

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Helena Margarida da Cruz Corais Ferrete

**Climas éticos e satisfação no trabalho:
o caso dos profissionais de saúde em IPSS**



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Helena Margarida da Cruz Corais Ferrete

**Climas éticos e satisfação no trabalho:
o caso dos profissionais de saúde em IPSS**

Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Gina Gaio

Declaração

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações

CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Agradecimentos

À minha orientadora Professora Doutora Gina Gaio pelo apoio, dedicação e paciência, agradeço profundamente.

A todos os que participaram neste estudo, o meu sincero agradecimento.

A ti Carla pela leitura atenta e cuidada, obrigada amiga.

A toda a minha família pela compreensão e pelo apoio.

Às equipas da Reforço Positivo e APCB, umas pelo apoio na fase inicial, outras pela fase final e a ambas pelo apoio constante.

À minha mãe... porque é única! Insubstituível e porque acredita sempre em mim...

Por último, mas o mais importante, ao meu marido que muito aturou neste processo, que fez sacrifícios tal como eu, para que fosse possível concluir esta dissertação, obrigada meu amor!

Durante a concretização deste trabalho tive as maiores alegrias e a maior tristeza da minha vida!

Gostaria de o dedicar a estas três mulheres:

Às minhas filhas Mara e Mafalda que nasceram na fase inicial da elaboração da dissertação e à minha querida avó Maria das Dores que faleceu na fase final.

Estas três mulheres foram, sem dúvida, a minha força quando tudo parecia desmoronar...

“Somente passei para o outro lado do caminho.

Eu sou eu, tu és tu.

O que eu sou para ti, continuarei a sê-lo.

Dá-me o nome que sempre me deste, fala comigo como sempre o fizeste.

Eu não estou longe, apenas estou do outro lado do Caminho...

Tu que aí ficaste, segue em frente, a vida continua, linda e bela, como sempre foi.”

Assim o farei....

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Climas éticos e satisfação no trabalho: o caso dos profissionais de saúde em Instituições Particulares de Solidariedade Social

Resumo

O presente estudo pretende analisar a relação entre o clima ético e a satisfação no trabalho, de profissionais de saúde a exercer em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). As IPSS em estudo são organizações sem fins lucrativos direcionadas para o apoio de pessoas com deficiência. Neste tipo de instituições integram equipas multidisciplinares diretamente relacionadas com a saúde, promovendo o desenvolvimento de competências, a reabilitação e a inclusão social dos beneficiários. Os profissionais envolvidos nestas equipas, podem ser Terapeutas da Fala, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, Psicólogos, Psicomotricistas, Assistentes Sociais, Enfermeiros, entre outros dependendo da área de intervenção da instituição.

Através deste estudo será possível compreender o clima ético predominante neste tipo de instituições; compreender em que medida os profissionais de saúde envolvidos estão satisfeitos com as várias dimensões do seu trabalho; e perceber em que medida a existência de um clima ético nas IPSS se correlaciona com a satisfação com o trabalho dos profissionais de saúde que nelas trabalham.

De forma a atingir os objetivos propostos, foi aplicado um questionário a vários profissionais de saúde a exercer em IPSS direcionada para a deficiência no distrito de Braga, complementando-se a informação com entrevistas a quatro profissionais com as mesmas características. As escalas de medidas utilizadas no inquérito por questionário foram aquelas relativas ao Clima Ético validada por Rego em 2001, e as escalas de Satisfação no Trabalho desenvolvidas por Spector (1985). Deste modo, a metodologia de investigação inspira-se na *cross-sectional* através da combinação de métodos de recolha de dados quantitativos e qualitativos, respetivamente pelo recurso a inquérito por questionário e por entrevista.

Atendendo às características deste setor económico e aos escassos estudos na área pretende-se também levantar necessidades e expor características deste tipo de instituição, permitindo uma tomada de consciência do impacto da ética e da satisfação profissional no desempenho dos profissionais envolvidos.

Palavras-chave: Climas éticos; IPSS; Profissionais de Saúde; Satisfação Profissional

Ethical climates and job satisfaction: the case of health professionals in Private Social Solidarity Institutions

Abstract

This study aims to analyze the relationship between, the ethical climate and the job satisfaction of health professionals working in Private Social Solidarity Institutions (IPSS). The IPSS under study are non-profit organizations aimed at supporting people with disabilities. These institutions include multidisciplinary teams directly related to health, promoting the development of skills, rehabilitation and social inclusion of beneficiaries. The professionals involved in these teams may be Speech Therapists, Physical Therapists, Occupational Therapists, Psychologists, Psychomotorists, Social Workers, Nurses, among others depending on the institution's area of intervention.

This study main goal aims understanding the prevailing ethical climate in this type of institutions. In addition, it intends to comprehend the extent in wich these health professionals are satisfied with the various dimensions of their work; and to understand if the existence of an ethical climate in the IPSS correlates positively with the job satisfaction of health professionals working inside them.

In order to achieve the proposed research goal, we applied a questionnaire (survey) to several health professionals working in IPSS 's spezialized in the care of patients with disabilities in Braga. We complemented the information provided by the questionnaire with four in depth interviews to professionals with the same characteristics. The questionnaire included the Ethical Climate scales validated by Rego in 2001 for the Portuguese context, and the Job Satisfaction scales developed by Spector (1985). Thus, the research methodology is inspired by a cross sectional methodology with the use of mixed methods of data collection, specifically a questionnaire and interviews.

Given the characteristics of this economic sector and the scarcity of research in this field, we intend to highlight the needs and to depict the characteristics of this type of institution, allowing an awareness of the impact of ethics and job satisfaction on the performance of the professionals involved.

Keywords: Ethical climates; Health professionals; IPSS; Professional Satisfaction

Índice

1. Introdução	10
2. Enquadramento Teórico	13
2.1. Organizações Não Governamentais e Instituições Particulares de Segurança Social.....	13
2.2. Clima Organizacional – o conceito	16
2.3. Ética Organizacional – o conceito.....	18
2.4. Clima Ético – o conceito.....	19
2.4.1. Modelo de Clima Ético	20
2.4.2. Climas éticos em IPSS	24
2.5. Satisfação Profissional	28
2.5.1. Antecedentes da Satisfação Profissional	30
2.5.2. Consequências da Satisfação Profissional.....	32
2.6. Relação entre os climas éticos e a satisfação profissional: o caso dos profissionais de saúde.....	36
3. Metodologia de Investigação	39
3.1. Problemática, Objetivos do Estudo e Hipóteses	39
3.2. Definição da Técnica de Amostragem.....	41
3.3. Instrumentos de Recolha de Dados	41
3.3.1. Instrumento de Recolha de Dados - Questionário.....	42
3.3.1.1. Caracterização da Amostra.....	46
3.3.2. Instrumento de Recolha de Dados – Entrevista	50
3.3.2.1. Caracterização da Amostra.....	53
4. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário	54
4.1. Procedimentos Estatísticos	54
4.2. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário	55
4.2.1. Teste de Hipóteses	56
4.3. Discussão dos resultados do Questionário	61
5. Apresentação dos Resultados do Inquérito por Entrevista	64

5.1. Escolha profissional	64
5.2. Aspetos valorizados na atividade profissional.....	65
5.3. Aspetos geradores de insatisfação profissional	68
5.4. Constrangimentos no exercício da profissão.....	70
5.5. Preocupação quanto à saúde física e mental dos colaboradores	72
5.6. Relações Profissionais.....	72
5.7. Progressão na carreira	74
5.8. Critérios adotados para a tomada de decisão.....	75
5.9. Significados atribuídos à ética profissional	77
5.10. Valores	78
5.11. Necessidades de mudanças nas IPSS	79
6. Considerações Finais	81
6.1. Contributos do Estudo Empírico	81
6.2. Limitações do Estudo.....	84
6.3. Pistas para futuras investigações	85
7. Referência bibliográficas.....	86
8. Anexos.....	96
8.1. Anexo 1 – Questionário	97
8.2. Anexo 2 – guião de entrevista	112
8.3. Anexo 3 – Consentimento informado.....	114
8.4. Anexo 4 – Alfa de Cronbach de todas as dimensões dos Climas Éticos	115

Índice de Tabelas

Tabela 1: <i>Tipologia dos climas éticos de Victor e Cullen</i>	21
Tabela 2: Dimensões teóricas e empíricas dos modelos de clima ético propostos por Victor e Cullen .	22
Tabela 3: Antecedentes da Satisfação Profissional.....	31
Tabela 4: Consequências da satisfação profissional	33
Tabela 5: Dimensões e Variáveis do Questionário de Climas Éticas.....	43
Tabela 6: Dimensões e Variáveis do Questionário de Satisfação Profissional	45
Tabela 7: Medidas Descritivas relativas à Profissão	48
Tabela 8: Medidas Descritivas relativas ao Tipo de Contrato de Trabalho	49
Tabela 9: Medidas Descritivas relativas ao Tempo de Vínculo Contratual	49
Tabela 10: Medidas Descritivas relativas às Funções Desempenhadas	50
Tabela 11: Codificação do Conteúdo das Entrevistas.....	51
Tabela 12: <i>Resultados do alfa de Cronbach, para a Satisfação Profissional e Climas Éticos</i>	55
Tabela 13: <i>Resultados do Teste de Friedman</i>	56
Tabela 14: <i>Resultados das correlações entre climas éticos e satisfação profissional</i>	57
Tabela 15: <i>Diferenças ao nível da satisfação profissional em função do género</i>	58
Tabela 16: <i>Correlações entre satisfação profissional e idade</i>	59
Tabela 17: <i>Correlações entre satisfação profissional e habilitações académicas</i>	60

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Medidas Descritivas relativas ao género	46
Gráfico 2: Medidas Descritivas relativas ao estado civil.....	47
Gráfico 3: Medidas Descritivas relativas à idade	47
Gráfico 4: Medidas Descritivas relativas ao Grau Académico.....	48
Gráfico 5: Medidas Descritivas relativas ao Tempo de Serviço	49

1. Introdução

Uma organização nunca será mais ética

do que as pessoas dentro dela

Lewis (1985)

O presente estudo pretende analisar a relação entre o clima ético e a satisfação no trabalho, de profissionais de saúde a exercer em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Deste modo, procurar-se-á enquadrar o conceito de IPSS, aspetos legais e modo de funcionamento destas instituições, bem como os profissionais de saúde a exercer nestes contextos. De seguida, procurar-se-á definir climas éticos e satisfação profissional, assim como as diversas variáveis envolvidas nestes conceitos.

As IPSS representam, no panorama nacional, um pilar de sustentabilidade, através de instituições com serviços qualificados, de modo a assegurar a prestação de serviços que, de outra forma, o Estado não conseguiria garantir por si só (Baía & Serra, 2013). As IPSS em estudo são organizações sem fins lucrativos direcionadas para o apoio de pessoas com necessidades especiais. Neste tipo de instituições integram equipas multidisciplinares diretamente relacionadas com a saúde, promovendo o desenvolvimento de competências, a reabilitação e a inclusão social dos beneficiários. Os profissionais envolvidos nestas equipas, podem ser Terapeutas da Fala, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, Psicólogos, Psicomotricistas, Assistentes Sociais, Enfermeiros, entre outros dependendo da área de intervenção da instituição.

O número de IPSS aumentou exponencialmente nas últimas três décadas assumindo, na comunidade onde estão inseridas, uma importância económica e social relevante. A ação exercida por este tipo de instituições abrange domínios como a solidariedade social, a saúde e a educação, fornecendo resposta a situações de emergência social, bem como apoio a cidadãos de maior vulnerabilidade. Torna-se importante realçar que, além desta importância social, as IPSS apresentam um impacto significativo na economia local atendendo ao peso que possuem no emprego em Portugal e que é cerca de 4,5% (Carvalho, 2010).

Dado que este tipo de Instituições está ao serviço das pessoas, com foco no cuidado da comunidade circundante, e possuem impacto considerável na economia nacional enquanto entidades

empregadoras, torna-se importante compreender o funcionamento destas organizações e a satisfação dos profissionais que nelas trabalham. Neste sentido, surge o presente estudo que pretende analisar a relação entre o clima ético e a satisfação com o trabalho dos profissionais de saúde a trabalhar em IPSS, definindo-se os seguintes objetivos:

- i) Compreender qual o clima ético predominante neste tipo de organizações -IPSS;
- ii) Perceber em que medida os profissionais de saúde envolvidos estão satisfeitos com as várias dimensões do seu trabalho;
- iii) Perceber em que medida a existência de um clima ético nas IPSS se correlaciona com a satisfação com o trabalho dos profissionais de saúde que nelas trabalham.

O clima ético tem sido definido como percepções estáveis e psicologicamente significativas que os membros das organizações mantêm em relação a procedimentos e políticas éticas existentes nas suas organizações. Atualmente, é consensual que, as percepções éticas dos funcionários relativamente ao clima organizacional, resulta de um ambiente contextual geral, onde os profissionais estão integrados e dentro do qual os indivíduos operam, destacando-se os comportamentos e respostas que são esperadas, apoiadas e recompensadas (Hansen, Dunford, Alge, & Jackson, 2016; Rego, 2001).

O clima ético mede a conduta aceitável nas organizações e explica como as organizações diferenciam o correto do errado. O clima ético de uma organização inclui normas éticas e é um importante determinante do capital psicológico. Asad, Naseem, e Faiz (2017) referem que, a prevalência do clima ético dentro das organizações promove atitudes e comportamentos positivos no local de trabalho, como a satisfação no trabalho. Pelo contrário, a ausência deste tipo de clima ético desencadeia uma série de comportamentos contraproducentes ou de retirada organizacional destes funcionários, como é exemplo mais frequente o absentismo (Asad et al., 2017; Goebel & Weißenberger, 2015).

A satisfação profissional pode ser vista como uma atitude geral relativamente ao trabalho se considerarmos a forma unidimensional (Locke, 1976), ou um estado resultante de um conjunto de fatores relacionados com o trabalho numa perspetiva multidimensional. Neste conjunto de fatores pode estar incluído o tipo de trabalho que fazem, o relacionamento com os colegas e chefia, a remuneração, entre outros (Cunha, Rego, Cardoso, Campos Rita, & Neves, 2007; Locke, 1976).

De forma a atingir os objetivos propostos, foi aplicado um inquérito por questionário a vários profissionais de saúde a exercer em IPSS direcionadas para a deficiência no distrito de Braga, complementando-se a informação com entrevistas a quatro profissionais com as mesmas

características. Assim, de forma a compreender como os profissionais formam as suas perceções de clima ético e o cariz multidimensional da satisfação profissional foram utilizadas escalas de medidas incluídas no Questionário de Climas Éticos validado por Rego em 2001 para o contexto Português, e no Job Satisfaction Survey desenvolvido por Spector (1985) e também já usada em estudos realizados em Portugal (e.g. Pereira, 2010; Rego, 2001). Deste modo, em termos do desenho da investigação procurou-se inspiração na *cross-sectional* ou estudo setorial, pela tentativa de construção da teoria, com recurso a métodos mistos, especificamente inquérito por questionário e por entrevistas.

O presente estudo estrutura-se em diversas partes. Numa primeira fase, é realizada a contextualização das IPSS, de seguida é efetuada a revisão bibliográfica relativamente aos constructos teóricos, nomeadamente os conceitos de clima organizacional, ética e climas éticos. Posteriormente aborda-se o conceito de satisfação profissional, e respetivos antecedentes e consequências. De seguida, é realizada a revisão da literatura relativamente à relação entre climas éticos e satisfação profissional dos profissionais de saúde a exercer em IPSS.

A terceira parte consiste na explanação relativa à metodologia utilizada, com descrição das hipóteses e análise dos instrumentos de recolhas de dados (questionários e entrevistas). Após o tratamento estatístico dos dados recolhidos, são apresentados os resultados e a sua discussão, relacionando o estudo empírico com as teorias que o fundamentam. No final desta dissertação proceder-se-á às principais conclusões, indicando-se as limitações do estudo e sugestões de investigações futuras.

De uma forma geral, esta investigação pretende analisar a importância dos climas éticos em IPSS e o impacto destes na satisfação profissional. Sendo este setor económico pouco estudado em Portugal pretende-se também levantar necessidades e expor características deste tipo de instituição, permitindo uma tomada de consciência do impacto da ética e da satisfação profissional no desempenho dos profissionais envolvidos. Tal irá permitir que as instituições compreendam a necessidade de auscultar as perceções dos profissionais e implementar estratégias que levem a um clima mais ético, e, conseqüentemente, um aumento da satisfação profissional, que levará a um desempenho das equipas mais favorável aos beneficiários destas instituições.

2. Enquadramento Teórico

A revisão da literatura deste trabalho de investigação irá ser realizada em torno de dois conceitos centrais: climas éticos e satisfação com o trabalho enfatizando particularmente o caso das IPSS.

Atualmente não existe uma abordagem consensual relativamente à noção de “clima” organizacional, contudo é considerado um dos mais importantes aspetos na relação entre colaboradores e organização. A literatura aborda variados estudos que revelam o impacto do clima organizacional em variáveis como o desempenho, a produtividade, a satisfação, a eficácia e a cultura (Agarwal & Malloy, 1999; Pereira, Cunha, & Pompeu, 2016; Rasmussen, Malloy, & Agarwal, 2003; Rego, 2002; Wang & Hsieh, 2012). Neste sentido, é pertinente a análise aprofundada da relação entre clima ético e a satisfação profissional e, para o concretizar, proceder-se-á à definição dos conceitos “clima” e “ética”. De forma a compreender as características das IPSS, proceder-se-á à contextualização deste tipo de organização, analisando os seus objetivos e áreas de atuação.

2.1. Organizações Não Governamentais e Instituições Particulares de Segurança Social

A organização socioeconómica de um país resulta da atividade de 3 setores, nomeadamente o Setor Público, o Privado Empresarial e o Sector Cooperativo e Social. Este último designa-se comumente como Terceiro sector e engloba as atividades de Organizações Não Governamentais (ONG) e Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) (Silva, Santos, Mota, & Martín, 2014).

De acordo com um estudo realizado pela Universidade Católica para a Fundação Calouste Gulbenkian coordenado por Franco (2015), as ONG satisfazem cumulativamente as seguintes condições:

- Têm personalidade jurídica de natureza civil e coletiva;
- Surgem da iniciativa da sociedade civil, mas são de carácter privado;
- Têm gestão autónoma relativamente ao Estado;
- A principal missão enquadra-se no incentivo à ação coletiva para a solidariedade entre os seres humanos e o meio ambiente.
- O resultado global da atividade destas organizações, quando cumprem a missão principal, tem a natureza de um bem público, como a redução da exclusão social, defesa dos direitos humanos e a melhoria da saúde pública.
- Os bens e serviços que providenciam individualmente aos seus utentes podem ser bens ou serviços privados, fornecidos a baixo preço, pois de outra forma não poderiam ter acesso a eles.

- Os excedentes gerados na atividade das ONG devem ser reinvestidos no cumprimento da sua missão.

No que respeita às práticas de gestão, o mesmo estudo refere que, as ONG em Portugal são usualmente lideradas por voluntários, maioritariamente de meia idade, com habilitações literárias superiores e forte predominância do sexo masculino. Estas direções estatutárias delegam nas direções técnicas as decisões de gestão corrente. Apesar desse facto, demonstram pouca abertura à participação e avaliação externa. Relativamente aos recursos humanos, temos que os colaboradores remunerados são principalmente do género feminino, a tempo integral e com contratos sem termo (Baía & Serra, 2013; Franco, 2015).

As ONG subdividem-se quanto à sua área de intervenção em:

- Organizações Não Governamentais de Ambiente e Equiparadas;
- Organizações Não Governamentais de Cooperação para o Desenvolvimento e;
- Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência (ONGPD) – as organizações-alvo do estudo.

Quanto às ONGPD, o Decreto-Lei N.º 106/2013, de 30 de Julho, na sequência da Lei N.º 127/99, regula o estatuto jurídico destas organizações e define-as do seguinte modo:

«Artigo 2.º

Natureza Jurídica

1. Independentemente da forma jurídica, as ONGPD são pessoas coletivas de direito privado, sem fins lucrativos. (...)

Artigo 3.º

Objetivos 1.

As ONGPD prosseguem os seguintes objetivos:

a. A defesa e promoção dos direitos e interesses das pessoas com deficiência e suas famílias, em ordem à integração social e familiar dos seus membros, à respetiva valorização pessoal e profissional;

b. A eliminação de todas as formas de discriminação das pessoas com deficiência;

c. A promoção da igualdade de tratamento das pessoas com deficiência.

2. Além dos objetivos enunciados no número anterior, as ONGPD podem prosseguir outros fins que com aqueles sejam compatíveis.»

(Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, 2013)

O resultado global da atividade das ONGPD, quando cumprem a sua principal missão, tem a natureza de um bem público (ex. redução de quaisquer formas de exclusão social, defesa dos direitos humanos, melhoria da saúde pública, produção de conhecimento do domínio público, entre outros objetivos). Isto verifica-se mesmo quando os bens e serviços que providenciam individualmente aos seus utentes são privados, uma vez que, estes devem ser fornecidos em condições que não ponham em causa a sua missão principal, mas antes sejam instrumentais para o seu cumprimento. A título de exemplo, os serviços de saúde e reabilitação fornecidos abaixo do preço de custo, pelas IPSS aos seus utentes que, de outra forma, não poderiam ter acesso a eles (Franco, 2015).

As IPSS são ONGPD e em Portugal, desempenham um papel cada vez mais importantes desde os anos de 1980 através da Lei Executiva nº119/83 de 25 Fevereiro de 1983. Esta lei veio fornecer uma estrutura para organizações sem fins lucrativos envolvidas em trabalho social através de protocolos com a Segurança Social para a prestação de serviços. As IPSS fornecem serviços sociais para assegurar as políticas do Estado e este regula as suas operações e finanças. As IPSS costumam ter uma natureza caritativa, o que leva a uma pesada dependência do Estado (Ministério dos Assuntos Sociais, 1983; Parente, 2012).

O funcionamento destas organizações tem, portanto, como base apoios financeiros prestados por agentes externos, não visando a obtenção ou distribuição de lucro, mas sim atingir os objetivos sociais que levaram à sua criação, sendo isso muitas vezes atingido, através de um elevado grau de voluntariado. As IPSS ocupam uma posição intermediária numa estrutura tripolar constituída por mercado, Estado e comunidades, permanecendo, assim, numa constante tensão uma vez que são influenciadas simultaneamente pelas políticas estatais e pela legislação, pelos valores e pelas práticas das entidades privadas, pela cultura da sociedade civil, e pelas necessidades provenientes das famílias e da vida comunitária (Silva et al., 2014).

De acordo com a tutela (Segurança Social), as IPSS definem-se como organizações constituídas a partir de iniciativas de particulares, sem finalidade lucrativa, focando a solidariedade e justiça entre os indivíduos, não sendo administradas pelo Estado ou corpo autárquico (segurança social, 2019). As IPSS abordadas neste estudo enquadram como objetivos: a promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação. Para a realização do estudo foram auscultados as IPSS do Distrito de Braga, direcionadas para a pessoa com Deficiência, nomeadamente a Deficiência Visual, Deficiência Mental; Paralisia Cerebral; Autismo; Deficiência Auditiva, entre outras mais generalistas na sua atuação.

Considerando o impacto das IPSS na sociedade civil, é fundamental que estas atuem com foco na população alvo, não suscitando desconfiança por parte das pessoas. Assim, a ética serve como suporte a esta missão (Lima & Muraro, 2003).

2.2. Clima Organizacional – o conceito

O clima organizacional é visto como um dos principais aspetos a considerar no relacionamento entre os colaboradores e as organizações. A análise do clima organizacional permite aos gestores planearem de forma eficaz o desenvolvimento da organização, através de estratégias orientadas para a influência desta variável no desempenho, satisfação e produtividade dos trabalhadores (Chiavenato, 2009; Lisboa, Coelho, Filipe, & Almeida, 2011; Ribeiro, Porto, Puente-Palacios, & Resende, 2016; Zohar & Luria, 2005).

Neves (2000) clarificou o conceito de clima organizacional através de um modelo evolutivo, sistematizando-o em três fases:

- a primeira fase, que ocorre entre o final da década de 1930 e início da década de 1970, designada por introdução do conceito. Esta fase, ocorre quando o conceito é inventado, descoberto ou transferido de uma área distinta e o foco é legitimar o mesmo.
- A segunda etapa, inicia em 1970 e ocorre até 1985, designada por avaliação e desenvolvimento do conceito; sendo caracterizada pela revisão crítica da escassa literatura e pelo aperfeiçoamento de técnicas de medida de clima organizacional.
- A terceira, e última fase, começa em 1985 e vai até à atualidade, designada por consolidação do conceito e caracteriza-se pela clarificação do mesmo e exaustivas revisões de literatura relativas ao tema clima organizacional.

Segundo Ribeiro et al. (2016), o clima tem de ser considerado um construto dinâmico, de âmbito organizacional. Neste sentido, a sua estrutura não pode ser definida pela presença ou ausência de determinados elementos, mas pelo relacionamento entre eles. O conceito de clima quando direcionado às organizações, assenta num conjunto de vários fatores que influenciam os comportamentos e situação de trabalho. Chiavenato (1983) defende que a eficácia organizacional tem relação proporcional com o clima organizacional. Neste sentido, um clima organizacional que satisfaça as necessidades dos membros da organização potencia a orientação do comportamento motivado para os objetivos organizacionais, favorecendo assim a eficácia da organização.

A definição central de clima está relacionada com indícios dos comportamentos desejados, tendo estes origem em políticas da gestão de topo e ações dos supervisores. O clima organizacional serve como

avaliador da percepção ou sentimento individual relativamente a uma organização. Este tipo de clima inclui o estilo de gestão e de liderança, participação nas tomadas de decisão, existência de desafios no emprego, estratégias para reduzir a frustração; existência de benefícios e políticas individualizadas, o providenciar boas condições de trabalho e a criação de possibilidade de progressão na carreira (Ramalingam & Jegan, 2019; Zohar & Luria, 2005).

Cunha et al. (2007) definem clima organizacional, como um conjunto de comportamentos e atitudes dos elementos de uma organização no desempenho das suas funções. Paralelamente, Lisboa, Coelho, Filipe, e Almeida (2011) acrescentam que o clima organizacional pode ser considerado como a envolvência psicológica, social e humana, que define a organização e a forma como as pessoas se relacionam neste contexto. Considerando-se, assim, a qualidade do ambiente interno da entidade que resulta dos comportamentos e condutas das pessoas envolvidas. Ahmed (1998) acrescenta que este clima está relacionado de forma direta com o nível de motivação dos funcionários.

Bancalheiro (2008) relaciona este conceito central com a satisfação e insatisfação no trabalho, o empenhamento, a disponibilidade e a relação entre os elementos da organização, o que normalmente sofre alterações ao longo do tempo.

