



P12. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE FARMÁCIAS DO DISTRITO DE BRAGANÇA

Geca, E. E.F.¹; Alves, A.T.B.¹; Ribeiro, M.I.B.²; Pires, T.C.D.S.¹

¹Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Bragança.

²Instituto Politécnico de Bragança. Investigadora do CETRAD. Colaboradora da UDI.

Resumo

Introdução: A satisfação com o trabalho é, atualmente, entendida como um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve satisfaz os seus objetivos, necessidades e valores. As suas consequências têm sido apontadas como fundamentais, quer para as organizações, quer pelos seus efeitos para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. O Profissional de Farmácia no dia-a-dia encontra-se cercado por variadas preocupações relacionadas com o seu posto de trabalho.

Objetivos: Analisar o nível de satisfação com o trabalho em profissionais de farmácia de 4 concelhos do Distrito de Bragança, selecionados por conveniência e, verificar se existiam diferenças, por categoria profissional.

Material e Métodos: Estudo transversal, observacional e analítico. Para a recolha dos dados aplicou-se o “questionário de satisfação com o trabalho” de Pais-Ribeiro & Maia (2002) constituído por 24 itens que se distribuem por seis dimensões: 1) Segurança com o futuro da profissão; 2) Apoio da Hierarquia; 3) Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; 4) Condições físicas do trabalho; 5) Relação com os colegas; e 6) Satisfação com a profissão.

Resultados: Participaram nesta investigação 79 profissionais, sendo que 32,9% (26) eram do género masculino e 67,1% (53) eram do género feminino. Os inquiridos registaram uma média de idades de 36 anos (DP±11,5). Do total de respondentes, 38 % eram Farmacêuticos, 39,2% eram Técnicos e 22,8 % eram Ajudantes. Os profissionais registaram níveis de satisfação elevados em relação às “Condições físicas do trabalho” (M=4,3; DP±0,92), ao “Apoio da hierarquia” (M=4,1; DP±1,03) e à “Segurança com o futuro da profissão” (M=4,1; DP±0,83). Já no que diz respeito à “Satisfação com a profissão” (M=3,6; DP±0,54), o nível registado foi moderado. Quanto ao “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” (M=3,4; DP±0,52) e à “Relação com os colegas” (M=3,2; DP±0,51) os níveis registados foram reduzidos. A categoria profissional revelou ser diferenciadora dos níveis de satisfação no que diz respeito à “Relação com os colegas” e ao “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado”.

Discussão e Conclusão: Os resultados destacam a importância de um olhar mais atento para as dimensões “Satisfação com a profissão” e “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado”,



uma vez que são estas as dimensões que mais contribuem para a diminuição do nível de satisfação com o trabalho dos profissionais de farmácia. De salientar que a satisfação com o trabalho tem sido apresentada por empresários, gestores, psicólogos e investigadores como a grande motivação para a realização de grandes feitos por parte das organizações e respetivos trabalhadores.

Palavras-chave: Satisfação; Trabalho; Profissionais de farmácia.

Introdução

Os Profissionais de Farmácia, no que toca a proporcionar cuidados de farmacêuticos, procuram adoptar e alargar os seus conhecimentos científicos, bem como adquirir novas funções no seu local de trabalho. São considerados pela população mundial como a classe mais acessível e confiável no conjunto de todos os profissionais de saúde, recorrendo a eles frequentemente para esclarecer dúvidas sobre a sua saúde e medicação^{1,2}.

Numa Farmácia Comunitária, em que a principal função é a assistência á saúde, e concretamente a assistência medicamentosa, às populações que a ela recorrem diariamente e em número cada vez mais elevado, a comunicação é obviamente um instrumento fundamental para melhorar essa assistência³⁻⁹. A maioria dos investigadores⁷ descreve a satisfação profissional como um sinónimo da motivação, atitude, ou estado motivacional positivo¹⁶. A satisfação no trabalho tem sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e dos funcionários, do desempenho no trabalho à saúde e longevidade⁸. Quando o trabalho é interessante e agradável, as pessoas gostarão dele, estarão motivadas e terão um bom desempenho⁸⁻⁹.

