimensões registaram um nível de satisfação acima do ponto médio (3,5). Resultados semelhantes foram obtidos por Lima, Jorge & Moreira (2006), Rebouças Legay & Abelha (2007), Geca, Alves, Ribeiro & Pires (2012) e Fernandes, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013; 2014).

Tendo em conta a distribuição dos profissionais por nível de satisfação global com o trabalho, 3,8% registaram um nível de satisfação alto, 30,5% mostraram ter um nível de satisfação bom, 64,8% manifestaram um nível de satisfação moderado e 1% consideraram ter um nível de satisfação baixo. No trabalho desenvolvido por Fernandes, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013; 2014) que incluiu 54 profissionais de Farmácia Comunitária das localidades de Monção, Valença, Vila Nova de Cerveira e Bragança, a distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação foi a seguinte: 7,4% (4), manifestaram um nível de satisfação reduzido; 42,6% (23) mostraram ter um nível de satisfação moderado e 50% (27) registaram um nível de satisfação alto.

Este estudo revelou existirem diferenças, estatisticamente, significativas, quanto à satisfação com o trabalho, na dimensão, *Apoio da hierarquia*, entre as categorias profissionais ( $X^2=12,686$ ;  $p=0,046<0,05$ ) e as classes etárias ( $X^2=8,397$ ;  $p=0,038<0,05$ ). São os mais novos e os farmacêuticos os que, em maior número, menos apoio sentem receber da hierarquia.

Dada a relevância da satisfação com o trabalho, quer para o bem-estar dos indivíduos, quer para o crescimento e desenvolvimento das

organizações, uma vez que a promoção do bem-estar do trabalhador pode conduzir a comportamentos por parte do trabalhador que afetam positivamente o funcionamento organizacional refletindo-se este na própria imagem da organização. Por outro lado, a análise da satisfação global, é importante para as organizações, uma vez que pode permitir identificar os aspectos críticos do trabalho em que é necessário melhorar as práticas de gestão (Spector, 1997). Nesta investigação destacam-se como aspetos a melhorar, *O progresso na minha carreira é muito lento* (Média=3,40; DP=1,35), *O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir* (Média=3,46; DP=1,30), e *A minha profissão dá-me oportunidades de promoção* (Média=3,46; DP=1,26). Resultados semelhantes foram obtidos por Fernandes, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013; 2014).

## Agradecimentos

Este trabalho é financiado por: Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, na sua componente FEDER, através do Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) [Projeto nº 006971 (UID/SOC/04011)]; e por Fundos Nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UID/SOC/04011/2013.

## Referências

- Cozby, P. (2003). *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. São Paulo: Atlas,
- Dejours, C. (2000). *A banalização da Injustiça Social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Fernandes, L., Rodrigues, V., Ribeiro, M. & Pinto, I. (2013). *Satisfação com o trabalho em profissionais das farmácias comunitárias*. In VI Jornadas Nacionais sobre Tecnologia e Saúde. Instituto Politécnico da Guarda. Guarda.
- Fernandes, L.; Rodrigues, V.; Ribeiro, M.; Pinto, I. (2014). Work Satisfaction within Community Pharmacy Professionals", *Advances in Pharmacology and Pharmacy*, 2, (1): 6 - 12.
- Ferreira J., Fernandes R., Haase R.. & Santos E. (2009). *Minnesota Satisfaction Questionnaire - Short Form*: estudo de adaptação e validação para a população portuguesa. *Psychologica*, 51, 251-281.
- Filho, J., Cassanta, S., Silva, S., Silva, C., Klagenberg, M., Filho, D. & Feijó, M. (2010). *Satisfação no Trabalho/Universidade Pública*. In X Colóquio

Internacional sobre Gestión Universitária en América del Sur. Mar del Plata, 8-10 Dezembro.

Geca, E.; Alves, A.; Ribeiro, M. & Pires, T. (2012). Nível de satisfação com o trabalho em profissionais de farmácia do Distrito de Bragança. In Livro de atas: *Farmácia de Hoje, Fármacos de amanhã*. Instituto Politécnico de Bragança. Bragança.

Harrison, S. & Sullivan, P. (2006). *Einstein in the Boardroom: Best Practice*. In: Intellectual Capital Management, New York: John Wiley & Sons.

Lima, F., Jorge, M., & Moreira, T. (2006). Humanização hospitalar: Satisfação dos Profissionais de um Hospital Pediátrico. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 59(3):291-296.

Martinez, M., Paraguay, A., & Latorre, M. (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública (São Paulo)*, 38, (1), 55-61.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.

Oliveira, O. (Org.). (2004). *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Pais-Ribeiro, J., & Maia, P. (2002). Satisfação com a profissão em profissionais de uma unidade de cuidados intensivos (SCI). In I. Leal, I.P. Cabral & J.P. Ribeiro, *Actas do 4.º congresso nacional de psicologia da saúde: a saúde numa perspectiva de ciclo de vida* (pp. 239-246). Lisboa: ISPA.

Pestana, M. & Gageiro, J. (2005). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementariedade do SPSS*, 4ª edição revista e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.

Queirós, P. (1998). Burnout em enfermeiros. *Revista Sinais Vitais*, 16, 17-21.

Rebouças, D., Legay, L. & Abelha, L. (2007). Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev. Saúde Pública*, 41 (2): 244-250.

Robbins, S., Judge, T. Sobral, F. (2011). *Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro*. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction: a systematic review. *Occupational Medicine*, 53, 191-200.

---

Spector, P. (1997), *Job Satisfaction. Application, Assessment, Cause, and Consequences*, Thousand Oaks: Sage.

Spector, P. (2006). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.