Assim, de uma forma geral, pode-se definir clima organizacional como o conjunto de percepções das características relativamente estabilizadas da organização que, por sua vez, podem influenciar as percepções dos indivíduos relativamente à sua situação laboral, nomeadamente as atitudes e comportamentos destes colaboradores. É transversal a todos os autores acima mencionados que a percepção do clima se refere ao ambiente interno da organização e tem impacto significativo nos indivíduos que dela fazem parte, nomeadamente na sua motivação, comportamento e, conseqüentemente, na produtividade organizacional. O clima organizacional está presente em todas as organizações e surge das percepções dos trabalhadores. Deste modo, o diagnóstico de clima organizacional deve ser considerado uma ferramenta de gestão e deve partir da avaliação das percepções dos colaboradores.

O clima ético é considerado um tipo particular de clima organizacional que inclui as prescrições, proscricções e permissões referentes às obrigações de âmbito moral, tendo como pressuposto responder a questões éticas (Rego, 2002). Neste sentido, torna-se fundamental abordar o conceito de ética organizacional, permitindo uma maior compreensão do tema central.

2.3. Ética Organizacional – o conceito

A palavra ética deriva do grego *ethos* e significa hábito ou costume. A ética associada a uma determinada sociedade é definida como o conjunto de regras de conduta partilhadas, com base na distinção entre o que é bom e mau (Mercier, 2003). Atualmente, as organizações manifestam imensas preocupações com dilemas morais, por esta razão a comunidade empresarial sentiu necessidade de enfatizar a importância da ética e de destacar o significado das virtudes nas organizações (Asad et al., 2017). Os conceitos ética e organização não podem ser analisados enquanto construções teóricas, uma vez que são realidades concretas, observadas por todos, sendo de fácil percepção os comportamentos pessoais e coletivos nas organizações. Por esta razão, a conduta ética é o reflexo da conduta de todos os profissionais envolvidos, fortalecendo as relações interpessoais, o desenvolvimento, o sucesso e a imagem da organização (Dias, 2014).

Quando se fala de ética organizacional, é fundamental abordar os seguintes conceitos: moralidade e lei. A moralidade consiste nos valores, normas e crenças enraizados através de processos sociais que suportam o que é certo e errado para um indivíduo. A lei assenta em padrões mínimos de comportamento aceitáveis em sociedade. A ética organizacional assenta na aplicação de princípios morais às atividades de negócio, objetivando a resolução ou a clarificação de questões morais. Deste modo, os critérios morais permitem avaliar uma boa ou má prática de negócio. Vallance (1995) acrescenta que existem princípios básicos da ética empresarial, nomeadamente a decência e a justiça. A decência diz respeito ao tratamento honesto e responsável por parte de todos os intervenientes da organização e *stakeholders* ou partes interessadas. A justiça refere-se não só à distribuição de recompensas, como também dos privilégios e responsabilidades. Assim, a justiça relaciona recompensa e contribuição, o que leva a que os que mais contribuem para o sucesso devem ser recompensados na mesma proporção (Crane & Matten, 2010; Vallance, 1995).

Stead, Worrell, e Stead (1990) desenvolveram um modelo relativo à gestão e compreensão de comportamento ético que envolve cinco componentes, nomeadamente os fatores individuais, a filosofia ética, as ideologias de decisão ética, forças externas e os fatores organizacionais. Se considerarmos os fatores individuais, verificamos que a organização apenas pode influenciar o carácter dos colaboradores através dos procedimentos de recrutamento e de seleção, uma vez que não tem controlo relativamente aos fatores individuais. Do mesmo modo, não controla as filosofias éticas de cada colaborador e terá que potenciar um clima moral entre estes. No que respeita aos fatores organizacionais, realça-se o histórico de decisão. Este histórico é situacional devido às decisões passadas e individual pela influência do próprio sistema ético de cada indivíduo.

O comportamento dos indivíduos é ajustado pelos exemplos de pessoas vistas como importantes (modelos), nomeadamente pais, irmãos, professores e chefias. Assim, se o comportamento ético é o desejado, então os modelos, as avaliações de desempenho e os sistemas de incentivos devem ser adequados e potenciar estes comportamentos (Boshoff & Van Zyl, 2011).

2.4. Clima Ético – o conceito

Rasmussen, Malloy, e Agarwal (2003) referem que o clima ético é um conceito que descreve uma perceção partilhada das normas, valores e comportamentos de uma organização. O clima ético transmite aos membros da organização, de modo informal, os comportamentos que são aceitáveis dentro dos limites da mesma, influenciando a conduta moral daqueles. Rego (2002) refere que o clima ético pode ser definido como um dos componentes da cultura da organização, e que inclui as prescrições, extinções e autorizações pertencentes às obrigações morais, tais como os comportamentos corretos a adotar e a forma de lidar com as questões éticas (Dark & Rix, 2015; Domino, Wingreen, & Blanton, 2015; Rasmussen et al., 2003; Rego, 2002).

Murphy (1988) identifica duas dimensões do clima ético a ser analisadas, sendo elas a força e a direção. A direção define quais os comportamentos aceites e não aceites, bem como o conteúdo das normas relativas aos comportamentos éticos. A força refere-se à extensão que o clima ético tem sobre o controlo do comportamento. Numa organização com clima ético forte, as normas são claras quanto aos comportamentos esperados dentro da organização, bem como quanto às respetivas recompensas e punições. Deste modo, os colaboradores de uma organização com clima ético forte tendencialmente terão menos incidência de problemas éticos.

O clima ético do trabalho faz parte das perceções que influenciam o pensamento dos membros da organização, sendo assim uma característica organizacional, que afeta a forma como as decisões são tomadas. Tendo em conta o conceito de climas éticos e o que este envolve, pode-se considerar que as organizações podem tomar medidas não só para melhorar as perceções éticas dos climas, como, também, para melhorar o comportamento ético dos funcionários. Assim, o clima ético não é apenas uma função do contexto, mas uma parte do contexto. Logo é influenciado por este e é uma influência contextual em si (Dark & Rix, 2015; Hansen et al., 2016; Victor & Cullen, 1988).

O clima ético organizacional é reforçado pela conduta ética e possui um papel significativo na forma como os membros de uma organização se comportam, seja ético ou antiético. As perceções de justiça são elementos-chave no clima ético e, por sua vez, influenciam o comportamento ético dos funcionários.

Nas organizações, o comportamento dos indivíduos em papéis de liderança influenciará a integridade dos funcionários. Deste modo, pode-se considerar que o clima ético influencia a tomada de decisão ética e que o clima ético é a principal influência no comportamento ético (Agarwal & Malloy, 1999; Domino et al., 2015; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2013; Stead et al., 1990; Victor & Cullen, 1988).

Um estudo sobre questões éticas numa organização deve ter em conta o âmbito da ética, nomeadamente o âmbito individual, organizacional ou comunitário, e a sua relação com duas dimensões do raciocínio moral, sendo elas o critério ético e o locus de análise. A abordagem mais comum aos climas éticos foi proposta por Victor e Cullen (1988) e, por esta razão, será o modelo utilizado no presente estudo. Este analisa os âmbitos da ética supramencionados e as respetivas dimensões (Cullen & Victor, 1993; Freire, 2017; Rego, 2002; Victor & Cullen, 1988).

2.4.1. Modelo de Clima Ético

Cullen, Victor e Bronson (1993) desenvolveram um esquema que permite avaliar a perceção da orientação ética dentro das organizações. O modelo concetual destes autores é composto por nove climas éticos que resultam da combinação entre três perspetivas éticas e três tipos de tomada de decisão:

a) As **perspetivas éticas** incluem os critérios do egoísmo, benevolência e os princípios. O egoísmo refere-se a um comportamento que está fundamentalmente relacionado com interesses próprios, sustentado na maximização do autointeresse. Por seu lado, a benevolência assenta no benefício do coletivo, isto é, do grupo de trabalho, da empresa ou da comunidade, baseando-se, assim, na maximização dos interesses conjuntos. Finalmente, os princípios enfatizam a necessidade de seguir regras, legislação e procedimentos, consistindo na adesão a regras e princípios socialmente e organizacionalmente convencionados. Temos aqui, por exemplo, o código de ética da instituição, as políticas governamentais e legislação relevante.

b) No que respeita à **tomada de decisão** esta poderá depender de decisões que são mais individuais, locais ou cosmopolitas, dependendo do posicionamento do indivíduo. A tomada de decisão individual reflete uma reação auto motivada para o comportamento decisor. No que diz respeito ao indivíduo que assume um referente local para a tomada de decisão a opção recai no grupo de trabalho imediato ou na organização em geral. No caso do indivíduo cosmopolita, o referencial para a tomada de decisão estende-se para além do grupo e organização. Assim, o comportamento é moldado por sistemas normativos que têm o potencial de operar dentro da organização mas são gerados e mantidos externamente, tais como os códigos de ética em

oposição às normas comportamentais específicas da organização (Cullen *et al.*, 2003; Rasmussen *et al.*, 2003; Rego, 2002). A tabela 1 sintetiza os nove tipos de clima ético propostos por Victor e Cullen.

Tabela 1: *Tipologia dos climas éticos de Victor e Cullen*

LOCUS DE ANÁLISE (tomada de decisão)				
CRITÉRIO		Individual	Local	Cosmopolita
ÉTICO (perspetiva ética)	Egoísmo	Interesse próprio	Lucro da organização	Eficiência
	Benevolência	Amizade	Interesse da Equipa	Responsabilidade Social
	Princípios	Moralidade pessoal	Regras e procedimentos da empresa	Leis e códigos profissionais

Fonte: Adaptado de Cullen e Victor (1993); Victor e Cullen (1988)

Ao analisarmos os nove tipos de climas éticos defendidos por Victor e Cullen (1988, 1993) podemos constatar que:

- Relativamente ao **CrITÉrio Egoísta**, o *locus* de análise individual vai de encontro às necessidades e interesses do próprio indivíduo; o *locus* de análise local define-se de acordo com os interesses da organização e conseqüentemente pressupõe a obtenção de lucro; o cosmopolita atende aos interesses económicos e sociais do sistema na sua globalidade, traduzindo-se em eficiência.

- No que respeita ao **CrITÉrio Benevolência**, o *locus* de análise individual assenta na consideração e amizade com os outros indivíduos, sem constatar a pertença a um grupo da organização; o *locus* de análise local considera-se o coletivo da organização, traduzido em interesse de equipa; no cosmopolita define-se de acordo com variáveis externas à organização, tais como a responsabilidade social.

- Se considerarmos o **CrITÉrio Princípios**, o *locus* de análise individual assenta na moralidade pessoal e as decisões baseiam-se nos princípios do próprio; o *locus* de análise local fundamenta-se nas regras e procedimentos da organização e os comportamentos tem esta relação como referencial. O cosmopolita assenta na legislação ou códigos exteriores à organização.

Victor e Cullen constataram empiricamente que alguns destes nove climas éticos se sobrepunham e orientaram a elaboração de seis modelos de climas éticos (Cullen & Victor, 1993 e Victor & Cullen, 1988):

Tabela 2: Dimensões teóricas e empíricas dos modelos de clima ético propostos por Victor e Cullen

Dimensões teóricas	Dimensões Empíricas
Princípios – Cosmopolita	Profissionalismo
Benevolência – Cosmopolita	
Benevolência – Individual	Preocupado com os outros
Benevolência – Local	
Princípios – Local	Regulamentador
Princípios – Individual	Independente
Egoísmo – Individual	Instrumental
Egoísmo – Local	
Egoísmo – Cosmopolita	Eficiente

Fonte: Adaptado de Freire (2017)

Analisando cada dimensão empírica podemos considerar que:

- o clima ético do tipo *Profissionalismo* pressupõe que os trabalhadores se identificam com os códigos, condutas e regras da própria profissão, tendo como referência a própria associação profissional, sendo, assim, de caráter cosmopolita.
- O clima ético do tipo *Preocupado com os outros* fundamenta-se no bem-estar dos outros, mesmo externos à organização, estando relacionado com um perfil utilitarista que se baseia na promoção do melhor para o maior número de pessoas. Um clima ético desta dimensão caracteriza-se por condutas éticas com foco na cooperação entre os grupos de trabalho, independentemente das práticas e políticas éticas promovidas pela organização.
- As organizações com clima *Regulamentador* caracterizam-se pela adesão às regras e políticas por parte dos trabalhadores da entidade.
- Quando estamos perante um clima ético enquadrado na *independência*, os funcionários conduzem-se pelos próprios valores morais.
- Nas organizações caracterizadas pelo clima *instrumental* o foco incide nos interesses próprios dos seus trabalhadores.
- Quando estamos perante uma organização em que a dimensão enquadra-se na *eficiência*, o objetivo é a maximização do sistema económico da organização (Freire, 2017).

Tal como referido anteriormente, a literatura refere vários estudos empíricos que sustentam a existência destes tipos de climas éticos, sendo assim baseados em diferentes critérios e níveis de análise, sendo de seguida referidos.

No estudo desenvolvido por Ribeiro et al. (2016) foi possível reforçar que as evidências do modelo teórico proposto por Victor e Cullen (1988) não permite deter a complexidade do fenómeno, uma vez que as análises não apresentam apoio para a distinção entre nove tipos de clima de ético. O modelo de nove arquétipos parece não estar alinhado com a lógica das organizações ao adotarem princípios éticos. Os autores consideram que os limites de cada arquétipo não são estanques, são parte integrante de um mesmo clima organizacional, o que justificaria a possibilidade de associações entre esses diversos componentes.

Goebel e Weißenberger (2015) defendem que tanto os aspetos individuais quanto os culturais os culturais promovem uma difusão de normas e valores centrais que levam a uma maior consciencialização coletiva das questões éticas. Referem, ainda, que ambos os mecanismos informais de controle definem os comportamentos esperados e apoiam a institucionalização das convenções sociais. De um modo geral, os resultados do estudo realizado pelos autores indicam que estratégias de controlo mais informais detêm uma particular relevância na promoção de climas éticos e comportamentos éticos nas organizações.

Tendo em conta a definição de clima ético, é fundamental que a análise do clima ético de uma organização seja realizada a níveis mais altos de análise do que o individual. Após esta fase é fundamental que seja analisado ao nível da equipa ou departamento (preocupado com os outros ou instrumental) e outros ao nível organizacional (Regulamentador ou Profissionalismo). Para determinar a força dos climas nos diferentes níveis organizacionais seria indicado examinar se existem percepções partilhadas nos níveis de análise da equipa, departamento e organização, e qual o nível de concordância nessas percepções (força do clima). Esta pesquisa produzirá não apenas uma medida mais precisa do clima ético, mas também permitirá comparações entre áreas e níveis do clima ético organizacional (Newman, Round, Bhattacharya, & Roy, 2017).

Considerando as características das IPSS direcionadas para as pessoas com deficiência torna-se relevante analisar os estudos realizados neste âmbito. De acordo com a pesquisa realizada, os estudos em Portugal são escassos, no entanto alguns autores analisaram os climas éticos em organizações internacionais do terceiro setor que servirão como base ao capítulo seguinte. Por esta razão convém referir que as IPSS são comumente denominadas organizações sem fins lucrativos sendo este um

termo bastante utilizado na literatura internacional (Agarwal & Malloy, 1999; Dark & Rix, 2015; Garcia & Mendes, 2009; Lima & Muraro, 2003; Malloy & Agarwal, 2003; Rasmussen et al., 2003).

2.4.2. Climas éticos em IPSS

Dark e Rix (2015) referem que para que uma organização tenha uma abordagem em conformidade com os critérios éticos, é fundamental que estas tenham uma orientação maior assente em valores e integridade. Assim, as organizações deveriam encorajar a manutenção de uma cultura ética onde o certo e o errado não é medido de acordo com os regulamentos ou opiniões jurídicas, mas de acordo com a orientação da ação, isto é, se esta é consistente com as missão e valores da organização. Isto destaca a necessidade das IPSS que trabalham nos setores de bem-estar social, saúde, assistência a idosos e à pessoa com deficiência definirem os valores essenciais da instituição e que estes estejam totalmente alinhados com a visão e missão da mesma. Apenas deste modo, é possível orientar e monitorizar o desempenho dos funcionários durante o seu trabalho junto da comunidade.

Uma abordagem da ética orientada a valores ou integridade ajuda a criar uma cultura onde os funcionários são capazes de discutir questões éticas sem vergonha ou constrangimento, são reconhecidos e recompensados pela conduta ética apropriada e os valores éticos são parte integrante na tomada de decisão estratégica dos líderes das organizações. Esta abordagem também ajuda a estabelecer um bom clima ético, incluindo melhor consciência ética, integridade dos funcionários e a crença de que as decisões organizacionais são melhores devido ao respeito pelas normas e códigos de ética (Dark & Rix, 2015; Goebel & Weißenberger, 2015).

Rasmussen et al. (2003) referem que diversos estudos focaram o impacto de fatores éticos como a integridade, justiça e a responsabilidade em instituições sem fins lucrativos. Defendem também que a responsabilidade e o compromisso do profissional a trabalhar nestas instituições deverá incidir mais no bem-estar do cliente, contrariamente à organização com fins lucrativos que se compromete maioritariamente com o acionista. No entanto, a maior parte do trabalho empírico tem sido feito no setor com fins lucrativos, existindo pesquisa limitada no setor sem fins lucrativos e no setor público, fator que sustenta a pertinência deste estudo.

Segundo Agarwal e Malloy, a pesquisa nas organizações sem fins lucrativos não aborda o tema dos climas éticos de forma significativa devido a um número considerável de fatores. Em primeiro lugar, devido ao seu objetivo tipicamente de servir e não lucrar, as organizações sem fins lucrativos não fornecem as mesmas oportunidades para o comportamento antiético de base económica e individual

comparativamente com as organizações com fins lucrativos. Assim, os funcionários, membros das direções e voluntários, estão menos propensos a distribuir lucros organizacionais e o incentivo para que o indivíduo melhore a sua posição economicamente é um pouco circunscrito (Agarwal & Malloy, 1999; Dark & Rix, 2015; Malloy & Agarwal, 2003).

Em segundo lugar, até bem recentemente, o sector sem fins lucrativos, ao contrário do sector com fins lucrativos, não tem sido o centro do escrutínio público. A ênfase atual no clima ético no sector com fins lucrativos é uma reação ao ceticismo do público em relação à integridade dos negócios em geral (Agarwal & Malloy, 1999; Malloy & Agarwal, 2003). No entanto, em Portugal algumas notícias divulgadas nos meios de comunicação social já levantam a necessidade de analisar o setor sem fins lucrativos, como a título de exemplo as notícias relativas à Associação Raríssimas (Baião, 2019) e à instituição João de Deus relativamente a gestão danosa (Drago, 2018).

Em terceiro lugar, a tendência aparente no setor sem fins lucrativos de a literatura se concentrar na estrutura organizacional, como o estilo de gestão e liderança, potencia a necessidade deste tipo de organizações se tornarem tecnicamente mais eficientes e eficazes. Isto sucede principalmente ao nível das dificuldades económicas gerais e competição devido aos recursos limitados experimentados pelo setor sem fins lucrativos, em geral (Agarwal & Malloy, 1999; Malloy & Agarwal, 2003).

De acordo com Garcia e Mendes (2009), as organizações sem fins lucrativos apresentam uma maior complexidade organizacional, atendendo que, devido à origem dos seus recursos e à natureza da sua missão articulam-se em diversas redes e têm uma maior diversidade de relacionamentos fundamentais. Assim, os comportamentos organizacionais baseiam-se em aplicação de princípios éticos a todos os relacionamentos (internos e externos) e na formação da consciência ética-social dos colaboradores perante os parceiros e o público-alvo. Considerando a influência deste tipo de organizações é fundamental que atuem pensando no seu público, tendo como missão primordial a administração da sua imagem, servindo a ética como suporte à sua missão.

No setor sem fins lucrativos, Deshpande (1996) relatou a presença de inter-correlações significativas entre as dimensões dos climas éticos Profissionalismo, Preocupado com os outros, Regulamentação, Instrumental, Eficiência e Independente, reforçando a existência de múltiplos climas éticos. Deshpande (1996) consolidou a possibilidade de vários tipos de climas éticos coexistirem dentro da organização, no entanto, defende que um clima dominante é tipicamente identificado. Os resultados do estudo do autor relatam quatro tipos diferentes de clima (Profissionalismo, Preocupado com os outros, Regulamentador e Instrumental). O mesmo autor recomendou que os líderes analisem o clima ético

percecionado dentro da organização antes de desenvolver estratégias para mudar o comportamento ético dos funcionários.

O estudo empírico exploratório de Brower e Shrader (2000) examinou a diferença entre o raciocínio moral e o clima ético dos membros do conselho em sete organizações com fins lucrativos e seis organizações sem fins lucrativos. Relativamente ao clima ético, os autores identificaram diferenças nas percepções das equipas de gestão em entidades com e sem fins lucrativos relativamente ao clima ético dentro das organizações. Referem também que, as organizações com fins lucrativos exibem climas mais elevados no egoísmo do que as organizações sem fins lucrativos. Equipas de gestão das entidades sem fins lucrativos eram mais propensas a utilizar raciocínio ético de benevolência do que as equipas das organizações com fins lucrativos (Brower & Shrader, 2000; Dark & Rix, 2015).

Rasmussen et al. (2003) realizaram um estudo comparativo entre entidades de domínio governamental e organizações sem fins lucrativos e categorizaram as respostas de acordo com os três tipos de climas éticos e os três *locus* de análise presentes nas organizações sem fins lucrativos:

Neste estudo, e no que respeita ao clima ético **Egoísmo**, os entrevistados mostraram uma falta de identificação com o ego ou fortes impulsos maquiavélicos tanto no nível individual (Instrumental) quanto no nível local (Instrumental). Quanto ao *locus* análise cosmopolita (Eficiente) foi visível por parte dos líderes organizacionais alguma preocupação quanto ao custo-efetividade na tomada de decisão devido à diminuição de recursos financeiros.

No que concerne ao clima ético **Benevolente** foi evidente que no setor sem fins lucrativos há uma tendência para ver “a outra pessoa” como o cliente. Tendo como objetivo fazer o melhor para a população-alvo, sendo menos focados no *locus* cosmopolita (Profissionalismo) e mais orientados para o local (Preocupado com os outros). Estes resultados são expectáveis considerando os pressupostos comunitários subjacentes a este setor.

Relativamente aos **Princípios** verificou-se que as crenças morais e pessoais estão relacionadas com os objetivos da instituição (Independente), contudo a liderança nunca mencionou o tratamento justo e equitativo dos colaboradores. Utilizam os códigos éticos de uma forma muito focada no cliente (Regulamentador), mas com flexibilidade, tentando assegurar que cada cliente seja tratado separadamente e de acordo com as necessidades individuais. Deste modo, consideram que as regras podem não ajudar o cliente e que a organização deve estar disponível para as flexibilizar (Rasmussen et al., 2003).

O estudo de Agarwal e Malloy (1999) refere que diferentes climas éticos podem coexistir em organizações com características comuns. Por exemplo, a benevolência individual (Preocupado com os

outros) e cosmopolita (Profissionalismo) estão significativamente e positivamente correlacionados entre si. Da mesma forma, o egoísmo local e cosmopolita (Instrumental e Eficiente) e a benevolência individual e cosmopolita (Preocupado com os outros e Profissionalismo) estão significativamente e negativamente correlacionados. Isto sublinha a presunção de que existem múltiplas percepções de membros da organização. Os resultados do mesmo estudo sugerem que o setor sem fins lucrativos pode ter uma percepção mais discriminativa de climas benevolentes do que suas contrapartes com fins lucrativos. Este facto pode não surpreender atendendo aos pressupostos comunitários subjacentes a esta esfera organizacional, já atrás mencionados (e.g., Agarwal & Malloy, 1999; Dark & Rix, 2015).

O mesmo estudo refere que, parece haver uma ausência de percepções do clima ético relacionadas com a própria organização (ou seja, o *locus* de análise local). Assim, as dimensões emergentes assentam nas percepções individuais do comportamento organizacional, egoísmo-individual (Instrumental), benevolência-individual (Preocupado com os outros) e princípio-individual (Independente) e cosmopolita (benevolência-cosmopolita e princípio-cosmopolita (ambos Profissionalismo)). Estes resultados sugerem que os indivíduos do setor sem fins lucrativos podem perceber o clima ético como mais favorável ao crescimento pessoal, ao bem-estar e à responsabilidade social, do que à própria organização em que trabalham (Agarwal & Malloy, 1999; Dark & Rix, 2015).

Laratta (2009) realizou um estudo comparativo entre organizações sem fins lucrativos do Japão e do Reino Unido e constatou que em ambos os países, predominou a ausência de interesse próprio e uma alta ênfase nos climas de cuidado. A diferença fundamental relacionou-se com as decisões dos participantes do Reino Unido assentarem menos nas regras e leis e mais nos valores morais individuais e códigos éticos; enquanto que os participantes do Japão se identificam, fortemente com a lei e regras a tomar decisões, mantendo sempre uma orientação benevolente, nomeadamente refletindo em como cuidar do bem da comunidade

Este autor confirmou que as leis e regras universais são consideradas necessárias pelo setor sem fins lucrativos. Também foi assinalada a falta de identificação com o egoísmo nos executivos das organizações sem fins lucrativos, juntamente com fortes percepções de pertencer a um clima de Benevolência individual e local. A principal preocupação dos líderes é o bem-estar dos outros e fazer o que é melhor para os utilizadores do serviço da organização (responsabilidade individual) e a comunidade como um todo (responsabilidade social) (Laratta, 2009, 2011).

Sims e Keon (1997) identificaram uma relação entre satisfação, comprometimento, desenvolvimento moral cognitivo e clima ético. Deste modo, os funcionários que optaram por integrar organizações sem fins lucrativos parecem estar mais predispostos a valores, normas e crenças

individuais ou cosmopolitas. Contrastando com os que selecionaram organizações com fins lucrativos que enfatizaram os referentes locais (Agarwal & Malloy, 1999; Sims & Keon, 1997). Da mesma forma, os indivíduos que trabalham no setor sem fins lucrativos tendem a não ser muito focados na organização, mas, sim, mais orientados para os interesses e necessidades dos clientes e colegas imediatos (Agarwal & Malloy, 1999; Malloy & Agarwal, 2003; Rasmussen et al., 2003).

A implicação dessa descoberta sugere que a organização pode ter controlo relativamente limitado sobre os seus membros. Este facto pode ser visto de forma positiva, pois o comportamento dos membros está a ser moderado por valores, normas e crenças existenciais e / ou universais. No entanto, como as organizações existem para um propósito comum, a falta de controlo pode ser problemática em termos de tentativas dos líderes de coordenar esforços. Referindo a orientação cosmopolita deste tipo de organizações, apesar de louvável, poderão coexistir algumas limitações pragmáticas nomeadamente a falta de eficiência e eficácia. Os autores sugerem que as organizações sem fins lucrativos necessitam de se focar no estabelecimento e manutenção de uma "cultura formal" interna, com o objetivo de promover a congruência das decisões organizacionais assentes na perceção local e nas orientações cosmopolitas. Por outras palavras, assim como as organizações sem fins lucrativos parecem ser capazes de olhar para fora, poderá ser necessário considerar também uma perspetiva interna para equilibrar o desempenho da instituição aos vários níveis (Agarwal & Malloy, 1999; Rasmussen et al., 2003).