A Satisfação no trabalho é considerada um estado emocional resultante de características pessoais, interação de profissionais, valores e expectativas com o ambiente e a organização do trabalho^{10,11}. O Profissional de Farmácia no dia a dia encontra-se cercado por variadas preocupações, que em geral, estão relacionadas com o seu posto de trabalho, como por exemplo, os riscos, as funções, os conflitos, as responsabilidades, e as condições de trabalho. A satisfação profissional é o grau em que o pessoal da organização tem atitudes positivas face aos vários aspetos das atividades da organização^{8,10}.

Assim, na Farmácia comunitária é indispensável agir como companheiro no processo decisório, influenciado pelo desejo e habilidades do cliente, gerando alternativas fundamentadas tanto na expectativa do indivíduo, quanto no conhecimento acerca da terapia, agindo para o bem do paciente⁹. Logo este estudo tem como objectivo analisar a Satisfação dos profissionais de farmácia.

Material e Métodos

Participantes

Esta investigação tem caráter transversal, analítico e observacional e teve como objeto de estudo os profissionais de Farmácias. A amostra é constituída por 97 profissionais de farmácia de ambos os sexos. Todos os profissionais foram convidados a participar de forma voluntária. Do total de participantes, 26 (32,9%) eram do sexo masculino e 53 (67,1%) eram do sexo feminino. Tendo em conta a categoria profissional, 38 % dos inquiridos eram Farmacêuticos, 39,2% eram Técnicos de Farmácia e 22,8 % eram Ajudantes/Auxiliares de Farmácia (ver gráfico 1).

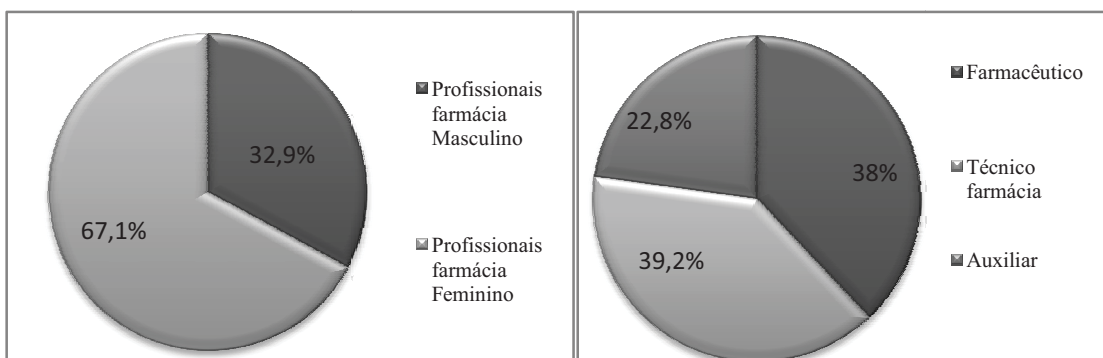


Gráfico 1- Distribuição dos inquiridos por género e categoria profissional

Os inquiridos tinham idades compreendidas entre 21 e 65 anos sendo a média de 36 anos ($DP \pm 11,45$) (ver gráfico 2). Tendo em conta a idade por classe profissional, os Farmacêuticos estes tinham idades compreendidas entre 22 e 47 anos, a média de idades foi de 31 anos ($DP \pm 6,41$). Os Técnicos de Farmácia tinham idades compreendidas entre 24 e 64 anos, a média de idades foi de 42 anos ($DP \pm 13,60$). Por fim os Ajudantes de Farmácia tinham idades compreendidas entre 21 e 65 anos, sendo a média de idades de 35 anos ($DP \pm 9,95$) (ver gráfico 3).

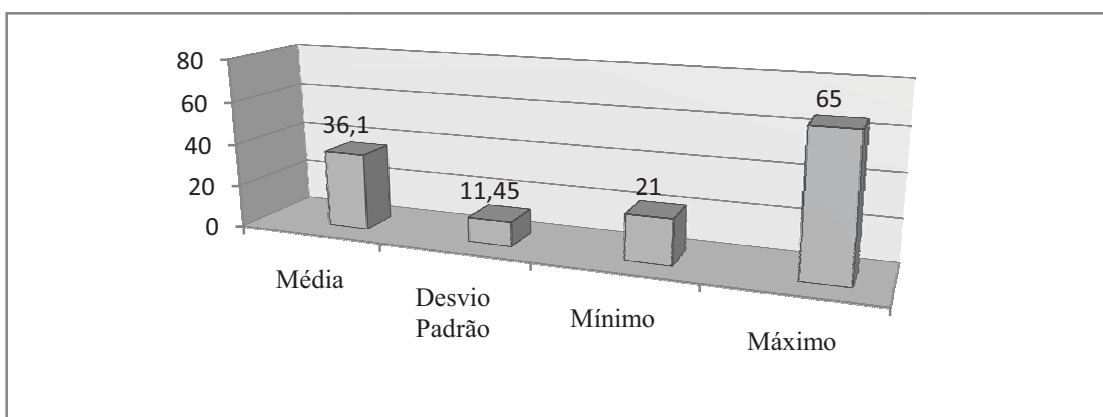


Gráfico 2- Distribuição dos inquiridos por idade

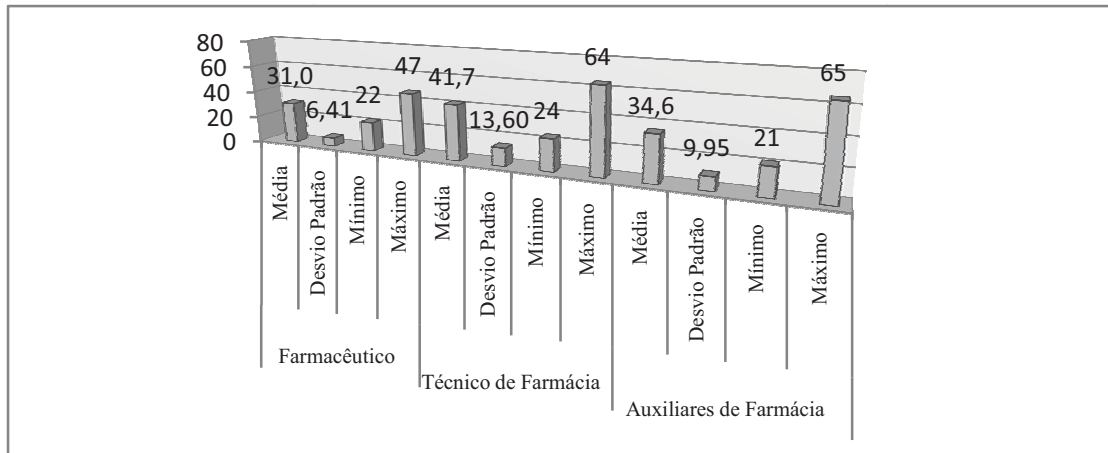


Gráfico 3- Distribuição dos inquiridos por idade e categoria profissional

No que diz respeito aos anos de serviço, registou-se uma média de aproximadamente 13 anos, ($DP \pm 12,45$), contudo o tempo de serviço variou de 1 a 50 anos (ver gráfico 4).