Rasmussen et al. (2003) resumem o clima ético das organizações sem fins lucrativos do seguinte modo: Há mais predomínio de critérios éticos benevolentes dentro do setor sem fins lucrativos com base na consideração primária do bem-estar dos outros. Assim, há uma tendência para fazer o que é melhor para os seus clientes e para as pessoas que são os seus clientes, em vez de olhar para o público como um todo.

Deste modo, o clima ético favorece o desenvolvimento de perceções positivas dos funcionários sobre a sua organização. A ausência de um clima ético numa organização e da satisfação no trabalho entre os funcionários pode prejudicar as instituições/organizações. O estudo de Asad et al. (2017) verificou que o clima organizacional benevolente é propício para níveis mais altos de satisfação no trabalho em comparação com climas éticos egoístas e de princípios.

2.5.Satisfação Profissional

O conceito de satisfação profissional tem sido objeto de estudo aprofundado e por essa razão tem evoluído ao longo do tempo. Atualmente, o trabalho tem uma importância considerável na vida do

indivíduo, sendo não só um meio de subsistência, mas, também, uma forma de realização pessoal. Desta forma, considera-se que a satisfação profissional é uma componente da vida do indivíduo com implicações socioeconómicas e emocionais, sendo um meio de afirmação e realização pessoal.

Os estudos desenvolvidos sobre satisfação profissional demonstram que esta dimensão é fundamental para o funcionamento eficaz de uma organização. A satisfação pode ser considerada uma avaliação positiva dos funcionários sobre o seu trabalho e organização. Quando um indivíduo compreende que o seu trabalho atende às suas expectativas, é vivenciado um sentimento de satisfação. A satisfação no trabalho é uma agregação de todas as atitudes e comportamentos de um funcionário relativamente ao seu trabalho, deste modo, um funcionário que tenha uma atitude positiva em relação ao seu trabalho encontra-se satisfeito com este. A satisfação no trabalho é influenciada pela maneira como uma organização trata seus funcionários (Asad et al., 2017; Campbel, Mertens, Seitz, & Cox, 1982; Domino et al., 2015; Ghazzawi, 2008; Locke, 1976; Omar, Salessi, & Urteaga, 2017; Orgambidez-Ramos & Borrego-Alés, 2017).

A satisfação profissional é assim considerada um estado afetivo global relativamente ao trabalho ou conjunto de atitudes relacionadas com vários aspetos do mesmo (Spector, 1997). Segundo Locke (1976), a satisfação profissional pode ser considerada um estado afetivo positivo que resulta das experiências relacionadas com o trabalho ou com a avaliação individual do mesmo. O mesmo autor defende dois componentes inerentes à satisfação, sendo eles a componente cognitiva e a emocional. A primeira relaciona-se com a perceção do indivíduo quanto ao trabalho que realiza e às suas opiniões sobre o mesmo, a segunda está relacionada com o sentimento da pessoa em relação ao seu trabalho (Locke, 1976; Sawitri, Suswati, & Huda, 2016; Spector, 1997).

A satisfação no trabalho é um construto complexo e controverso, considerado uma das atitudes mais positivas em relação ao trabalho. Atualmente, verifica-se a predominância de uma abordagem multidimensional que entende a satisfação como uma resposta psicológica tripartida composta de sentimentos, ideias e intenções de agir, através das quais as pessoas avaliam as suas experiências de trabalho de uma maneira emocional e / ou cognitiva. Os especialistas concordam com o impacto positivo e as consequências benéficas da satisfação no local de trabalho (Omar et al., 2017).

Deste modo, a satisfação profissional está diretamente relacionada com o bem-estar físico, emocional, a qualidade de vida do indivíduo, bem como com a qualidade, desempenho e produtividade individuais, pontualidade, absentismo e rotatividade. Na área da saúde, a satisfação profissional tem

elevada importância considerando que tem impacto direto na qualidade do serviço prestado ao utente (Batista, Santos, Santos, & Duarte, 2010).

Os sentimentos de satisfação no trabalho de profissionais de saúde representam um importante objeto de estudo, uma vez que o conhecimento desses sentimentos pode promover uma melhoria no bem-estar destes trabalhadores, do clima organizacional e na gestão de recursos humanos (Marques et al., 2017).

2.5.1. Antecedentes da Satisfação Profissional

Spector (1997) refere que existem diversas dimensões que afetam diretamente a satisfação profissional, nomeadamente: as relações interpessoais, as condições físicas de trabalho, a natureza do mesmo e da organização, as políticas e procedimentos da organização, o crescimento pessoal, o reconhecimento, a remuneração e as oportunidades de promoção, a segurança e estabilidade do trabalho e a supervisão. Cavanagh (1992) acrescenta os seguintes aspetos psicossociais: as características da tarefa, papel do indivíduo na organização, clima e estrutura organizacionais. Contudo, Spector (2002) refere que existem fatores que influenciam a satisfação, que têm vindo a ser mais analisados, nomeadamente, o reconhecimento profissional, o sentido de realização, os desafios criados pelo trabalho, a responsabilidade, a possibilidade de progressão, a autonomia, a autoridade, o clima organizacional, a natureza do trabalho e a própria organização (Cavanagh, 1992; Grujicic, Bata, Radjen, Novakovic, & Grujicic, 2016; Spector, 1997, 2002).

Se analisarmos os autores atrás mencionados, as causas da satisfação podem ser agrupadas em causas pessoais, que provêm de fatores inerentes ao trabalhador, e as causas organizacionais, que resultam de fatores do ambiente de trabalho que se vive na organização, sendo as últimas mais frequentemente consideradas na satisfação profissional. Para melhor relacionarmos os diversos fatores inerentes com os autores apresenta-se de seguida uma tabela resumo:

Tabela 3: Antecedentes da Satisfação Profissional

ANTECEDENTES DA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL	
CAUSAS PESSOAIS	AUTORES
<p>Satisfação com desenvolvimento pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de novos conhecimentos - Uso de competências; - Satisfação global; 	(Campbel et al., 1982)
<p><u>Fatores demográficos:</u></p> <p>Idade e gênero</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhadores mais jovens apresentam-se menos satisfeitos do que os mais velhos. - Sexo feminino tem níveis inferiores de satisfação comparativamente com o masculino. - Trabalhadores mais velhos apresentam níveis mais elevados de satisfação quando comparados com faixas etárias mais jovens; - Características biológicas e socioculturais diferentes levam a atribuir significados diferentes a uma mesma realidade, com repercussões no desempenho e na forma como se avalia a satisfação. <p>Habilitações literárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhadores mais jovens desempenham posições hierarquicamente mais baixas; funções de menor responsabilidade; e têm expectativas desfasadas quanto ao trabalho. - Tempo de serviço - Estado civil 	(Cunha, Rego, Cardoso, Campos & Neves, 2007; Ghazzawi, 2008)
<p>Traços individuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afetividade positiva apresenta uma maior relação com a satisfação - <i>Locus</i> de controlo interno também se correlaciona mais favoravelmente com a satisfação 	
CAUSAS ORGANIZACIONAIS	AUTORES
<p>Variedade da tarefa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diversificação da execução das atividades. <p>Identidade com a tarefa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades completas, que tenham um início e um fim de acordo com o programado. <p>Significância da tarefa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impacto do resultado do trabalho na vida de outras pessoas, na própria organização ou no exterior. <p>Autonomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liberdade, Independência e Privacidade, - Trabalhador programa o trabalho e determina os procedimentos para a sua realização. <p>Feedback:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grau de resposta e informação precisa e clara. 	(Campbel et al., 1982; Cavanagh, 1992; Grujicic et al., 2016; Hackman & Oldham, 1974; Spector, 2002)

Clima organizacional Estrutura organizacional	(Cavanagh, 1992; Spector, 2002)
Políticas e procedimentos da organização; Crescimento pessoal Reconhecimento Segurança e estabilidade do trabalho Supervisão	(Spector, 1997)
Satisfação com as condições físicas do local de trabalho: - Ambiente agradável; - Ausência de condições perigosas ou insalubres. Satisfação com recompensas do trabalho: - Salário; - Segurança no trabalho; - Possibilidade de promoção. Satisfação com as interações humanas (relações interpessoais): - Relações com os colegas; - Relações com os supervisores.	(Campbel et al., 1982; Spector, 1997)
Salário; Trabalho em si mesmo; Perspetiva de carreira; Estilo de chefia; Colegas; Autonomia; Condições físicas.	(Cunha et al., 2007; I. Pereira, Veloso, Silva, & Costa, 2017; Spector, 2002)

2.5.2. Consequências da Satisfação Profissional

O trabalho de um indivíduo na sociedade atual deve assegurar as suas necessidades materiais, favorecendo o desenvolvimento económico e o crescimento profissional, proporcionando também o bem-estar social, a realização pessoal e a saúde. Deste modo, o trabalho deverá ser uma vertente promotora do bem-estar físico, mental e social do ser humano (Cunha et al., 2007; Pereira et al., 2017). Se considerarmos que um funcionário mais satisfeito irá contribuir para uma presença positiva na organização e, conseqüentemente, transmitir uma imagem favorável da mesma para o exterior, podemos deduzir que, deste modo, contribui para uma melhor reputação organizacional (Ghazzawi, 2008; Pereira et al., 2017).

Segundo Agapito e Sousa (2010), a satisfação profissional deveria ser contemplada como um dos objetivos primordiais de uma organização devido ao facto de influenciar a qualidade de vida dos trabalhadores. Deste modo, a organização tem a responsabilidade de promover trabalhos desafiantes e recompensadores, não só ao nível monetário, como também de crescimento profissional.

A satisfação profissional tem impacto no funcionário e, conseqüentemente, na organização. Na tabela 4 procurar-se-á resumir as conseqüências da satisfação profissional de acordo com a direção e a força desta relação. Contudo seguidamente proceder-se-á à análise de cada uma das variáveis.

Tabela 4: Conseqüências da satisfação profissional

Conseqüências da satisfação profissional	Direção da relação	Força da relação
Motivação	Positiva	Moderada
Envolvimento no trabalho	Positiva	Moderada
Comportamentos de cidadania organizacional	Positiva	Moderada
Comprometimento Organizacional	Positiva	Forte
Absentismo	Negativa	Fraca
Rotatividade	Negativa	Moderada
Desempenho profissional	Positivo	Fraca
Bem-estar	Positivo	Moderado

Assim, de seguida, procurar-se-á analisar as conseqüências da satisfação profissional das várias dimensões, sendo elas: 1) Motivação 2) Desempenho Profissional 3) Envolvimento no trabalho; 4) Comportamentos de cidadania Organizacional 5) Comprometimento Organizacional; 6) Absentismo; 7) Rotatividade; 8) Bem-estar do funcionário.

- 1) Motivação: de acordo com diversos estudos encontra-se uma relação positiva, mas moderada, entre a motivação e a satisfação profissional. A motivação para o trabalho é um estado interno que ativa e direciona os nossos pensamentos e está relacionado a todos os fatores capazes de provocar, manter e direcionar o comportamento em direção a um objetivo. Concentrando-se no comportamento, os trabalhadores contribuem de acordo com a motivação para os seus próprios interesses e incluem a organização a que pertencem nestes interesses. Se a gestão faz uma correta administração dos recursos, ela pode estimular positivamente a realização dos objetivos pessoais e os objetivos institucionais traduzidos num bom desempenho dos trabalhadores (Kessler, 2014; Samanez & Medina, 2017; Suttikun, Chang, & Bicksler, 2018)

- 2) Desempenho Profissional: Contrariamente ao expectável, alguns estudos confirmam que a satisfação profissional não se encontra fortemente relacionada com o desempenho, existindo, assim, uma relação positiva contudo de reduzida significância estatística (Pereira, 2010; Agapito e Sousa, 2010).
- 3) Envolvimento no trabalho: Existe uma relação positiva entre a satisfação profissional e o envolvimento no trabalho. Verificando-se que funcionários mais satisfeitos envolvem-se de forma mais efetiva na missão da organização. Li (2018) refere que a redução do *stress* no trabalhador leva a maior satisfação profissional e conseqüentemente aumenta o envolvimento (Li, 2018; Orgambidez-Ramos & Borrego-Alés, 2017; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017).
- 4) Os Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO): podem ser definidos como aqueles que estão para além do dever do trabalhador, sendo assim de carácter voluntário e não exigido pelos membros da organização. No entanto, apesar de não ser uma imposição não deixa de ser fundamental para a eficiência e sobrevivência da organização. Existe uma relação positiva entre a satisfação profissional e a exibição de comportamentos de cidadania organizacional (Ghazzawi, 2008; Li, 2018; I. Pereira et al., 2017; Sawitri et al., 2016)
- 5) Comprometimento Organizacional: Consiste numa tríade de atitudes que indicam a disposição do funcionário em pertencer à organização. De acordo com a literatura, existe uma correlação positiva estatisticamente significativa entre a satisfação profissional e o comprometimento organizacional afetivo e normativo (Demir, 2018; Ghazzawi, 2008; Mikkelsen & Olsen, 2019).
- 6) Absentismo voluntário: Este conceito pode ser definido pelas ausências não previstas ao trabalho, com etiologia multifatorial. O absentismo voluntário tem um elevado custo económico para as organizações e, por essa razão, é fundamental mantê-lo com um nível baixo. Se considerarmos o setor da saúde, este tem repercussões negativas na qualidade dos serviços prestados aos utentes e, ao analisarmos o absentismo em Portugal, é um dos setores económicos com maior taxa (Pereira, 2010). Agapito e Sousa

(2010) defendem que existe uma relação concreta entre a satisfação profissional e o absentismo, ou seja, os trabalhadores mais satisfeitos são menos propensos a ausentarem-se voluntariamente do trabalho. A estratégia adequada para diminuir a taxa de absentismo passa pela prevenção, assim é fundamental auscultar a causa da insatisfação profissional de forma a impulsionar esta relação (Agapito & Sousa, 2010; Ghazzawi, 2008; Humphries, Morgan, Mary, Montgomery, & McGee, 2014; Pereira, 2010).

- 7) Rotatividade organizacional: A rotatividade organizacional tem um impacto significativo nas organizações, considerando o presente estudo, este fator pode desencadear consequências significativas na reabilitação do utente, atendendo que as taxas de mortalidade aumentam com o aumento dos níveis de rotatividade organizacional (Aiken, 2002). O despedimento ou a saída voluntária por parte do trabalhador, ao contrário do absentismo, é uma situação definitiva e normalmente representa uma decisão refletida que tem um impacto significativo na vida do trabalhador, assim como produz custos organizacionais significativos em termos de recrutamento e seleção e de formação de um novo profissional. Existe uma correlação negativa moderada entre a satisfação profissional e a rotatividade organizacional (Aiken, 2002; Campbel et al., 1982; Cavanagh, 1992; Ghazzawi, 2008; Kessler, 2014).

- 8) Bem-estar do funcionário: O bem-estar do trabalhador está diretamente relacionado com a felicidade e uma melhor qualidade de vida. Fisher (2010) refere que a felicidade afeta vários domínios de vida do funcionário, nomeadamente a amizade e o casamento; o desempenho laboral e a saúde. Vários autores sublinham assim que o bem-estar tem uma correlação positiva com a satisfação profissional e desempenho (e.g. Aiken, 2002; Domino et al., 2015; F. Garcia et al., 2008; Jordan, Brown, Treviño, & Finkelstein, 2011; Omar et al., 2017; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017).

2.6. Relação entre os climas éticos e a satisfação profissional: o caso dos profissionais de saúde

O clima organizacional desenvolveu-se através da literatura sobre ética nos negócios. A pesquisa mostrou que as percepções do clima ético estão associadas a inúmeros resultados positivos no indivíduo, nomeadamente a satisfação no trabalho, o comprometimento organizacional, o comportamento ético dos funcionários; bem como organizacionais, ou seja eficiência, responsabilidade social, aprendizagem organizacional e desempenho. No que respeita aos antecedentes do clima ético, a literatura aborda a idade da organização, a estrutura do departamento, o tipo e estrutura organizacional e fatores específicos da organização, como a sua história. No entanto, a pesquisa também identificou alguns determinantes individuais relativamente às percepções do clima ético, incluindo o género, a idade e valores morais (Hansen et al., 2016; Wimbush, Shepard, & Markham, 1997a; 1997b).

A organização, através das políticas escritas e não escritas, molda o comportamento ao longo do tempo, à medida que os indivíduos fazem escolhas que têm consequências organizacionais. Deste modo, o lucro induz comportamento fraudulento e os indivíduos com grande fibra moral abandonam a organização à medida que o clima se torna mais antiético e não são recompensados financeiramente quando não se conformam. Os valores éticos organizacionais percebidos estão diretamente associados ao comprometimento organizacional dos gerentes, à satisfação no trabalho e às intenções de rotatividade. A prevalência do clima ético dentro das organizações promove atitudes e comportamentos positivos no local de trabalho, como a satisfação no trabalho. Ausência de clima ético desencadeia a série de comportamentos desviantes de funcionários dentro de uma organização como o absentismo (Asad et al., 2017; Domino et al., 2015).

O clima organizacional refere-se à forma como os membros da organização interiorizam e praticam as políticas, práticas e os procedimentos organizacionais em termos psicologicamente significativos. Várias pesquisas demonstram que as percepções de um clima organizacional do tipo ético estão diretamente relacionadas não só com a satisfação profissional, mas, também, com o resultado do trabalho desenvolvido pelos funcionários, nomeadamente com o desempenho dos profissionais. Atendendo que o clima ético refere-se à forma como o funcionário compreende as normas, procedimentos e práticas da sua organização, pode-se considerar que este, compreendendo que a sua organização sendo ética tenderá a ser justa para com ele também, estará mais propenso a corresponder com uma atitude de trabalho positiva (Asad et al., 2017; Cullen et al., 2003; Deshpande, 1996; Elçi & Alpan, 2009; Filipova, 2011; Garcia & Mendes, 2009; Guerci et al., 2015; Koh & Boo, 2001; Wang & Hsieh, 2012; Wimbush et al., 1997).

Contudo, em situações em que se verificam diferentes climas éticos dentro da mesma organização poder-se-á verificar também diferentes níveis de satisfação profissional. Deste modo, numa mesma organização diferentes funcionários podem ter percepções distintas do clima ético organizacional, e aqueles que experimentam um clima ético organizacional de nível superior serão mais propensos a apresentar uma atitude de trabalho positiva do que aqueles que percebem um nível mais baixo (Wang & Hsieh, 2012).

De acordo com Jordan, Brown, Treviño e Finkelstein (2011) os colaboradores sentem-se mais satisfeitos nos seus postos de trabalho e mais empenhados com as organizações quando o ambiente é caracterizado pela conduta ética, honestidade, altruísmo e justiça. Este ambiente gera uma partilha de normas éticas no trabalho e em associação com a liderança ética desempenha um papel fundamental no aumento da satisfação profissional. Por sua vez, Tzeng e Ketefian (2002) defendem que o nível de satisfação nos profissionais de saúde favorece positivamente a satisfação do paciente e, conseqüentemente, a sua adesão à prestação de cuidados médicos (Jordan et al., 2011; Tzeng & Ketefian, 2002).

Joseph e Deshpande (1997) realizaram um estudo em que analisaram o impacto dos vários climas organizacionais nos comportamentos dos indivíduos em unidades hospitalares. O estudo parte do pressuposto que a organização, e nomeadamente o tipo de clima ético, pode influenciar as diversas dimensões da satisfação profissional. Assim, conjetura-se que o clima ético poderá ser adaptado à organização de forma a criar determinados comportamentos. No que respeita ao estudo relacionado com as unidades hospitalares foram enfatizados vários tipos de climas éticos, tais como “profissional”, “regulamentador” e “preocupado com os outros”. Após esta análise, foi possível verificar que os climas do tipo “profissional”, “instrumental” e “independente” não influenciam a satisfação dos profissionais, ao contrário do “preocupado com os outros” que tem um impacto significativo em dimensões como a satisfação global com o trabalho, a remuneração e na relação com os supervisores.

Os profissionais de saúde são o principal recurso de desenvolvimento das instituições de saúde, portanto, compreender a sua motivação e potenciar a satisfação profissional representa uma base de sucesso, eficácia, eficiência e qualidade do trabalho das instituições de saúde modernas. A satisfação profissional destes profissionais é um elemento da qualidade da atenção à saúde, que inclui expectativas de emprego e atitudes nos serviços de saúde, com impacto na produtividade, qualidade do serviço de saúde realizado, melhores resultados do funcionamento da instituição de saúde e custos com a saúde (Aiken, 2002; Grujicic et al., 2016; Marques et al., 2017).

Tal como referido anteriormente, a satisfação profissional baseia-se em características individuais e organizacionais, relativamente à individual assenta nas vertentes cognitiva (reflexão e crença relativamente ao trabalho), afetiva (emoções sobre o trabalho) e avaliativa (avaliação do trabalho) (Humphries et al., 2014).

No que respeita à organizacional existem vários determinantes da organização e trabalho relacionado com a satisfação profissional (controlo de qualidade, sistema de recompensa), tipo e variabilidade de trabalho desenvolvido; reconhecimento; descentralização de poder e condições de trabalho agradáveis (Humphries et al., 2014; Yuntari, Januraga, & Suarjana, 2018). Para além destas Grujicic et al. (2016) acrescenta a organização do trabalho, o ordenado, o horário de trabalho, as expectativas de promoção como fatores relevantes para o sentimento de satisfação profissional.

Existem também fatores pessoais que afetam a satisfação no trabalho, nomeadamente as características pessoais, o estatuto do funcionário, os interesses pessoais, os anos de experiência e a satisfação geral com a vida (Grujicic et al., 2016; Humphries et al., 2014; Pereira et al., 2017). Algumas pesquisas referem ainda que o sexo, a idade, o nível educacional, os anos de experiência, as oportunidades de formação, o relacionamento interpessoal, o apoio de supervisores e dos colegas são elementos significativos para a satisfação profissional (Orgambídez-Ramos & Borrego-Alés, 2017; Orgambídez-Ramos & de Almeida, 2017).

A satisfação no trabalho dos profissionais de saúde é um elemento que aumenta a qualidade dos serviços prestados, que inclui expectativas de trabalho e atitudes em relação aos serviços de saúde, tendo impacto na produtividade, qualidade do serviço de saúde realizado, melhores resultados do funcionamento das instituições de saúde, bem como custos da assistência à saúde. Várias pesquisas demonstraram que o sexo, a idade, as habilitações literárias, os anos de experiência, as oportunidades de formação, os relacionamentos interpessoais, o apoio dos supervisores, a organização do trabalho, as condições de trabalho, a remuneração, o horário de trabalho, as oportunidade de progressão são fatores importantes para o sentimento de satisfação no trabalho dos profissionais de saúde (Batista et al., 2010; Coomber & Barriball, 2007; Filipova, 2011; Marques et al., 2017; Mikkelsen & Olsen, 2019; Samanez & Medina, 2017; Suttikun et al., 2018).

Concluída a revisão da literatura, a parte seguinte deste trabalho remete-se para a explicação do desenho do estudo empírico e as escolhas metodológicas efetuadas.

3. Metodologia de Investigação

O trabalho de investigação empírica implica o recurso a processos metodológicos com o objetivo de proporcionar ao investigador meios para realizar a investigação e aprofundar os seus conhecimentos. A metodologia pode ser considerada um prolongamento da problemática e do modelo em análise, com o propósito de alcançar os objetivos da investigação. No processo de investigação, é esperado que os conceitos analisados sejam operacionalizados, formulando e testando hipóteses e verificando a relação entre variáveis.

Neste caso concreto, o estudo insere-se no tipo de pesquisa analítica-correlacional uma vez que pretende compreender os fenómenos, medindo as relações causais entre eles. Enquadra-se, portanto, num paradigma positivista, sendo que as entrevistas são alvo de uma análise temática inspirada no desenho de pesquisa *cross-sectional*. O desenho de pesquisa *cross-sectional* envolve a coleta de dados através de inquérito por questionário ou entrevista, em mais de um caso num determinado momento no tempo, de forma a recolher um conjunto de dados quantitativos ou quantificáveis que são usados para detetar padrões de associação entre duas ou mais variáveis. No desenho de pesquisa *cross-sectional* os dados sobre as variáveis de interesse são recolhidos simultaneamente (Bryman, 2016)

Deste modo, foram recolhidos dados quantitativos e qualitativos, tratando-se de um estudo com recurso a métodos mistos de recolha de dados (Greener, 2008; Hill & Hill, 2008; Paranhos, Filho, Rocha, Júnior, & Freitas, 2016; Santos et al, 2017). A realização de um estudo que inclui métodos mistos não significa a condução de dois estudos separados que abordam uma questão específica, mas, sim, um estudo que emprega métodos diferentes para responder uma questão de pesquisa específica, procurando que as informações obtidas se complementem entre si. A pesquisa com recurso a métodos mistos possibilita a realização de estudos com desenhos metodológicos diferentes, mas que produzem dados mutuamente complementares, favorecendo uma interpretação mais completa e abrangente do fenómeno investigado. Caso um ou outro estudo tivesse sido desenvolvido isoladamente, ficariam lacunas na interpretação dos dados e nas respostas às indagações da pesquisa.

Neste sentido foi realizado um questionário para análise das variáveis em estudo, complementado com entrevista estruturada.

3.1. Problemática, Objetivos do Estudo e Hipóteses

As IPSS alvo de estudo são organizações não governamentais, sem fins lucrativos, com o objetivo de promover uma resposta social e/ou de reabilitação a pessoas com deficiência. Estas instituições são

constituídas por equipas multidisciplinares diretamente relacionadas com a saúde, com o desenvolvimento de competências, a reabilitação e a inclusão social dos seus beneficiários.

O presente estudo pretende analisar a relação entre o clima ético e a satisfação com o trabalho dos profissionais de saúde a trabalhar em IPSS, definindo-se os seguintes objetivos gerais:

- i) Compreender qual o clima ético predominante neste tipo de organizações;
- ii) Perceber em que medida a existência de um clima ético nas IPSS se correlaciona com a Satisfação com o Trabalho dos profissionais de saúde que nelas trabalham;
- iii) Verificar a relação entre os fatores sociodemográficos e a Satisfação Profissional.

Atendendo ao descrito anteriormente na revisão de literatura, e considerando que as hipóteses de investigação emergem da revisão teórica e empírica da área em que o estudo se inscreve (Martins & Belfo, 2011) foram definidas as seguintes hipóteses teóricas que determinaram o foco de investigação, nomeadamente as variáveis a estudar e a relação esperada entre elas:

H1: Há diferenças em termos de clima ético nas IPSS sendo que, o clima ético Preocupado com os outros e Profissional são predominantes em relação aos restantes.

H2: Há uma relação positiva entre os climas éticos Preocupado com os outros e Profissional e a Satisfação Profissional, sendo que estes climas éticos estão relacionado com maior Satisfação Profissional.

H3: Há uma relação negativa entre os climas ético Instrumental e Eficiente e a Satisfação Profissional, sendo que estes Climais Éticos estão relacionados com menor Satisfação Profissional.

H4: Há diferenças na Satisfação Profissional em função do sexo, sendo que a Satisfação Profissional dos profissionais de saúde do sexo masculino será mais elevada do que a Satisfação Profissional das profissionais do sexo feminino nas IPSS em estudo.