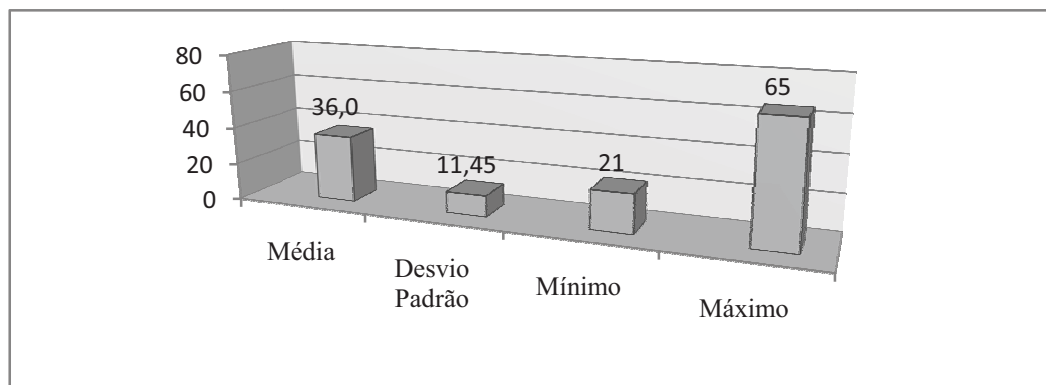


Gráfico 4- Distribuição dos profissionais de farmácia por tempo de serviço.

Quanto aos Farmacêuticos obteve-se uma média de aproximadamente 7 anos de serviço ($DP \pm 5,67$) variando o tempo de serviço de 1 a 22 anos. Para os Técnicos de Farmácia a média foi de aproximadamente 20 anos de serviço ($DP \pm 15,02$) variando entre o mínimo de 2 e o máximo de 50 anos. No que se refere aos Ajudantes/Auxiliares de farmácia registou-se uma média de aproximadamente 11 anos de serviço ($DP \pm 10,27$) variando o tempo de serviço entre o mínimo de 1 e o máximo de 44 anos (ver gráfico 5).

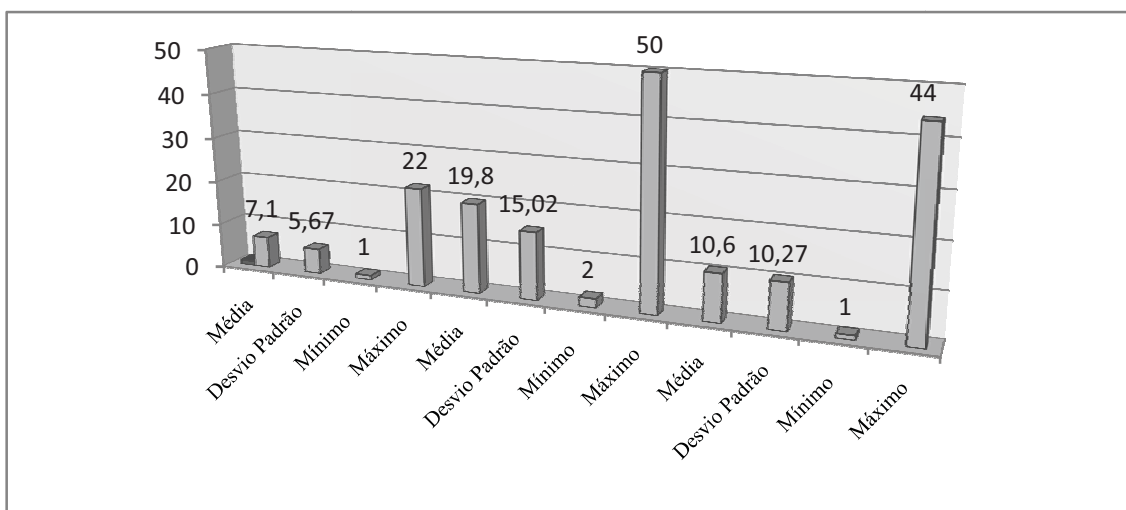


Gráfico 5- Distribuição dos inquiridos por tempo de serviço e por categoria profissional

Instrumento

Foi utilizado um questionário estruturado em duas partes. Numa primeira parte continha variáveis descritivas como o género, idade, categoria profissional e anos de serviço. Na segunda parte, utilizou-se a Escala de Satisfação com o Trabalho¹³ depois de solicitada a autorização para a sua utilização aos respectivos autores. A referida escala é constituída por 24 itens todos relacionados com a satisfação dos profissionais de farmácia. Cada item tem uma unidade de medida de seis pontos numa escala tipo *Likert* (1 = discordo totalmente, 2 = discordo bastante, 3= discordo parcialmente, 4 = concordo parcialmente, 5 = concordo bastante e 6 = concordo totalmente). Os 24 itens foram agregados em 6 grandes domínios: 1) Segurança com o futuro da profissão; 2) Apoio da Hierarquia; 3) Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; 4) Condições físicas do trabalho; 5) Relação com os colegas; e 6) Satisfação com a profissão (ver tabela 1).

Tabela 1 - Dimensões da satisfação com o trabalho

Competências	Itens do Questionário
Segurança com o futuro da profissão	5,8,13
Apoio da Hierarquia	4,11,19
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	1 ⁽¹⁾ ,6,15,18,21 ⁽¹⁾
Condições Físicas do trabalho	9,17,23
Relação com colegas	7,20 ⁽¹⁾ ,22,24 ⁽¹⁾
Satisfação com a profissão	2 ⁽¹⁾ ,3 ⁽¹⁾ ,10 ⁽¹⁾ ,12,14,16

⁽¹⁾ Itens invertidos

Fonte: Pais-Ribeiro & Maia, 2002



Procedimentos

Os questionários foram aplicados aos profissionais das Farmácias Comunitárias dos Concelhos de Bragança, Mirandela, Macedo de Cavaleiros e Mogadouro. A recolha de dados decorreu no período de 21 de Novembro a Janeiro de 2012, demorando o seu preenchimento aproximadamente 10 minutos. Durante a aplicação dos questionários houve sempre a presença de pelo menos um investigador.

O programa informático utilizado para editar e tratar os dados foi o *SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences)*. Recorreu-se à a) estatística descritiva para caracterizar a amostra; b) análise da confiabilidade do questionário para analisar a consistência das respostas. c) à utilização do teste *R-Pearson* para correlacionar conhecer o contributo de cada dimensão na satisfação do trabalho e d) utilização do teste estatístico *Kruskal-Wallis* para comparar o nível de satisfação com o trabalho nas várias categorias profissionais. Foi considerado um nível de significância de 5%.

Resultados

A consistência interna dos 24 itens, agrupados em 6 domínios é igual a 0,884. Para a satisfação o Alfa *Cronbach* varia entre 0,448 e 0,747, não apresentando deste modo todas as escalas consistência interna razoável. Embora a segurança com o futuro da profissão e a relação com os colegas não apresente um valor de consistência razoável, o apoio da hierarquia, o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, as condições físicas do trabalho e a satisfação com a profissão apresentam valores aceitáveis de consistência. Assim, verifica-se pela leitura tabela 2 que a dimensão de satisfação com maior valor médio é “Condições físicas do trabalho” (Média=4,3; DP±0,93), seguem-se as dimensões “Apoio da hierarquia” (Média=4,1; DP±1,03), “Segurança com o futuro da profissão” (Média=4,1; DP±0,84), “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” (Média=3,4; DP±0,53), “Satisfação com a profissão (Média=3,6; DP±0,54) e aquela dimensão que se apresenta mais insatisfeita é “Relação com os colegas” (Média=3,2; DP±0,51).

Tabela 2 - Medidas descritivas (Média e DP), Alfa *Cronbach* e nível de (in)satisfação por dimensão

Dimensões	Média	DP	Alfa Cronbach	Nível
Segurança com o futuro da profissão	4,1	0,84	0,553	Satisfação
Apoio da hierarquia	4,1	1,03	0,729	Satisfação
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	3,4	0,52	0,650	Insatisfação
Condições físicas do trabalho	4,3	0,93	0,679	Satisfação
Relação com os colegas	3,2	0,51	0,488	Insatisfação
Satisfação com a profissão	3,6	0,54	0,747	Satisfação
Satisfação Total	3,8	0,50	0,884	Satisfação