H5: Há relação entre a Satisfação Profissional e a idade, sendo que os profissionais de saúde mais velhos apresentarão maior Satisfação Profissional.

H6: Há relação entre a Satisfação Profissional e as habilitações literárias, sendo que um nível superior de escolaridade está relacionado com menor Satisfação Profissional.

3.2. Definição da Técnica de Amostragem

De acordo com Hill e Hill (2008), as investigações empíricas subentendem uma recolha de dados. Estes são fornecidos por entidades designadas por casos, e ao conjunto dos casos denominamos população. No caso da presente investigação, a população ou universo corresponde aos Profissionais de Saúde inseridos em IPSS que apoiam a pessoa com deficiência. O método de amostragem utilizado foi o não-probabilístico por conveniência, que envolve a seleção das pessoas mais acessíveis para o investigador (Hicks, 2006). Neste caso, a investigadora exerce atividade profissional numa IPSS, prevendo por isso ter acesso mais facilitado à população, dada a sua familiaridade com o contexto de trabalho destes profissionais. Sendo assim, a amostra foi constituída por profissionais de saúde a exercer em IPSS que apoiam a pessoa com deficiência, no Distrito de Braga.

Hill e Hill (2008) referem que este método é o mais indicado na fase inicial de uma investigação uma vez que, além de ser mais rápido e válido para comprovar a eficácia de um instrumento de recolha de dados, pressupõe também um acesso mais fácil aos casos para estudo.

Mais à frente procede-se à descrição sociodemográfica, quer dos participantes do questionário quer da entrevista.

3.3. Instrumentos de Recolha de Dados

Como referido, este estudo pretende verificar em que medida o clima ético das IPSS influencia a Satisfação com o trabalho de Profissionais de Saúde com vínculo laboral em várias IPSS do Distrito de Braga. Com o objetivo de obter esta informação realizou-se um inquérito por questionário às equipas de profissionais de saúde integradas nas IPSS direcionadas para a população com deficiência do Distrito de Braga, bem como um guião de entrevista estruturada.

Todo o processo de recolha de dados foi realizado de acordo com os aspetos éticos e legais, nomeadamente, 1) a participação foi voluntária; 2) foi fornecida a informação relativa ao propósito da pesquisa; 3) o anonimato dos participantes e a confidencialidade dos dados foram salvaguardados, através do consentimento informado no link do questionário e consentimento informado dos entrevistados (anexo 3).

O questionário foi enviado por email a todas as IPSS do distrito de Braga, e solicitado o reencaminhamento pelas equipas técnicas, após autorização da direção. Tendo em conta o carácter sensível da pesquisa, foram obtidas respostas negativas, bem como ausência de resposta. Por esta

razão, e considerando que o número de respostas seria reduzido, optou-se pela realização de um guião de entrevista estruturada, de forma a complementar e consolidar os dados recolhidos através do questionário. Duas entrevistas foram realizadas presencialmente e duas via Skype.

O tratamento estatístico dos dados do questionário foi realizado com recurso ao programa estatístico de análise de dados SPSS (Statistical Package for Social Sciences). A abordagem qualitativa exigiu a categorização das respostas dadas e respetiva análise, com base nos procedimentos sugeridos pelo desenho de pesquisa do tipo *cross-section* (Bryman, 2016).

3.3.1. Instrumento de Recolha de Dados - Questionário

O questionário (anexo 1) é composto por três partes distintas descritas de seguida. A primeira parte recolhe informação sobre os dados sociodemográficos da amostra; a segunda é composta pelo Questionário de Clima Ético, desenvolvido por Victor e Cullen (1988) e traduzido e validado por Rego (2001). A terceira parte consiste na Escala de Satisfação Profissional, desenvolvida por Spector (1985) e traduzida e validada por Pereira (2010). Assim, procurou-se construir e aplicar um questionário que permitisse analisar as duas principais variáveis em estudo, tendo por base os instrumentos já desenvolvidos e validados por estes autores.

a) Caracterização Sociodemográfica

Constituída por dez questões de resposta fechada de escolha múltipla, no sentido de obter informação sociodemográfica dos participantes, nomeadamente: idade, sexo, estado civil, habilitações literárias e tempo de exercício profissional, tempo de vínculo contratual à IPSS atual; tipo de contrato de trabalho; profissão e funções exercidas. A última questão relaciona-se com a opinião pessoal do inquirido quanto à seleção da profissão no momento atual (questão dicotómica).

b) Questionário de Clima Ético

O questionário é constituído por 32 itens, dispostos aleatoriamente, estabelecidos numa escala de Likert de cinco pontos (1 – Discordo completamente; 2 – Discordo; 3 – Não concordo nem discordo; 4 – Concordo e 5 – Concordo completamente). Duas questões do questionário original estão formuladas na negativa, implicando por isso a inversão da pontuação correspondente, na análise de dados. De referir também que, para efeitos do presente estudo, foi adaptada a terminologia utilizada pelas questões, como

“organização”, “superior hierárquico”, de forma a que as questões fossem mais compreensíveis para a população-alvo.

O objetivo deste instrumento de recolha de dados assenta na identificação do clima ético percecionado pelos profissionais através de seis subescalas (dimensões, apresentadas na tabela 5), que produzem uma pontuação total calculada com base na média dos itens relativos a cada dimensão. Uma das dimensões possui apenas um item, pelo que foi tratada como variável ordinal. O questionário aplicado encontra-se em anexo (anexo 1)

Tabela 5: Dimensões e Variáveis do Questionário de Climas Éticas

Dimensões teóricas	Dimensões Empíricas	Variáveis
Princípios – Cosmopolita	Profissionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta organização é muito frequente as pessoas não cumprirem a legislação.(Invertido) • Quando tomam uma decisão, as pessoas procuram sobretudo não violar a lei. • Nesta organização, as pessoas preocupam-se, acima de tudo, com a lei e os códigos éticos. • As pessoas preocupam-se mais em cumprir leis do que as regras e procedimentos da própria organização. • Nesta organização, o cumprimento da lei está em primeiro lugar. • As regras e procedimentos organizacionais estão em primeiro lugar; só depois é que vêm as leis.
Benevolência – Individual	Preocupado com os outros	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta organização, cada um preocupa-se com o que é melhor para a outra pessoa. • Sempre que alguém toma uma decisão, a sua principal preocupação é fazer o melhor para cada indivíduo que trabalha nesta organização. • Espera-se, sobretudo, que as decisões respeitem cada pessoa que trabalha nesta organização. • Quando se tomam decisões, a principal preocupação é não prejudicar os funcionários.
Benevolência – Local		<ul style="list-style-type: none"> • A preocupação mais importante nesta organização é o bem de todas as pessoas que nela trabalham. • Todos nós estamos muito interessados em defender o que é melhor para todos. • Quando tomam decisões, as pessoas defendem sobretudo o interesse de todos os membros da organização. • Nesta organização, decide-se de acordo com o que é melhor para todos. • As pessoas fazem tudo o que podem para não tomarem decisões prejudiciais ao interesse de todos. • Espera-se que as decisões estejam de acordo com o que é globalmente melhor para os funcionários.
Princípios – Local	Regulamentador	<ul style="list-style-type: none"> • Considera-se que é muito importante seguir rigorosamente as regras e procedimentos da própria organização. • Nenhuma decisão é tomada sem o respeito pelas regras e procedimentos da própria organização.

		<ul style="list-style-type: none"> • As regras e procedimentos da organização estão sempre presentes quando se tomam decisões. • As pessoas são fiéis às regras e procedimentos da própria organização. • O cumprimento das regras e procedimentos da própria organização não é considerado prioritário. (Invertido)
Princípios – Individual	Independente	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta organização, as pessoas seguem as suas próprias regras pessoais e morais.
Egoísmo – Individual	Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta organização, na maioria das vezes, as pessoas interessam-se sobretudo em procurar satisfazer os próprios interesses. • Nesta organização, cada um protege, acima de tudo, os seus próprios interesses. • Nesta organização, cada um preocupa-se, acima de tudo, com o que é melhor para si próprio.
Egoísmo – Local		<ul style="list-style-type: none"> • As pessoas fazem tudo para promover os interesses da organização. • Só se considera que o trabalho está abaixo do normal quando prejudica os interesses da organização. • Espera-se que as decisões contribuam, acima de tudo, para os lucros da organização. • As decisões são consideradas corretas quando contribuem para aumentar os lucros da organização. • Considera-se sobretudo incorreto que uma decisão prejudique os lucros da organização.
Egoísmo – Cosmopolita	Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta organização, espera-se, acima de tudo, que as pessoas trabalhem de forma eficiente. • Nesta organização, cada decisão é considerada correta se for eficiente.

c) *Questionário de satisfação profissional*

Spector (1985) desenvolveu um questionário para auscultar a satisfação profissional dos prestadores de cuidados de saúde, o Job Satisfaction Survey (JSS). Pereira (2010) realizou a adaptação do mesmo, tendo sido este a base para o presente estudo. O questionário é constituído por 48 itens, dispostos aleatoriamente estabelecidos numa escala de Likert de cinco pontos (1 – Discordo completamente; 2 – Discordo; 3 – Não concordo nem discordo; 4 – Concordo e 5 – Concordo completamente).

O objetivo deste instrumento assenta na avaliação da satisfação profissional dos Profissionais de saúde a exercer em IPSS, através de doze subescalas (dimensões), que produzem uma pontuação total calculada com base na média dos itens relativos a cada dimensão: relacionamento com a chefia, relacionamento com os colegas, autonomia, salário, reconhecimento, rotina, equidade, progressão, natureza do trabalho, responsabilidade, política e procedimentos na organização e excesso de trabalho. A cada subescala correspondem quatro itens, sendo que para o cálculo total da satisfação de cada subescala foram invertidos os itens formulados na negativa. Deste modo, segundo Pereira (2010), as médias de resposta com valor superior a 3 são indicadoras de satisfação profissional. Por outro lado, são

indicadores de insatisfação profissional os valores médios inferiores ou iguais a 3, relativamente a cada subescala. A Tabela 6 apresenta cada dimensão, com os itens que lhe correspondem.

Tabela 6: Dimensões e Variáveis do Questionário de Satisfação Profissional

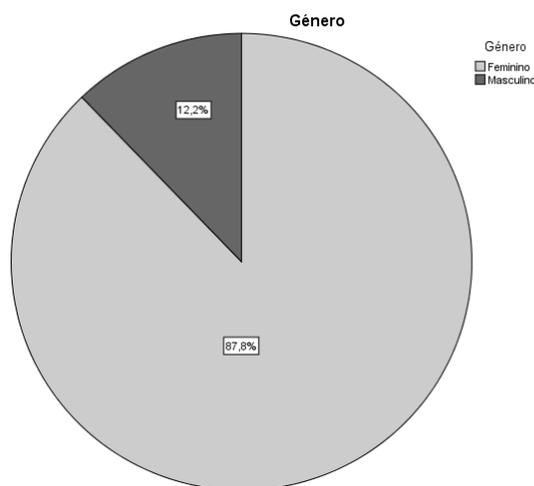
Dimensões	Variáveis
Relacionamento com a chefia	<ul style="list-style-type: none"> • O meu superior hierárquico é competente nas suas funções. • O meu superior hierárquico preocupa-se comigo enquanto pessoa. • Confio no meu superior hierárquico. • Sinto que o meu superior hierárquico nem sempre é justo comigo.
Relacionamento com os colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Os meus colegas empenham-se em desempenhar um bom trabalho. • Sinto que tenho que trabalhar o dobro, devido à incompetência de alguns colegas de trabalho. • Existem muitas discussões e divergências no trabalho. • Tenho um bom relacionamento com os colegas de trabalho.
Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> • Tenho liberdade para fazer as coisas à minha maneira no trabalho. • Muitas das regras e procedimentos instituídos no serviço dificultam a realização de um bom trabalho. • Não sinto independência para ser quem sou, no trabalho. • Sinto que me é facultada total autonomia nas funções que desempenho.
Salário	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto que o meu salário é adequado ao trabalho que realizo • Sinto que o que recebo é justo pelo trabalho que desempenho. • Nesta Instituição, os aumentos salariais são poucos e espaçados no tempo. • O salário é inferior ao que deveria receber pelo trabalho que desempenho.
Reconhecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto que sou apreciado e reconhecido no trabalho • Sinto que o meu trabalho não é suficientemente valorizado. • Não sinto que o meu trabalho seja apreciado. • Sinto que o meu trabalho é valorizado.
Rotina	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto-me cansado/a das tarefas que me são atribuídas. • Sinto que o meu trabalho é interessante. • Sinto menos interesse pelo meu trabalho do que há uns tempos atrás. • O meu trabalho é agradável e diversificado.
Equidade	<ul style="list-style-type: none"> • Algumas vezes sinto que não são justos para comigo no trabalho. • Sinto que existem colegas que são beneficiados relativamente a outros. • O meu superior hierárquico é justo com os seus subordinados. • O meu superior hierárquico trata todos os elementos da equipa de igual forma.
Progressão	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta Instituição, os que se esforçam por desempenhar um bom trabalho têm maior probabilidade de progredir. • Não existem oportunidades de progressão no meu trabalho. • As políticas de progressão nesta Instituição são injustas. • Estou satisfeito com as oportunidades de progressão.
Natureza do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho. • Gosto das funções que desempenho. • Por vezes, sinto que o meu trabalho não tem sentido. • O meu trabalho é agradável.
Responsabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto que a minha opinião não tem relevância nas tomadas de decisão do serviço.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto que o meu superior hierárquico confia no meu trabalho e nas funções que me destina. • No meu trabalho, são-me atribuídas funções de elevada responsabilidade. • O meu trabalho é de elevada responsabilidade.
Política e procedimentos na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Existe uma boa comunicação nesta Instituição. • Muitas vezes sinto que não sei o que se passa na Instituição. • Os meus valores vão de encontro aos valores da Instituição. • Não me sinto envolvido com os objetivos da Instituição.
Excesso de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto que a quantidade de trabalho que me é conferida é justa. • Sinto-me exausto/a pelo excesso de trabalho que tenho. • Sinto que o tempo é suficiente para desempenhar todas as tarefas que me são destinadas. • Sinto que tenho demasiado trabalho.

3.3.1.1. Caracterização da Amostra

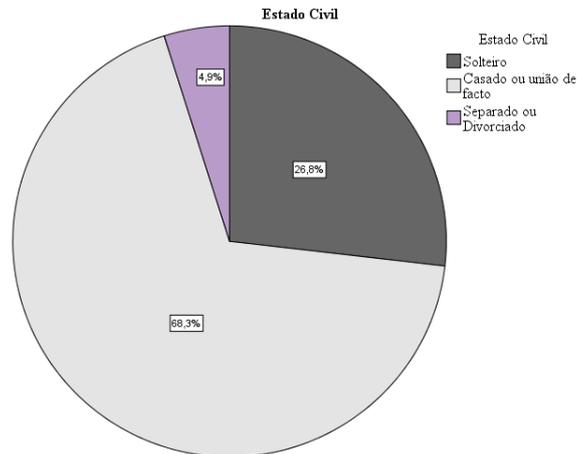
Como pode verificar-se no Gráfico 1, dos 41 participantes que constituem a amostra, a maioria são do sexo feminino (n = 36, 87,8%) e 5 do sexo masculino (12,2%).

Gráfico 1: *Medidas Descritivas relativas ao género*



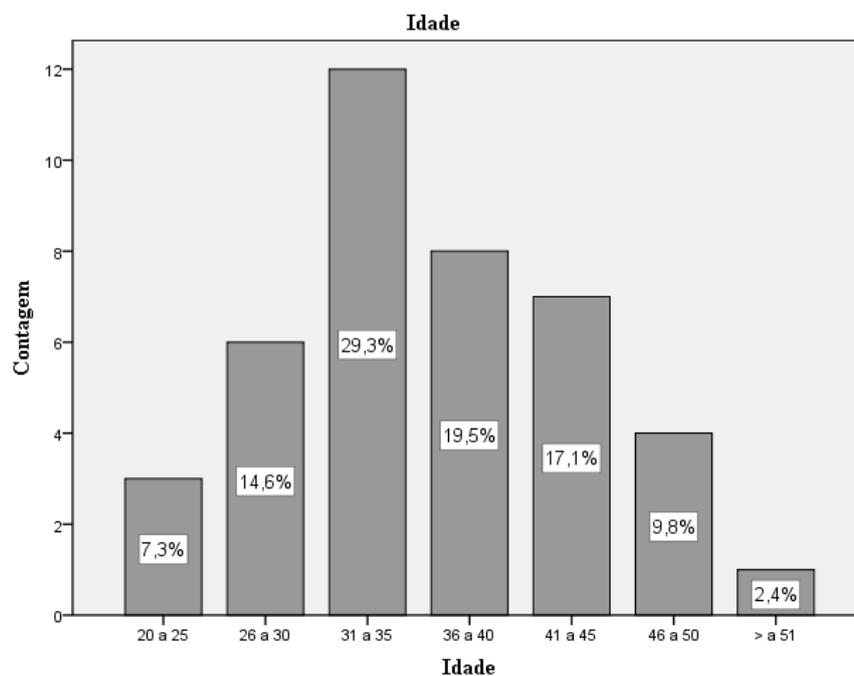
Em relação ao estado civil (Gráfico 2), observa-se que a maioria dos participantes estão em união de facto ou casados ($n = 28, 68,3\%$), 11 são solteiros ($26,8\%$) e 2 encontram-se separados ou divorciados ($4,9\%$).

Gráfico 2: Medidas Descritivas relativas ao estado civil



Relativamente à idade (Gráfico 3), podemos considerar que 51,2% ($n = 21$) dos inquiridos se encontram entre os 20 e os 35 anos, sendo a faixa etária dos 31 a 35 anos a mais representativa ($n = 12, 29,3\%$).

Gráfico 3: Medidas Descritivas relativas à idade



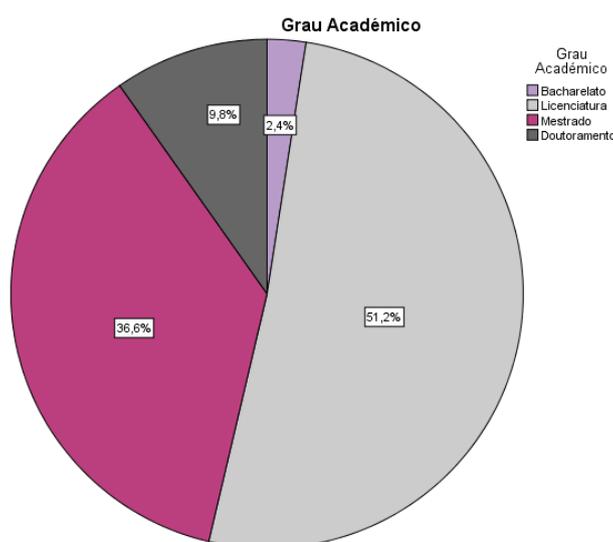
Relativamente à profissão dos participantes (Tabela 8), torna-se importante realçar que as profissões com maior representação na resposta ao questionário são Terapeutas da Fala ($n = 12$, 29.3%), Psicólogos ($n = 8$, 19.5%) e Fisioterapeutas ($n = 7$, 17.1%).

Tabela 7: Medidas Descritivas relativas à Profissão

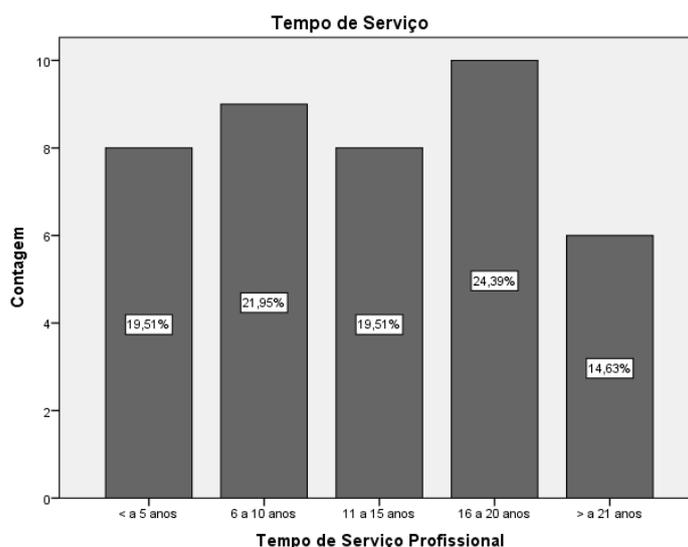
Profissão	Frequência	Percentagem
Terapeuta da fala	12	29,3%
Terapeuta ocupacional	5	12,2%
Fisioterapeuta	7	17,1%
Assistente social	4	9,8%
Psicólogo	8	19,5%
Sociólogo	4	9,8%
Psicomotricista	1	2,4%

O gráfico 4 apresenta as medidas descritivas relativas ao grau académico dos participantes. Observa-se que o grau académico mais frequente é a licenciatura ($n = 21$, 51.2%); no entanto, 36.6% ($n = 15$) dos participantes possuem Mestrado e 9.8% ($n = 4$) Doutoramento. De referir que 1 inquirido (2.4%) possui o grau académico de Bacharelato existente nos cursos das Escolas Superiores de Saúde no período Pré-Bolonha (Mdn = 2, IQQ = 1).

Gráfico 4: Medidas Descritivas relativas ao Grau Académico



No que respeita ao Tempo de Serviço Profissional (Gráfico 5), é de salientar que 61% dos inquiridos ($n = 22$) têm entre os 5 anos e os 15 anos de serviço. (Mdn = 3, IQQ = 2).

Gráfico 5: *Medidas Descritivas relativas ao Tempo de Serviço*

No que respeita ao tipo de contratação (Tabela 9), mais frequente é o contrato de trabalho sem termo ($n = 26$, 63.4%) ($Mo3 = 2$).

Tabela 8: *Medidas Descritivas relativas ao Tipo de Contrato de Trabalho*

Tipo de contrato de trabalho	Frequência	Percentagem
Contrato de trabalho a termo certo	9	22%
Contrato de trabalho a termo incerto	4	9,8%
Contrato sem termo	26	63,4%
Contrato de trabalho a tempo parcial	2	4,9%

Se considerarmos o tempo de vínculo à entidade empregadora (Tabela 10), verificamos que 22 inquiridos (53.7%) se encontram a exercer há mais de 8 anos ($Mdn = 4$, $IQQ = 1$)

Tabela 9: *Medidas Descritivas relativas ao Tempo de Vínculo Contratual*

Tempo de Vínculo Contratual	Frequência	Percentagem
< 1 ano	3	7,3%
1 a 3 anos	7	17,1%
4 a 7 anos	9	22%
≥ 8 anos	22	53,7%

No que concerne às funções desempenhadas pelos inquiridos (Tabela 11), verificou-se que 80.5% (n = 33) prestam serviço técnico, isto é, desempenham as funções correspondentes com atendimento ao beneficiário da instituição, e apenas 1 inquirido (2.4%) desempenha unicamente funções de gestão.

Tabela 10: Medidas Descritivas relativas às Funções Desempenhadas

Funções desempenhadas	Frequência	Percentagem
Prestação de serviço técnico	33	80,5%
Gestão	1	2,4%
Ambas	7	17,1%

De salientar que 80.5% dos inquiridos (n = 33) referiram que voltariam a escolher a mesma profissão.

Parente (2012) realizou um estudo sobre o terceiro setor em Portugal e identificou que o perfil típico dos profissionais com licenciatura a exercer no terceiro sector é o seguinte: jovem do sexo feminino entre os 25 e os 34 anos. Na análise do contrato de trabalho realizada pela autora, o índice precário era predominante no terceiro setor, no entanto, o presente estudo abrange IPSS 's direcionadas para o apoio da pessoa com deficiência o que pode levar a uma maior tendência para a manutenção dos recursos humanos e menor rotatividade.

3.3.2. Instrumento de Recolha de Dados – Entrevista

A entrevista pode ser considerada como um método único na recolha de dados, através do qual o investigador reúne dados descritivos, permitindo àquele desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam vários aspetos do meio circundante (Paranhos et al., 2016). Um inquérito por entrevista pode ser benéfico pela sua flexibilidade, o que permite explorar linhas de investigação que não estavam previstas; aprofundar os assuntos em análise e, por último; o seu agendamento pode ser realizado de acordo com a disponibilidade dos intervenientes. No entanto, o tempo necessário para a sua realização e análise; a influência do entrevistador nas respostas do entrevistado; a tendência dos intervenientes darem as respostas socialmente corretas em detrimento da realidade são desvantagens inerentes a este tipo de instrumento de recolha de dados (Alves, 2012; Nogueira-Martins, 2004).

As entrevistas realizadas pretendem dar resposta ao seguinte problema em estudo: “A relação entre os climas éticos e a satisfação profissional nos profissionais de saúde a exercer em IPSS”. Tem como objetivo analisar os antecedentes de satisfação profissional e caracterizar o clima ético da instituição.

Previamente à realização da entrevista foi realizada a revisão bibliográfica que orientou a mesma de acordo com alguns eixos temáticos, nomeadamente o clima ético e a satisfação profissional. Após esta etapa procedeu-se à elaboração do Guião da Entrevista e realizou-se o pré-teste onde foi possível identificar que algumas questões poderiam tornar-se redundantes. Foi realizada a retificação resultando no guião final que pode ser consultado no Anexo 2.

As entrevistas foram realizadas a 4 profissionais de saúde a exercer em IPSS que presta cuidados a pessoas portadoras de deficiência do distrito de Braga, presencialmente ou via Skype e com a duração aproximada de 60 minutos. Os entrevistados que colaboraram na entrevista são designados como 1, 2, 3, 4, sendo esta atribuição realizada de forma aleatória.

A análise temática compreende um conjunto de técnicas de organização, comunicação e informação de dados qualitativos que visa identificar categorias temáticas e relacionar conceitos. O conteúdo de uma comunicação oral é um fenómeno complexo e requer uma análise cuidada. O processo de categorização pode ser visto como uma forma de apresentar os resultados e discussões de análise de dados (Alves, 2012; Nogueira-martins, 2004; Paranhos et al., 2016). Assim, de seguida apresenta-se a Tabela 7 que resume a categorização do conteúdo da entrevista.

Tabela 11: Codificação do Conteúdo das Entrevistas

Tema	Subtema ou subcategoria
Escolha Profissional	Ligação afetiva à ocupação
	Ajudar o outro
	Método de intervenção da instituição
Aspetos valorizados na atividade profissional	Trabalho em equipa
	Impacto na vida dos utentes e famílias e no seu bem-estar
	Estabilidade Profissional
	Autonomia profissional
	Desafios profissionais
	Flexibilidade de horário
Aspetos geradores de insatisfação profissional	Burocracia
	Baixo salário
	Falta de Reconhecimento
	Falta de autonomia
	Relações profissionais desgastantes
	Distância ao local de trabalho
	Horário de trabalho

	Estilos de liderança
	Falta de recursos materiais
	Vínculo contratual
Desafios ou constrangimentos no exercício da profissão	Necessidade de formação
	Falta de recursos materiais
Preocupação quanto à saúde física e mental dos colaboradores	Necessidade de implementar estratégias de prevenção ao stress profissional
	Necessidade de implementar programas de prevenção de lesões.
Relações Profissionais	Relação saudável com os colegas
	Relações de distanciamento e hierarquizadas com chefias e defensivas
	Relações de distanciamento e conflituosas com auxiliares
	Relacionamento de proximidade e confiança com a chefia
Progressão na carreira	Pouca clareza nos critérios de progressão
	Progressão vista como atualizações de competências e não como progressão hierárquica
Problemas associados à tomada de decisão	Falta de informação sobre os critérios ou procedimentos para a tomada de decisão
	Ausência de auscultação e de comunicação.
Critérios adotados para a tomada de decisão	Lucro
	Foco na pessoa
	Legislação
Significados atribuídos à ética profissional	Respeito pelo outro
	Ser correto nas relações profissionais
	Confidencialidade clínica
	cumprir o dever de fornecer um serviço de qualidade
Valores da Instituição	Servir na comunidade
	Bem-estar dos funcionários
	Bem-estar dos utentes
	Lutar contra a exclusão social
	Profissionalismo
Valores Pessoais	Humanidade e amar o próximo
	Respeito pelo outro
	Comprometimento
	Humildade
	Honestidade
Necessidade de mudanças nas IPSS	Mudanças ao nível da definição de estatutos e da direção das IPSS.
	Sensibilização das IPSS para a questão da relação entre clima ético e satisfação profissional.

3.3.2.1. Caracterização da Amostra

As entrevistas tiveram uma duração aproximada de 60 minutos. Os 4 participantes que constituem a amostra são do sexo feminino. No que respeita ao estado civil, apenas 1 é elemento casado sendo as restantes 3 solteiras. Relativamente à idade, 2 elementos enquadram-se entre os 26 e os 30 anos, 1 elemento tem 40 anos e outro 25 anos. No que respeita à profissão dos participantes, 2 são terapeutas ocupacionais, 1 é terapeuta da fala e 1 fisioterapeuta.

Das entrevistadas 2 elementos possuem licenciatura, 1 mestrado e 1 doutoramento como grau académico. No que respeita ao Tempo de Serviço Profissional, 2 elementos tem menos de 5 anos de serviço, 1 elemento tem entre 7 anos de serviço e 1 elemento tem 21 anos. Relativamente ao tipo de contratação, a mais frequente é o contrato de trabalho sem termo, tendo apenas 1 entrevistada o contrato de trabalho a termo certo. Se considerarmos o tempo de vínculo à entidade empregadora é fundamental referir que 3 dos participantes exercem na instituição desde que concluíram a licenciatura.

No que concerne às funções desempenhadas todas as entrevistadas exercem funções correspondentes com atendimento ao beneficiário da instituição, nomeadamente serviço técnico.

4. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário

4.1. Procedimentos Estatísticos

Após a descrição dos dados da amostra, procedeu-se à análise inferencial, no sentido de retirar conclusões relativas à população-alvo, através dos dados obtidos na amostra.

Assim, realizou-se em primeiro lugar uma análise exploratória, com o objetivo de verificar o atendimento dos pressupostos para aplicação das técnicas estatísticas pretendidas. Não foram identificados dados omissos (missing values), uma vez que a realização da recolha de dados através de questionários online obrigava ao preenchimento de todos os itens para submeter o documento final.

Foi analisada a normalidade da distribuição das variáveis quantitativas, com base nos valores de assimetria e curtose (deve encontrar-se entre -1 e 1, de acordo com Schumacker e Lomax (2004), nos resultados dos testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro Wilk e ainda na análise gráfica. Verificou-se que nem todas as variáveis apresentavam uma distribuição normal, pelo que foram realizados os testes paramétricos e não paramétricos e, uma vez que os resultados obtidos foram os mesmos, são reportados os resultados dos testes paramétricos (Breakwell, Hammond, Fife-Schaw, & Smith, 2006). Foi usada estatística não paramétrica apenas quando adequado, nomeadamente na análise de variáveis ordinais.

Foi utilizado o teste não paramétrico de Friedman para testar a existência de diferenças significativas entre os vários climas éticos. A seleção deste teste teve em conta os seguintes fatores: 1) a hipótese sugere um design intra-sujeitos; 2) o mesmo grupo de indivíduos será comparado consigo mesmo, ao nível do clima ético que percebe, entre os cinco climas analisados (Regulamentador, Profissional, Preocupado com os outros, Independente e Instrumental); 3) a variável Instrumental é ordinal. Perante a existência de diferenças significativas, foram realizados testes de Wilcoxon, com aplicação da Correção de Bonferroni, no sentido de contrastar todas as condições e averiguar quais as que apresentavam diferenças significativas.

Foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Pearson para analisar a associação entre variáveis intervalares; este permite avaliar a direção e magnitude dessa mesma associação. Da mesma forma, o Coeficiente de correlação de Spearman verifica a relação entre 1 ou mais variáveis ordinais.

Foi utilizado o Teste T para amostras independentes, de forma a averiguar se a média da variável dependente difere entre dois grupos da variável independente, nomeadamente sexo, idade e habilitações literárias.

Por fim, de forma a avaliar a consistência interna dos dados recolhidos, foi realizada a análise do alfa de Cronbach de todas as variáveis. Freire e Almeida (2008) referem como índices iguais ou superiores a .70 como mais estáveis e, conseqüentemente, mais confiáveis. Nunnally (1978) refere como sendo aceitáveis alfas de Cronbach superiores a .50. No anexo 4 encontram-se as análises fatoriais com os valores de Alfa de Cronbach para todas as dimensões dos Climas Éticos e da Satisfação Profissional.

4.2. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário

A Tabela 12 apresenta os resultados da análise da consistência interna das dimensões da satisfação profissional e climas éticos.

Devido aos valores de alfa Cronbach obtidos, optou-se por excluir a dimensão Responsabilidade, relativa à Satisfação Profissional, e a dimensão Eficiente, relativa aos Climas Éticos, uma vez que apresentam valores inferiores a .50. Isto por se considerar que a consistência interna dos testes é fundamental para a normalização de resultados e comparação de desempenhos individuais.

Tabela 12: Resultados do alfa de Cronbach, para a Satisfação Profissional e Climas Éticos

Satisfação Profissional	Alfa Cronbach	Climas Éticos	Alpha Cronbach
Relacionamento com a Chefia	$\alpha = .93$	Preocupado com os outros	$\alpha = .91$
Relacionamento com os Colegas	$\alpha = .68$	Profissional	$\alpha = .62$
Autonomia	$\alpha = .69$	Regulamentador	$\alpha = .74$
Reconhecimento	$\alpha = .74$	Instrumental	$\alpha = .74$
Rotinas	$\alpha = .53$	Eficiente	$\alpha = .47$
Equidade	$\alpha = .89$	Independente	*
Progressão	$\alpha = .89$		
Natureza do Trabalho	$\alpha = .76$		
Responsabilidade	$\alpha = .42$		
Políticas e Procedimentos da Organização	$\alpha = .68$		
Excesso de Trabalho	$\alpha = .84$		
Salário	$\alpha = .81$		

* Nota. não é apresentado alfa de Cronbach para o Clima Ético na dimensão Independente, uma vez que esta é constituída por apenas um item.

4.2.1. Teste de Hipóteses

Nesta secção são então testadas, as hipóteses de investigação anteriormente formuladas.

H1: Há diferenças em termos de clima ético nas IPSS sendo que, o clima ético Preocupado com os outros e Profissional são predominantes em relação aos restantes.

Tabela 13: Resultados do Teste de Friedman

<i>Climas éticos</i>	<i>Ordem média</i>	<i>Qui-quadrado</i>	<i>p</i>
Regulamentador	3.91	23.50	< .001
Profissional	3.24		
Preocupado com os outros	2.71		
Independente	2.70		
Instrumental	2.44		

Há diferenças estatisticamente significativas entre os cinco climas éticos, $\chi^2(4) = 23.50$, $p < .001$. 10 testes de Wilcoxon com correção Bonferroni revelaram diferenças estatisticamente significativas entre o Clima Regulamentador e o Clima Preocupado com os outros, $Z = -4.25$, $p < .001$, entre o Clima Independente e o Clima Regulador, $Z = -3.08$, $p = .002$, entre o Clima Instrumental e o Clima Regulamentador, $Z = -3.89$, $p < .001$, e entre o Clima Profissional e o Clima Regulamentador, $Z = -3.44$, $p < .001$. Assim, o Clima Ético Regulamentador mostrou ser predominante sobre todos os outros.

H2: Há uma relação positiva, entre os climas éticos Preocupado com os outros e Profissional e a satisfação profissional, sendo que estes climas éticos estão relacionado com maior satisfação profissional.

A Tabela 14 apresenta os resultados das análises de correlações entre a satisfação profissional e os climas éticos.

Tabela 14: Resultados das correlações entre climas éticos e satisfação profissional

SATISFAÇÃO PROFISSIONAL	CLIMAS ÉTICOS									
	Correlação de Pearson								Corr Spearman	
	Preocupado com os outros		Regulamentador		Instrumental		Profissional		Independente	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
Relacionamento com a chefia	.64	<.001	.29	.064	-.32	.042	.27	.092	.001	.997
Relacionamento com os colegas	.47	.002	.37	.016	-.42	.006	.40	.010	-.07	.677
Autonomia	.64	<.001	.26	.106	-.42	.006	.35	.023	-.21	.186
Salário	.20	.215	.16	.327	.02	.908	.10	.549	-.17	.296
Reconhecimento	.51	.001	.29	.071	-.40	.009	.18	.272	-.06	.726
Rotina	.35	.024	.14	.399	-.24	.132	.40	.009	-.19	.226
Equidade	.69	<.001	.40	.009	-.46	.003	.37	.019	-.17	.282
Progressão	.42	.006	.29	.065	-.23	.145	.25	.113	.01	.967
Natureza do trabalho	.36	.021	.32	.042	-.30	.060	.49	.001	-.04	.812
Políticas e Procedimentos da Organização	.67	<.001	.59	<.001	-.61	<.001	.47	.002	-.08	.617
Excesso de trabalho	.36	.020	.07	.679	-.06	.704	.13	.412	-.16	.307

Através da análise da tabela 7, verifica-se que o clima Preocupado com os Outros apresenta uma relação positiva estatisticamente significativa com as várias dimensões da Satisfação Profissional (todos $p < .05$), com exceção do Salário. Verificou-se também que o Clima Ético Profissional está relacionado de forma positiva estatisticamente significativa ($p < .05$) com seis variáveis da Satisfação Profissional.

H3: Há uma relação negativa, entre os climas éticos Instrumental e Eficiente e a Satisfação Profissional, sendo que estes Climatas Éticos estão relacionados com menor Satisfação Profissional.

Através da análise da tabela 14 (anterior), verifica-se que o Clima Ético Instrumental apresenta uma relação negativa estatisticamente significativa ($p < .05$) com seis variáveis da Satisfação.

H4: Há diferenças na Satisfação Profissional em função do sexo, sendo que, a Satisfação Profissional dos profissionais de saúde do sexo masculino é mais elevada do que a Satisfação Profissional das profissionais do sexo feminino nas IPSS em estudo.

A Tabela 15 apresenta os resultados das análises de diferenças entre participantes do sexo masculino e feminino ao nível da satisfação.

Tabela 15: *Diferenças ao nível da satisfação profissional em função do género*

Variáveis da Satisfação	Feminino		Masculino		<i>T</i>	<i>p</i>
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão		
Relacionamento com a chefia	3.23	.96	4.15	1.21	-1.96	.057
Relacionamento com os colegas	3.79	.46	4.35	.52	-2.52	.016
Autonomia	3.26	.78	3.75	.77	-1.32	.194
Salário	1.84	.84	2.60	1.22	-1.80	.080
Reconhecimento	2.96	.67	3.40	.95	-1.31	.198
Rotina	3.54	.63	3.40	.58	.47	.638
Equidade	2.80	.93	3.35	1.23	-1.20	.237
Progressão	2.22	.91	2.55	1.10	-.74	.467
Natureza do trabalho	4.03	.63	3.76	.85	.89	.378
Políticas e Procedimentos da Organização	3.17	.67	3.80	.82	-1.92	.063
Excesso de trabalho	2.83	.91	2.85	.68	-.06	.956

Há diferenças estatisticamente significativas entre funcionários do sexo masculino e feminino, apenas ao nível da satisfação no relacionamento com os colegas, $t(39) = -2.52$, $p = .016$. Os funcionários do sexo masculino apresentam maior satisfação nesta dimensão.

H5: Há relação entre a Satisfação Profissional e a idade, sendo que os profissionais de saúde mais velhos apresentam maior Satisfação Profissional.

A Tabela 16 apresenta os resultados das análises da relação entre a satisfação profissional e idade.

Tabela 16: Correlações entre satisfação profissional e idade

Correlações de Spearman		
Variáveis da Satisfação	Idade	
	<i>r</i>	<i>p</i>
Relacionamento com a chefia	.21	.179
Relacionamento com os colegas	.28	.079
Autonomia	.33	.036
Salário	.34	.032
Reconhecimento	.20	.211
Rotina	.05	.773
Equidade	.28	.080
Progressão	.07	.645
Natureza do trabalho	.08	.604
Políticas e Procedimentos da Organização	.35	.025
Excesso de trabalho	.08	.600

Existem correlações positivas estatisticamente significativas entre a idade e a satisfação profissional, nas dimensões relativas à Autonomia, $r_s = .33$, $p = .036$, salário, $r_s = .34$, $p = .032$, e Políticas e Procedimentos da Organização, $r_s = .35$, $p = .025$. Assim, idades superiores estão associadas com uma satisfação mais elevadas nestas dimensões.

H6: Há relação entre a Satisfação Profissional e as habilitações literárias, sendo que um nível superior de escolaridade está relacionado com uma menor Satisfação Profissional.

A Tabela 17 apresenta os resultados das análises da relação entre a satisfação profissional e habilitações académicas.

Tabela 17: *Correlações entre satisfação profissional e habilitações académicas*

Correlações de Spearman		
Variáveis da Satisfação	Habilitações Académicas	
	<i>r</i>	<i>p</i>
Relacionamento com a chefia	-.13	.408
Relacionamento com os colegas	-.30	.067
Autonomia	-.34	.029
Salário	-.05	.750
Reconhecimento	-.23	.158
Rotina	-.24	.13
Equidade	.28	.074
Progressão	-.36	.020
Natureza do trabalho	-.14	.39
Políticas e Procedimentos da Organização	-.37	.017
Excesso de trabalho	.011	.943

Existem correlações negativas estatisticamente significativas entre as habilitações literárias e a satisfação profissional nas dimensões Autonomia, $r_s = -.33$, $p = .029$, e Políticas e Procedimentos da Organização, $r_s = -.37$, $p = .017$. Deste modo, habilitações literárias superiores estão associadas com menor satisfação no que se refere a estas dimensões.

4.3. Discussão dos resultados do Questionário

O presente estudo abrange uma metodologia de investigação de carácter misto, contudo nesta secção proceder-se-á apenas à análise dos resultados quantitativos tendo também em conta o constructo teórico. Nas considerações finais será possível realizar uma relação entre os resultados quantitativos e qualitativos.

Através da análise estatística é possível identificar que são percecionados diferentes climas éticos, no entanto o que prevalece é o **Regulamentador** seguido do **Profissional**. Deshpande (1996) identificou no seu estudo a coexistência de múltiplos climas em organizações sem fins lucrativos contudo verificou que os climas mais percecionados pelos inquiridos eram os Profissionalismo, Preocupado com os outros e Regulamentador. Brower e Shrader (2000), Garcia et al. (2008), e Rasmussen et al. (2003) referem que o raciocínio ético mais comum em organizações sem fins lucrativo assenta na Benevolência-local, nomeadamente no Clima Preocupado com os outros. No entanto no presente estudo verifica-se uma maior tendência para os benevolência-cosmopolita (Profissionalismo). Os mesmos autores referem que apesar de surgir o clima assente nos Princípios-local (regulamentador) a organização deve flexibilizar de acordo com as necessidades individuais de cada utente. A presença destes climas pode-se justificar pelas características específicas das IPSS, nomeadamente a fiscalização frequente por parte da tutela que exige o cumprimento de diversos princípios e políticas, nomeadamente a necessidade de regulamento interno, cumprimento da ocupação máxima exigida por esta, entre outros (Segurança Social, 2019). Por sua vez, Laratta, (2009, 2011) verificou que funcionários de organizações sem fins lucrativos percecionavam um clima baseado fortemente em lei e regras a tomar decisões sempre com uma orientação benevolente-cosmopolita, considerando o cuidar do bem da comunidade.

Para avaliação da satisfação profissional dos colaboradores foi realizado o Job Satisfaction Survey adaptado por Pereira (2010), e através dos resultados obtidos e da sua relação com a percepção dos climas éticos, pode-se considerar que o clima Preocupado com os Outros apresenta uma relação positiva estatisticamente significativa com as várias dimensões da Satisfação Profissional, com exceção do salário. No que respeita ao salário, Parente (2012) refere que o terceiro setor é, de uma forma geral, mais equitativo, porque tem o maior número de graduados na escala salarial intermediária e o menor, nas duas escalas extremas. Contudo os valores salariais para licenciados ronda os 800€ e os 1100€ de acordo com o CNIS (2019).

Asad et al. (2017) sustentam estes resultados uma vez que também, identificam que os climas éticos do tipo benevolente tendem a estar mais relacionados com a satisfação profissional. Deshpande (1996) e Garcia et al. (2008) referem nos seus estudos com profissionais de unidades hospitalares que

os climas éticos mais perçecionados são Profissionalismo, Regulamentador e Preocupado com os outros, e que este último tem um impacto significativo com a satisfação global (Asad et al., 2017; Deshpande, 1996; F. Garcia et al., 2008; Ismail, 2015).

No presente estudo, o Clima Ético Profissional apresenta uma relação positiva estatisticamente significativa com 6 dimensões da Satisfação Profissional, nomeadamente (1) Relacionamento com os colegas; (2) Autonomia; (3) Rotina; (4) Equidade; (5) Natureza do trabalho; (6) Políticas e procedimentos da Organização. O Clima Ético Regulamentador (o mais perçecionado pelos participantes) apresenta uma correlação positiva estatisticamente significativa com as seguintes cinco dimensões da Satisfação: (1) Relacionamento com a chefia; (2) Relacionamento com os colegas; (3) Equidade; (4) Natureza do trabalho; (5) Políticas e procedimentos da organização. Parente (2012) refere no seu estudo que os trabalhadores do terceiro setor estão particularmente satisfeitos com a dimensão intrínseca do seu trabalho, que se distingue positivamente da do setor privado e público em termos da variedade de tarefas, da possibilidade formação e participação na tomada de decisões. A mesma autora refere também que os trabalhadores do terceiro setor estão usualmente mais satisfeitos com os relacionamento profissionais, nomeadamente o Relacionamento com os colegas, tal como no presente estudo.

Relativamente à satisfação profissional e mais concretamente à influência do género na satisfação profissional verificamos que profissionais do sexo masculino apresentam diferenças estatisticamente significativas relativamente às profissionais do sexo feminino ao nível do relacionamento com os colegas. Assim, funcionários do sexo masculino apresentam maior satisfação nesta dimensão do Relacionamento com os colegas. A pesquisa de Ghazzawi (2008) identificou que trabalhadores do sexo feminino tem níveis superiores de satisfação comparativamente com o masculino uma vez que estas tendem a ter uma atitude mais positiva em relação às condições de trabalho e às relações de trabalho. No presente estudo ocorre o inverso no entanto, tal pode ser explicado, pelo reduzido número de profissionais do sexo masculino a exercer nestes contextos e mais concretamente neste estudo, (apenas cinco respondentes). Dos cinco elementos do sexo masculino, três desempenham também, funções de gestão, o que pode influenciar o resultado ao nível do relacionamento com os colegas, uma vez que estes cargos exigem dos colaboradores elevadas competências de relacionamento interpessoal.

No que respeita à correlação entre a idade e a satisfação profissional, verificou-se uma relação positiva estatisticamente significativa entre a idade e o salário (provavelmente está relacionado com o escalão profissionais em que se encontra (CNIS, 2019) e a dimensão políticas e procedimentos da organização. Existem correlações negativas estatisticamente significativas entre as habilitações literárias e a satisfação profissional com as dimensões Autonomia e Políticas e Procedimentos da Organização.

Parente (2012) refere no seu estudo que no referente à Autonomia estes profissionais, apresentam valores inferiores, o que pode ser explicado pelo fato de estas Instituições frequentemente geridas por voluntários com reduzidas qualificações. Deste modo, estes profissionais de saúde com frequência não podem agir de forma autónoma embora a sua formação académica e profissional os torne mais qualificados para tomar decisões bem fundamentadas. Tal como referido anteriormente, a mesma autora refere ainda que os trabalhadores do terceiro setor estão geralmente mais satisfeitos com as dimensões relacionais. As relações com os superiores hierárquicos são a exceção, sugerindo algum conflito gerencial entre os licenciados e os gerentes não profissionais. O nível de satisfação manifestado nessas duas dimensões pode estar relacionado ao grande envolvimento e comprometimento comumente encontrado (Parente, 2012).

5. Apresentação dos Resultados do Inquérito por Entrevista

5.1. Escolha profissional

De uma forma geral, a narrativa de todos os entrevistados corroboram que os funcionários de IPSS direcionadas para a pessoa com deficiência estão orientados para a solidariedade, humanidade, bem-estar e inclusão social. Rasmussen et al. (2003) defendem que a responsabilidade e o compromisso do profissional a trabalhar numa organização sem fins lucrativos deverá incidir mais no bem-estar do cliente. Nas justificações dadas quanto à escolha da profissão, verifica-se uma **ligação afetiva à ocupação** profissional, referem regularmente **o ajudar o outro** como objetivo de trabalho e identificação com as **metodologias de intervenção** da IPSS:

Entrevistada 1: *"...amo o que faço.. Sabendo o que sei voltaria a escolher (a mesma profissão)..."*

Entrevistada 2: *... sempre quis um curso que me ajudasse a ajudar os outros e consigo fazê-lo..."* *".. sinto-me realizada..."*

Entrevistada 3: *"identifico-me com a profissão em si... acho que me enriquece enquanto pessoa."*

As organizações sem fins lucrativos que trabalham nos setores do bem-estar social, saúde e assistência a pessoas portadoras de deficiência devem ter uma abordagem orientada para os valores e a integridade. Considerando assim o certo e errado, de acordo com as missões e valores das instituições. Deste modo, o desempenho dos funcionários é monitorizado e orientado para um trabalho junto da comunidade (Dark & Rix, 2015). A orientação para o bem-estar e cuidado para com o beneficiário final são evidentes nos seguintes excertos:

Entrevistada 1: *"O trabalhar diretamente com os clientes e com as famílias..."* *"... ter impacto positivo neles"* *"...sinto-me realizada porque sinto que o trabalho que desenvolvo tem impacto nos clientes e nos pais e em todas as pessoas que passam por nós diariamente."* *"... um dos diferenciais da associação atualmente, é a proximidade que consegue estabelecer com os clientes."* *"... as pessoas recorrerem a nós de acordo com as necessidades que têm no momento."*

Entrevistada 2: *"[a direção] Tem muita atenção as pessoas, tanto o utente como os funcionários."*

Entrevistada 3: “*Gosto mais da intervenção com os clientes...*”, “*...por vezes a relação ultrapassa o contexto terapêutico e passa para o contexto de vida da pessoa. E acho que é uma mais valia de quem trabalha nas IPSS é porque temos a oportunidade de nos envolvermos nos contextos.*”

Entrevistada 4: “*...trabalhar com as famílias que me acrescentam e me fazer ver a vida de outra forma...*”.

5.2. Aspectos valorizados na atividade profissional

Existem diversos aspetos valorizados na atividade profissional referidos pelas várias entrevistadas, nomeadamente o **trabalho de equipa**. Cada vez mais, é inculcido o espírito de trabalhar em equipa em todas as organizações. No que respeita à intervenção da área da saúde ou reabilitação este fator é fundamental para o sucesso terapêutico. Silva e Santos (2012) referem que o desenvolvimento do trabalho em saúde acontece principalmente, devido à presença das diversas categorias profissionais que compõem a equipa. A expectativa é a de atender não só às necessidades individuais de uma única pessoa, assim como de uma comunidade. Constituindo-se portanto numa prática de trabalho coletivo e com responsabilidade partilhada. Quanto ao trabalho de equipa, pode-se afirmar que, todas as entrevistadas valorizam este tipo de trabalho e consideram-no uma mais-valia no atendimento ao beneficiário e para a instituição:

Entrevistada 2: “*... A equipa técnica está a crescer e há mais discussão de casos e trabalhamos mais em equipa. E mais para o utente.*”. “*...somos todas novas e estamos a aprender umas com as outras. Sinto a falta de mais técnicos para ter gente com quem discutir e evoluir. Como exerço há pouco tempo sinto necessidade de uma terapeuta ocupacional mais experiente para discutir e ver se estamos em concordância.*”.

Entrevistada 3: “*É um trabalho de equipa....Não tenho a responsabilidade só em cima de mim com o caso.*”

Entrevistada 4: “*...poder trabalhar em equipa, podendo ter apoio por parte dos outros terapeutas que me esclarece quanto às melhores estratégias a utilizar em determinada área.. ter a possibilidade de enriquecer os meus conhecimentos com uma equipa mais experiente.*”

O **impacto que têm na vida dos beneficiários e suas famílias** é também um aspeto valorizado na atividade profissional de todas as entrevistadas, o que enfatiza a orientação para o beneficiário e é descrito anteriormente na Escolha Profissional. Eis o que é referido pela entrevistada 1 a este respeito:

[o que mais gosto na profissão], *“O trabalhar diretamente com os clientes e com as famílias e o trabalho de equipa.”*

A **estabilidade profissional** é considerada também um aspeto valorizado na atividade profissional sendo considerado por Campbel et al. (1982) e Spector (2002) como um antecedente da satisfação profissional. A este nível verificam-se os seguintes relatos como resposta à questão relativa à importância do vínculo contratual que mantêm com a instituição:

Entrevistada 1: *“É importante pela estabilidade.”*

Entrevistada 2: *“Sinto-me mais segura do que se estivesse a recibos verdes ou a meio tempo. Sinto que só sairia da instituição se eu quisesse.”*

Entrevistada 3: *“É importante sem dúvida. Porque dá-me estabilidade...”*

Entrevistada 4: *“Gostaria de ter um vínculo definitivo, o que ainda não aconteceu até ao momento”.*

Após análise das respostas dadas considera-se importante referir que as três primeiras entrevistadas têm vínculos contratuais de caráter definitivo e a entrevistada 4 tem contrato com termo certo. Assim, é evidente a importância do vínculo contratual com a entidade empregadora para a estabilidade.

A **autonomia profissional** é considerada por vários autores como um antecedente da satisfação profissional, nomeadamente no que respeita à liberdade para a tomada de decisões, a independência e privacidade, assim como na liberdade para a organização do próprio trabalho e nos procedimentos para a sua realização (Grujicic et al., 2016; Hackman & Oldham, 1974; Spector, 2002). Estes aspetos são enfatizados por algumas entrevistadas como aspetos valorizados na atividade profissional. Os excertos seguintes da entrevista são disto ilustrativos:

Entrevistada 2: *“Gosto do poder de decisão que tenho. Posso apresentar os projetos que quiser que por eles [direção] há sempre disponibilidade.” (...) “Sim, tenho autonomia total.” (...) “... Se não tivéssemos esta autonomia e liberdade e confiança [por parte da direção] seria mais difícil estar tão motivada e manter-me na instituição. Sinto que faço melhor o meu trabalho por causa disso.”*

Entrevistada 4: “... *no que diz respeito aos clientes que acompanho, tenho a possibilidade de determinar que tipo de intervenção quero, tenho também a flexibilidade de pedir apoio por parte dos colegas.*”

Uma das entrevistadas refere alguns constrangimentos ao nível da autonomia no exercício das suas funções, o que é sentido como um fator de insatisfação dada a falta de autonomia profissional: “*Sou responsável... para avaliar e intervir com o cliente, no entanto se considero que tenho autonomia para desenvolver estas funções, acho que não. Porque por exemplo, tenho que seguir o modelo de intervenção que existe.*” (Entrevistada 1)

As declarações da Entrevistada 3 sustentam que o fator autonomia relaciona-se positivamente com a satisfação profissional uma vez que, desempenha funções em duas respostas sociais dentro da mesma instituição, nomeadamente o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e o Apoio em Regime Ambulatório (ARA). De acordo com o excerto, apresenta maior satisfação profissional na resposta social CAO que coincide com o local onde dispõe de maior autonomia: “*Tenho autonomia total em algumas respostas sociais. Na resposta social do CAO tenho autonomia total*” (...) “*gosto mais da intervenção ... no centro de atividades ocupacionais (CAO)...*”

Os **desafios profissionais** são frequentemente citados pelas entrevistadas como aspetos valorizados na atividade profissional. Grujicic et al. (2016) referem no seu estudo com profissionais de saúde que os desafios profissionais afetam positivamente a satisfação profissional. O mesmo se verifica neste estudo, conforme os excertos seguintes:

Entrevistada 2: [considera que trabalhar na IPSS onde está inserida] “*é uma aprendizagem diária, ... em que estamos todas a aprender umas com as outras*” (...) “*sinto-me realizada profissionalmente porque não estou parada e há possibilidade de fazer novos projetos.*”

Entrevistada 4: [trabalhar na IPSS onde está inserida] é “*uma constante evolução e flexibilidade tendo em conta a diversidade dos casos que nos aparecem diariamente...*”, (...) “*ter a possibilidade de enriquecer os meus conhecimentos com uma equipa mais experiente.*”

Tal como anteriormente, a entrevistada 1 refere que não sente reconhecimento e valorização por parte da entidade profissional, fundamentalmente devido: “*à não proposta para fazer coisas diferentes*”. Isto poderá indicar um trabalho rotineiro e com falta de desafios profissionais. Torna-se importante referir que a falta de desafios profissionais é referida por Demir (2018) como uma fonte geradora de insatisfação profissional enquanto a autonomia é referida como um aspeto importante na satisfação profissional por Grujicic et al. (2016).

A **flexibilidade de horário** foi um dos aspetos valorizados na atividade profissional pela entrevistada 4: [o que gosta mais no local de trabalho] “*ter flexibilidade quanto aos horários de trabalho*”. Além disso, as condições das instalações onde trabalham foram valorizadas por duas entrevistadas:

Entrevistada 2: “*Foi o que mais me agradou quando fui fazer o contrato. É um espaço novo, muito arejado, amplo e com luz.*”

Entrevistada 3: “*Tem diferentes espaços como ginásio, snoezelan [sala com estímulos sensoriais diversos, por exemplos para pessoas com patologia neurológica], gosto de não estar sempre no mesmo espaço e ter autonomia para percorrer os diferentes locais.*”

Grujicic et al. (2016) também verificaram que os seus profissionais de saúde valorizavam boas condições físicas de trabalho, nomeadamente instalações do agrado dos colaboradores e horário flexível e pouco sobrecarregado eram aspetos que afetavam positivamente a satisfação profissional.

5.3. Aspetos geradores de insatisfação profissional

No decorrer das entrevistas foram evidentes alguns aspetos geradores de insatisfação profissional comuns à maioria das entrevistadas, nomeadamente a **burocracia; o baixo salário e; a falta de reconhecimento**.

No que respeita à **burocracia** assinalam-se os seguintes excertos:

Entrevistada 3: [critérios que são tidos em conta para a avaliação de desempenho] “*...existem outros que não têm tanta poderação, mas que são tidos em conta como a organização, a burocracia, se temos tudo em dia.*”

Entrevistada 2: [o que menos gosta no seu local de trabalho] “*...está relacionado com tarefas que em menor escala têm a ver com a minha profissão tais como, preenchimento de documentos...*”

Relativamente ao **salário**, a opinião não é unânime por parte das entrevistadas enfatizando-se o seguinte pela negativa:

Entrevistada 1: “[o salário] Fica aquém do trabalho que desenvolvo e tendo em conta os anos que já lá estou. Pensando bem, recebo menos do que quando iniciei a carreira. Nunca fui reconhecida pela graduação que fui desenvolvendo.”

Entrevistada 3: “Não [estou satisfeita com o salário]. É pouco.”

Entrevistada 2: “Monetariamente apenas agora é que comecei a receber o devido...”

Apenas a entrevistada 4 parece estar agradada com a situação reuneratória: “Tendo em conta as propostas que tenho tido a oportunidade de ver, sim.”

Segundo alguns autores as razões mais frequentemente citadas como geradores de insatisfação profissional são a burocracia, o baixo salário, e relações interpessoais empobrecidas no local de trabalho (Grujicic et al., 2016; Pereira et al., 2017). Parente (2012) refere que, apesar de relevante para a satisfação profissional, os colaboradores mantêm a qualidade de desempenho mesmo com baixos salários, diminuindo o impacto deste no beneficiário final e na IPSS.

Algumas entrevistadas referem igualmente sentir alguma falta de **reconhecimento profissional** e pouca valorização pelo trabalho desempenhado na instituição.

Entrevistada 1: “Não [sinto reconhecimento] ... devido à não proposta para fazer coisas diferentes. Sinto alguma frustração por isso.”

Entrevistada 2: “Há o reconhecimento, não total porque por vezes nem compreendem qual o meu papel enquanto profissional”

Entrevistada 3: “Sim [sinto reconhecimento] pela equipa.”

Entrevistada 4: “Pelos pais dos clientes e equipa de uma forma geral sim, no que diz respeito aos superiores hierárquicos, não.”

De acordo com as respostas observadas podemos considerar que o reconhecimento (ou a falta deste) pode ser observado a vários níveis em profissionais no âmbito da saúde, nomeadamente reconhecimento por parte dos superiores hierárquicos, reconhecimento por parte dos utentes, reconhecimento do papel do profissional e, finalmente, a associação entre este e o salário.

Outros aspetos foram assinalados de forma individual devido a características próprias da IPSS ou da fase profissional, referem-se à **falta de autonomia** (já referida anteriormente); **as relações**

profissionais desgastantes (descritas posteriormente nos relacionamentos interpessoais); **a distância do local de trabalho**; **horário de trabalho com demasiadas horas**; **precariedade do vínculo contratual**; e **pressões exercidas por superiores hierárquicos**.

A **distância do local de trabalho** foi referida pela entrevistada 2 que refere: *“o tempo de deslocação é que é o mais difícil porque sou de longe, mas a instituição permitiu-me deslocar na carrinha da instituição”*. O local de trabalho também pode ser um fator significativo que afeta a satisfação no trabalho dos profissionais de saúde (Grujicic et al., 2016).

A insatisfação com o **horário de trabalho** é referida pela entrevistada 3 *“Acho injusto o horário de trabalho. Neste momento realizo ... 42 horas semanais. É excessivo.”* Assim como **as pressões exercidas pelos superiores hierárquicos**, que também é referida por esta entrevistada *“Sinto pressão em gerir a lista de espera. Afeta-me porque fico a pensar no caso por que a coordenadora está sempre a relembrar e às vezes fico sem dormir. Fico ansiosa em ter que ser rápida a dar resposta.”*

Efetivamente, os estilos de liderança estão diretamente relacionados com a satisfação profissional, sendo que o autoritarismo induz à insatisfação (Humphries et al., 2014). A carga de trabalho e as pressões exercidas para cumprimento de prazos são referidas também por Yuntari et al., (2018) como fontes geradoras de insatisfação profissional.

A precariedade do **vínculo contratual** é relatada pela entrevistada 4 *“Gostaria de ter um vínculo definitivo o que ainda não aconteceu até ao momento.”* A este respeito, Campbel et al. (1982) e Pereira et al. (2017) referem que a estabilidade profissional é um antecedente da satisfação profissional, neste sentido a falta desta pode levar a insatisfação.

5.4. Constrangimentos no exercício da profissão

O constrangimento referido por todas as entrevistadas prende-se com a **falta de recursos materiais**, algo muito referenciado devido aos escassos recursos financeiros e à forte dependência do financiamento do Estado. Tendo em conta o seu cariz solidário este não coaduna com a comparticipação familiar pelo que, inibe o financiamento de equipamento terapêutico mais evoluído (Franco, 2015). Eis o que é manifestado pelas entrevistadas:

Entrevistada 1: “*Os maiores desafios são...falta de recursos materiais.*”

Entrevistada 2: “*Não me colocaram limites em nada, tirando a compra de material.*” “*... tentam fazer chegar o material nem que seja mais tarde. A equipa técnica também tenta angariar fundos e vamos gerindo o necessário.*”

Entrevistada 3: “*Os maiores desafios são querer dar mais e não ter como. Porque não tenho material à disposição para tal. É complicado para uma IPSS estara dispor de dinheiro para a aquisição de material.*” (...) “*É o que cria mais impacto negativo no exercicio profissional.*”

Entrevistada 4: “*O que menos gosto... por vezes não ter tantos recursos materiais*”, “*Considero que deveria haver uma maior variabilidade de recursos quanto ao material... sendo cada vez mais difícil a adaptação e potenciação da motivação principalmente dos jovens e adultos.*”

Adicionalmente a entrevistada 1 referiu sentimentos negativos relativos às condições de trabalho, sendo que relata **Frustração** “*Fico frustrada por querer fazer mais e não poder [devido à falta de recursos materiais]*”. A frustração e a insatisfação profissional encontram-se diretamente relacionadas (Humphries et al., 2014).

Outro aspeto relevante que é mencionado por 3 das entrevistadas passa pela **necessidade de formação**, não só da equipa técnica como de pessoal de outros serviços, para melhorar o serviço prestado ao beneficiário final. Grujicic e colegas (2016) reforçam as oportunidades de formação como um influenciador positivo da satisfação profissional.

Entrevistada 1: “*os maiores desafios são... falta de tempo direto para raciocinio clinico, estudo e investigação..*”

Entrevistada 2: “*Acho também importante a formação na colaboração da equipa técnica e auxiliar.*”

Entrevistada 4: “*... considero que necessito de maior formação quer diretamente na área, quer em áreas distintas que me despertam bastante interesse*”.

5.5. Preocupação quanto à saúde física e mental dos colaboradores

De acordo com as entrevistadas todas as IPSS dispõem de programas de prevenção de riscos profissionais e promoção de saúde tal como é exigido pelo decreto-lei 102/2009 (Assembleia da República, 2009). No entanto, não é concordante a eficiência dos mesmos.

Entrevistada 1: *“... considero que ninguém se apoderou realmente da informação, uma vez que não há mudanças que revelem preocupação efetivamente com a saúde mental e física dos colaboradores.”*

Entrevistada 2: *“Sim. Oferecem formações nesse sentido e materiais de proteção individual (batas, luvas).” “Acho importante a informação de higiene e segurança no trabalho.”*

Entrevistada 3: *“...vamos anualmente ao médico e temos também formações internas relativamente a posição, postura, direccionadas para a nossa saúde.” “é para o bem-estar do colaborador”*

Entrevistada 4: *“penso que deveriam haver programas para os terapeutas de forma a prevenir o aparecimento de lesões que são muito comuns. Na medida em que iria motivar sabendo que teriam ... por exemplo um programa de relaxamento.”*

Em resumo, a falta de boas condições de trabalho é descrita por vários autores como um importante fator constrangedor do bom exercício profissional e, como tal, espoletador de insatisfação profissional (Cunha et al., 2007; Pereira et al., 2017; Spector, 2002).

5.6. Relações Profissionais

No presente estudo, as relações profissionais podem subdividir-se em relações com colegas e com as chefias. De acordo com as respostas das entrevistadas existem diferentes perceções quanto às relações com os diferentes intervenientes e quanto ao impacto destas no colaborador. No que respeita às **relações com colegas** identificam-se os seguintes excertos:

Entrevistada 1: *“Com os colegas de trabalho de uma forma espontânea, diria excelente [a relação]. Acho que me dou muito bem com quase todas as pessoas da associação, mesmo que tenha uma menor afinidade com algumas pessoas.”*

Entrevistada 2: *“O relacionamento com a equipa técnica é bom. Quanto ao relacionamento com auxiliares já é mais difícil porque nem sempre aceitam as sugestões dadas.”*

Entrevistada 3: *“Gosto imenso, é um relacionamento positivo. Damo-nos todos bem, somos todos muito diferentes. Quer com a equipa de terapia da fala, como com a restante equipa, e outros profissionais. Mas é uma relação muito agradável e positiva.”*

Entrevistada 4: *“De uma forma geral, penso que o meu relacionamento é bom, não tendo acontecido nenhuma situação mais constrangedora, e se for o caso, tendo a desvalorizar e aconselhar-me com algum elemento mais próximo.”*

Os colegas de trabalho influenciam-se mutuamente na procura de novos objetivos e reforço das suas atitudes, principalmente quando existe algum obstáculo no processo de comunicação da organização para com os seus funcionários em relação aos padrões éticos e suas expectativas (Garcia & Mendes, 2009).

Relativamente à **relação com a chefia** verificam-se situações diferenciadas entre as entrevistadas conforme os excertos demonstram:

Entrevistada 1: *“Com a chefia é uma relação hierarquizada, lançam orientações e eu cumpro. A parte do relacionamento interpessoal tem imenso impacto em mim e é a que mais influencia o desempenho profissional neste tipo de instituições.”*

Entrevistada 2: *“Quanto à chefia temos uma relação ótima com a diretora técnica que nos apoia e sempre que é necessário está lá. E a direção ... que nos deixa gerir e sempre que precisamos podemos chamá-lo para pedir autorizações. Se não tivéssemos esta liberdade e confiança seria mais difícil estar tão motivada e manter-me na instituição. Sinto que faço melhor trabalho por causa disso.”*

Entrevistada 3: *“Com a chefia depende das respostas sociais, há respostas sociais em que a coordenadora é muito aberta e sempre disponível para ouvir e há outras respostas em que já são mais frias. Depende. E isso tem imenso impacto em mim, tanto que tenho preferência pela resposta social em que o relacionamento com a coordenadora é mais agradável e cordial.”*

Entrevistada 4: *“... no que diz respeito à chefia, articulo sempre que necessário e considere importante, havendo uma boa comunicação.”*

De acordo com os relatos é possível observar que relacionamento com chefias caracterizados por abertura, cordialidade e cooperação são fatores motivacionais para os colaboradores, levando-os a maior satisfação e a um desempenho mais adequado. No entanto, pelo menos uma das entrevistadas relata uma relação de pouco à vontade e confiança com a chefia.

Para motivar e influenciar uma equipa de trabalho a atingir os objetivos organizacionais, orientada através de uma perspetiva ética, são necessários outros atributos diferenciados do comumente exigido para o cumprimento deste papel. A integridade pessoal e o impulso de agir de forma certa, bem como uma relação horizontal e a confiança no trabalho e no potencial da equipa, são componentes indispensáveis. Um líder não possui a verdade absoluta, não conhece todas as respostas e deve compreender que o sucesso pessoal só pode vir do trabalho do grupo. Deste modo, é fundamental atribuir ao grupo o crédito que lhe é devido e conquistar continuamente a confiança das pessoas (Garcia & Mendes, 2009).

5.7. Progressão na carreira

A progressão na carreira é vista pela maioria das entrevistadas como uma atualização de conhecimentos e não tanto como uma progressão hierárquica ou remuneratória.

Entrevistada 1: *“é muito importante porque é no objetivo de desenvolver um melhor trabalho. E nesta perspetiva e tendo em conta que nos devemos manter atualizadas para dar uma melhor resposta ao cliente. Portanto a formação constante é fundamental, é quase uma obrigação de quem trabalha nesta área. Subir hierarquicamente não é importante, nunca tive expectativa ou ambição de subir hierarquicamente.”*

Entrevistada 2: *“Sim, tanto ao nível das formações, permitiram-me faltar uma vez por semana para fazer o mestrado assim que comecei a trabalhar lá. Estão sempre disponíveis para me autorizarem a realizar formações, apesar de não pagarem porque é um bocado complicado para a instituição, mas se for necessário dar dispensa de serviço dão e flexibilizam os horários. Não é possível progredir na carreira neste momento porque somos poucos. O que achava mais importante para mim era ter outros ... para poder discutir ideias, e se subisse na carreira seria porque tinha outros profissionais e era por isso que gostaria mais de progredir.”*

Entrevistada 4: *“Por vezes são-me dadas oportunidades de evoluir e progredir assim como participação em formações, no entanto nem sempre consistente e, acima de tudo, nem sempre nas áreas que mais me despertam interesse.”*

Apenas a entrevistada 3 analisa efetivamente a progressão hierárquica, em termos de promoção, no entanto refere falta de clareza nos aspetos que são avaliados para esta progressão: *“Dentro da instituição não. São muito rígidos na progressão. Há escalões de TF [terapeuta da fala] de nível 1,2,3 e só é possível avançar de acordo com o tempo de serviço e a proatividade, mas ainda não percebi muito bem quais os reais fatores. Já avancei para o escalão seguinte, sou terapeuta de 2º [nível] mas não sei bem quais os fatores.”*

Segundo Garcia e Mendes, (2009) toda a equipa deve perceber que o sistema de progressão tem regras e responsabilidades bem definidas, além de ser justo e preciso, orientando os processos decisórios. Dessa forma, evita cumplicidades indesejadas entre gestores e empregados, gerando padrões éticos mais elevados na organização. A satisfação do cliente é uma questão valorizada pela maioria das organizações e, quando se tem um padrão ético para com o cliente e outro para os funcionários, isso é facilmente identificado. Os funcionários tendem a reproduzir o tratamento recebido no trato aos clientes. Os funcionários que se sentem honradamente tratados tendem a transmitir a mesma honra e o mesmo respeito em seus contatos com clientes atuais e potenciais, fornecedores e consumidores.

5.8. Critérios adotados para a tomada de decisão

Os critérios adotados para as tomadas de decisão são um indicador do clima ético da instituição e através das respostas dadas podemos identificar que os mais referidos são **o lucro; a legislação; e o foco nas pessoas.**

Entrevistada 1: [critérios que a instituição considera quando toma decisões que afetam o seu funcionamento] *“A única ideia que me surge é o dinheiro ... Não gastar, dinheiro, números.”* Como resposta à questão se considera o critério lucro quando toma decisões: *“Sim, acho. Na medida em que temos pedido material e não é cedido e na falta de condições de algumas salas.”*

Em resposta à questão se considera que o critério lei e códigos éticos é tido em conta nas decisões, a entrevistada 1 refere: *“Não. Acho que há direitos básicos que faltam como, por exemplo, o ouvir os outros. Falta a escuta ativa, o respeito pela formação e opinião dos vários funcionários. Falta a comunicação, não podemos fazer com que as leis e as regras funcionem se não há comunicação e escuta ativa.”*

Finalmente, como resposta à questão se a instituição considera o critério interesses pessoais quando toma decisões, a mesma entrevistada afirma que: *“Infelizmente acho que primeiro têm em conta os interesses pessoais de quem toma a decisão, mesmo que inconscientemente.”*

Entrevistada 2: [critérios que a instituição considera quando toma decisões que afetam o seu funcionamento] *“Tem muita atenção às pessoas, tanto o utente como os funcionários. Tentam que as decisões que tomem não vão prejudicar nem uns nem outros. Tentam também que as decisões não prejudiquem os parceiros, como a Câmara Municipal.”*

Como resposta à questão se a instituição considera o critério lucro quando toma decisões, a entrevistada 2 afirma que *“Não. Tenta que não fique em prejuízo e que consigam pagar salários, mas o principal não é ter lucro. Tentam que o dinheiro dê para pagar a funcionários e ninguém fique prejudicado com isso.”*

Como resposta à questão se a instituição considera que o critério lei e códigos éticos é tido em conta nas decisões, esta entrevistada diz que a instituição *“Tenta sempre, até mesmo porque sempre que é necessário tomar decisões procuram ver o que a lei diz sobre o tema.”* Como resposta à questão se a instituição considera o critério interesses pessoais quando toma decisões: *“Sim. Tentam sempre, muitas vezes antes de tomar a decisão auscultam todos para ver se é possível. Como é uma instituição pequena isso é possível.”* (entrevistada 2).

Entrevistada 3: [critérios que a instituição considera quando toma decisões que afetam o seu funcionamento], *“Tem em conta a disponibilidade das pessoas, o currículo, a proatividade, o vestir a camisola pela instituição, se é comunicativa. Se está preparada para vestir a camisola enquanto pertença.”*

Como resposta à questão se considera o critério lucro quando toma decisões, esta entrevistada refere: *“Sim. Por exemplo na contratação, por vezes realiza a contratação a recibos verdes porque os custos dos contratos de trabalho são maiores. Na aquisição de material.”*

Como resposta à questão se considera que o critério lei e códigos éticos é tido em conta nas decisões: *“Eu penso que sim. Acho que sim. Diariamente tentam seguir a legislação.”* Como resposta à questão se a instituição considera o critério interesses pessoais quando toma decisões, *“Acho que sim. Acho que antes de tomar decisões falam com a pessoa e tentam chegar a um acordo comum.”* (entrevista 3).

Entrevistada 4: [critérios que a instituição considera quando toma decisões que afetam o seu funcionamento] *“Algumas opiniões de colaboradores; afetação dos clientes em alguns casos”*. Como resposta à questão se considera o critério lucro quando toma decisões, esta entrevistada confirma que: *“Sem dúvida, por exemplo questões relacionadas com formações/aquisição de materiais...”*

Como resposta à questão se a instituição considera que o critério lei e códigos éticos é tido em conta nas decisões, temos que: *“No que respeita às leis julgo que são tidos em consideração os cuidados necessários de forma a haver uma salvaguarda e não conflito com os colaboradores. Por exemplo em relação à carga horária, estes critérios são tidos em conta...”* Como resposta à questão se a instituição considera o critério interesses pessoais quando toma decisões: *“De uma forma geral penso que poderão haver alguns interesses pessoais não só pela instituição, mas, também, por parte de colaboradores sendo que por vezes não há um controlo tão eficaz e esse nível.”* (entrevistada 4).

De acordo com as características dos climas éticos referidas por Freire (2017), e o descrito pelas entrevistadas, podemos considerar que a perceção de clima ético da entrevistada 1 caracteriza-se pelo tipo Eficiente em que o objetivo passa pela maximização do sistema económico da instituição. A entrevistada 2 percebe um clima do tipo Preocupado com os outros. A entrevistada 3 percebe um clima ético do tipo Regulamentador. E a entrevistada 4 percebe características dos climas éticos Regulamentador e Instrumental.

5.9. Significados atribuídos à ética profissional

No que respeita à ética profissional as entrevistadas relatam diversos aspetos nomeadamente, a **confidencialidade clínica; ser profissionais (fornecer um serviço de qualidade); o respeito pelo outro; ser correto.**

Entrevistada 1: *“... acho que tem a ver com os valores, o ter respeito pelo outro, a comunicação, a verdade, a confiança, o sermos corretos, não tentar ultrapassar os outros.”*

Entrevistada 2: *“Por exemplo para mim ter ética é não passar informação de um utente para a comunidade, Para além disso, cumprir as nossas funções como técnicos de saúde e cumprir o dever de fornecer um serviço de qualidade.”*

Entrevistada 3: *“É ser sigilosa. No sentido de se um pai de um cliente me conta algo, e apesar de estar numa equipa e aquela criança estar com mais técnicos, eu não passo a mensagem. Deixo que*

seja o pai da criança a falar quando quiser. Do mesmo modo que quando vejo algo noutra contexto relacionado com o meu cliente eu não opino, respeito.”

Entrevistada 4: *“Na minha opinião ética será tratar as pessoas todas de uma forma igual, respeitar o trabalho do outro, contribuir para a sua melhoria e crescimento, respeitar a opinião e necessidades do outro, ser profissional, não agir perante os meus benefícios, mas sim pelo em prol da instituição e utente.”*

A ética analisa a vontade e o desempenho moral, de acordo com as intenções e atuações, quer relativos à própria pessoa, quer à comunidade em que se insere. As organizações do terceiro setor existem justamente para isso, para ajudar o ser humano, combatendo a pobreza e a desigualdade. Nesse contexto, a qualidade ética é de vital importância para a riqueza de um sistema organizacional (Laratta, 2011). Neste sentido observamos uma congruência entre os relatos e a consciência ética necessária neste tipo de instituições.

5.10. Valores

Relativamente aos **Valores da Instituição** são referidos aspetos como o **servir a comunidade; a inclusão social; bem-estar de utentes e colaboradores; profissionalismo.**

Entrevistada 1: *“... continuar a dar o apoio à população ... procuram que as pessoas estejam lá de forma saudável e satisfeitas.”*

Entrevistada 2: *“Bem-estar tanto de quem lá trabalha como de todos os utentes.”*

Entrevistada 3: *“Contra a exclusão social e outros tal como todas as IPSS.”*

Entrevistada 4: *“O profissionalismo ... no que diz respeito a situações familiares e faltas por questões pessoais penso que há preocupação por compreender cada situação e há uma sensibilidade a esse nível.”*

No que respeita a valores pessoais são referidos frequentemente o **amor; a humanidade; o respeito pelo outro; o comprometimento; a humildade; o comprometimento.**

Entrevistada 1: *“Na vida, se o amor for enquadrado é o que está acima. Pensando no amor como forma de fazer algo positivo pelos outros. Os restantes são a verdade, não prejudicar, o apoiar. O*

respeito, no sentido de respeitar a opinião dos outros. No trabalho, a verdade, o amor, o dar, o confiar, o suportar, o respeitar, o recriar e inovar."

Entrevistada 2: *"Ser correto na vida. Isto é, se me comprometo com uma coisa é para o levar até ao fim. Se me pagam para ser terapeuta vou fazê-lo de forma correta."*

Entrevistada 3: *"Acima de tudo o humanismo, eu ser humana com o outro. A compaixão e conseguir pôr-me no lugar do outro. Acho que são estes os [valores] essenciais para eu conseguir trabalhar de forma correta. São os valores que me orientam no trabalho e na vida, não consigo separar os dois."*

Entrevistada 4: *"A humildade, seriedade, honestidade, humanidade e acima de tudo o respeito pelo outro."*

Torna-se importante referir que os valores identificados como principais na vida pessoal das entrevistadas foram coincidentes com os referidos na vida profissional. Segundo Garcia e Mendes (2009) a organização tem as próprias exigências formais e informais para alcançar o sucesso, e o colaborador, comparando-as com os seus valores e as suas crenças pessoais a respeito do que é certo ou errado, criará as suas expectativas próprias em relação ao respetivo sucesso profissional. A base da motivação dos empregados são as comparações que eles fazem entre as expectativas e as próprias perceções a respeito de suas capacidades pessoais e profissionais.

5.11. Necessidades de mudanças nas IPSS

Foram referidos aspetos relevantes que enfatizam a necessidade de mudanças nas IPSS tendo em conta o caráter atual das mesmas, assim aspetos como a **mudança de estatutos, a direção deste tipo de organizações e a realização de estudos internos quanto à satisfação e climas éticos organizacionais.**

Entrevistada 1: *"As IPSS deste país têm um problema de base e passa pela forma como são constituídas e acho que isso é uma das causas de muitas situações que ocorrem pelo país. Não faz sentido uma direção de voluntários, deveria haver uma mudança de estatutos, tendo em conta o impacto que têm na sociedade. E, para isso, é fundamental que os elementos da direção se comprometam com tempo e trabalho. À luz atual deveria ser revisto [os estatutos] porque na altura que foram criadas poderia fazer sentido. Atualmente a direção toma as principais decisões e não têm que ter formação, nem*

requisitos mínimos para a integração da mesma. Tendo em conta que as IPSS são geridas com dinheiros de todos nós deveria ser revista a direção. Todos os trabalhadores que conheço de várias IPSS referem desmotivação, frustração, stress, portanto merecia um estudo e uma reviravolta a este nível."

Entrevistada 4: *"Considero que estas questões são muito importantes para uma autorreflexão, que estas deveriam ser passadas e feitas a alguns colaboradores para uma melhor análise dos seus comportamentos e também aos superiores hierárquicos de forma a poder haver uma sensibilização e valorização dos colaboradores."*

A satisfação profissional dos profissionais de saúde é um elemento da qualidade da assistência à saúde, que inclui expectativas de emprego e atitudes nos serviços de saúde, com impacto na produtividade, qualidade do serviço de saúde realizado, melhores resultados do funcionamento da instituição de saúde e custos com a saúde (Pereira et al., 2017).

Fatores relativos à instituição como as oportunidades de formação; o relacionamento interpessoal; o apoio de supervisores; o horário de trabalho e as expectativas de promoção apresentam também um influência considerável na satisfação profissional. Tendo em conta as suas características podem ser modificadas pela própria instituição favorecendo a motivação, o envolvimento e consequentemente a satisfação profissional dos funcionários, potenciando os cuidados prestados aos beneficiários (Parente, 2012).

As condições de trabalho e o salário e são também descritos como relevantes para o sentimento de satisfação no trabalho dos profissionais de saúde, no entanto considerando a alta dependência destas instituições do financiamento do Estado, estes fatores poderão não ser tão facilmente contornados (Parente, 2012; S. Silva et al., 2014).

6. Considerações Finais

Durante a pesquisa bibliográfica realizada foi evidente que os estudos ao nível dos climas éticos em IPSS são escassos. Neste sentido, o presente estudo pretende contribuir para um conhecimento mais aprofundado do tipo de clima ético que caracteriza as IPSS portuguesas e a forma como essa variável pode influenciar a satisfação dos profissionais de saúde.

6.1. Contributos do Estudo Empírico

Os objetivos do presente estudo consistiram em caracterizar os climas éticos presentes nas IPSS direcionadas para a deficiência; compreender em que medida os profissionais de saúde das IPSS estão satisfeitos com as várias dimensões do seu trabalho e finalmente compreender em que medida o clima ético se correlaciona com a satisfação dos profissionais de saúde que lá exercem.

De acordo com os resultados obtidos podemos considerar que o clima ético que prevalece nas respostas aos questionários é o Regulamentador, seguido do Profissional. As entrevistadas reforçaram a tendência para percecionar diferentes climas éticos, uma vez que referem critérios orientados para os climas Eficiente, Preocupados com os Outros e Regulamentador. Esta multiplicidade de achados podem estar relacionados com o facto das entrevistadas exercerem em diferentes instituições, que apesar de atuarem para populações similares apresentam regras de funcionamento, estratégias de gestão e liderança diferentes. Neste sentido, são reforçados os relatos de Deshpande, (1996) sobre a predominância dos climas éticos Regulamentador; Profissional e Preocupados em organizações sem fins lucrativos. Se analisarmos os resultados dos diferentes métodos de recolha de dados, verificamos que o clima Regulamentador é identificado em ambas as situações, este caracteriza-se pela adesão às regras e políticas por parte dos trabalhadores da organização. Este fator pode ser sustentado pela necessidade das IPSS de seguirem regras restritas impostas pela tutela (Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, 2013), no entanto é fundamental a orientação benevolente-cosmopolita (profissionalismo) considerando não só o cuidar do beneficiário mas também da comunidade.

Torna-se importante realçar que não foi possível realizar comparações deste estudo com outros da realidade portuguesa uma vez que não foram encontrados estudos que caracterizem os climas éticos presentes nestas instituições.

No que respeita ao segundo objetivo foi possível observar que o clima ético predominante (Regulamentador) relaciona-se de forma positiva estatisticamente com o Relacionamento com os colegas; a autonomia; a rotina; a equidade; a Natureza do trabalho e as políticas e procedimentos da instituição. A análise das entrevistas permitiu aprofundar estas dimensões e serão descritas de seguida:

No que respeita às Relações Profissionais verificaram-se diferentes perceções ao nível do relacionamento com a chefia e relacionamento com os colegas. À semelhança dos resultados do inquérito por questionário, os relacionamentos com os colegas são valorizados e referidos como positivos por todas as entrevistadas, o que pode ter impacto na procura de novos objetivos e reforço das atitudes com base em padrões éticos (Garcia & Mendes, 2009). No que respeita ao relacionamento com a chefia encontraram-se relatos que identificam um relacionamento com base na hierarquia e autoritarismo e relatos que identificam cordialidade e cooperação. Os mesmos autores referem a importância de uma liderança baseada na integridade pessoal e uma relação horizontal e de confiança, no trabalho e no potencial de equipa como componentes indispensáveis à orientação ética dos colaboradores (Garcia & Mendes, 2009).

A autonomia profissional foi referenciada como um aspeto valorizado na atividade profissional, sendo relatada autonomia para exercício das funções como profissionais de saúde na maioria das entrevistas. No entanto, a entrevistada com mais experiência profissional e habilitações literárias refere esta dimensão como geradora de insatisfação, o que coaduna com o estudo de Parente (2012) que refere que nas IPSS é comum esta perceção uma vez que, apesar de muitas vezes, estes profissionais serem os mais habilitados para tomar decisões bem fundamentadas, quem gere as IPSS são maioritariamente voluntários com reduzidas qualificações.

A rotina foi aprofundada nas entrevistas e verificou-se que a existência de desafios profissionais é também um aspeto valorizado na atividade profissional, os relatos identificam a aprendizagem diária; a possibilidade de realizar novos projetos; a diversidade de beneficiários como desafios profissionais e consequentemente geradores de satisfação profissional.

A natureza do trabalho é vista pelas entrevistadas como geradora de satisfação, enfatizando o impacto que têm na vida dos beneficiários e o trabalho de equipa, sendo referidos por todas as entrevistadas como uma mais valia no exercício das suas funções. No setor social, são os colaboradores que privam com quem necessita de cuidados, o que torna fundamental possuir um perfil para trabalhar neste setor, caso contrário, rapidamente desistem deste trabalho (Santos, Braga, & Fernandes, 2008). A orientação para o beneficiário e a ligação afetiva à ocupação são referidos nos relatos de todas as entrevistadas.

No que respeita às políticas e procedimentos da instituição são referidos pelas entrevistadas ao nível dos critérios adotados para tomada de decisão. Assim, a maioria das entrevistadas consideram que o critério lei e códigos éticos são tidos em conta nas decisões tomadas, tanto ao nível dos recursos humanos como da prestação de serviços, o que poderá potenciar a antecipação das decisões tomadas

favorecendo o sentimento de segurança destes profissionais. Os relatos das entrevistas acrescentam ainda a estabilidade profissional e a flexibilidade de horário como aspetos geradores de satisfação profissional.

As entrevistas permitiram também analisar que o clima ético Eficiente está relacionado negativamente com a satisfação com o trabalho destes profissionais. Deste modo, foi possível verificar que a entrevistada que percecionava este tipo de clima relatava com maior frequência insatisfação nas várias dimensões. Por outro lado, a entrevistada que percecionava o clima ético do tipo Preocupado com os outros relatava maiores índices de satisfação nas várias dimensões, à semelhança dos resultados do inquérito por questionário que demonstrou uma relação positiva estatisticamente significativa deste tipo de clima com todas as dimensões da satisfação à exceção do salário.

A remuneração é identificada como um elemento essencial para a satisfação dos profissionais, uma vez que este permite a satisfação das necessidades ao nível individual e familiar. Exercer atividade profissional em organizações de âmbito social é socialmente reconhecido e louvável, contudo pouco remunerada e com perspectivas de carreira muito reduzidas (Oliveira, 2015).

Os funcionários são o recursos mais valioso de uma organização, especialmente no setor de serviços de saúde. É responsabilidade dos superiores hierárquicos demonstrar uma maior preocupação com as perceções dos funcionários em relação à organização. As perceções positivas são necessárias para tornar os funcionários satisfeitos e produtivos e, por essa razão, é fundamental que a liderança fomente a cultura da integridade, compaixão e confiança, que dará impulso ao desempenho de uma organização.

As entrevistadas referiram como aspetos relevantes a alterar nas IPSS, nomeadamente a mudança de estatutos; a direção deste tipo de organizações e a realização de estudos internos quanto à satisfação e climas éticos organizacionais. Tendo em conta os resultados obtidos nesta investigação acrescenta-se ainda medidas de recursos humanos que potenciem a satisfação dos colaboradores e contribuam para um clima ético organizacional que coadune com os objetivos deste tipo de instituição.

Uma direção caracterizada pelo voluntariado e reduzida formação académica deve ser repensada. Atualmente a direção toma as principais decisões sem ser exigido requisitos mínimos para a integração da mesma. Tendo em conta o impacto das IPSS na comunidade civil e neste caso nas pessoas com deficiência, seria fundamental que os elementos da direção estivessem comprometidos e envolvidos com tempo, trabalho e competência, sendo para isso, necessário uma revisão dos estatutos e da constituição deste tipo de organizações. Estar num ambiente onde a liderança apoia e compreende os trabalhadores, potencia a autonomia na realização das tarefas, o que por si só é motivador e proporciona

uma sensação de bem-estar e reconhecimento no trabalho. Estes comportamentos traduzem-se num maior empenhamento favorecendo de forma direta os beneficiários.

Seria também importante refletir sobre a importância de implementação de sistema de Gestão de Qualidade, que permitam recolher opiniões sobre os beneficiários, famílias e profissionais, focando a melhoria contínua, com ferramentas para gerir os recursos humanos e com estruturas físicas adequadas. A Gestão de Recursos Humanos nas IPSS não deve descuidar que os profissionais são o ativo mais importante das suas organizações, que a sua individualidade e desempenho contribuem para melhores resultados globais e reforçam a competitividade de cada organização.

A forte dependência do financiamento público é também algo que deveria ser repensado, uma vez que tem impacto direto nos recursos materiais, nas condições de trabalho e na remuneração. Deste modo, é fundamental incutir a estas instituições a necessidade de procurar outras fontes de financiamento, sendo para isso fundamental a existência de profissionais habilitados para a gestão nestas organizações. Assim, um modelo de liderança partilhada por saberes sociais e de gestão poderia ser uma mais valia para o desenvolvimento da organização e definição do plano estratégico da mesma.

De acordo com o descrito, poderia ser relevante instituir a obrigatoriedade por parte da tutela a formação das Direções e Direções Técnicas das IPSS em áreas de Gestão, estas poderiam ser realizadas pela tutela através de protocolos com Universidades ou centros de formação creditados para o efeito.

6.2. Limitações do Estudo

Uma limitação considerada relevante neste estudo assenta na técnica de amostragem com a seleção de uma amostra não-probabilística por conveniência. Este tipo de amostra foi considerada mais rápida e de fácil acesso. No entanto, é importante reconhecer que a opção por uma amostra aleatória seria mais adequada para o estudo desenvolvido, uma vez que poderia garantir uma maior representatividade da mesma. A dimensão da amostra pode dificultar as generalizações dos resultados com algum grau de segurança.

As IPSS em Portugal apresentam características de gestão muito próprias, nomeadamente são dirigidas usualmente por elementos voluntários que se encontram nos cargos por longos períodos. De acordo com Franco (2015) estas direções revelam pouca abertura à participação e avaliação externa, o que foi evidente no presente estudo uma vez que, diversas entidades se recusaram em participar no estudo tendo em conta o tema em questão. A autora enviou os questionários via email e aguardou a distribuição pela equipa técnica, posteriormente necessitou de contactar todas as IPSS, onde obteve

respostas menos positivas, não só via telefone como via email. Apesar destas condicionante obteve-se uma taxa de resposta ao inquérito por questionário superior a 50%. De forma a consolidar os resultados obtidos, foi necessário complementar esta informação com inquéritos por entrevistas, permitindo auscultar as perceções dos profissionais envolvidos.

Outra limitação do estudo assenta nas escalas de Climats Éticos e de Satisfação Profissional que tornou o inquérito por questionário demasiado extenso, diminuindo a probabilidade de resposta.

A escassez de literatura relativa a IPSS, nomeadamente ao nível da Satisfação Profissional e Climats Éticas pode, também, ser considerada uma limitação, uma vez que dificulta a sustentação teórica baseada na realidade portuguesa.

6.3. Pistas para futuras investigações

Relativamente a investigações futuras, seria interessante contruir e validar um instrumento de recolha de dados mais reduzido e adequado a este tipo de instituições, permita a análise do clima ético e a sua relação com a satisfação profissional de forma mais simples.

Torna-se de extrema relevância aumentar o número de estudos nesta área para, de alguma forma, contribuir para o debate e análise pública deste tipo de organizações, nomeadamente no que respeita aos modelos de gestão e estatutos das IPSS.

Seria interessante realizar o levantamento de dados e respetiva análise em cada uma das instituições envolvidas neste estudo individualmente, de forma a verificar se existem diferentes perceções relativas ao clima ético.

Pesquisas posteriores poderão ampliar a dimensão das amostras e testar se as interpretações veiculadas neste estudo recebem confirmação empírica.

Este estudo representa uma importante contribuição para a literatura relativa às IPSS, climas éticos e satisfação profissional. Com a realização desta pesquisa, pretendeu-se alertar para a importância desta temática e contribuir para uma melhor compreensão da mesma. Em termos de contributo para a comunidade científica, o modelo concetual desenvolvido não foi ainda testado empiricamente no contexto organizacional português.

7. Referência bibliográficas

- Andrade, L. (2009), "A satisfação Profissional nos Enfermeiros de Pediatria", Dissertação de Mestrado, Faculdade de Medicina, Universidade do Porto.
- Agapito, S., & Sousa, F. (2010). A influência da satisfação profissional no absentismo laboral. *Revista Portuguesa de Saude Publica*, 28(2), 132–139.
- Agarwal, J., & Malloy, D. C. (1999). Ethical Work Climate Dimensions in a Not-for-profit Organization: An Empirical Study. *Journal of Business Ethics*, 20(1), 1–14.
<https://doi.org/10.1023/A:1005974718602>
- Ahmed, P. K. (1998). Culture and climate for innovation. *European Journal of Innovation Management*, 1(1), 30–43. <https://doi.org/10.1108/14601069810199131>
- Aiken, L. H. (2002). Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction. *JAMA*, 288(16), 1987. <https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>
- Alves, M. da P. (2012). *Metodologia Científica*. (Escolar Editora, Ed.). Lisboa.
- Asad, H., Naseem, R., & Faiz, R. (2017). Mediating effect of ethical climate between organizational virtuousness and job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(1), 35–48.
- Assembleia da República. (2009). *Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho A*.
- Baía, A., & Serra, C. (2013). Estudo do perfil dos presidentes das ipss. *Egitania Scientia*, 51–89.
 Retrieved from [http://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/1291/1/GAP - Cristina Maria C Serra.pdf](http://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/1291/1/GAP-Cristina%20Maria%20Serra.pdf)
- Baião, A. (2019, July 16). Ex-presidente da Raríssimas deve 350 mil euros à associação 15.03.2019. *Expresso*, pp. 1–4. Retrieved from <https://expresso.pt/sociedade/2019-03-15-Ex-presidente-da-Rarissimas-deve-350-mil-euros-a-associacao>
- Bancaleiro, J. (2008). *RH21 : gestão de activos humanos no século 21* (1ª). Lisboa: Editora RH.
- Batista, V. L. D., Santos, R. M. da F., Santos, P. M. da F., & Duarte, J. C. (2010). Satisfação dos Enfermeiros: estudo comparativo em dois Modelos de Gestão Ho...: Sistema de descoberta para FCCN. *Revista Referência*, 12, 57–69. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=29827d4f-d886-44a0-92d3-7e3eb5c68232%40sessionmgr4010>
- Boshoff, E., & Van Zyl, E. S. (2011). The relationship between locus of control and ethical behaviour among employees in the financial sector. *Koers - Bulletin for Christian Scholarship*, 76(2), 283–303. <https://doi.org/10.4102/koers.v76i2.17>

- Breakwell, G. M., Hammond, S., Fife-Schaw, C., & Smith, J. A. (Eds.). (2006). *Research methods in psychology, 3rd ed. Research methods in psychology, 3rd ed.* Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Brower, H., & Shrader, C. (2000). Moral Reasoning and Ethical Climate: Non-for-Profit vs For-Profit Boards of Directors. *Journal of Business Ethics, 26*, 147–167. Retrieved from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1023%2FA%3A1006150115975.pdf>
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. (O. U. Press, Ed.) (4ª edição). New York: Oxford University Press Inc. Retrieved from http://www.ghbook.ir/index.php?name=های رسانه و فرهنگ&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chckhashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component
- Campbel, P., Mertens, D., Seitz, P., & Cox, S. (1982). *Job Satisfaction - Antecedents and Associations*. Columbus. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED227312.pdf>
- Carvalho, A. (2010). Quantifying the Third Sector in Portugal: An Overview and Evolution from 1997 to 2007. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 21*(4), 588–610. <https://doi.org/10.1007/s11266-010-9157-1>
- Cavanagh, S. J. (1992). Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing, 17*(6), 704–711. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01968.x>
- Chiavenato, I. (2009). *Desempenho Humano nas Empresas – Como Desenhar Cargos e Avaliar Desempenho para Alcançar Resultados* (6ª). São Paulo: Barueri.
- Chiavenato, Idalberto. (1983). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (3ª). S. Paulo: McGraw-Hill. Retrieved from http://www.wjaleixo.com.br/documentos/arqui_aula/Livros_Diversos/Teoria_Geral_da_Adm._Chiavenato.pdf
- CNIS. (2019). Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (<http://cnis.pt/>). Retrieved July 23, 2019, from <http://cnis.pt/informacoes/>
- Coomber, B., & Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies, 44*(2), 297–314. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2006.02.004>
- Cullen, J. B., Parboteeah, K. P., & Victor, B. (2003). The Effects of Ethical Climates on Organizational Commitment: A Two-Study Analysis. *Journal of Business Ethics, 46*(2), 127–141. <https://doi.org/10.1023/A:1025089819456>
- Cullen, J. B., & Victor, B. (1993). The Ethical Climate Questionnaire: An Assessment of its Development

- and Validity. *Psychological Reports*, 73(2), 667–674.
<https://doi.org/10.2466/pr0.1993.73.2.667>
- Cullen, J. B., Victor, B., & Bronson, J. W. (1993). The Ethical climate questionnaire: An assessment of its development and validity. *Psychological Reports*, 73, 667-674
- Cunha, M. P., Rego, A., Cardoso, C., Campos Rita, & Neves, P. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (7ª)*. Lisboa: RH Editora. Retrieved from
https://www.editorarh.pt/admin/kcfinder/upload/files/EXERCICIOS_FINAL.pdf
- Dark, D., & Rix, M. (2015). Back to the future: Using the ethical climate questionnaire to understand ethical behaviour in not for profits. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 10(3), S122–S133.
- Demir, S. (2018). The Relationship between Psychological Capital and Stress, Anxiety, Burnout, Job Satisfaction, and Job Involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137–154.
<https://doi.org/10.14689/ejer.2018.75.8>
- Deshpande, S. P. (1996). The Impact of Ethical Climate Types on Facets of Job Satisfaction: An Empirical Investigation. *Journal of Business Ethics*, 15(1), 655–660.
<https://doi.org/10.1097/00004010-199724000-00010>
- Dias, M. O. (2014). Ética, organização e valores ético-morais em contexto organizacional. *Gestão e Desenvolvimento*, 22, 89–113.
- Domino, M. A., Wingreen, S. C., & Blanton, J. E. (2015). Social Cognitive Theory: The Antecedents and Effects of Ethical Climate Fit on Organizational Attitudes of Corporate Accounting Professionals—A Reflection of Client Narcissism and Fraud Attitude Risk. *Journal of Business Ethics*, 131(2), 453–467. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2210-z>
- Drago, A. Detectadas inúmeras irregularidades na Associação Jardins Escolas João de Deus (2018). Lisboa: Assembleia da República. Retrieved from
<http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679595842774f6a63334e7a637664326c75636d56785833426c636d6431626e526863793959535339775a7a63784d793134615330784c6e426b5a673d3d&fich=pg713-xi-1.pdf&Inline=true>
- Elçi, M., & Alpkan, L. (2009). The Impact of Perceived Organizational Ethical Climate on Work Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 84(3), 297–311. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9709-0>
- Filipova, A. (2011). Ethical Climates in For-Profit, Nonprofit, and Government Skilled Nursing Facilities Managerial Implications for Partnerships. *JONA 'S Healthcare Law, Ethics, and Regulation*, 3(4), 125–131. <https://doi.org/10.1097/NHL.0b013e31823b6835>

- Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Franco, R. (2015). *Diagnóstico das ong em Portugal*. Lis. Retrieved from https://content.gulbenkian.pt/wp-content/uploads/2017/08/29195743/PCA_DiagnosticoONGPortugal2015.pdf
- Freire, C. (2017). Comportamentos e Preocupações Éticas em Comunidades de I&D. *IV Congresso Português de Sociologia*, 1–18. Retrieved from http://aps.pt/wp-content/uploads/2017/08/DPR462de0738d9af_1.pdf
- Freire, T., & Almeida, L. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (5ª). Psiquilibrios.
- Garcia, F. C., & Mendes, E. M. (2009). Indicadores de clima ético nas organizações: um estudo de caso em uma organização do terceiro setor. *FACEF PESQUISA*, 12(3), 365–378.
- Garcia, F., Mendes, E., Rasmussen, K., Malloy, D. C., Agarwal, J., Arruda, M. C. C. Costa, P. (2008). Human resource management practices and workers' job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 29(2), 1–18. <https://doi.org/10.1108/MBE-09-2016-0047>
- Ghazzawi, I. (2008). Job Satisfaction Antecedents and Consequences : A New Conceptual Framework and Research Agenda. *The Business Review, Cambridge*, 11(2), 1–10. Retrieved from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1612838811&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>
- Goebel, S., & Weißenberger, B. E. (2015). The Relationship Between Informal Controls, Ethical Work Climates, and Organizational Performance. *Journal of Business Ethics*, 141(3), 505–528. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2700-7>
- Greener, S. (2008). *Business Reasearch Methods*. bookboon.
- Grujicic, M., Bata, J., Radjen, S., Novakovic, B., & Grujicic, S. (2016). Work motivation and job satisfaction of health workers in urban and rural areas. *Vojnosanitetski Pregled*, 73(8), 735–743. <https://doi.org/10.2298/VSP140715062G>
- Guerci, M., Radaelli, G., Siletti, E., Cirella, S., & Rami Shani, A. B. (2015). The Impact of Human Resource Management Practices and Corporate Sustainability on Organizational Ethical Climates: An Employee Perspective. *Journal of Business Ethics*, 126(2), 325–342. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1946-1>
- Hackman, R., & Oldham, G. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects*. Yale. Retrieved from

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED099580.pdf>

- Hansen, D., Dunford, B. B., Alge, B. J., & Jackson, C. L. (2016). Corporate Social Responsibility, Ethical Leadership, and Trust Propensity: A Multi-Experience Model of Perceived Ethical Climate. *Journal of Business Ethics, 137*(4), 649–662. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2745-7>
- Hill, M., & Hill, A. (2008). *Investigação por Questionário (2ª)*. Edições Sílabo.
- Hicks, C., (2006). Métodos de Investigação para Terapeutas Clínicos - Concepção de Projetos de Aplicação e Análise. Loures, Lusociência.
- Humphries, N., Morgan, K., Mary, M., Montgomery, A., & McGee, H. (2014). Quality of care and health professional burnout: narrative literature review. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 27*(4), 293–307.
- Ismail, S. (2015). Effects of Ethical Climate on Organizational Commitment, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Auditor in Malaysia. *Gadjah Mada International Journal of Business, 17*(2), 139–155. Retrieved from <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e886da42-eb35-4a75-a710-6e8da137cde9%40sessionmgr4006>
- Jordan, J., Brown, M. E., Treviño, L. K., & Finkelstein, S. (2011). Someone to Look Up To: Executive-Follower Ethical Reasoning and Perceptions of Ethical Leadership. *Journal of Management, 39*(3), 660–683. <https://doi.org/10.1177/0149206311398136>
- Joseph, J. & Desphande, S. (1997). The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses. *Health Care Manage Rev. (1)*: 76-81
- Kessler, L. (2014). The effect of Job Satisfaction on it employees turnover intention in Israel. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*. Retrieved from <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6f3d17a2-2e41-4f52-ab83-d3a5a34b3c92%40sessionmgr103>
- Koh, H. C., & Boo, E. (2001). The Link Between Organizational Ethics and Job Satisfaction : A Study of Managers in Singapore. *Journal of Business Ethics, 29*(4), 309–324.
- Laratta, R. (2009). Ethical climate in nonprofit organizations: a comparative study. *International Journal of Sociology and Social Policy, 29*(7/8), 358–371. <https://doi.org/10.1108/01443330910975678>
- Laratta, R. (2011). Ethical Climate and Accountability in Nonprofit Organizations. *Public Management Review, 13*(1), 43–63. <https://doi.org/10.1080/14719037.2010.501620>
- Li, J.-J. (2018). A study on university teachers' job stress-from the aspect of job involvement. *Journal of*

- Interdisciplinary Mathematics*, 21(2), 341–349.
<https://doi.org/10.1080/09720502.2017.1420564>
- Lima, J., & Muraro, P. (2003). Terceiro Setor, qualidade ética e riqueza das organizações. *Revista Da FAE*, 6(1), 79–88. Retrieved from
 file:///C:/Users/helen/OneDrive/Downloads/2003_REV.FAE_TerceiroSetor.pdf
- Lisboa, J., Coelho, A., Filipe, C., & Almeida, F. (2011). *Introdução à gestão de organizações* (3ª). Lisboa: Vida Económica.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 1297–1343).
<https://doi.org/10.4236/cn.2017.91002>
- Malloy, D. C., & Agarwal, J. (2003). Factors influencing ethical climate in a nonprofit organisation: an empirical investigation. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(3), 224–250. <https://doi.org/10.1002/nvsm.215>
- Marques, J. P. D., Beck, C. L. C., Silva, R. M. da, Prestes, F. C., Coelho, A. P. F., & Vedotto, D. de O. (2017). Job satisfaction of nursing technicians with higher education in the hospital work. *Remem: Revista Mineira de Enfermagem*, 21, 1–8. <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20170071>
- Martins, J. C., & Belfo, F. (2011). Métodos de investigação qualitativa estudos de casos na investigação em sistemas de informação. *Proelium-Revista Da Academia Militar*, 14, 39–72.
- Mikkelsen, A., & Olsen, E. (2019). The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement. *Leadership in Health Services*, 32(1), 37–53. <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2016-0063>
- Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. (2013). Decreto-Lei n.º 106/2013 de 30 de julho. Retrieved July 17, 2019, from <https://dre.pt/application/conteudo/498708>
- Ministério dos Assuntos Sociais. (1983). Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro. Retrieved July 17, 2019, from <https://dre.pt/application/conteudo/311401>
- Murphy, P. (1988). Implementing Business Ethics.: Sistema de descoberta para FCCN. *Journal of Business Ethics*, (7), 907–915. Retrieved from
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=27b4612d-0a63-4cc1-a85e-390fc943f00e%40pdc-v-sessmgr06>
- Newman, A., Round, H., Bhattacharya, S., & Roy, A. (2017). Ethical Climates in Organizations: A Review and Research Agenda. *Business Ethics Quarterly*, 27(4), 475–512.
<https://doi.org/10.1017/beq.2017.23>

- Nogueira-martins, M. C. F. (2004). Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde Considerations on qualitative research as a mean to study health humanization actions, 44–57.
- Nunnally, J. G. (1978). *Psychometric theory*. 2^a ed. New York: McGraw-Hill.
- Oliveira, E. C. L. de. (2015). *Satisfação profissional, qualidade de serviço e segurança do utente : um estudo de caso em instituições de economia social*. Universidade de Coimbra. Retrieved from <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/29694>
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2017). IMPACT OF MANAGEMENT PRACTICES ON JOB SATISFACTION. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92–115. <https://doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n5p92-115>
- Orgambidez-Ramos, A., & Borrego-Alés, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(4), 208. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>
- Orgambidez-Ramos, A., & de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, 36, 37–41. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.05.012>
- Ortega, A., Van den Bossche, P., Sánchez-Manzanares, M., Rico, R., & Gil, F. (2014). The Influence of Change-Oriented Leadership and Psychological Safety on Team Learning in Healthcare Teams. *Journal of Business and Psychology*, 29(2), 311–321. <https://doi.org/10.1007/s10869-013-9315-8>
- Paranhos, R., Filho, D., Rocha, E., Júnior, J., & Freitas, D. (2016). Uma introdução aos métodos mistos. *Sociologias*, 42(18), 384–411. <https://doi.org/10.1590/15174522-018004221>
- Parente, C. (2012). Qualified Employment in the Third Sector in Portugal. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(1), 257–276. <https://doi.org/10.1007/s11266-011-9190-8>
- Pereira, A., Cunha, C., & Pompeu, J. (2016). Influência do clima ético sobre o comprometimento organizacional dos servidores de uma universidade federal. *Estudos Do CEPE*, 43(43), 49. <https://doi.org/10.17058/cepe.v0i43.6462>
- Pereira, C. (2010). *Factores de Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica*. Universidade da Beira Interior. Retrieved from <https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/3867/1/Dissertação Ana Catarina Pereira.pdf>
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. S., & Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral:

- um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00153914>
- Ramalingam, R., & Jegan, A. (2019). A relationship between organizational climate and attrition and coping mechanism in IT companies - A Study with Reference to Chennai city. *IJEMR*, 7(07), 2249–2585.
- Rasmussen, K., Malloy, D., & Agarwal, J. (2003). The ethical climate of government and non-profit organizations: Implications for public-private partnerships. *Public Management Review*, 5(1), 83–97. <https://doi.org/10.1080/1461667022000028825>
- Rego, A. (2001). Climas éticos organizacionais: validação do constructo a dois níveis de análise. *Rpot*, 1(1), 69–106.
- Rego, A. (2002). Climas Éticos E Comportamentos de Cidadania Organizacional. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 42(1), 50–63.
- Ribeiro, P., Porto, J., Puente-Palacios, K., & Resende, M. (2016). Clima ético nas organizações: evidências de validade de uma escala de medida. *Temas Em Psicologia*, 24(2), 415–425. <https://doi.org/10.9788/TP2016.2-02>
- Samanez, H. S., & Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Santos, J., Erdmann, L., Meirelles, S., Lanzoni, M. de M., Cunha, V., & Ross, R. (2017). Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 26(3). <https://doi.org/10.1590/0104-07072017001590016>
- Santos, M., Braga, V., & Fernandes, A. (2008). Nível De Satisfação Dos Enfermeiros Com Seu Trabalho Nurses'. *Revista Enfermagem UERJ*, 16(1), 101–105.
- Sawitri, D., Suswati, E., & Huda, K. (2016). The Impact of Job Satisfaction, Organization Commitment, Organization Citizenship Behavior (OCB) on Employees' Performance. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(2), 24–45. Retrieved from <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6a3ed665-e351-4b76-b684-dfbf809b4300%40sessionmgr4008>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling, 2nd ed. A beginner's guide to structural equation modeling, 2nd ed.* Schumacker, Randall E.: University of

- North Texas, College of Education, P.O. Box 311335, Denton, TX, US, 76203-1335, rschumacker@unt.edu: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- segurança social. (2019). Instituições particulares de solidariedade social - seg-social.pt. Retrieved May 30, 2019, from <http://www.seg-social.pt/ipss>
- Silva, L., & Santos, J. (2012). Concepções e Práticas do Trabalho e Gestão de Equipas Multidisciplinares em SAúde. In *2ème Congrès TRANSFORMARE 19-20* (p. 17). Paris: 2ème Congrès TRANSFORMARE 19-20.
- Silva, S., Santos, N., Mota, J., & Martin, I. (2014). *Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal* (1ª). Instituto e Desenvolvimento em Gerontologia. Retrieved from <https://www.ideg.pt/wp-content/uploads/Sustentabilidade-das-Instituições-Particulares-de-Solidariedade-Social.pdf>
- Sims, R. L., & Keon, T. L. (1997). Ethical work climate as a factor in the development of person-organization fit. *Journal of Business Ethics, 16*(11), 1095–1105. <https://doi.org/https://doi.org/10.1023/A:1017914502117>
- Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology, 13*(6), 693–713. <https://doi.org/0091-0562/85/1200-0693504.50/>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Spector, P. E. (2002). Employee Control and Occupational Stress. *Current Directions in Psychological Science, 11*(4), 133–136. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00185>
- Stead, W. E., Worrell, D. L., & Stead, J. G. (1990). An Integrative Model for Understanding and Managing Ethical Behavior in Business Organizations. *Journal of Business Ethics, 9*(9), 233–242. Retrieved from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2FBF00382649.pdf>
- Suttikun, C., Chang, H. J., & Bicksler, H. (2018). A qualitative exploration of day spa therapists' work motivations and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 34*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.10.013>
- Tzeng, H.-M., & Ketefian, S. (2002). The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Inpatient Satisfaction: An Exploratory Study in a Taiwan Teaching Hospital. *Journal of Nursing Care Quality, 16*(2), 39–49. <https://doi.org/10.1097/00001786-200201000-00005>
- Victor, B., & Cullen, J. B. (1988). The Organizational Bases of Ethical Work Climates. *Administrative*

Science Quarterly, 33(1), 101. <https://doi.org/10.2307/2392857>

Wang, Y.-D., & Hsieh, H.-H. (2012). Toward a Better Understanding of the Link Between Ethical Climate and Job Satisfaction: A Multilevel Analysis. *Journal of Business Ethics*, 105(4), 535–545.

<https://doi.org/10.1007/s10551-011-0984-9>

Wimbush, J. C., Shepard, J. M., & Markham, S. E. (1997a). An Empirical Examination of the Relationship Between Ethical Climate and Ethical Behavior from Multiple Levels of Analysis.

Journal of Business Ethics, 16(16), 1705–1716. <https://doi.org/10.1023/A:1017952221572>

Wimbush, J., Shepard, J. M., & Markham, S. E. (1997b). An empirical examination of the multidimensionality of ethical climate in organizations. *Journal of Business Ethics*, 16, 67–77.

Yuntari, G., Januraga, P., & Suarjana, I. (2018). Perception of nursing staff towards the application of Professional Nursing Care Model and job satisfaction at Sanjiwani Hospital, Gianyar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 6(1), 68–72. <https://doi.org/10.15562/phpma.v6i1.12>

Zohar, D., & Luria, G. (2005). A Multilevel Model of Safety Climate: Cross-Level Relationships Between Organization and Group-Level Climates. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 616–628.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.616>

8. Anexos

8.1. Anexo 1 – Questionário

CLIMAS ÉTICOS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: O CASO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE EM IPSS

O presente questionário surge no âmbito do Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde da Universidade do Minho e tem como objetivo analisar os climas éticos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e a satisfação profissional dos profissionais de saúde a exercerem nestas instituições.

Assim, o presente questionário tem carácter confidencial e destina-se exclusivamente para fins académicos, pelo que o tratamento dos respetivos dados será realizada de forma anónima e totalmente confidencial.

O presente questionário divide-se em 3 partes e demorará apenas 10 minutos a responder na sua totalidade. Por favor identifique a sua opção de resposta, assinalando-a para o efeito.

Qualquer dúvida e porventura interesse sobre o assunto pode contactar-me através do email: helenaferrete@gmail.com

Desde já agradeço o seu tempo e preciosa colaboração. Obrigada!

*Obrigatório

1) Dados Sociodemográficos

1. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- 20 a 25
- 26 a 30
- 31 a 35
- 36 a 40
- 41 a 45
- 46 a 50
- > a 51

2. Género *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

3. Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro
- Casado /união de facto
- Divorciado / separado
- Viúvo

4. Profissão *

Marcar apenas uma oval.

- Terapeuta da Fala
- Terapeuta Ocupacional
- Fisioterapeuta
- Assistente Social
- Psicólogo
- Outra: _____

5. Grau Académico *

Marcar apenas uma oval.

- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra: _____

6. Tempo de Serviço Profissional *

Marcar apenas uma oval.

- < de 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 16 a 20 anos
- > a 21 anos

7. Tempo de Vínculo Contratual à IPSS atual *

Marcar apenas uma oval.

- ≤ 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 7 anos
- ≥ 8 anos

8. Contratação *

Marcar apenas uma oval.

- Contrato de trabalho a termo certo
- Contrato de trabalho a termo incerto
- Contrato sem termo
- Contrato de trabalho a tempo parcial
- Outra: _____

9. Funções desempenhadas

Marcar apenas uma oval.

- Prestação de serviço técnico
- Gestão
- Ambas
- Outra: _____

10. Se tivesse opção de escolha, atualmente voltaria a escolher a mesma profissão?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

2) Questionário Clima Organizacional

De seguida, gostaria que respondesse como se sente relativamente a cada uma das seguintes afirmações que avaliam o clima ou ambiente de trabalho na Instituição/Organização onde trabalha.

Relembro que as respostas permanecerão estritamente anónimas.

Por favor responda de acordo com a seguinte escala:

Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente
1	2	3	4	5

11. 1. A preocupação mais importante nesta organização é o bem de todas as pessoas que nela trabalham. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Completamente Concordo Completamente

12. 2. Nesta organização, cada um preocupa-se com o que é melhor para a outra pessoa. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Completamente Concordo Completamente

13. 3. Todos nós estamos muito interessados em defender o que é melhor para todos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Completamente Concordo Completamente

14. **4. Sempre que alguém toma uma decisão, a sua principal preocupação é fazer o melhor para cada indivíduo que trabalha nesta organização. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

15. **5. Espera-se, sobretudo, que as decisões respeitem cada pessoa que trabalha nesta organização. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

16. **6. Quando tomam decisões, as pessoas defendem sobretudo o interesse de todos os membros da organização. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

17. **7. Quando se tomam decisões, a principal preocupação é não prejudicar os funcionários ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

18. **8. Nesta organização, decide-se de acordo com o que é melhor para todos. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

19. **9. As pessoas fazem tudo o que podem para não tomarem decisões prejudiciais ao interesse de todos. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

20. **10. Espera-se que as decisões estejam de acordo com o que é globalmente melhor para os funcionários. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

21. **11. Nesta organização, as pessoas seguem as suas próprias regras pessoais e morais. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

22. **12. Nesta organização é muito frequente as pessoas não cumprirem a legislação. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

23. **13. Considera-se que é muito importante seguir rigorosamente as regras e procedimentos da própria organização. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

24. **14. Nenhuma decisão é tomada sem o respeito pelas regras e procedimentos da própria organização. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

25. **15. As regras e procedimentos da organização estão sempre presentes quando se tomam decisões. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

26. **16. As pessoas são fiéis às regras e procedimentos da própria organização. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

27. **17. O cumprimento das regras e procedimentos da própria organização não é considerado prioritário. ***
Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

28. **18. Nesta organização, na maioria das vezes, as pessoas interessam-se sobretudo em procurar satisfazer os próprios interesses. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

29. **19. As pessoas fazem tudo para promover os interesses da organização. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

30. **20. Só se considera que o trabalho está abaixo do normal quando prejudica os interesses da organização. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

31. **21. Nesta organização, cada um protege, acima de tudo, os seus próprios interesses. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

32. **22. Nesta organização, cada um preocupa-se, acima de tudo, com o que é melhor para si próprio. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

33. **23. Nesta organização, espera-se, acima de tudo, que as pessoas trabalhem de forma eficiente. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

34. **24. Nesta organização, cada decisão é considerada correta se for eficiente. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

35. **25. Espera-se que as decisões contribuam, acima de tudo, para os lucros da organização.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

36. **26. As decisões são consideradas corretas quando contribuem para aumentar os lucros da organização.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

37. **27. Considera-se sobretudo incorreto que uma decisão prejudique os lucros da organização.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

38. **28. Quando tomam uma decisão, as pessoas procuram sobretudo não violar a lei.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

39. **29. Nesta organização, as pessoas preocupam-se, acima de tudo, com a lei e os códigos éticos.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

40. **30. As pessoas preocupam-se mais em cumprir leis do que as regras e procedimentos da própria organização.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

41. **31. Nesta organização, o cumprimento da lei está em primeiro lugar.**

*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

42. **32. As regras e procedimentos organizacionais estão em primeiro lugar; só depois é que vêm as leis. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

3) Questionário de Satisfação Profissional

De seguida, gostaria que respondesse a cada uma das afirmações sobre a satisfação no trabalho considerando a forma como se sente relativamente a cada uma delas. Relembro que as respostas permanecerão estritamente anónimas .

Por favor responda de acordo com a seguinte escala:

Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente
1	2	3	4	5

43. **Existe uma boa comunicação nesta Instituição. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

44. **Sinto que a quantidade de trabalho que me é conferido é justa. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

45. **O meu superior hierárquico é competente nas suas funções. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

46. **Sinto que existem colegas que são beneficiados relativamente a outros. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

47. **Na Instituição onde trabalho, os que se esforçam por desempenhar um bom trabalho têm maior probabilidade de progredir. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

48. **O meu superior hierárquico preocupa-se comigo enquanto pessoa. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

49. **Os meus valores vão de encontro aos valores da Instituição. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

50. **Sinto-me cansado das tarefas que me são atribuídas. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

51. **Sinto-me exausto pelo excesso de trabalho que tenho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

52. **Tenho liberdade para fazer as coisas à minha maneira no trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

53. **O meu superior hierárquico é justo com os seus subordinados. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

54. **Muitas das regras e procedimentos instituídos no serviço dificultam a realização de um bom trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

55. **Sinto que o que recebo é justo pelo trabalho que desempenho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

56. **Não existem oportunidades de progressão no meu trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

57. **Os meus colegas empenham-se em desempenhar um bom trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

58. **Sinto que o meu salário é adequado ao trabalho que realizo. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

59. **Sinto que sou apreciado e reconhecido no trabalho ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

60. **Muitas vezes sinto que não sei o que se passa na Instituição. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

61. **Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

62. **Gosto das funções que desempenho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

63. **Sinto que o meu trabalho é interessante. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

64. **Sinto que o meu trabalho não é suficientemente valorizado. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

65. **Sinto menos interesse no meu trabalho do que há uns tempos atrás. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

66. **As políticas de progressão na Instituição são injustas. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

67. **Confio no meu superior hierárquico. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

68. **Não sinto independência para ser quem sou, no trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

69. **Algumas vezes sinto que não são justos para comigo no trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

70. **Sinto que o tempo é suficiente para desempenhar todas as tarefas que me são destinadas. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

71. **O meu trabalho é agradável e diversificado. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

72. **Os aumentos salariais são poucos e espaçados no tempo. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

73. **Estou satisfeito com as oportunidades de progressão. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

74. **Sinto que tenho que trabalhar o dobro, devido à incompetência de alguns colegas de trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

75. **Por vezes, sinto que o meu trabalho não tem sentido. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

76. **Sinto que a minha opinião não tem relevância nas tomadas de decisão do serviço. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

77. **Sinto que o meu superior hierárquico nem sempre é justo comigo. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

78. **O meu trabalho é agradável. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

79. **Sinto que o meu superior hierárquico confia no meu trabalho e nas funções que me destina. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

80. **São-me atribuídas funções de elevada responsabilidade. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

81. **Não sinto que o meu trabalho seja apreciado ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

82. **O meu trabalho é de elevada responsabilidade.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

83. **Existem muitas discussões e divergências no trabalho.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

84. **Sinto que o meu trabalho é valorizado.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

85. **Não me sinto envolvido com os objetivos da Instituição.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

86. **O salário é inferior ao que deveria receber pelo trabalho que desempenho.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

87. **O superior hierárquico trata todos os elementos da equipa de igual forma.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

88. **Sinto que tenho demasiado trabalho.** *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

89. **Tenho um bom relacionamento com os colegas de trabalho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

90. **Sinto que me é facultada total autonomia nas funções que desempenho. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Completamente	<input type="radio"/>	Concordo Completamente				

Apreciação final

91. **No geral como se sente relativamente ao seu trabalho ***

Marcar apenas uma oval.

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Não consigo decidir
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Final

Para a construção do mesmo, a investigadora baseou-se no trabalho de Victor e Cullen e validação para a população portuguesa de Rego (2001) relativamente ao questionário de climas éticos. Bem como, no trabalho de Spector e respetiva validação para a população portuguesa de Malheiro (2009), no que concerne ao questionário de satisfação profissional.

Grata pela tempo e atenção disponibilizada.
Helena Ferrete

8.2. Anexo 2 – guião de entrevista

Problema em estudo:

Relação entre o clima ético e a satisfação profissional nos profissionais de saúde a exercer em IPSS direcionadas para a pessoa com deficiência.

1) Caracterização Sociodemográfica

Idade: _____

Sexo: _____

Estado Civil: _____

Tem filhos: _____

Idade dos filhos: _____

Habilitações Literárias: _____

Tempo de Exercício Profissional: _____

Tempo de vínculo contratual à IPSS atual: _____

Contrato de trabalho: _____

Profissão: _____

Funções que exerce: _____

Questões Introdutórias:

1. Se tivesse opção de escolha, voltaria a escolher a mesma profissão? Porquê?
2. Como é, no geral, trabalhar nesta associação?
3. Gosta do trabalho que faz?
4. Do que gosta mais? E menos?

Parte 1. Questões relativas à Satisfação Profissional

1. Sente que é reconhecido e valorizado pelo trabalho que desempenha dentro da instituição?
2. Sente-se realizado profissionalmente? Porquê?
3. Quais os maiores desafios que encontra atualmente no exercício da profissão?
4. Está satisfeito com o ordenado que recebe? Porquê?
5. As instalações onde trabalha são agradáveis? Porquê?
6. Dispõe de todos os recursos materiais e financeiros para o exercício da profissão? Como se sente relativamente a esses fatores?
7. A instituição dispõe de programas de prevenção de riscos profissionais e de promoção da saúde? Em que consistem?

8. Em que medida considera importante a instituição promover tais serviços?
9. Sente algum tipo de pressão no desempenho das suas funções? Como é que isso o afeta?
10. Considera que o horário de trabalho é justo e adequado?
11. Tem autonomia para o exercício das suas funções? Porquê?
12. Como caracterizaria o seu relacionamento com os colegas de trabalho? E com a chefia?
Considera que estas relações têm impacto no exercício das suas funções?
13. Tem lhe sido dadas oportunidades de progredir na carreira? Em que medida é que o fator progressão na carreira é importante para si?
14. É importante para si o vínculo contratual que mantém atualmente com a instituição?
Porquê?

Parte 2. Questões Relacionadas com a Ética Organizacional.

15. Na globalidade, qual acha que são os critérios que a instituição considera quando toma decisões que afetam o seu funcionamento?
16. Acha que a instituição considera o critério lucro quando toma decisões? E em que tipo de situações? Pode dar-me um exemplo disso.
17. Acha que a instituição considera o critério lei e códigos éticos quando toma decisões? E em que tipo de situações? Pode dar-me um exemplo disso.
18. Acha que a instituição considera o critério interesses pessoais quando toma decisões? E em que tipo de situações? Pode dar-me um exemplo disso.
19. Como caracterizaria, na generalidade, o clima ou ambiente de trabalho desta instituição?
20. Como caracterizaria, no geral, a relação entre os profissionais de saúde e os utentes?
21. O que é para si ter ética ou apresentar comportamentos éticos no trabalho?
22. Na sua opinião, quais são os valores que norteiam a instituição? Ou seja, os líderes desta organização apoiam que tipo de valores?
23. E quais os valores mais importantes para si na vida, em geral? E no trabalho, que valores são mais importantes para si?
24. Sente que há preocupação pelo bem-estar dos profissionais por parte de quem manda na organização?
25. Nesta instituição, os profissionais são avaliados por que tipo de comportamentos ou critérios? Por exemplo, a eficiência no desempenho da função é um deles?
26. Por último, há alguma coisa sobre estas questões sobre a qual não tenhamos falado e que queira acrescentar?

Obrigada pela colaboração!

8.3. Anexo 3 – Consentimento informado

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE

de acordo com a Declaração de Helsinquia e a Convenção de Oviedo

A presente entrevista surge no âmbito da tese de conclusão do Mestrado de Gestão de Unidades de Saúde, intitulada “A relação entre os climas éticos e a satisfação profissional nos profissionais da área da saúde a exercer em IPSS”. Com autoria de Helena Ferrete (Aluna da Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho), orientada pela Professora Gina Gaio.

Os objetivos principais do estudo enquadram a análise dos climas organizacionais das IPSS e sua relação com a satisfação profissional dos técnicos a exercer nestas Instituições.

A participação nesta entrevista é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para si. A informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a sua identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, ou a qualquer pessoa não relacionada diretamente com este estudo. Após a análise da informação a gravação da será devidamente destruída.

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: _____

8.4. Anexo 4 – Alfa de Cronbach de todas as dimensões dos Climas Éticos

Preocupado com os outros**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,910	10

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
A preocupação mais importante nesta organização é o bem de todas as pessoas que nela trabalham.	28,24	35,189	,801	,893
Nesta organização, cada um se preocupa com o que é melhor para a outra pessoa.	28,41	36,849	,678	,901
Todos nós estamos muito interessados em defender o que é melhor para todos.	27,98	37,024	,504	,912
Sempre que alguém toma uma decisão, a sua principal preocupação é fazer o melhor para cada indivíduo que trabalha nesta organização.	28,12	36,010	,681	,900
Espera-se, sobretudo, que as decisões respeitem cada pessoa que trabalha nesta organização.	27,73	34,901	,683	,900
Quando tomam decisões, as pessoas defendem sobretudo o interesse de todos os membros da organização	28,29	35,062	,755	,896
Quando tomam decisões, a principal preocupação é não prejudicar os funcionários	28,32	36,272	,599	,906
Nesta organização, decide-se de acordo com o que é melhor para todos.	28,22	36,226	,736	,897

As pessoas fazem tudo o que podem para não tomarem decisões prejudiciais ao interesse de todos.	28,20	35,711	,779	,895
Espera-se que as decisões estejam de acordo com o que é globalmente melhor para os funcionários.	27,90	36,740	,579	,906

Profissional

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,617	6

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Quando tomam uma decisão, as pessoas procuram sobretudo não violar a lei.	16,2683	8,451	,063	,672
Nesta organização as pessoas preocupam-se, acima de tudo, com a lei e os códigos éticos.	16,4634	5,805	,648	,439
As pessoas preocupam-se mais em cumprir leis do que as regras e procedimentos da própria organização.	16,8537	7,078	,516	,525
Nesta organização, o cumprimento da lei está em primeiro lugar.	16,6098	6,994	,407	,552
ice12	15,9024	6,190	,338	,590
ice32	16,5610	7,652	,228	,618

Regulamentador

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,740	5

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Considera-se que é muito importante seguir rigorosamente as regras e procedimentos da própria organização.	14,3415	5,730	,417	,731
Nenhuma decisão é tomada sem o respeito pelas regras e procedimentos da própria organização.	14,6829	5,022	,291	,786
As regras e procedimentos da organização estão sempre presentes quando se tomam decisões	14,6341	3,888	,744	,591
As pessoas são fiéis às regras e procedimentos da própria organização.	14,7073	4,562	,714	,628
ice17	14,4146	4,349	,486	,707

Instrumental

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,735	8

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Nesta organização, na maioria das vezes, as pessoas interessam-se sobretudo em procurar satisfazer os próprios interesses.	20,32	16,822	,577	,675
As pessoas fazem tudo para promover os interesses da organização.	19,59	25,049	-,328	,800
Só se considera que o trabalho está abaixo do normal quando prejudica os interesses da organização	20,39	19,894	,292	,732
Nesta organização, cada um protege, acima de tudo, os seus próprios interesses	20,41	17,499	,545	,683
Nesta organização, cada um preocupa-se, acima de tudo, com o que é melhor para si próprio	20,49	17,056	,576	,676
Espera-se que as decisões contribuam, acima de tudo, para os lucros da organização.	20,10	16,090	,628	,661
As decisões são consideradas corretas quando contribuem para aumentar os lucros da organização	20,29	17,212	,502	,692
Considera-se sobretudo incorreto que uma decisão prejudique os lucros da organização.	20,10	18,440	,505	,694

Eficiente**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,466	2

Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Nesta organização, espera-se, acima de tudo, que as pessoas trabalhem de forma eficiente.	3,37	,588	,309	.
Nesta organização, cada decisão é considerada correta se for eficiente.	4,00	,400	,309	.