Em cada item da escala da Satisfação com o Trabalho, a unidade de medida tinha seis pontos que variava entre 1-discordo totalmente a 6-concordo totalmente, o que significa que o ponto médio de intervalo da resposta é de 3.50. Ou seja, abaixo de 3,50 o profissional de farmácia está insatisfeito e acima de 3,50 está satisfeito. Posto isto e recorrendo à tabela 2, pode-se verificar que apenas duas categorias “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” e “Relação com os colegas” apresentam valores de insatisfação. As restantes dimensões “Segurança com o futuro da profissão”, “Apoio da hierarquia”, “Condições físicas do trabalho” e “Satisfação com a profissão” apresentam valores de satisfação.

Tabela 3 – Número de inquiridos (In)Satisfeitos com a profissão por dimensão

Dimensões	Insatisfação		Satisfação	
	n	%	n	%
Segurança com o futuro da profissão	16	20,3	63	79,7
Apoio da hierarquia	22	27,8	57	72,2
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	51	64,6	28	35,4
Condições físicas do trabalho	18	22,8	61	77,2
Relação com os colegas	55	69,6	24	30,4
Satisfação com a profissão	28	35,4	51	64,6
Satisfação Total	19	24,1	60	75,9

Face aos resultados, pode dizer-se que na globalidade os profissionais de farmácia sentem-se satisfeitos na profissão que desempenham (Média=3,8; DP±0.884) (ver tabela 2). Em qualquer uma das seis dimensões, com exceção das dimensões “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” e “Relação com os outros” verificou-se que a grande maioria dos profissionais, mais de 60%, está satisfeito com a sua profissão (ver tabela 3).

Um dos objetivos desta investigação foi verificar se o nível de satisfação em cada uma das dimensões era o mesmo em todas as categorias profissionais. Os resultados do teste *Kruskal-Wallis* provaram a existência de diferenças estatisticamente significativas nas dimensões “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” ($p=0,009$) e “Relação com os colegas” ($p=0,007$) (ver tabela 4).

Tabela 4 – Diferenças do nível de satisfação por categoria profissional

Dimensões	Categoria profissional (Médias)			p
	Farmacêutico	Técnico	Ajudante/Auxiliar	
Segurança com o futuro da profissão	3,94	4,25	4,00	0,415
Apoio da hierarquia	3,89	4,20	4,20	0,698
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	3,25	3,35	3,72	0,009*
Condições físicas do trabalho	4,37	4,25	4,17	0,870
Relação com os colegas	2,98	3,38	3,18	0,007*
Satisfação com a profissão	3,43	3,79	3,62	0,072



* Existem diferenças estatisticamente significativas para nível de significância de 5%

No que diz respeito ao “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” o Farmacêutico tem um nível de satisfação equivalente ao Técnico de farmácia ($p=0,444$) e ambos têm um nível de satisfação diferente do Ajudante/Auxiliar de farmácia ($p=0,004$ e $p=0,012$, respetivamente).

Quanto à dimensão “Relação com os colegas” as diferenças encontradas no nível de satisfação foram apenas entre as categorias Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia ($p=0,002$). Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os Técnicos de farmácia e os Ajudantes/Auxiliares de farmácia ($p=0,145$) bem como entre os Farmacêuticos e os Ajudantes/Auxiliares de farmácia ($p=0,170$).

Os profissionais de farmácia que apresentam o nível mais baixo de satisfação na dimensão “Relação com os colegas” são os Farmacêuticos e os que apresentam o nível de satisfação mais elevado são os Técnicos de farmácia.

Recorrendo ao teste estatístico *R-Pearson* e de acordo com a tabela 5, pode-se ver-se que as dimensões estão correlacionadas entre si positivamente. A contribuição das dimensões para a satisfação global dos profissionais foi por ordem de importância “Apoio da hierarquia” ($r=0,831$; $p<0,001$), “Segurança com o futuro da profissão” ($r=0,826$; $p<0,001$), “Condições físicas do trabalho” ($r=0,724$; $p<0,001$), “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” ($r=0,547$; $p<0,001$), “Satisfação com a profissão” ($r=0,388$; $p<0,001$), e por último a “Relação com os colegas” ($r=0,341$; $p<0,05$) (ver tabela 5).

Tabela 5– Matriz das correlações das dimensões.

Dimensões	1	2	3	4	5	6
Satisfação total	1					
Segurança com o futuro da profissão	0,826**	1				
Apoio da hierarquia	0,831**	0,610**	1			
Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado	0,547**	0,224*	0,478**	1		
Condições físicas do trabalho	0,724**	0,608**	0,505**	0,327*	1	
Relação com os colegas	0,341*	0,299*	0,121	0,221*	-0,015	1
Satisfação com a profissão	0,388**	0,255*	0,130	0,267*	0,027	0,258*

* $p<0,05$; ** $p<0,001$



Discussão e Conclusão

Participaram neste estudo 79 profissionais de Farmácia, sendo a grande maioria do sexo feminino (67,1%). Do total de inquiridos 38 % eram Farmacêuticos, 39,2% Técnicos de Farmácia e 22,8 % Ajudantes de Farmácia. Tendo em conta a idade, esta varia entre os 21 anos e os 65 anos, sendo a média de 36 anos (DP= 11,45). No que diz respeito aos anos de serviço, obteve-se uma média de aproximadamente 13 anos (DP=12,45) embora a variação registada fosse de 1 a de 50 anos.

Para a recolha dos dados foi utilizado a escala “Satisfação com o trabalho”¹³ constituída por 24 itens que se distribuem por seis dimensões: 1) Segurança com o futuro da profissão; 2) Apoio da Hierarquia; 3) Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; 4) Condições físicas do trabalho; 5) Relação com os colegas; e 6) Satisfação com a profissão.

Antes da apresentação dos resultados que dizem respeito à Satisfação dos profissionais, testou-se a fiabilidade e a validade do questionário. A consistência interna dos 24 itens foi igual a 0,884. O alfa *Cronbach* das seis dimensões variou entre 0,448 e 0,747, não superando a dimensão “Relação com os colegas” o valor mínimo recomendado^{14,15}.

Determinando o nível de satisfação para cada um dos seis domínios, através do cálculo da média, aquele que obteve um valor mais elevado foi “Condições físicas do trabalho” (Média=4,3; DP=0,93), seguiram-se-lhe as dimensões “Apoio da hierarquia” (Média=4,1; DP=1,03), “Segurança com o futuro da profissão” (Média=4,1; DP=0,84), “Satisfação com a profissão (Média=3,6; DP=0,54), “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” (Média=3,4; DP=0,52), e por fim, a “Relação com os colegas” (Média=3,2; DP=0,51). Na globalidade a maioria dos profissionais, 75.9% estão satisfeitos com o seu trabalho. Estes resultados são semelhantes aos obtidos noutras investigações^{9,10}.

Os resultados do teste *Kruskal-Wallis* provaram a existência de diferenças estatisticamente significativas nas dimensões “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” ($p=0,009$) e “Relação com os colegas” ($p=0,007$).

No que diz respeito ao “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado” o Farmacêutico tem um nível de satisfação equivalente ao Técnico de farmácia ($p=0,444$) e ambos têm um nível de satisfação diferente do Ajudante/Auxiliar de farmácia ($p=0,004$ e $p=0,012$, respetivamente).

Quanto à dimensão “Relação com os colegas” as diferenças encontradas no nível de satisfação foram apenas entre as categorias Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia ($p=0,002$). Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os Técnicos de farmácia e os Ajudantes/Auxiliares de farmácia ($p=0,145$) bem como entre os Farmacêuticos e os Ajudantes/Auxiliares de farmácia ($p=0,170$).



Os profissionais de farmácia que apresentam o nível mais baixo de satisfação na dimensão “Relação com os colegas” são os Farmacêuticos e os que apresentam o nível de satisfação mais elevado são os Técnicos de farmácia.

A contribuição das dimensões para a satisfação global dos profissionais foi por ordem de importância o “Apoio da hierarquia”, a “Segurança com o futuro da profissão”, as “Condições físicas do trabalho”, o “Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado”, a “Satisfação com a profissão” e por último a “Relação com os colegas”.

Todas as categorias profissionais, Farmacêuticos, Técnicos e Ajudantes/Auxiliares, exercem a sua atividade nas farmácias comunitárias, embora com alguma rivalidade entre elas. Para um bom desempenho é necessário um bom trabalho em equipa e isto poderá ser melhorado se a “Relação com os colegas” e o “Reconhecidos pelo outros dos seu trabalho realizado” seja de alguma forma melhorado. É no respeito pelo próximo e na sua satisfação das suas necessidades que se consegue realizar um trabalho útil.

Referências Bibliográficas

- Departamento de Educação e Promoção para a Saúde. (2010). *Concurso de aconselhamento ao doente*. Associação Portuguesa de Estudantes de Farmácia.
- Bastos CRG & Caetano R. (2010). As percepções dos farmacêuticos sobre seu trabalho nas farmácias comunitárias em uma região do estado do Rio de Janeiro. *Ciência e Saúde Coletiva*, 15, (3): 3541-3550.
- Santos S., Afonso. A atitude dos médicos face às técnicas de comunicação usadas pela indústria farmacêutica. A força de vendas como ferramenta de comunicação do marketing farmacêutico Biblioteca Digital Universidade Fernando Pessoa. [Online]. 2005 [Acedido em 5 de Fevereiro de 2012]. Disponível em, <http://bdigital.ufp.pt/handle/10284/252>.
- Tavares OMC. (2008). Avaliação da satisfação de profissionais de Saúde no serviço de Imunologia dos hospitais da Universidade de Coimbra. Dissertação de mestrado. Universidade de Coimbra: Faculdade de Economia.
- Teixeira JAC. (2004). Comunicação em saúde: Relação Técnicos de Saúde – Utentes. *Anál. Psicológica*, 22 (3): 615-620.
- Colvero DA & Schmidt AS (2006). Medindo a Satisfação dos Clientes no Ramo Farmacêutico. In *CRICTE-XXI Congresso de Iniciação Científica e Tecnológica em Engenharia e VI Feira de Protótipos*, Ijuí - RS.
- Martinez MC & Paraguay AI (2003). Satisfação e Saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6: 59-78.
- Garrido TCJ (2009). *Satisfação no trabalho: um estudo no Superior Tribunal de Justiça*. Monografia de especialista apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE) da Universidade de Brasília.



- Rebouças D, Legay LF & Abelha L (2007). Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev.Saúde Pública*, 41 (2): 244-250.
- Lima FET, Jorge MSB & Moreira TMM (2006). Humanização Hospitalar: Satisfação dos Profissionais de um Hospital Pediátrico. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 59(3):291-296.
- Pereira ACM (2010). Factores de satisfação profissional dos técnicos de diagnóstico e terapêutica. Covilhã: UBI, 108 p. Dissertação de Mestrado.
- Santos MCL., Braga VAB & Fernandes AFC. (2007). Nível de Satisfação dos Enfermeiros com o seu Trabalho. *R Enferm UERJ*, Rio de Janeiro, 15(1): 82-86.
- Pais-Ribeiro JL & Maia P. (2002). Satisfação com a profissão em profissionais de uma unidade de saúde de Cuidados intensivos (SCI). In I. Leal, IP Cabral, & JP Ribeiro, *Actas do 4º Congresso Nacional de psicologia da Saúde: a Saúde numa perspectiva de ciclo de vida*, pp. 239-246. Lisboa: ISPA.
- Nunnally JC. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Pestana M & Gageiro J (2005). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementariedade do SPSS*, 4ª edição revista e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.
- Spector, PE. (2005). *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva.