



## **ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE (APNOR)**

**Instituto Politécnico de Bragança**

# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NO CORPO DE BOMBEIROS DE VINHAIS**

**Rómulo Manuel Sales Major Silva Pinto**

Projeto apresentado ao Instituto Politécnico de Bragança para a obtenção do grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão Pública

**Orientado por Prof.<sup>a</sup> Doutora Cláudia Maria Fileno Miranda Veloso**





# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NO CORPO DE BOMBEIROS DE VINHAIS**

**Rómulo Manuel Sales Major Silva Pinto**

Projeto apresentado ao Instituto Politécnico de Bragança para a obtenção do grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão Pública

**Orientado por Prof.<sup>a</sup> Doutora Cláudia Maria Fileno Miranda Veloso**

Bragança, dezembro de 2019

## Resumo

A presente investigação pretende aferir os níveis de satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais, essencialmente pela evidência científica que considera que a satisfação dos profissionais potencia também a satisfação dos utentes, a qualidade dos serviços prestados e a eficiente utilização dos recursos, numa ótica de custo-benefício, com os objetivos seguintes: Avaliar a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais; Verificar se as características sociodemográficas e profissionais se relacionam com a satisfação profissional dos Bombeiros; Analisar os determinantes da satisfação e envolvimento dos Bombeiros.

A metodologia utilizada foi observacional, descritiva e transversal, de cariz quantitativo, com a aplicação de um questionário estruturado a uma amostra de 81 Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais, que preencheram na íntegra o instrumento de recolha de dados e aceitaram participar da investigação.

Os resultados obtidos indicaram que a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais apresenta níveis que variam entre satisfação alta e muito alta e quando analisados os resultados obtidos das hipóteses apresentadas, foram validadas parcialmente a 1, 2 e 3, apresentando algumas correlações estatísticas significativas nos valores médios das dimensões, já as hipóteses 4 e 5 foram validadas integralmente, pois apresentam influência estatística significativa em todas as dimensões, quando relacionadas com o nível de satisfação.

As conclusões permitem inferir que as variáveis Recompensas Extrínsecas, Suporte do Supervisor, Recompensa Justa, Autonomia, Imagem Corporativa, Afinidade, Desenvolvimento do Colaborador e Condições Físicas de Trabalho são determinantes da Satisfação Profissional dos Bombeiros da Corporação de Vinhais e por sua vez a Satisfação Profissional do Bombeiro é antecedente da Lealdade do Colaborador, do Desempenho das Tarefas e do Desempenho Contextual. Nesta sequência a Corporação de Bombeiros de Vinhais para aumentar os níveis de satisfação dos seus profissionais deve fomentar o aumento das recompensas extrínsecas, da recompensa justa, da autonomia e da afinidade mantendo ou reforçando a imagem corporativa, o suporte do supervisor e as condições físicas de trabalho.

**Palavras-chave:** Satisfação Profissional, Desempenho Organizacional, Lealdade dos Colaboradores, Entidades da Proteção Civil, Bombeiros de Vinhais.

## Abstract

This research aims to assess the levels of job satisfaction of firefighters working in the Voluntary Fire Department of Vinhais, essentially by the scientific evidence that considers that the satisfaction of professionals also enhances the satisfaction of users, the quality of services provided and the efficient use of resources, in a cost-benefit perspective, with the following objectives: To evaluate the job satisfaction of the Firefighters working in the Voluntary Fire Department of Vinhais; Verify if the sociodemographic and professional characteristics are related to the job satisfaction of the Firefighters; Analyze the determinants of satisfaction and involvement of firefighters.

The methodology used was observational, descriptive and cross-sectional, with the application of a structured questionnaire to a sample of 81 firefighters working in the Voluntary Fire Department of Vinhais, who fully completed the data collection instrument and accepted participate in the investigation.

The results indicated that the job satisfaction of firefighters working in the Vinhais Voluntary Fire Department has levels ranging from high to very high satisfaction and when analyzed the results obtained from the hypotheses presented were partially validated at 1, 2 and 3, presenting some significant statistical correlations in the mean values of the dimensions, while hypotheses 4 and 5 were fully valid, as they present significant statistical influence in all dimensions, when related to the level of satisfaction.

The conclusions allow us to infer that the variables Extrinsic Rewards, Supervisor Support, Fair Reward, Autonomy, Corporate Image, Affinity, Employee Development and Physical Working Conditions are determinants of the Job Satisfaction of the Vinhais Firemen and Job Satisfaction of Firefighter predates Employee Loyalty, Task Performance, and Contextual Performance. In this regard, the Vinhais Fire Corporation to increase the satisfaction levels of its professionals must foster increased extrinsic rewards, fair reward, autonomy and affinity by maintaining or reinforcing the corporate image, supervisor support and physical conditions of the company job.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Performance, Employee Loyalty, Civil Protection Entities, Firemen of Vinhais.

# Dedicatória

Dedico este projeto às minhas queridas princesas, Sofia e Bia, simplesmente por existirem e tornarem os meus dias maravilhosos.

## Agradecimentos

Nesta etapa da finalização do projeto, gostaria de agradecer a todas as pessoas que permitiram que este sonho se realizasse.

À Dr.<sup>a</sup> Cláudia Miranda, pelo seu enorme profissionalismo, pelo privilégio que me concedeu ao orientar o meu projeto. Foi incansável na forma como transmitiu todos os conhecimentos e sobretudo na ajuda em ultrapassar todas as dificuldades. Gostaria ainda de mencionar a sua preciosa ajuda na elaboração e correção do projeto. Será sempre um exemplo a seguir.

À Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Vinhais, por terem abraçado este desafio e permitirem que o projeto se realizasse nesta Corporação. A todos os elementos da Direção, Comando e profissionais, o meu muito obrigado.

Ao Comandante Marques, pelo apoio e dedicação na elaboração e desenvolvimento deste projeto, pela cordialidade com que sempre me recebeu. É uma grande referência de profissionalismo e abnegação por esta nobre causa de ajudar os demais.

Um agradecimento sentido também, ao Adjunto de Comando Carlos, pela amizade, pelo permanente interesse e constante disponibilidade em colaborar. Transmitiu desde o início um enorme espírito de companheirismo. É um grande exemplo de profissionalismo primoroso.

Aos Bombeiros Voluntários, a quem dediquei grande parte da minha vida. Foi aí que aprendi o verdadeiro sentido da vida e que só faz sentido quando partilhamos o que temos de melhor. Aos bombeiros devo a minha realização profissional e é por isso que o meu projeto só faria sentido se fosse na área da minha grande paixão.

Aos meus pais e sogros, pelo inesgotável apoio e estarem sempre presentes. São uma ajuda preciosa e motivadora na minha vida, principalmente quando é preciso contornar obstáculos. Esta concretização é dedicada a vós, pois sei que representa um grande motivo de orgulho a conclusão desta etapa.

Finalmente, às mulheres da minha vida, Sofia e Bia, pelo imenso prazer da sua companhia e permitirem que realize todos os meus sonhos.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
DP	Desvio-padrão
ENB	Escola Nacional de Bombeiros
et al.	e outros
H	hipótese
IASP	Instrumento de Avaliação da Satisfação Profissional
INE	Instituto Nacional de Estatística
JDI	Job Descriptive Index
JDS	Job Diagnostic Survey
JIG	Job in General Scale
JSS	Job Satisfaction Survey
Max	Máximo
Min	Mínimo
Mo	Moda
MSQ	Minnesota Satisfaction Questionnaires
n	amostra
n.º	número
p.	página
p	valor de prova
QSPSH	Questionário de Stress nos Prestadores de Serviços Humanos – Bombeiros
&	e
%	percentagem

# Índice Geral

Índice de Figuras .....	xiii
Índice de Tabelas .....	xv
Introdução.....	1
1. Enquadramento Teórico .....	5
1.2. Conceptualização e Contexto Teórico da Satisfação Profissional.....	7
1.2.1. Teoria Clássica de Taylor .....	8
1.2.2. Teorias de Conteúdo .....	8
1.2.3. Teorias de Processo .....	11
1.2.4. Instrumentos de Avaliação da Satisfação Profissional .....	16
1.3. Satisfação Profissional dos Bombeiros Voluntários .....	19
1.3.1. Breve Resenha Histórica sobre os Bombeiros Portugueses .....	19
1.3.2. Determinantes da Satisfação Profissional dos Bombeiros Voluntários.....	30
2. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO .....	35
2.1. Tipo de estudo.....	35
2.2. Objetivos do estudo e hipóteses de investigação .....	36
2.3. Instrumento de Recolha de Dados .....	37
2.4. População-alvo e Amostra.....	38
2.5. Procedimentos para o Tratamento de Dados .....	38
3. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	39
3.1. Caracterização Sociodemográfica, Profissional, de Satisfação Monetária e Motivação.....	39
3.2. Análise Inferencial .....	44
3.3. Discussão dos Resultados .....	54
Conclusões.....	59
Referências Bibliográficas .....	59
ANEXOS.....	65
Anexo I – Pedido e autorização para a recolha de dados .....	66
Anexo II – Instrumento de recolha de dados.....	67

## Índice de Figuras

Figura 1 - Pirâmide das Necessidades de Maslow .....	9
Figura 2 – Teoria da Contingência de McClelland .....	10
Figura 3 - Comparação entre a Teoria de Maslow e a de Herzberg.....	10
Figura 4 - Teoria dos Fatores de Herzberg .....	11
Figura 5 - Teoria das Expetativas de Vroom.....	12
Figura 6 - Teoria de Fixação dos Objetivos de Locke e Latham .....	13
Figura 7 - Modelo de Hackman e Oldham .....	14
Figura 8 - Teoria de Dawis, England e Lofquist (1964) .....	15
Figura 9 – Objetivos e Indicadores de Medida da Avaliação de Desempenho .....	25
Figura 10 – Avaliação da Componente Resultados.....	25
Figura 11 – Definição da Componente Competências .....	26
Figura 12 – Exemplo Ilustrativo de Avaliação de Desempenho .....	27
Figura 13 – Exemplo Ilustrativo de Medidas de Promoção de Saúde nos Bombeiros.....	29
Figura 14 – Modelo de investigação .....	36
Figura 15 – Média e Desvio Padrão das Dimensões da Escala.....	47

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição da Amostra segundo a Caracterização Sociodemográfica .....	40
Tabela 2 - Distribuição da Amostra segundo a Caracterização Profissional.....	41
Tabela 3 - Distribuição da Amostra segundo a Satisfação Monetária e Motivação .....	43
Tabela 4 – Cálculo do Alfa de <i>Cronbach</i> para consistência interna da escala.....	44
Tabela 5 – Correlação Dimensões da Escala.....	46
Tabela 6 –Dimensões da Escala e Sexo .....	48
Tabela 7 – Dimensões da Escala e Variáveis Idade, Estado civil e Habilitações académicas ..	49
Tabela 8 –Dimensões da Escala e questão “Tem filhos?” .....	50
Tabela 9 –Dimensões da Escala e Categoria de Bombeiro .....	51
Tabela 10 – Dimensões da Escala e Variáveis Tempo de serviço de Bombeiro e Tempo na Profissão.....	52
Tabela 11 – Dimensões da Escala e Nível de Formação.....	53
Tabela 12 – Modelos de Regressão Linear Múltipla e Simples das Dimensões da Escala .....	54

## Introdução

Aliado à evolução tecnológica e científica dos últimos séculos, encontra-se o conceito de trabalho, inicialmente considerado apenas como financeiramente válido mas gradualmente alargando o seu leque de relevância, de forma coletiva e individual, passando a ser reconhecido como fator fulcral na vida das pessoas, pois para além do seu valor financeiro propicia oportunidades de evolução pessoal, promove a identidade social e a autoestima e associa-se às oscilações relacionadas com os níveis de satisfação (Silva, Velasque & Tonini, 2017).

Já sobre a satisfação laboral, os conceitos mantêm-se inconsistentes, pois foram vários os teóricos que se debruçaram sobre esta dimensão que influencia e é influenciada por todos os contextos do indivíduo, sendo concetualizada tradicionalmente como a sua resposta ou atitude afetiva face à profissão, que pode ser positiva traduzindo-se em níveis altos de satisfação, ou negativa, potenciando a insatisfação laboral (Lu, Barriball, Zhang, & While, 2012).

No estudo de Boneberger, Aikins, Akweongo e Wyss (2014) concluiu-se que uma gestão efetiva das práticas dos recursos humanos influencia a motivação e satisfação laboral dos profissionais, reduzindo a probabilidade de faltas ao trabalho e baixas médicas, sendo clara a necessidade de um relacionamento interorganizacional saudável, equilibrado e coerente.

Com o interesse despertado por esta dimensão aliado a alterações que potenciam ou prejudicam a produtividade dos indivíduos, as teorias tradicionais dão lugar a teorias mais complexas mas associadas aos contextos evolutivos do ser humano, em que se define não só a necessidade de obter satisfação laboral, mas também a satisfação laboral através da análise das expectativas e perceções acerca dos elementos que compõem o ambiente de trabalho, permitindo identificar os fatores que contribuem para a existência da satisfação ou insatisfação laborais (Ameen, 2017; Dilig-Ruiz, 2017; Gomes & Proença, 2015; Nelson, 2013).

De facto, a gestão de recursos humanos, ao longo dos tempos têm promovido acesas discussões e a construção de teorias que pretendem contribuir para a importância dos recursos humanos no desempenho organizacional (Dilig-Ruiz, 2017; Nelson, 2013).

Asegid, Belachew e Yimam (2014) definem o conceito de satisfação profissional como o contentamento individual que qualquer indivíduo sente com o seu trabalho, sendo maioritariamente um estado emocional mas contribuindo, cada vez mais, para a avaliação dos recursos humanos em contexto organizacional.

De facto, a complexidade do conceito de satisfação profissional diverge nas várias definições encontradas, ao longo da pesquisa da presente investigação, sendo descrito por alguns autores como um estado afetivo ou emocional e por outros como uma atitude generalizada em relação ao trabalho (Ameen, 2017; Boneberger et al., 2014; Dilig-Ruiz, 2017).

Neste contexto, a temática da presente investigação prende-se com a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais, essencialmente pela evidência científica que considera que a satisfação dos profissionais potencia também a satisfação dos utentes, a qualidade dos serviços prestados e a eficiente utilização dos recursos, numa ótica de custo-benefício.

Pretende-se, para a concretização desta investigação, alcançar os seguintes objetivos:

- Avaliar a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais; Verificar se as características sociodemográficas e profissionais se relacionam com a satisfação profissional dos Bombeiros;
- Analisar os determinantes da satisfação e envolvimento dos Bombeiros;
- Apresentar propostas à Direção do Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais que permitam a melhoria das dimensões que apresentem níveis mais baixos de satisfação e consequentemente contribuam para a melhoria do desempenho organizacional.

A presente investigação será realizada através da utilização de uma metodologia observacional, descritiva e transversal, de cariz quantitativo, com a aplicação de um questionário estruturado a uma população de 120 Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais, que aceitem participar da investigação.

Da mesma forma, estruturou-se o presente trabalho em quatro partes fundamentais que, embora independentes, se relacionam mutuamente. Numa primeira parte, enquadra-se teoricamente a

## **Introdução**

---

temática, com o estado da arte relacionado com a satisfação profissional, alicerçado nos antecedentes, teorias e instrumentos de avaliação que tem vindo a ser utilizados, focando ainda a satisfação profissional na profissão de Bombeiro. Numa segunda parte, apresenta-se o enquadramento metodológico, onde se ilustram os procedimentos utilizados. A terceira parte inclui a apresentação, análise e discussão de resultados e a última parte aborda as conclusões obtidas, as considerações finais e sugestões futuras.

## **1. Enquadramento Teórico**

No sentido de se abordar a temática em estudo, será relevante que nos foquemos previamente no conceito do trabalho e da própria satisfação para, posteriormente, apresentarmos uma definição global e coerente que ilustre o que se entende por satisfação profissional.

Quando analisados diversos dicionários da Língua Portuguesa o conceito de trabalho varia entre o “exercício de atividade humana, manual ou intelectual, produtiva”; o “serviço”; a “lida”; a “produção”; o “labor”, a “maneira como alguém trabalha”, o “exercer alguma profissão”; o “dar determinada forma a”; o “fazer com arte”, o “labutar”; o “empenhar-se”; o “executar alguma tarefa”; o “desempenhar as suas funções”.

No Dicionário da Língua Portuguesa contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa (2001), encontra-se uma abordagem mais ampla e contemporânea do conceito de trabalho: “concentração e ocupação das faculdades e aptidões humanas, naturais e adquiridas, num processo de aplicação que visa a concretização de um objectivo específico nos diversos domínios da produção, socialmente relevantes”.

Já a satisfação é definida pelo mesmo dicionário (2001) como a ação de por termo a um desejo, a uma necessidade; ato de satisfazer ou satisfazer-se; contentamento, alegria, aprazimento;

“sentimento de bem-estar, contentamento que se manifesta nas pessoas e que resulta da realização do que se espera ou deseja ou do bom êxito de qualquer actividade”.

De facto, tem vindo a ser identificados, ao longo da evolução histórica do Homem, diversos fatores que se relacionam diretamente com o trabalho e as funções que se desempenham, sendo uma das mais contemporâneas a satisfação profissional, pois condiciona o desempenho, a motivação e o rendimento profissionais e quando associada às características pessoais do indivíduo, interfere diretamente com a autoestima, a realização pessoal, a autonomia e a independência, podendo traduzir-se, quando menos positiva, em situações de absentismo, desmotivação ou abandono da profissão (Silva, 2013).

Para Júnior et al. (2010, p. 468), quando se aborda o conceito emocional da satisfação do trabalho, aparece necessariamente

(...) uma atitude positiva face ao trabalho e às experiências em contexto de trabalho. Relacionam-se com a satisfação os indicadores que é suposto mais frequentemente integrarem a sua dimensão (satisfação com perspectivas de promoção, o departamento onde trabalha, a relação com colegas, a remuneração e o trabalho que realiza). A satisfação pode existir, mesmo com uma ausência de atracção por aquilo que é exigido, concordando em que os factores de insatisfação não são os mesmos que os de satisfação. (...).

Os mesmos autores (2010, p. 468) reforçam ainda que no que à satisfação diz respeito, pela complexidade que lhe está associada individualmente, devemos questionar-nos sobre “(...) qual a influência que o trabalho exerce sobre o indivíduo e vice-versa (...)” realçando a “(...) interferência de muitas variáveis externas (...)”, sendo difícil encontrar “(...) um modelo consistente e integrativo sobre esta matéria.”

Por outro lado, os autores (2010, p. 468) referem outras investigações que consideram a definição da satisfação laboral como

(...) o resultado da avaliação periódica que cada um faz, em jeito de balanço, no que diz respeito ao seu próprio grau de realização, das suas necessidades, preferências e expectativas profissionais. Ou seja, é uma pessoa perceber ou aperceber-se que aquilo que recebe é justo, ou vai de encontro às suas expectativas. A satisfação manifesta-se não em relação a algo de abstracto e global, mas sim a algo concreto e particular.

Sintetizando, Júnior et al. (2010, p. 468) consideram que a definição da satisfação laboral deverá respeitar duas vertentes, nomeadamente a “(...) componente cognitiva, afectiva e comportamental.” e ainda uma vertente que considere a “(...) identificação das características associadas ao trabalho que produzem essas experiências subjectivas de satisfação.”

No mesmo contexto, Rodrigues (2011, p. 16) defende que a satisfação laboral é de difícil concetualização, pois diz respeito a fenómenos de “(...) natureza complexa, subjectiva, multifatorial e por vezes ambígua”. O mesmo refere Graça (2010, p. 4) realçando que a satisfação deverá ser avaliada de forma continua e constante, pois considera-se como um “importante

indicador da cultura das organizações mas também da avaliação da qualidade das mesmas, dos seus colaboradores e clientes” alertando que esta variável sendo “ (...) atitude expressa e medida através de opiniões e percepções só pode ser inferida, não pode ser observada nem medida diretamente.”, mesmo que se relacione com “(...) um estado emocional agradável e positivo do individuo, que resulta da avaliação que o trabalhador faz de determinado trabalho, ou experiência no trabalho.”

Também Silva (2013, p. 10) considera que para existir satisfação profissional deverão ter-se em conta alguns elementos que deverão constar nas condições do trabalho, nomeadamente,

Ausência de pressões no trabalho; Segurança no emprego e segurança no local de trabalho; Bom apoio social por parte dos colegas e gestores, bem como acesso a oportunidades de formação e desenvolvimento profissional; Trabalho com significado; Um elevado nível de influência (autonomia, controlo sobre o planeamento de horários, liderança); Um equilíbrio entre o esforço e a recompensa.

Na mesma medida da evolução e pela complexidade da definição, várias foram as teorias que deram o seu contributo para a análise, avaliação e reconhecimento do trabalho como fonte de satisfação ou insatisfação dos indivíduos, sendo consideradas relevantes para a presente investigação, a teoria clássica, a teoria das necessidades, a teoria dos fatores, a teoria das expectativas, da satisfação no trabalho, a teoria do modelo das características do trabalho e a teoria de adaptação ao trabalho, que de seguida serão explanadas de forma sucinta.

## **1.2. Conceptualização e Contexto Teórico da Satisfação Profissional**

Ao longo do percurso evolutivo do termo satisfação laboral, os teóricos apresentaram diversas análises e constructos que permitiram que, atualmente, esta temática seja uma das mais investigadas, a nível mundial, sendo transversal em todos os domínios da sociedade.

Sobre as teorias relacionadas com a satisfação profissional optou-se, na presente investigação, por abordar a Teoria Clássica de Taylor e de seguida optou-se por uma divisão processual das teorias, respeitando o critério de Locke (1976) que considerou que as teorias de conteúdo especificam as necessidades que o individuo pretende satisfazer, para se sentir realizado no trabalho incluindo-se neste critério a Teoria das Necessidades de Maslow, a Teoria dos Dois Factores de Herzberg e a Teoria das Necessidades Aprendidas de McClellan.

Já as teorias processuais apontam para as percepções que o individuo tem sobre a concretização dos seus valores ou objetivos através do seu desempenho profissional, sendo abordadas na presente investigação, as teorias de Vroom, de Locke e Latham, de Hackman e Oldham e de Dawis, England e Lofquist.

### 1.2.1. Teoria Clássica de Taylor

Em 1911, Frederick W. Taylor, apresenta a sua teoria sobre o trabalho, publicando o livro “Os princípios da gestão científica” preconizando que a seleção do trabalhador, deveria considerar análise das suas características e das tarefas que executava, através do método científico, avaliando o seu sucesso profissional pelo nível máximo de produtividade, pela resistência à fadiga e indicando como principal causa de motivação laboral, apenas a retribuição financeira (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012).

Atualmente, a teoria de Taylor continua a ser utilizada em várias organizações, sendo ainda considerada como a base da organização profissional, no entanto, foram vários os seus percussores e críticos que apresentaram outras correntes e teorias sobre o trabalho, que de seguida se descrevem.

### 1.2.2. Teorias de Conteúdo

Abraham Maslow, um dos críticos da teoria de Taylor, desenvolveu em 1954, a teoria das necessidades humanas que defendia a sua hierarquização por grau de importância, satisfazendo prioritariamente as que se encontram nos níveis inferiores, para poderem ser satisfeitas as dos níveis superiores (Mucharreira, 2012).

Maslow desenvolve a Pirâmide das Necessidades Humanas, onde identifica nos níveis inferiores as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais e nos níveis superiores as necessidades de estima e auto-realização, tendo obtido resultados, nos estudos que realizou, que conduzem a um aumento da motivação e satisfação dos indivíduos à medida que se vão satisfazendo estas necessidades, isto é, quanto mais se sobe na pirâmide, maior é o grau de motivação e satisfação, conforme se ilustra na Figura 1 (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012).

Maslow tipifica as necessidades considerando que as fisiológicas englobam a alimentação, a roupa, o repouso, a habitação, ou seja, o que o ser humano necessita para sobreviver. Já no segundo nível da pirâmide, Maslow incluiu a segurança, a necessidade de proteção do ser humano contra qualquer tipo de ameaça ou dificuldade. No terceiro nível da pirâmide incluiu o contexto social, a interação e relacionamento grupal, o convívio social, a amizade, o amor, o afeto, a família. O quarto nível apresenta necessidades mais complexas, como a estima, relacionada com o desenvolver de sentimentos, de autoconfiança e reconhecimento do valor do indivíduo e no quinto nível a auto-realização que será o auge da satisfação do ser humano, com a exploração das potencialidades individuais (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012).

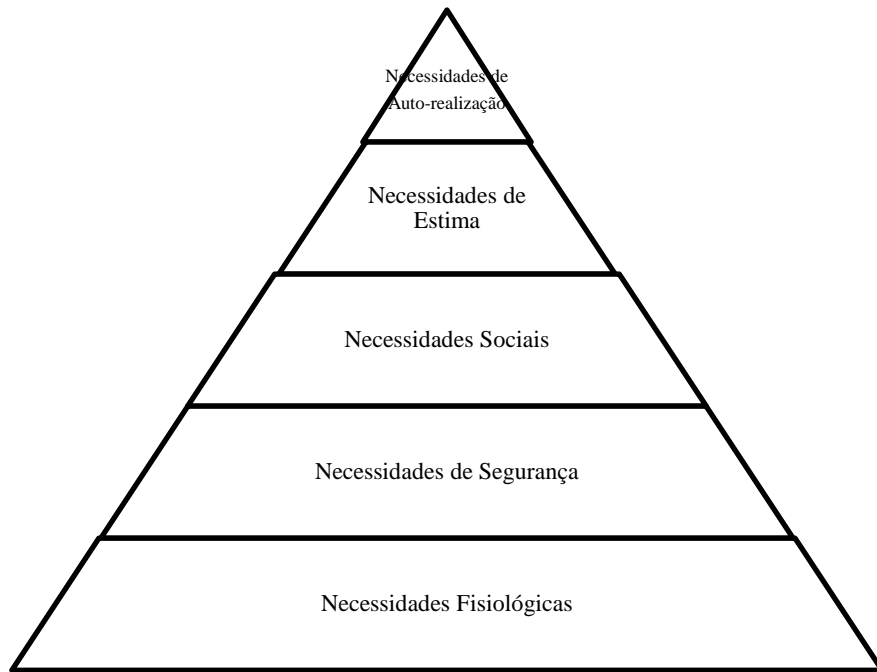


Figura 1 - Pirâmide das Necessidades de Maslow

Fonte: Adaptado de Mucharreira (2012, p. 14)

No contexto prático e a partir da teoria de Maslow, as organizações foram gradualmente adotando estratégias laborais e de gestão de recursos humanos que promoviam a satisfação das necessidades dos trabalhadores e conseqüentemente, a sua produtividade, contribuindo com estas medidas para o sucesso global da organização (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012).

No ano de 1961, McClelland apresenta a sua teoria das necessidades aprendidas ou teoria da contingência, que incluía essencialmente três necessidades, as que se relacionam com a realização pessoal, com a responsabilização do indivíduo pelo seu próprio desenvolvimento; as necessidades de poder, onde o indivíduo sente ter influência sobre os outros e procura a intensificação e reforço desse poder, e por último, as necessidades de afeto, em que o indivíduo pretende ser aceite e respeitado, numa relação franca e de amizade. Neste contexto, a teoria de McClelland defende claramente que as pessoas altamente realizadoras destacam-se em relação às demais pois desafiam-se a fazer tudo da melhor forma possível, conforme Figura 2 (Mucharreira, 2012).

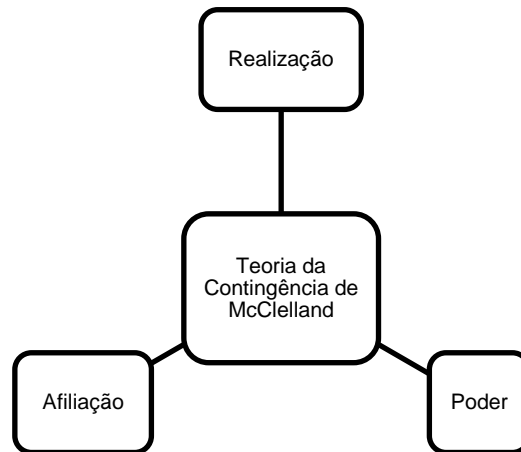


Figura 2 – Teoria da Contingência de McClelland

Fonte: Adaptado de Mucharreira (2012, p. 12)

Um dos precursores de Maslow, Herzberg, em 1966, apresenta a sua teoria que define fatores diferenciados a serem considerados para a avaliação da satisfação laboral, nomeadamente, os fatores higiénicos e os fatores motivacionais, uma vez que este teórico concluiu que as necessidades identificadas por Maslow não seriam suficientes para avaliar a satisfação embora tenham a sua relevância ao contribuírem para evitar a insatisfação profissional, como ilustra a Figura 3 (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012).

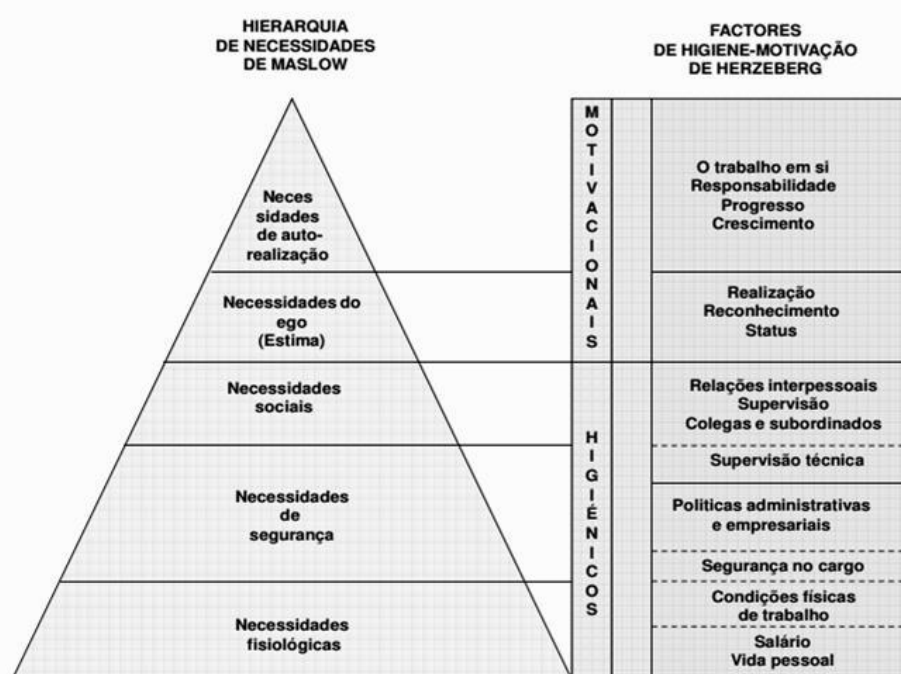


Figura 3 - Comparação entre a Teoria de Maslow e a de Herzberg

Fonte: Adaptado de Mucharreira (2012, p. 13)

A comparação entre ambos considera que os fatores higiénicos incluem os que são extrínsecos ao ser humano e podem interferir na insatisfação com o trabalho (remunerações, prémios,

qualidade da supervisão, condições ambientais, políticas organizacionais, ambiente entre colegas) e os fatores de motivação prendem-se com os fatores intrínsecos e interferem na satisfação laboral (oportunidades de promoção, de crescimento pessoal, reconhecimento profissional, responsabilidade), conforme a Figura 4 (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012; Silva, 2013).

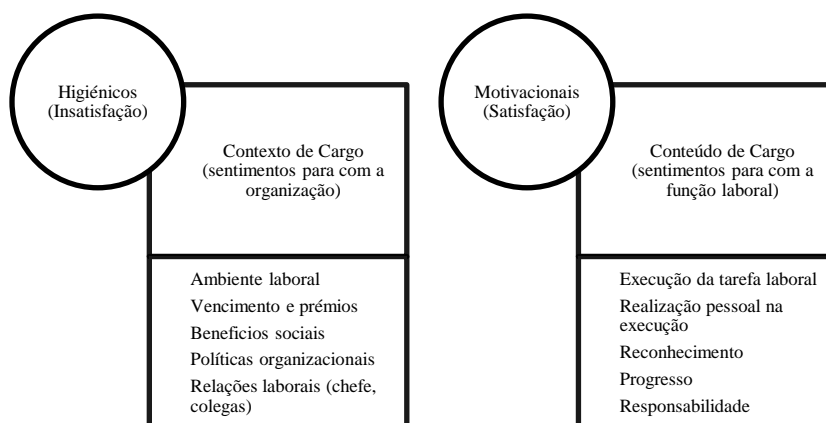


Figura 4 - Teoria dos Fatores de Herzberg

Fonte: Adaptado de Mucharreira (2012, p. 13)

Com a evolução tecnológica e científica, as organizações adaptaram-se e a nível teórico, foram sendo publicados outros estudos que alargaram e reajustaram as variáveis de análise da satisfação profissional, incluindo outros fatores de influência, individuais e contextuais, que permitiram definir as teorias de processo, que a seguir se abordam.

### 1.2.3. Teorias de Processo

As teorias de processo descrevem processos de estruturação da satisfação profissional que se relacionam com a cognição profissional, identificando os estímulos, a ação e a concretização de comportamentos associados à satisfação do ser humano, analisando as suas expectativas, valores, crenças e atitudes e contribuem para a tomada de decisão em contexto profissional.

Em 1964, o teórico Vroom apresenta a sua teoria da expectativa que identificava os processos psicológicos do ser humano associados às crenças e atitudes como promotores de comportamentos de satisfação profissional, com base numa tomada de decisão consciente e partindo da expectativa criada previamente (Mucharreira, 2012, Silva, 2013).

Neste contexto, Vroom identifica três fatores psicológicos que associa a comportamentos de procura da satisfação profissional, a valência que se relaciona diretamente com o desejo/valor subjetivo perante resultados/incentivos/recompensas, a instrumentalidade que considera o

desempenho *versus* recompensa e a expectativa que associa esforços a resultados (Mucharreira, 2012; Silva, 2012).

De facto, Vroom referia que o indivíduo, para sentir satisfação profissional, terá “o desejo de concretizar objetivos individuais (...)”; “a perceção da relação entre o alcance desses objetivos e a produtividade (...)” e a capacidade de “(...) influenciar o seu nível de produtividade à medida que acredita poder influenciá-lo.” (Amorim, 2015, p. 32).

Conforme se apresenta na Figura 5, Vroom considerava como fundamentais as relações entre as expectativas e as recompensas, como fatores promotores da satisfação profissional.

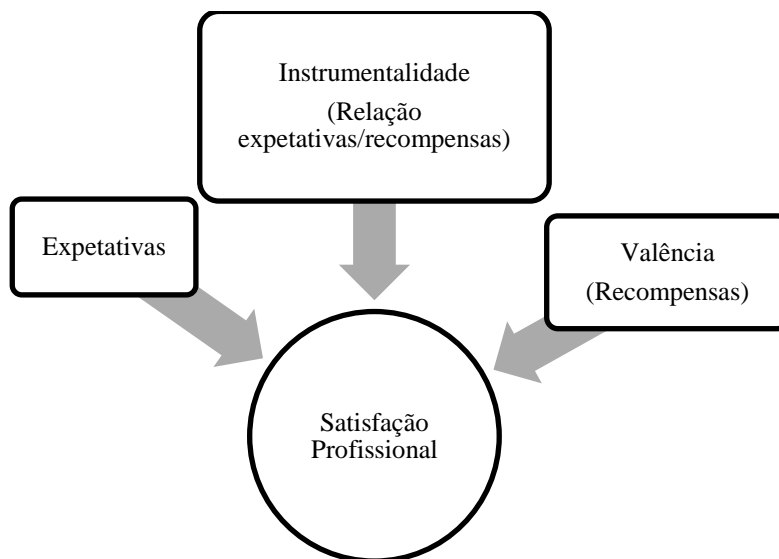


Figura 5 - Teoria das Expetativas de Vroom

Fonte: Adaptado de Bicho (2015, p. 23)

Vroom realçava a individualidade e complexidade do ser humano, que apresenta reações diferentes quando em presença de contextos diferentes, demonstrando ainda variações situacionais e de personalidade, pois os impulsos básicos são colocados em segundo plano mediante as vontades e expetativas conscientes, na procura da satisfação profissional (Bicho, 2015; Silva, 2013).

Em síntese, Vroom indicava que quanto mais presentes estivessem os elementos que identificou, mais positiva seria a satisfação profissional e aquando da ausência de qualquer um deles a satisfação profissional tendencialmente diminuía ou apresentava valores menos positivos, particularmente quando analisados em contexto profissional (Amorim, 2015; Bicho, 2015; Silva, 2013).

Como qualquer outro teórico, Vroom teve como críticos Locke e Latham que, em 1976, alertam para as limitações do modelo teórico, pois explicava apenas efeitos esperados, descurando as situações inesperadas e as reações afetivas causadas pelas expetativas, ou seja, caso a situação inesperada fosse positiva, as reações afetivas seriam também positivas, já no caso contrário, as reações afetivas seriam desagradáveis, sendo a variável expetativa considerada

como agente moderador do processo de avaliação da satisfação laboral (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012; Silva, 2013).

Baseando-se na sua crítica a Vroom, Locke e Latham (1976) apresentam a teoria de fixação de objetivos, como fonte de motivação individual, variando o grau de dificuldade, identificando resultados que indicam uma relação proximal entre objetivos e desempenho, ou seja, quanto mais difíceis e complexos os objetivos apresentados pelos superiores hierárquicos e mediante o seu reforço positivo, melhores os resultados do desempenho profissional, concorrendo para o aumento no nível de motivação e, em consequência, na sua satisfação profissional, como se ilustra na Figura 6 (Bicho, 2015; Mucharreira, 2012; Silva, 2013).

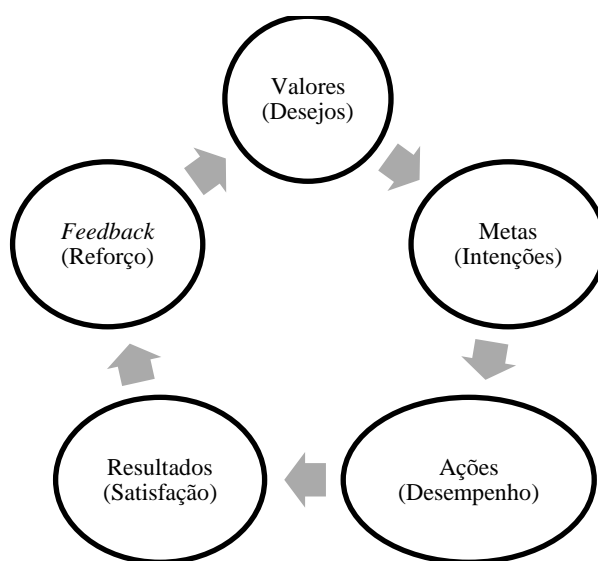


Figura 6 - Teoria de Fixação dos Objetivos de Locke e Latham

Fonte: Adaptado de Bicho (2015, p. 25)

Locke e Latham (1976) reforçavam o papel dos indivíduos na formulação de objetivos, identificando resultados positivos relativamente a uma menor resistência na aceitação e aumentando a probabilidade de elevados níveis de motivação, melhor produtividade e níveis de desempenho altos.

Segundo Amorim (2015, p. 31) a teoria de Locke e Latham identificava os objetivos mais eficazes ou "(...) SMART (Specific – específicos; Measurable – mensuráveis; Agreed – acordados, mas alcançáveis; Realist – realistas, mas difíceis; Timed – com prazos", sendo definidos ainda como desafiantes, com alguma moderação no grau de dificuldade que permitisse a sua concretização e de forma a que cumprissem os seguintes pressupostos:

- i) Orienta a atenção e o comportamento dos indivíduos para ações que levem ao alcance dos objetivos;
- ii) Conduz a maiores níveis de esforço;
- iii) Desenvolve a criação de meios para se atingir os objetivos;
- iv) Define prazos para o alcance dos objetivos;

v) Conduz ao desenvolvimento de capacidades para ultrapassar obstáculos ou dificuldades;

vi) Por serem objetivos com prazos, tendem a diminuir a possibilidade de adiamento do alcance dos mesmos;

A definição de objetivos permitia, assim, alterações no desempenho, na atenção e esforço, aumentando a motivação intrínseca e a eficácia organizacional, e quando associado o feedback, observam-se melhorias no desempenho e concretização de tarefas (Amorim, 2015; Bicho, 2015; Silva, 2013).

Hackman e Oldham (1980) propuseram o modelo de características do trabalho, associando a cognição e motivação individual com as características da função que se exerce, identificando três grupos de elementos que devem ser analisados aquando da avaliação da satisfação laboral, as cinco características do posto de trabalho, os três estados psicológicos críticos e os resultados ou impactos (Amorim, 2015; Bicho, 2015; Silva, 2013).

Na Figura 7, encontram-se ilustradas as características associadas aos elementos relacionados com o modelo de Hackman e Oldham (1980).

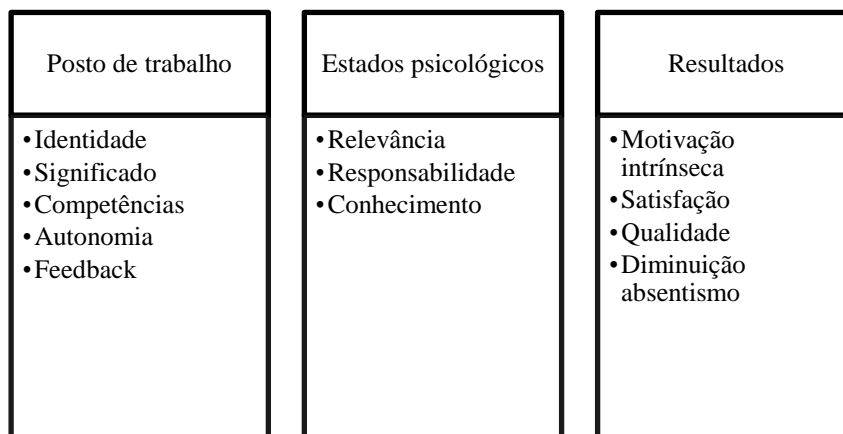


Figura 7 - Modelo de Hackman e Oldham

Fonte: Adaptado de Valente (2013, p. 46)

Sintetizando, no contexto do posto de trabalho, a identidade salienta a capacidade de trabalho e identidade laboral do trabalhador, o significado define a tarefa em si e o impacto que a sua execução pode provocar ao trabalhador ou a outros, dentro e fora da organização, a autonomia é a possibilidade que a organização dá ao trabalhador para decidir a forma de execução da tarefa, a variedade de competências engloba as habilidades do trabalhador para executar a tarefa e o feedback apresenta-se como o nível de realização que a tarefa proporciona ao trabalhador (Amorim, 2015; Bicho, 2015, Özpehlivan & Acar, 2015; Silva, 2013).

Quanto aos estados psicológicos incluíam na relevância o que o trabalhador percebe relativamente à tarefa, a responsabilidade abrange o compromisso do trabalhador para com os resultados da tarefa e o conhecimento seria traduzido na eficácia da execução da tarefa e do

seu reconhecimento da concretização bem-sucedida (Amorim, 2015; Bicho, 2015, Özpehlivan & Acar, 2015; Silva, 2013).

Já os estados psicológicos e as características do posto de trabalho englobam os resultados nos níveis de motivação, da satisfação laboral e do desenvolvimento pessoal, que quando elevados promovem o bem-estar do trabalhador, a qualidade do trabalho e a produção da tarefa, diminuem o absentismo e em consequência, aumentam a qualidade organizacional (Amorim, 2015; Bicho, 2015, Özpehlivan & Acar, 2015; Silva, 2013).

A teoria da adaptação ao trabalho de Dawis, England e Lofquist (1964) abordava a relação do indivíduo com o ambiente de trabalho, ou seja, a motivação e satisfação laboral dependam diretamente da relação recíproca entre o contexto laboral e de que forma este contexto concorria para a satisfação das necessidades individuais do trabalhador, com se verifica na Figura 8 (Amorim, 2015; Bicho, 2015, Özpehlivan & Acar, 2015; Silva, 2013).

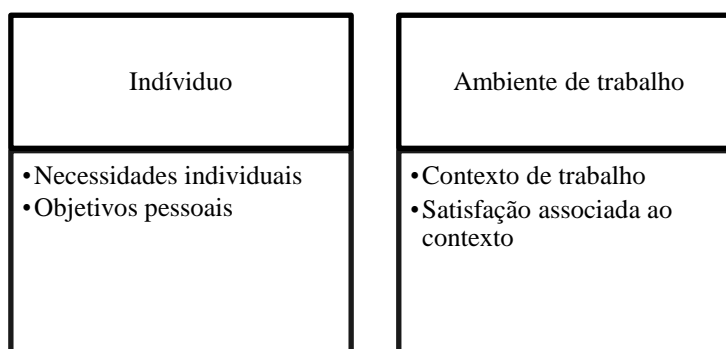


Figura 8 - Teoria de Dawis, England e Lofquist (1964)

Fonte: Adaptado de Silva (2013, p. 22)

A teoria da adaptação ao trabalho apresenta uma relação significativa entre o processo de adaptação ao trabalho e a satisfação laboral, reconhecendo a sua continuidade e dinamismo como essencial para a procura pelo trabalhador de contextos profissionais que permitam e contribuam para a concretização de objetivos pessoais, concorrendo diretamente para alterações positivas ou negativas nos níveis de satisfação laboral (Amorim, 2015; Bicho, 2015, Özpehlivan & Acar, 2015; Silva, 2013).

Ao longo da recolha de dados bibliográficos para o presente projeto e que consolidaram a verificação e validação dos modelos e teorias apresentados, todos os investigadores realçam a importância da aplicação contínua, dinâmica e alargada, de instrumentos de avaliação da satisfação profissional, que permitam englobar variáveis cada vez mais complexas e que proporcionem resultados que contribuam para a melhoria das condições organizacionais relacionadas com os recursos humanos, com o objetivo de valorizar e (re)conhecer a sua relevância no contexto organizacional.

No entanto, na área específica base do presente projeto, foram escassos os estudos encontrados que abordem a satisfação profissional dos bombeiros e quase inexistentes os que se direcionam para a região transmontana pelo que será de todo relevante que se identifiquem e descrevam

sucintamente alguns instrumentos de avaliação da satisfação profissional no sentido de demonstrar a pertinência e enquadrar teoricamente a escolha do instrumento de recolha de dados utilizado, temática que de seguida se aborda sucintamente.

### 1.2.4. Instrumentos de Avaliação da Satisfação Profissional

Dada a importância dos instrumentos de medição da satisfação laboral, cujo objetivo se prende com a análise das variáveis intrínsecas e extrínsecas que podem influenciar os indivíduos no seu contexto profissional, é relevante que se identifiquem e descrevam os que apresentam maior frequência de aplicação, a nível mundial.

Realça-se que os instrumentos podem ser aplicados diretamente aos inquiridos, sob a forma de questionários com questões fechadas, estruturados em diversas fases e que proporcionam a recolha de dados sobre as dimensões profissionais, utilizando escalas de análise para a perceção dos profissionais sobre a sua satisfação laboral ou através de entrevistas individuais, com a aplicação de guiões que permitem a recolha de dados com questões abertas. Ambas as técnicas e instrumentos apresentam vantagens e desvantagens, sendo o inquérito por questionário, o instrumento mais frequentemente utilizado, pela rapidez na recolha de dados, pela facilidade no preenchimento e por permitir abranger as diversas dimensões com questões diretas, evitando correr o risco de uma interpretação das respostas mais ou menos ambígua (Hill & Hill, 2008; Pais Ribeiro, 2010).

Considerando os investigadores já referenciados nas teorias da satisfação laboral, o instrumento de medição apresentado por Weiss, Dawis, England, e Lofquist, em 1967 ainda hoje é aplicado mundialmente. O Questionário de Satisfação do Minnesota (*Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ*) tinha como ponto de partida a teoria da adaptação ao trabalho e permitia analisar e avaliar diversas dimensões profissionais e a satisfação global, apresentando 100 itens que se subdividem nas referidas dimensões e proporcionam ainda hoje resultados bastante válidos.

Posteriormente, em 1969, Smith, Kendall e Hulin apresentou o Índice Descritivo do Trabalho (*Job Descriptive Index – JDI*) que apresentava apenas cinco dimensões relacionadas com o trabalho, utilizando para o efeito os resultados apresentados na escolha de 72 itens.

O Inquérito de Diagnóstico Profissional (*Job Diagnostic Survey – JDS*), construído por Hackman e Oldham em 1976, tinha como pedra basilar a teoria das características do trabalho e apresentava como objetivo a observação e análise dos efeitos que as referidas características podiam provocar nos trabalhadores, proporcionando ainda dados que avaliavam a satisfação global no trabalho, sendo um instrumento utilizado a nível mundial, pela facilidade na sua aplicação e pelos resultados que apresentava.

Em 1985, Spector apresenta o Inquérito de Satisfação no Trabalho (*Job Satisfaction Survey – JSS*) que proporcionava resultados relacionados com a avaliação da satisfação por dimensões e a satisfação global, com a utilização das respostas apresentadas em 36 itens.

Outro instrumento de medição da satisfação laboral foi elaborado por Ironson, Smith, Brannick, Gibson e Paul em 1989 denominado Escala Geral do Trabalho (*Job in General Scale - JIG*), tendo a particularidade de ser apresentada em itens e não em dimensões, permitindo avaliar a satisfação geral no trabalho, uma vez que os investigadores consideravam ser mais viável uma avaliação geral realçando as características gerais do trabalho e da satisfação que os indivíduos lhe associam.

Posteriormente, na década de 90 do século XX, foram vários os estudos que validaram os instrumentos já identificados e outros que permitiram a aplicação e validação de novos instrumentos de medição como o Questionário de Satisfação no Trabalho de Macdrew e Whitney, validado em 1992 por Rentsch e Steel, que incluíram 5 itens a serem avaliados por uma escala de *Likert* e que permitiam verificar a satisfação geral no trabalho.

Em 1990 Mueller e McClosky apresentaram a sua Escala de Satisfação, uma escala multidimensional, com 31 itens a serem avaliados por uma escala de *Likert* de 5 pontos, que proporcionava dados sobre as recompensas extrínsecas, a satisfação no agendamento, o equilíbrio vida-trabalho, os colegas de trabalho, o relacionamento, as oportunidades profissionais, o elogio, reconhecimento e controlo e a responsabilidade.

Posteriormente, já em 1993, Traynor e Wade apresentaram o instrumento de Medida da Satisfação Profissional, também multidimensional, com 38 itens, cotados por uma escala de *Likert* e que permitiam avaliar a satisfação pessoal, a carga de trabalho, o suporte técnico profissional, o salário, a progressão e a formação.

São ainda poucos os instrumentos construídos de raiz por investigadores portugueses, embora a maioria dos que se referenciaram supra, estejam já validados para a língua portuguesa e portanto, aptos a serem aplicados. Dos que foram construídos por investigadores portugueses, importa identificar e descrever os que foram pioneiros, ilustrando as áreas de investigação como o de Graça que em 1999 apresentava o seu instrumento de medição da satisfação laboral constituído por oito dimensões e 47 itens, conjugados com as variáveis sociodemográficas, a estrutura emocional e as interações sociais.

Em 2006, Ferreira, Diogo, Ferreira e Valente apresentaram a Escala Multifatorial de Motivação no Trabalho – Multi Moi, aplicada à população portuguesa e constituída por 28 itens, divididos por 4 dimensões que avaliam a motivação no trabalho. As quatro dimensões avaliadas são: “Motivação com a organização de trabalho”; a “Motivação para o desempenho”; a terceira é a “Motivação de realização e poder” e por último o “Envolvimento”. Os 28 itens estão distribuídos por estas quatro dimensões, sendo que os itens 1, 5, 9, 13, 17, 21, e 25, estão relacionados com o primeiro fator – «Motivação para a organização do trabalho»; no segundo fator, «Motivação para o desempenho», estão inseridos os itens 2, 6, 10, 14, 18, 22, e 26. Relativamente ao terceiro fator, «Motivação de realização e poder», estão incluídos os itens 3, 7, 11, 15, 19, 23, e 27. Por último, os itens que dizem respeito à dimensão «Envolvimento», são 4, 8, 12, 16, 20, 24 e 28. Estes itens são avaliados através de uma escala de *Likert* com cinco pontos, com respostas alternativas entre o 1- Discordo Totalmente; 2- Discordo; 3- Não discordo nem concordo; 4-

Concordo e 5- Concordo Totalmente. Destes 28 itens três deles estão formulados na negativa, por este mesmo motivo deverão ser invertidos (8; 20 e 28).

Já Hespanhol em 2008 apresentou um instrumento com vinte e uma questões, categorizado por uma escala de *Likert* de 5 pontos, para avaliar a satisfação profissional em clínica geral.

O Instrumento de Avaliação da Satisfação Profissional (IASP), elaborado pelo Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC), para avaliar a satisfação profissional em profissionais da saúde de quatro dimensões, a saber, Qualidade do Local de Trabalho (Política de recursos humanos, Moral, Recursos Tecnológicos e Financeiros), Qualidade na Prestação de Cuidados, Melhoria Continua da Qualidade e Satisfação Global, é um dos instrumentos mais utilizados na área da saúde (Ferreira & Antunes, 2009).

Em 2010, Ângelo e Chambel apresentam e validam a Escala de Exigências Profissionais dos Bombeiros Portugueses que reflete as exigências organizacionais dos bombeiros portugueses e é composta por 36 afirmações que estão divididas em três dimensões: Exigências Organizacionais que correspondem a situações que ocorrem na vertente organizacional (ex.: 'As Chefias não respeitarem e valorizarem a formação especializada que um bombeiro possui.');

Exigências Agudas que dizem respeito a situações que ocorrem poucas vezes, podendo afetar a resposta dos bombeiros provocando fortes reações emocionais (ex.: 'Vítimas conhecidas-amigos ou familiares.')

e Exigências Crónicas que consistem em situações que ocorrem com frequência durante o socorro (ex.: 'Vítimas com perturbações psiquiátricas.'). Os itens são pontuados numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a 'Muito Raramente' e 5 a 'Muito Frequentemente'. Neste trabalho a escala apresentou uma boa consistência interna ( $\alpha=0.912$ ), assim como as dimensões: exigências organizacionais  $\alpha=0.905$ , exigências agudas  $\alpha=0.803$  e exigências crónicas  $\alpha=0.726$ .

Em 2013, Gomes e Teixeira no seu estudo sobre a influência dos processos de avaliação cognitiva na atividade laboral de bombeiros portugueses, apresentaram o Questionário de *Stress* nos Prestadores de Serviços Humanos – Bombeiros (QSPSH-B), que avalia o nível global de *stress* que os profissionais experienciam no exercício da sua atividade, numa escala que varia entre zero e quatro (0="Nenhum *stress*"; 4="Elevado *stress*"). É constituído por 25 itens relativos às fontes potencialmente geradoras de *stress* no desenvolvimento da sua atividade profissional, sendo avaliadas numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (0="Nenhum *stress*"; 4="Muito *stress*"). Foram avaliadas sete dimensões: i) lidar com clientes - refere-se aos sentimentos negativos dos profissionais relacionados com as pessoas a quem prestam os seus serviços; ii) relações profissionais - descreve o mal-estar dos profissionais relativamente ao ambiente de trabalho bem como à relação mantida com os colegas de trabalho e superiores hierárquicos; iii) excesso de trabalho - diz respeito à excessiva carga de trabalho e de horas a realizar; iv) carreira e remuneração - indica os sentimentos de mal-estar relacionados com a falta de perspectivas de desenvolvimento da carreira profissional e insatisfação com o salário recebido; v) risco de vida - reporta as experiências negativas dos profissionais em situações onde podem pôr em risco a sua integridade física; vi) problemas familiares - descreve os problemas de relacionamento

familiar e a falta de apoio por parte de pessoas significativas e, por fim, vii) condições de trabalho - descreve as dificuldades sentidas relacionadas com a escassez de meios humanos e materiais para a realização adequada das tarefas profissionais. Resultados mais elevados significam uma maior avaliação de *stress* em cada um dos domínios avaliados.

De facto, os estudos sobre satisfação profissional têm vindo a ser cada vez mais valorizados e publicados, para identificar cada vez mais variáveis que podem relacionar-se com a satisfação profissional, permitindo assim prever e antecipar situações de insatisfação que podem ser potenciadoras de prejuízos avultados para as organizações.

No âmbito da avaliação da satisfação profissional nos bombeiros são recentes os estudos e de acordo com a revisão da literatura, a maioria das escalas encontradas tem sido adaptadas das escalas construídas pelo que no presente projeto se optou pela utilização e aplicação de duas escalas, a de Hsu e Wang (2008), que inclui diversas dimensões relacionadas com o desempenho das tarefas, a lealdade dos colaboradores e a sua satisfação, associado ao Questionário de Satisfação no Trabalho, validado por Pais Ribeiro em 2002, pela sua abrangência e transversalidade.

A resposta a cada uma das dimensões é realizada através de uma escala *Likert* de sete pontos (1 = "discordo totalmente" até 7 = "concordo totalmente").

O total da cotação obtém-se, primeiro, por dimensão, somando as pontuações obtidas e, depois, globalmente, adicionando os valores obtidos nas seis dimensões ou domínios de satisfação, permitindo definir a variável satisfação no trabalho, ou seja, quanto maior for o score obtido, maior é o nível de satisfação, quer em cada dimensão quer na satisfação em geral.

Para além da revisão da literatura relacionada com os instrumentos de avaliação da satisfação profissional, foi ainda feita pesquisa relacionada com investigações recentes sobre a satisfação profissional dos bombeiros voluntários, procurando perceber a evolução histórica desta profissão e os determinantes que potenciam a sua satisfação, temáticas que se abordam de seguida.

### **1.3. Satisfação Profissional dos Bombeiros Voluntários**

No sentido de realçar a importância do estudo da satisfação profissional, descreve-se de seguida uma breve perspetiva histórica sobre os bombeiros portugueses, abordando também a estrutura da carreira, a legislação que a sustenta, a formação exigida para a sua prática e o formato de avaliação de desempenho, permitindo identificar posteriormente os possíveis determinantes que influenciam a sua prática profissional.

#### **1.3.1. Breve Resenha Histórica sobre os Bombeiros Portugueses**

Do estado da arte sobre os bombeiros portugueses, as primeiras notas históricas aparecem no século XIV, com a promulgação, pelo rei D. João I, da Carta Régia de 25 de Agosto de 1395, que organiza o primeiro Serviço de Incêndios de Lisboa, onde já se encontravam descritas as medidas de prevenção e combate a incêndios (Amaro, Tedim & Lourenço, 2009).

Segundo os mesmos autores (2009) os primeiros bombeiros foram escolhidos de entre diversos profissionais que apresentassem conhecimentos técnicos na área da extinção de incêndios, recaindo a escolha em carpinteiros, calafates, pedreiros, calceteiros, serradores.

Com a evolução que a Revolução Industrial trouxe, foram introduzidas na área da extinção de incêndios algumas ferramentas de apoio como a mangueira, as bombas de água a vapor, as bombas de água com motor de combustão, os veículos para transporte das bombas e o telefone, considerados como fulcrais para o desenvolvimento da atividade dos bombeiros (Amaro et al., 2009; Costa, 2017).

Santos (1995) indica que os bombeiros passam a ser profissionais em Portugal a partir de 1646, quando a Câmara de Lisboa retribuiu salário (pela primeira vez) a trinta trabalhadores, entre carpinteiros, pedreiros e outros, que tinham como obrigação apagar os incêndios da cidade que, nesta altura, eram maioritariamente originados por explosões no fabrico e venda de pólvora.

O mesmo autor (1995) refere ainda que o marco da profissão de bombeiro em Portugal acontece em 1900, quando é criado o lema “vida por vida” e na mesma altura se valoriza o desempenho dos bombeiros portugueses, ao ser recebido o 1º prémio no Campeonato do Mundo de Bombeiros, em Paris, ganho pelo Corpo de Salvação Pública do Porto, atualmente Batalhão de Sapadores Bombeiros do Porto.

De 1900 a 1910, muito fruto da importância do reconhecimento internacional, foram fundadas em Portugal 21 associações de bombeiros voluntários e de 1910 a 1929, criaram-se 95 associações de bombeiros voluntários, 2 corpos de bombeiros municipais e 1 corpo de bombeiros privados (Santos, 1995).

Amaro et al. (2009) considera que a criação, em tão pouco tempo, de um número elevado de associações de bombeiros voluntários se deveu, essencialmente, ao entusiasmo da população integrada em comunidades locais que, em competição saudável entre bairros e por influência de figuras carismáticas, levaram a cabo a criação dessas associações no sentido de colmatar lacunas que se sentiam no âmbito da profissão de bombeiro. E é nesta base de altruísmo e cooperativismo que se baseia o exercício de funções do bombeiro, enquanto missão humanitária, que coloca em primeiro lugar o bem-estar e segurança das comunidades.

Neste sentido, caracteriza-se a Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Vinhais como uma pessoa coletiva de utilidade pública administrativa, com personalidade jurídica e sem fins lucrativos, cuja finalidade primordial é a proteção de pessoas e bens, designadamente o socorro a feridos, doentes ou náufragos e a extinção de incêndios, detendo e mantendo em atividade um Corpo de Bombeiros Voluntários, tendo sido fundada em 24 de outubro de 1935, garantindo a prestação dos seus serviços numa área de atuação de 697 km<sup>2</sup>, abrangendo todas as Freguesias do concelho de Vinhais e cerca de 9.066 habitantes. A região de intervenção inclui os incêndios florestais como riscos que apresentam maior probabilidade de ocorrência e com consequências mais gravosas, destacando-se também a intervenção direta nos incêndios em habitações, nos acidentes rodoviários e na queda de neve que pode condicionar a circulação

nas principais vias e acessos a algumas aldeias, sendo flagrante a importância da sua intervenção na prevenção de riscos coletivos.

Amaro et al. (2009) realça ainda que atualmente, Portugal é o único país na Europa, e provavelmente no mundo, em que o âmbito de intervenção dos bombeiros está dependente, na sua esmagadora maioria, da mobilização da sociedade civil em torno das associações e corpos de bombeiros voluntários, como base da organização do socorro às populações, sendo que em 2012 os voluntários representavam 74,9% do total dos efetivos (INE, 2013).

Também Costa (2017, p. 60) indica que

Na maioria dos países, a estrutura profissional é o principal pilar da intervenção dos bombeiros, que orienta e enquadra toda a estrutura voluntária e, tendo esta última um nobre papel, não deveria subverter o sistema, até pelos níveis de responsabilização que cabem a cada um. Os corpos de bombeiros, como agentes de proteção civil e de acordo com as suas atribuições próprias constituem, atualmente, um dos serviços mais relevantes de proteção e socorro à população portuguesa, funcionando como estrutura base de resposta ao nível local.

A este respeito, o Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de Junho, promulga a definição de corpo de bombeiros como uma unidade operacional, oficialmente homologada e tecnicamente organizada, preparada e equipada para o cabal exercício das seguintes missões:

- A prevenção e o combate a incêndios;
- O socorro às populações em caso de incêndios, inundações, desabamentos e, de um modo geral, em todos os acidentes;
- O socorro a náufragos e buscas subaquáticas;
- O socorro e transporte de acidentados e doentes, incluindo a urgência pré-hospitalar, no âmbito do sistema integrado de emergência médica;
- A emissão de pareceres técnicos em matéria de prevenção e segurança contra riscos de incêndio e outros sinistros;
- A participação em atividades de proteção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes forem cometidas;
- O exercício de atividades de formação e sensibilização, com especial incidência para a prevenção do risco de incêndio e acidentes junto das populações;
- O exercício de outras atividades, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos e nos fins das respectivas entidades detentoras, previstos nos regulamentos internos e demais legislação aplicável.

O mesmo decreto define a tipologia profissional dos corpos de bombeiros, a saber,

Corpos de bombeiros profissionais - são criados na dependência direta de uma Câmara Municipal e são integrados exclusivamente por elementos profissionais, designados

como bombeiros sapadores. Detêm uma estrutura que pode compreender a existência de companhias, batalhões ou regimentos, ou, pelo menos, de uma destas unidades estruturais.

Corpos de bombeiros mistos – são criados na dependência de uma Câmara Municipal ou de uma associação humanitária de bombeiros. São constituídos por bombeiros profissionais e por bombeiros voluntários. Estão organizados de acordo com o modelo definido pela respetiva câmara municipal ou pela associação humanitária de bombeiros nos termos de regulamento aprovado pela Autoridade Nacional da Proteção Civil (ANPC).

Corpos de bombeiros voluntários - Pertencem a uma associação de bombeiros voluntários e são constituídos por bombeiros em regime de voluntariado. Podem dispor de uma unidade profissional mínima.

Corpos de bombeiros privativos – Pertencem a uma pessoa coletiva privada que tem necessidade, devido à sua atividade ou ao seu património, de criar e manter um corpo profissional de bombeiros, para autoproteção. São integrados por bombeiros com formação adequada, tendo a sua área de atuação limitada à propriedade da entidade ou entidades à qual pertencem, podendo atuar fora dessa área apenas por requisição do presidente de câmara no respetivo município, ou da ANPC, quando fora do município. A sua criação e manutenção constituem encargo das entidades a que pertencem, não sendo abrangidas por apoios da ANPC (Decreto-Lei n.º 247/07).

É o mesmo decreto que apresenta também a definição de bombeiro como

o indivíduo que está integrado de forma profissional ou voluntária num corpo de bombeiros e tem por atividade cumprir as respetivas missões, nomeadamente a proteção de vidas humanas e de bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro a feridos, doentes ou náufragos e a prestação de outros serviços previstos nos regulamentos internos e legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 247/07).

Dados de 2012, publicados pelo Instituto Nacional de Estatística indicaram que os serviços prestados pelos 473 corpos de bombeiros do país, fixaram-se nos 1,1 milhões de serviços em todo o território nacional, realçando a assistência “pré-hospitalar” com 69,5% dos serviços. Os “outros serviços”, constituídos na sua maioria por serviços de prevenção, através de patrulhamento/vigilância, apoio em recintos de espetáculo e desportivos, abertura de portas, remoção de obstáculos, entre outros, ocuparam a segunda posição (13,5%) (Estatísticas do Ambiente – 2012 - INE, 2013).

O mesmo estudo referia o aumento do número de bombeiros em 3,7%, tendência já verificada em 2011, fixando-se o quadro de pessoal em 31.646 indivíduos, sendo clara a predominância de bombeiros do sexo masculino nas atividades dos corpos de bombeiros (82,1% em 2012), com frequência predominante de idades dos 26-50 anos, seguindo-se o escalão etário inferior a 26 anos e, por fim, os indivíduos de idade igual ou superior a 51 anos e a respeito da escolaridade,

à data do estudo, mais de 65,1% dos bombeiros portugueses concluíram a escolaridade obrigatória e 6,6% concluíram o ensino superior (INE, 2013).

Com a legislação cada vez mais direcionada para a regulamentação da profissão, no nosso país, um bombeiro, profissional/sapador que é remunerado por esta atividade, e enquadrado na profissão ou voluntário que não é remunerado e que pratica esta atividade em regime de voluntariado terá sempre como missão proteger vidas humanas e bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro de feridos, doentes ou náufragos (Decreto-Lei n.º 248/2012).

A diferença entre ambos os tipos de exercício de funções nos bombeiros encontra-se regulamentada no nosso país desde 2002, através do Decreto-Lei n.º 106 que estabelece o estatuto de pessoal dos bombeiros profissionais da Administração Local.

Costa (2017, p. 63) sintetiza os critérios de entrada na carreira profissional de bombeiro dividindo a carreira

de acordo com o nível de responsabilidade que assumem dentro da organização, desenvolvendo-se essencialmente pelas seguintes categorias: chefes, subchefes e bombeiros. Estas categorias podem ser diferentes, consoante sejam bombeiros sapadores ou bombeiros municipais. O ingresso na profissão de bombeiro profissional tem atualmente como requisitos idade inferior a 25 anos, completados no ano da abertura do concurso e nível de habilitação mínima 12.º ano. O recrutamento dos candidatos é composto por concurso de prestação de provas de conhecimentos gerais e provas práticas, precedidas de inspeção médica para avaliar a robustez física dos candidatos e o estado geral de saúde, tendo em vista determinar a aptidão para o exercício das funções a que se candidatam. Após esta fase, o candidato é admitido num estágio remunerado, com carácter probatório, que visa a formação e adaptação do candidato às funções para que foi recrutado, devendo integrar a frequência de cursos de formação teóricos e práticos diretamente relacionados com as funções a exercer. O estágio tem a duração de um ano. Relativamente à idade de aposentação dos bombeiros, esta situa-se entre os 50 e os 60 anos, dependendo das categorias, sendo que quanto mais elevada a categoria, maior é a idade de aposentação.

No mesmo âmbito, Costa (2017, p. 63) aborda a formação profissional dos bombeiros que deverá ser assegurada para um desempenho bem-sucedido, o desenvolvimento e progressão na carreira,

(...) aprovada, planeada e monitorizada pela ANPC, que elabora um plano de atividades para a Escola Nacional de Bombeiros (ENB). Anualmente, os comandos devem elaborar um plano de formação profissional com base nas necessidades dos serviços e nas expectativas profissionais dos seus efetivos. Os cursos de formação, de ingresso e de promoção na carreira de bombeiro, são constituídos por módulos com conteúdos programáticos específicos, como por exemplo, combate a incêndios, manobras,

educação física e desporto, técnicas de socorrismo e salvamento, desencarceramento e desobstrução e tecnologias de base. O número de horas e módulos variam dos bombeiros profissionais para os voluntários, sendo que nestes últimos, a formação aborda menos módulos e a carga horária total é substancialmente inferior comparativamente aos bombeiros profissionais. A formação contínua é ministrada nos quartéis reconhecidos como unidades de formação pela ENB e nas diferentes sedes da ENB.

Ainda com o objetivo de garantir a qualidade, foram desenvolvidos procedimentos e instrumentos que avaliam o exercício de funções dos bombeiros, nomeadamente o Manual de Avaliação do Desempenho, publicado pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (2012, p. 3) e que

permite auxiliar, sistematizar e uniformizar os procedimentos que orientam o processo de avaliação dos bombeiros voluntários e dos oficiais bombeiros do Quadro Ativo dos corpos de bombeiros. As orientações (...) tiveram em consideração as regras presentes no Despacho n.º 9368/2008, de 1 de Abril, e os diversos contributos oriundos dos corpos de bombeiros. [E descreve] as etapas em que se divide o processo de avaliação dos bombeiros voluntários e dos oficiais bombeiros do quadro ativo dos corpos de bombeiros. Fornece algumas orientações a ter em conta pelos Intervenientes no processo de avaliação e descreve as etapas/fases do processo de avaliação.

Para concretizar esta avaliação, o referido manual (2012, p. 6) indica que serão considerados dois critérios, os resultados e as competências. O critério resultados inclui "(...) a prossecução de objetivos individuais em articulação com o estabelecido no plano de actividades do corpo de bombeiros, os meios disponíveis e o tempo de execução. Na prática traduzem-se naquilo que o avaliado fez (O QUE FEZ)."

A componente resultados, segundo o mesmo manual (2012, p. 6) baseia-se em princípios

- a) De realização de atividades ou prestação de serviços, visando a eficácia da intervenção do corpo de bombeiros;
- b) De qualidade, orientada para a inovação e melhoria do funcionamento do corpo de bombeiros;
- c) De eficiência, no sentido da simplificação e racionalização de procedimentos internos do corpo de bombeiros;
- d) De aperfeiçoamento e desenvolvimento das competências individuais, técnicas e comportamentais do avaliado.

Para cada avaliado são fixados anualmente no mínimo 3 e no máximo 5 objetivos.

Para os resultados a obter por cada objetivo fixado, são estabelecidos indicadores de medida do desempenho.

O manual (2012, p. 6) apresenta como exemplo de avaliação a Figura que se ilustra de seguida.

<b>Descrição do objetivo</b>	<b>Descrição do indicador de medida</b>
Assegurar, entre 350h e 650h, do serviço de piquete	> 650 h serviço piquete – Objetivo superado > = 350 h e < = 650 h – Objetivo cumprido < 350 h – Objetivo não cumprido
Participar/ministrar, entre 70h e 90h, de instrução	> 90 h – Objetivo superado > = 70 h e < = 90 h – Objetivo cumprido < 70 h – Objetivo não cumprido
Assegurar, entre 6h e 9h de representações	> 9 h – Objetivo superado > = 6 h e < = 9 h – Objetivo cumprido < 6 h – Objetivo não cumprido

Figura 9 – Objetivos e Indicadores de Medida da Avaliação de Desempenho

Fonte: ANPC (2012, p. 6)

Neste sentido, a avaliação será realizada considerando três níveis, ou seja, o nível 1 considera o objetivo superado e corresponde a uma pontuação de 5, o nível 2 considera o objetivo cumprido e corresponde a uma pontuação de 3 e o nível 3 considera o objetivo não cumprido e corresponde a uma pontuação de 1.

Assim, é posteriormente calculada a média aritmética da componente resultados, das pontuações atribuídas a todos os objetivos, cujo exemplo se ilustra na Figura seguinte.

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador de medida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Pontuação</b>
Assegurar, entre 350h e 650h, do serviço de piquete	> 650 h serviço piquete – Objetivo superado > = 350 h e < = 650 h – Objetivo cumprido < 350 h – Objetivo não cumprido	Bombeiro efectuou 700 h de serviço de piquete	Objetivo superado <b>5</b>
Participar/ministrar, entre 70h e 90h, de instrução	> 90 h – Objetivo superado > = 70 h e < = 90 h – Objetivo cumprido < 70 h – Objetivo não cumprido	Bombeiro assistiu a 70 h de instrução	Objetivo cumprido <b>3</b>
Assegurar, entre 6h e 9h de representações	> 9 h – Objetivo superado > = 6 h e < = 9 h – Objetivo cumprido < 6 h – Objetivo não cumprido	Bombeiro assegurou 5 h de representações	Objetivo não cumprido <b>1</b>
Total			<b>9</b>
<b>Pontuação final da componente Resultados</b>		Total / 3 obj.	<b>3</b>

Figura 10 – Avaliação da Componente Resultados

Fonte: ANPC (2012, p. 7)

Assim, é posteriormente calculada a média aritmética da componente resultados, das pontuações atribuídas a todos os objetivos, cujo exemplo se ilustra na Figura seguinte.

No mesmo modelo, a componente competências permite "(...) avaliar os conhecimentos, capacidades técnicas e comportamentos adequados ao exercício das diferentes funções de bombeiro. Na prática traduzem-se na forma como os objetivos foram alcançados (COMO FEZ)." (ANPC, 2012, p. 7).

O mesmo manual (2012, p. 7) indica que "As competências têm sempre que ser definidas, mediante acordo, entre avaliador e avaliado, prevalecendo a decisão do avaliador se não existir acordo. Para cada avaliado são fixados anualmente no mínimo 3 e no máximo 5 ou 6 competências".

As referidas competências devem ser escolhidas e consideradas de entre uma listagem que se encontra publicada no manual e se ilustra na Figura seguinte.

---

### DEFINIÇÃO E DESCRIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS

---

- 1 Aptidões e conhecimentos:** Avalia as aptidões e os conhecimentos teóricos e práticos necessários ao desempenho das respectivas funções.

Traduz-se nos seguintes comportamentos:

- Demonstra ter aptidão e conhecimentos adequados às exigências da função;
  - Aplica corretamente os conhecimentos que detém às situações concretas que lhe são colocadas;
  - Demonstra iniciativa, persistência e predisposição para atuar de forma positiva no desempenho das suas funções.
- 

- 2 Capacidade de realização:** Avalia a forma como concretiza as tarefas que lhe são afectas com vista ao cumprimento dos objetivos definidos.

Traduz-se nos seguintes comportamentos:

- Compreende e analisa as condições necessárias à execução das suas funções;
  - Respeita as regras de segurança e revela cuidado e atenção na realização das suas tarefas, prevenindo acidentes;
  - Realiza eficazmente e com rigor as tarefas que lhe estão cometidas;
  - Realiza em tempo as tarefas que lhe estão cometidas.
- 

- 3 Capacidade de adaptação e de melhoria contínua:** Avalia a facilidade de ajustamento a novas tarefas e situações e a iniciativa para evoluir profissionalmente.

Traduz-se nos seguintes comportamentos:

- Demonstra flexibilidade e capacidade de se adaptar e trabalhar eficazmente em situações distintas e variadas e com pessoas ou grupos diversos;
  - Assume e encara a diversidade de tarefas no âmbito das suas funções como oportunidades de melhoria;
  - Reconhece os seus pontos fracos, agindo no sentido da sua correcção;
  - Procura atualizar os seus conhecimentos e aperfeiçoar-se profissionalmente.
- 

Figura 11 – Definição da Componente Competências

Fonte: ANPC (2012, p. 7 e 8)

## Enquadramento Teórico

---

O cálculo da componente competências considera também três níveis, em que o nível 1 considera a Competência excedida e corresponde a uma pontuação de 5, o nível 2 considera a Competência comprovada e corresponde a uma pontuação de 3 e o nível 3 considera a Competência não comprovada e corresponde a uma pontuação de 1, sendo a pontuação final o cálculo da média aritmética das pontuações atribuídas às competências escolhidas para cada avaliado (ANPC, 2012, p. 8).

Relativamente à avaliação final, o manual (2012, p. 8) indica que resultará da “(...) média ponderada das pontuações obtidas nas duas componentes (resultados e competências). A componente resultados tem uma ponderação de 60%. A componente competências tem uma ponderação de 40%.”

Na prática e considerando o exemplo ilustrado nas Figuras anteriores, a avaliação de desempenho apresentaria o resultado final que se descreve na Figura seguinte.

<b>Componentes</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Pontuação ponderada</b>
Resultados	3	60%	1,8
Competências	3,6	40%	1,4(4)*
Avaliação final			3,2(4)*
Referência qualitativa			Desempenho BOM

\*As pontuações finais das componentes e a avaliação final são expressas até às décimas.

Figura 12 – Exemplo Ilustrativo de Avaliação de Desempenho

Fonte: ANPC (2012, p. 9)

O procedimento final da avaliação de desempenho apresenta resultados qualitativos em três níveis, o nível 1 considera o Desempenho Muito Bom e corresponde a uma avaliação final de 4 e 5, o nível 2 considera o Desempenho Bom e corresponde a uma avaliação final de 2 a 3,9 e o nível 3 considera o Desempenho Inadequado e corresponde a uma avaliação final de 1 a 1,9 (ANPC, 2012, p. 9).

Do exposto e das publicações e legislação consultada, verifica-se que a estrutura organizacional dos bombeiros é coerente e bastante esquematizada, no entanto, nestes procedimentos terá obrigatoriamente que se considerar a perspetiva da satisfação profissional como fator de influência do desempenho com qualidade das funções. A este respeito, recentemente, a Direção-Geral de Saúde (2018) publicou o Manual Ativa Saúde que apresenta orientações para a promoção da saúde e de um estilo de vida saudável nos bombeiros portugueses.

De facto, a DGS (2018, p. 9) considera e reconhece no referido manual, que

A atividade de Bombeiro pode ter associado elevados riscos de saúde a curto, médio e longo prazo. Alguns dos riscos inerentes, são o desenvolvimento de doenças

cardiovasculares, doenças do foro respiratório, doenças músculo-esqueléticas (lombalgias, por exemplo) ou mesmo cancro. Importa ainda salientar a maior probabilidade de ocorrência de acidentes de trabalho nos bombeiros, comparativamente com a generalidade da população, em virtude das características da sua missão. Em acréscimo, no âmbito da sua atividade operacional, os bombeiros podem ser expostos a uma variedade de exigências emocionais (ex. trabalho por turnos, excesso de responsabilidades, podendo estas causar elevados níveis de stresse ocupacional, tomada de decisão sob pressão) bem como a incidentes críticos potencialmente traumáticos, com grande impacte ao nível do seu bem-estar psicológico (...).

Os bombeiros apresentam o desempenho das suas funções em situações muito específicas, pelo que a DGS, no mesmo manual (2018, p. 9) identifica as que podem acarretar sofrimento psicológico, como

- Ações de socorro envolvendo vítimas mortais, incidentes com crianças, vítimas conhecidas, entre outros;
- Situação operacional envolvendo ameaça efetiva de vida;
- Vítimas fisicamente ilesas de acidente operacional grave;
- Colegas sinistrados com lesão grave ou vítimas mortais.

Considerando a necessidade de apoio nestas situações tão imbuídas de sofrimento, a DGS (2018, p. 9) indica que

(...) a atividade das Equipas de Apoio Psicossocial da Autoridade Nacional de Proteção Civil, constituídas por bombeiros voluntários que simultaneamente são psicólogos e assistentes sociais, prestaram apoio psicológico e social a mais de mil bombeiros e familiares que foram expostos a situações potencialmente traumáticas, nos últimos três anos.

Estudos recentes também publicados sobre o diagnóstico da saúde ocupacional dos bombeiros em Portugal, através do Programa de Vigilância da Saúde dos Bombeiros Voluntários, que permite identificar o Perfil de Saúde dos Bombeiros Voluntários de Portugal, realizado em parceria pela ANPC e pela Liga dos Bombeiros Portugueses, indica resultados dos anos de 2013 e 2014 que apontam para

(...) 60% dos bombeiros voluntários encontram-se acima do peso considerado normal, estando 37% em situação de pré-obesidade e 23% em situação de obesidade. Dos participantes com pré-obesidade, 48% apresentam o valor de colesterol superior ao normal e nos grupos etários com idades iguais ou superiores a 43 anos, 39% apresentam pressão arterial sistólica superior ao normal (DGS, 2018, p. 9).

Dos estudos apontados, a DGS (2018, p. 9) considera, reconhece e alerta para a necessidade de se apoiar e implementar medidas que promovam a saúde dos bombeiros no sentido de minimizar os riscos ocupacionais associados ao exercício das suas funções, nomeadamente

“(…) perigos físicos e o stresse psicológico são uma presença quotidiana, em virtude da grande variedade de situações de emergência a que têm de responder, nomeadamente, emergências médicas, desastres de viação, derramamentos de materiais perigosos, incêndios florestais e urbanos (…)”.

Como exemplo de medidas a implementar para a promoção da saúde, a DGS (2018, p. 14) apresenta a Figura que se ilustra de seguida.

MEDIDAS	AÇÃO (EXEMPLO PRÁTICO)
Quanto maior o risco identificado, maior é a probabilidade de iniciar a alteração do comportamento	Fumar tem dificultado a minha respiração com Aparelho Respiratório Isolante de Circuito Aberto (ARICA)
Analisar se este novo comportamento traz mais benefícios do que o comportamento anterior	Deixei de fumar, sinto-me mais confortável no meu desempenho operacional
Identificar as barreiras que podem impedir a adoção de um novo comportamento	Concluídas as operações, prefiro beber água e descansar apesar de muitos dos colegas fumarem
Análise dos riscos e consequências dos comportamentos de risco	Para além de dificultar o meu desempenho respiratório, sei que fumar faz mal à saúde
Identificar barreiras pessoais que podem impedir a adoção de novos comportamentos	Apesar de muitos continuarem a fumar nos locais que frequento, a decisão está tomada
Fatores que influenciam e iniciam a mudança de comportamento	Tomo a decisão, deixo de fumar pela minha saúde e porque quero um melhor desempenho operacional
Confiança individual para identificar comportamentos de risco e manter comportamentos promotores de saúde	Deixei de fumar, sinto-me melhor e mais confortável no desempenho das minhas missões

Figura 13 – Exemplo Ilustrativo de Medidas de Promoção de Saúde nos Bombeiros

Fonte: DGS (2018, p. 14)

Alerta ainda a DGS (2018, p. 9) que o reforço da saúde e de estilos de vida saudáveis na profissão de bombeiro permitirá ainda melhorar a sua qualidade de vida, garantindo “(…) melhor operacionalidade e mais qualidade no socorro prestado, o que resulta em salvar [mais] vidas, bens materiais e ambientais.”

No mesmo manual, a DGS (2018, p. 34) identifica os riscos psicossociais e apresenta formas de minimização destes riscos, através da implementação de programas de intervenção direta.

Enquanto riscos que podem acontecer devido, essencialmente, ao exercício direto das funções de bombeiro, a DGS (2018, p. 34) identifica três dimensões associadas às exigências, a saber,

- Exigências organizacionais - situações que têm origem na vertente organizacional do socorro;

- Exigências agudas- situações pouco comuns que dificultam a capacidade de resposta do bombeiro e conduzem a fortes reações emocionais;
- Exigências crónicas- situações frequentes na sua prática profissional.

Para colmatar estes riscos, apresenta o mesmo manual (DGS, 2018, p. 34) um programa de intervenção que promoverá os níveis de resiliência psicológica permitindo retomar ou superar os níveis anteriores de bem-estar psicológico, assente em três níveis,

- Prevenção primária - visa principalmente eliminar fontes de distresse (stressores “negativos”) associadas ao indivíduo, aos sistemas sociais do contexto de trabalho e ao ambiente de trabalho;
- Prevenção secundária - visa principalmente minimizar o impacto das fontes de distresse que não são possíveis eliminar, promovendo os recursos (individuais, sociais e ambientais) necessários para dotar a organização nos seus vários níveis de intervenção de uma capacidade de resposta adequada aos stressores;
- Prevenção terciária - visa principalmente reabilitar os indivíduos, os sistemas sociais do contexto de trabalho e o ambiente de trabalho que evidenciam perturbações psicossociais associadas à psicologia da saúde ocupacional.

Dos estudos apresentados, realça-se a importância da profissão de bombeiro, a evolução que se tem vindo a adequar às necessidades apontadas pelas diversas organizações que a regulamentam e ainda os riscos que lhe estão associados. No entanto, apenas recentemente e de forma muito gradual, se encontram investigações que abordem a satisfação profissional, *per se*, na profissão de bombeiro, sendo clara a necessidade de identificação dos determinantes que atuam diretamente neste fator, essencialmente para dar resposta ao desafio lançado pela DGS, em 2018, pois a satisfação profissional encontra-se diretamente relacionada ao desempenho e aos níveis de qualidade do exercício da profissão.

Neste sentido, de seguida se descrevem as investigações e resultados obtidos do estado da arte, relativos aos determinantes da satisfação profissional dos bombeiros voluntários.

### **1.3.2. Determinantes da Satisfação Profissional dos Bombeiros Voluntários**

Considerando as investigações constantes no estado da arte sobre a satisfação profissional dos bombeiros voluntários, verificou-se a escassez de estudos com esta especificação, no entanto, identificam-se evidências de que a estrutura organizacional das associações de bombeiros voluntários apresenta efeitos diretos e significativos na satisfação profissional o que segundo Burke e Paton (2006) implica a influência também direta da gestão e procedimentos, das políticas e estrutura organizacional, sobre eventos adversos.

Da mesma forma Ngah, Ahmad, Hamid, e Ismail (2010) consideram que o suporte da parte dos supervisores está diretamente associado a uma maior satisfação com o trabalho.

Mark e Smith (2012) e Wagner e O'Neill (2012) indicam que a recompensa, a valorização, o suporte social e a capacidade de controlo sobre o trabalho são determinantes que se encontram associados a uma maior satisfação profissional dos bombeiros.

Jiménez, Fuertes e Abad (2009) e Wagner e O'Neill (2012) indicam também que grande parte dos determinantes da insatisfação com o trabalho por parte dos bombeiros parecem relacionar-se com aspetos ligados ao clima organizacional, pela rigidez das estruturas administrativas e pelo ambiente paramilitar, o que pode contribuir, não só para uma baixa satisfação com os supervisores, como também aumentar os conflitos organizacionais.

Guerra (2012) apresentou também uma investigação sobre A Importância da Prevenção dos Riscos Sociais e Profissionais nos Bombeiros Municipais, concluindo que as organizações deverão ter em conta a proteção dos trabalhadores, sendo imperativo reconhecer e proceder como estando integrados num todo profissional e social e não só as medidas sociais deverão proteger os trabalhadores garantindo segurança, proteção e saúde, como as organizações deverão incentivar a formação individual nesta área para um melhor desempenho pessoal e resultado coletivo, no sentido de mais garantias, mais satisfação, maior responsabilização, logo mais harmonização e produção num quadro das sociedades modernas, contribuindo diretamente para a satisfação profissional dos bombeiros.

Gomes e Teixeira (2013) apresentaram o seu estudo sobre a relação entre a atividade laboral e os processos de avaliação cognitiva em bombeiros portugueses, a 163 bombeiros do distrito do Porto, que incluiu medidas de avaliação cognitiva, *stress*, *burnout*, satisfação com a vida e comprometimento organizacional. Os resultados mostraram que 32,5% dos bombeiros descreveram elevados níveis de *stress* ocupacional, não tendo sido assinalado nenhum caso de *burnout* pleno. As análises comparativas demonstraram uma experiência profissional mais negativa em profissionais que avaliaram o trabalho como mais ameaçador e menos desafiante e naqueles com menor potencial de confronto para lidar com as exigências do trabalho.

A este respeito também Vara, Queirós e Gonçalves (2015, p. 101) consideram que os bombeiros, no exercício das suas funções atuam em "(...) incidentes críticos sucessivos (ex: época de cheias ou de incêndios) e sentir-se satisfeito com trabalho é um aspeto importante para o seu bem-estar (...)" realçando ainda que a

(...) satisfação com o trabalho consiste no grau de prazer que o indivíduo sente com o seu trabalho e tem sido descrita como uma atitude com duas componentes: cognitiva e afetiva (Brewer & Clippard, 2002). A componente cognitiva diz respeito às atitudes para com o trabalho (julgamento, crença, comparação) e é representada pela avaliação de um conjunto de características abstratas e/ou concretas como por exemplo salários, características da função, progresso na carreira (Breckler & Wiggins, 1989). A componente afetiva refere-se aos sentimentos e emoções vividos durante a tarefa profissional, e que têm reflexos positivos ou negativos na satisfação com o trabalho (Meeusen et al., 2010).

Neste contexto, apresentam os mesmos autores (2014, p. 101) como determinantes essenciais para a satisfação profissional dos bombeiros “A percepção de suporte organizacional, a coerência entre as expectativas e as realizações e a possibilidade de progressão na carreira (...)” identificando ainda como determinantes de insatisfação a “(...) falta de apoio organizacional e as dificuldades na relação interpessoal (...)”.

Carrilho (2014), na sua investigação sobre as relações entre o fluxo no trabalho em equipa, o *engagement*, as características da equipa, a satisfação e a eficácia percecionadas pela população dos Bombeiros (Voluntários e Profissionais) de Faro, concluiu que na predição do Fluxo no trabalho em equipa o *Engagement* se verificou um preditor mais forte do que as características determinantes do funcionamento do trabalho em equipa. Além disso, verificou-se que o constructo mantém associações positivas e elevadas com todas as variáveis em estudo: *engagement*, características determinantes do funcionamento do trabalho em equipa, eficácia e satisfação.

Realista (2014) no seu estudo sobre A Percepção do Risco na Atividade dos Bombeiros, a uma amostra de 120 bombeiros, concluiu que a média das várias subescalas avaliadas nos Determinantes da Percepção do Risco está compreendida entre 1,49 (Irrelevância de Evitar o Risco) e 5,56 (Ansiedade), o desvio padrão entre 0,71 (Recompensas e Influência Social) e 0,97 (Severidade/Efeito Imediato ou Remoto). Nos dados obtidos nas subescalas da Percepção do Risco, os valores da média variam entre 5,29 (Risco Cognitivo) e 5,51 (Risco Emocional) e o desvio padrão entre 3,35 (Risco Cognitivo) e 5,55 (Risco Emocional). Os dados revelam que variáveis como Sexo, Vínculo com os Bombeiros, Chefia/Supervisão, Acidentes, Agregado familiar, Antiguidade, Estado civil, Graduação, Habilitações académicas e idade influenciam de forma significativa as percepções relativamente às subescalas dos Determinantes da Percepção do Risco.

Já Figueiredo, em 2015, no seu estudo sobre a análise dos fatores determinantes que levam os bombeiros voluntários de uma corporação para a prática de voluntariado, numa análise quantitativa a 92 questionários realizados a bombeiros voluntários, concluiu que os determinantes para o exercício destas funções se prendem com motivações do tipo altruísta e social, entre os quais interesse, prazer, social, egoísta, material-egoísta e necessidade.

Já Raposo (2015) na sua investigação sobre a distância e o conflito trabalho-família na força especial de bombeiros: a motivação como moderadora, a 71 bombeiros, concluiu que os operacionais da Força Especial de Bombeiros devido à especificidade do seu trabalho, ficam ausentes de casa por períodos de tempo que variam consoante o destacamento e a missão, o que pode gerar ou aumentar o Conflito Trabalho Família, sendo clara a relação significativa entre ambas as variáveis.

Pereira, em 2016, na sua investigação sobre Capacidade para o Trabalho em bombeiros e fatores que estão associados à capacidade para o trabalho, a uma amostra de 106 bombeiros voluntários de várias corporações de várias zonas do país, concluiu que os bombeiros apresentaram bons índices de capacidade para o trabalho e que os fatores que mais se

associaram à capacidade para o trabalho foram as exigências cognitivas e a memória de trabalho, realçando que as implicações práticas para o futuro da profissão e que podem influenciar a satisfação profissional dizem respeito à formação e à prevenção, realçando ainda a importância de avaliações psicológicas para a entrada na profissão.

Carvalho (2017), na sua investigação sobre as Fontes de *Stress* nos Bombeiros Portugueses: Diagnóstico e Recomendações para a Intervenção, concluiu que a intervenção deverá incidir na promoção de recursos de trabalho, seja nos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais, que aumentem a motivação e o compromisso com o trabalho e com a organização e, subseqüentemente, contribua para a redução do *stress* ocupacional destes profissionais. Os resultados, no que concerne às fontes de *stress* deste grupo profissional vão ao encontro da literatura sugerindo que estão relacionadas com as exigências crónicas e organizacionais. Respeitante aos recursos que estes profissionais utilizam, concluiu ainda que recorrem, essencialmente, a estratégias de *coping* orientadas para a tarefa e ao suporte social.

Costa (2017) no seu estudo sobre o impacto que os riscos psicossociais têm na vida dos bombeiros portugueses utilizando as variáveis sociodemográficas, aplicado a 146 bombeiros portugueses distribuídos por quatro quartéis a norte de Portugal, concluiu que não foi possível encontrar diferenças estatisticamente significativas nas variáveis sociodemográficas, o mesmo acontecendo em relação à moderação, quando estudada a influência que a antiguidade tinha na relação entre o *stress* e as estratégias de *coping*. Permiteu ainda obter informações relativas aos diversos tipos de constrangimentos no trabalho (ambientais, físicos, organizacionais, e relacionais) e ao estado de saúde percebidos, assim como compreender a influência que os constrangimentos de trabalho têm na saúde do trabalhador, cujos resultados concluem que a exposição aos constrangimentos organizacionais e relacionais (relações de trabalho, contacto com o público e as características e condições de trabalho), têm um maior número de associações estatisticamente significativas com os problemas de saúde, sendo clara a necessidade de desenvolver uma perspetiva integradora da saúde no trabalho, na profissão de bombeiro.

A respeito do determinante formação, Reis, já em 2018, apresenta o seu estudo sobre a aplicação da simulação de realidade virtual na formação de bombeiros para desenvolver as competências de tomada de decisão, através da conceção de uma ação de formação para atualização dos elementos do quadro de comando dos corpos de bombeiros no domínio da gestão de operações, cujos resultados realçam a importância das ações de formação para a promoção do desenvolvimento das competências de tomada de decisão na gestão de operações através da aplicação da simulação virtual.

Ferreira (2018) na sua investigação sobre o fenómeno de *Burnout* em bombeiros portugueses e sobre a importância de fatores individuais e organizacionais na sua explicação, realizado numa amostra de 163 bombeiros de ambos os sexos, de um conjunto de corporações do distrito do Porto, concluiu que o sexo se correlaciona com o *Burnout*, e que o sexo feminino apresenta níveis mais elevados de Fadiga Física, Fadiga Cognitiva e Scores Totais de *Burnout*, que a

sintomatologia traumática se correlaciona positivamente com o Score Total de *Burnout* e todas as suas dimensões; que, na Escala de Confiança Organizacional, a dimensão Confiança se correlaciona negativamente com o Score Total de *Burnout* e todas as suas dimensões, a dimensão Benevolência se correlaciona negativamente com a dimensão Fadiga Física e com o Score Total de *Burnout* e a dimensão Propensão para Confiar se correlaciona negativamente com a dimensão Fadiga Física.

## **2. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

### **2.1. Tipo de estudo**

A presente investigação utilizou uma metodologia observacional, descritiva e transversal, de cariz quantitativo, com a aplicação de um questionário estruturado a uma população de 120 Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais, que aceitaram participar da investigação.

Para Pais Ribeiro (2010, p. 30-31) no estudo observacional, “(...) o investigador não intervém. Antes, desenvolve procedimentos para descrever os acontecimentos que ocorrem, naturalmente, sem a sua intervenção e quais os efeitos nos sujeitos em estudo.” Já sobre os estudos descritivos, o mesmo autor (2010, p. 31) refere que “(...) permitem descrever fenómenos”.

Segundo Vilelas (2009, p. 136) os estudos transversais ou de prevalência são “(...) uma forma de apresentação sequencial de dados de qualquer tipo, que pretende informar acerca das suas variações ao longo do tempo.”

Pais Ribeiro (2010, p. 79) refere que os estudos quantitativos caracterizam-se “(...) por se expressar através de número (ou seja por entidades abstratas que representam uma contagem,

uma medição, um cálculo)”, permitindo a recolha sistemática de dados numéricos, observáveis e quantificáveis, fornecendo respostas para a questão de investigação formulada inicialmente e contribuindo para o desenvolvimento e validação de conhecimentos.

Ainda sobre o método quantitativo, Vaz Freixo (2009, p. 145) refere que “(...) tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos; oferece também a possibilidade de generalizar os resultados, de prever e de controlar os acontecimentos.”.

### 2.2. Objetivos do estudo e hipóteses de investigação

O objetivo geral da presente investigação prende-se com a quantificação da satisfação e lealdade dos Bombeiros Voluntários de Vinhais, identificando os fatores que mais contribuem para a sua satisfação.

Assim, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- Avaliar a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais;
- Verificar se as características sociodemográficas, profissionais se relacionam com a satisfação profissional dos Bombeiros;
- Analisar os determinantes da satisfação e lealdade e envolvimento dos Bombeiros.

Da mesma forma, pretende-se validar as hipóteses formuladas inicialmente, tendo sido desenhado um modelo de investigação que permite perceber se as variáveis sociodemográficas, profissionais e de formação têm influência na satisfação, se as dimensões da escala (recompensas extrínsecas, suporte do supervisor, recompensa justa, autonomia, imagem corporativa, afinidade, desenvolvimento do colaborador e condições físicas do trabalho) apresentam influência direta e positiva na satisfação profissional dos bombeiros e se a satisfação profissional dos bombeiros influencia a sua lealdade, o desempenho das suas tarefas e o seu desempenho contextual.

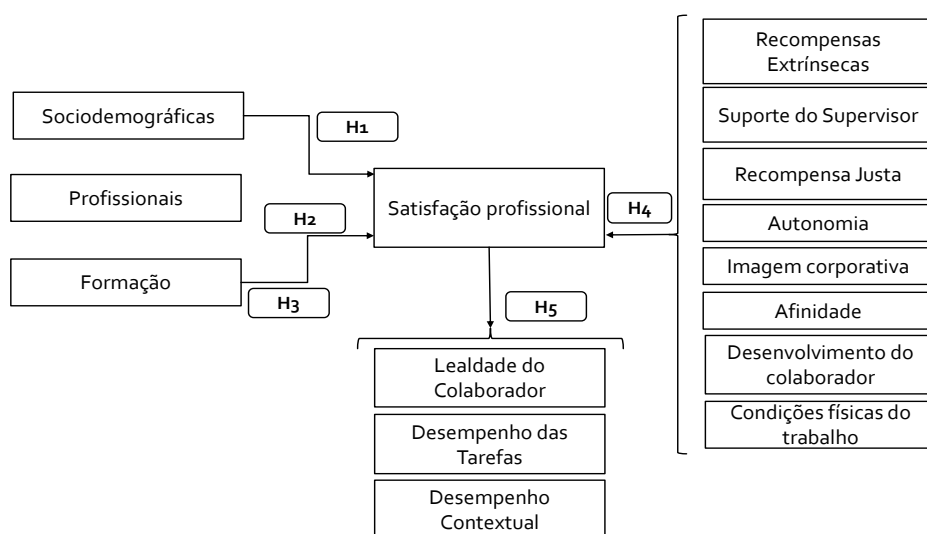


Figura 14 – Modelo de investigação

Fonte: Elaboração própria

As hipóteses formuladas, após análise do modelo de investigação foram as seguintes:

- H<sub>1</sub>: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características sociodemográficas.
- H<sub>2</sub>: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características profissionais.
- H<sub>3</sub>: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para o nível de formação.
- H<sub>4</sub>: As variáveis: Recompensas Extrínsecas, Suporte do Supervisor, Recompensa Justa, Autonomia, Imagem Corporativa, Afinidade, Desenvolvimento do Colaborador e Condições Físicas de Trabalho exercem influência direta e positiva na Satisfação Profissional do Bombeiro.
- H<sub>5</sub>: A Satisfação Profissional do Bombeiro é determinante da Lealdade do Colaborador, do Desempenho das Tarefas e do Desempenho Contextual.

### 2.3. Instrumento de Recolha de Dados

Para concretizar a investigação, aplicou-se um instrumento de recolha de dados organizado em duas partes, sendo a primeira relativa à caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes e a segunda parte inclui uma escala elaborada com base na escala de Hsu e Wang (2008) e no Questionário de Satisfação no Trabalho adaptado de Pais Ribeiro (2002).

A escala de Hsu e Wang (2008) inclui 31 itens subdivididos em 11 dimensões (questões 1 a 31), que permite avaliar os determinantes da satisfação profissional, o desempenho e a lealdade dos participantes. Já do questionário de Pais Ribeiro (2002) inicialmente constituído por 24 afirmações que avaliam a satisfação com o trabalho e que se agrupam em seis dimensões de satisfação, foram utilizados os itens: Segurança com o Futuro da Profissão (1 item=questão 36), Apoio da Hierarquia (2 itens=questões 33 e 34), Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado (3 itens=questões 32, 44 e 45), Condições Físicas do Trabalho (2 itens=questões 39 e 41), Relação com Colegas (4 itens=35, 46, 47 e 48) e Satisfação com a profissão (5 itens=questões 37, 38, 40, 42 e 43).

As escalas foram avaliadas através das respostas a uma escala *Likert* de sete pontos (1 = "discordo totalmente" até 7 = "concordo totalmente").

O total da cotação obtém-se, primeiro, por dimensão, somando as pontuações obtidas e, depois, globalmente, adicionando os valores obtidos nas dimensões ou domínios de satisfação, permitindo definir a variável satisfação no trabalho, ou seja, quanto maior for o *score* obtido, maior é o nível de satisfação, quer em cada dimensão quer na satisfação em geral. Estabelece-se desta forma uma relação entre as variáveis da primeira parte do questionário e as dimensões da escala e posteriormente identificam-se os fatores que mais se relacionam com a satisfação profissional dos Bombeiros.

### 2.4. População-alvo e Amostra

A população-alvo definida para o presente estudo engloba os 120 Bombeiros que exercem funções na Corporação de Bombeiros Voluntários de Vinhais, tendo sido considerados como critérios de inclusão, que os participantes soubessem ler e escrever, que exercessem funções nos Bombeiros Voluntários de Vinhais, que aceitassem participar no estudo e que preenchessem na íntegra o instrumento de recolha de dados.

Após o pedido de autorização para aplicação do instrumento de recolha de dados ter sido aceite (Anexo I), foram entregues no comando 120 questionários (Anexo II), no mês de Abril de 2019, tendo sido esclarecidas as dúvidas suscitadas e recolhidos no final do mês de Maio de 2019.

Da análise aos questionários recolhidos, foram considerados válidos 81, tendo sido anulado um questionário pelo não preenchimento integral, definindo-se assim a amostra como significativa para a investigação.

### 2.5. Procedimentos para o Tratamento de Dados

Para quantificar os dados recolhidos foi utilizada a ferramenta de *software* digital SPSS (*Statistics Package for Social Sciences*) versão 23.00, que permitiu uma análise exploratória e descritiva com a apresentação de gráficos e tabelas de frequência absoluta e relativa, a análise inferencial com a utilização de testes paramétricos, pela assunção do Teorema do Limite Central que indica uma distribuição normal quando  $n \geq 30$  da população-alvo. Da mesma forma, foram consideradas observações de 50% como resultados esperados, para a validação das hipóteses.

Posteriormente, foi utilizada também a regressão linear simples para estimar modelos que pudessem identificar os determinantes do comportamento das variáveis analisadas, a um nível de significância de 0,05.

De seguida apresentam-se os resultados obtidos, estruturados em gráficos e tabelas, para uma melhor ilustração e compreensão.

### **3. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

#### **3.1. Caracterização Sociodemográfica, Profissional, de Satisfação Monetária e Motivação**

Considerando a análise dos dados recolhidos, na Tabela seguinte encontra-se a caracterização sociodemográfica da amostra, que indica que a amostra é maioritariamente do sexo masculino (67,9%), com 32,1% de participantes do sexo feminino, com uma faixa etária mais frequente de idades superiores aos 35 anos (65,4%), em que 18,5% dos participantes pertencem à faixa etária entre os 29 e os 35 anos, 11,1% dos participantes apresentam idades inferiores a 20 anos e 4,9% dos participantes apresentam idades entre os 21 e os 28 anos. A média de idades é de 39,33 anos, com idade mínima de 17 anos e máxima de 69 anos.

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Relativamente ao estado civil da amostra, verifica-se que 46,9% dos participantes são casados(as), 33,3% são solteiros(as), 12,3% são divorciados(as) e 7,4% indicam que se encontram em união de facto.

No que diz respeito a terem filhos, 69,1% dos participantes indicaram que sim e 30,9% indicaram que não tinham filhos. Dos que indicaram ter filhos 24,6% referem que os filhos pertencem à faixa etária entre os 11 aos 21 anos, 19,7% indicam que os filhos estão na faixa etária entre os 5 aos 10 anos, 14,8% indicam que os filhos têm menos que 5 anos e 9,8% indicam que os filhos têm mais de 21 anos.

Relativamente às habilitações literárias, verifica-se que a amostra possui maioritariamente o Ensino Secundário (53,1%), seguida do Ensino Básico (27,2%), da Licenciatura (16%) e do Mestrado (3,7%).

Tabela 1 - Distribuição da Amostra segundo a Caracterização Sociodemográfica

Caraterização Sociodemográfica	Frequências absolutas (n)	Frequências relativas (%)	Medidas de tendência central
<b>Sexo</b>			
Masculino	55	67,9	MO=Masculino
Feminino	26	32,1	
<b>Idade</b>			
Até 20 anos	9	11,1	Média=39,33 Mediana=40 DP=12,5 Min=17 Máx=69
Entre 21 e 28 anos	4	4,9	
Entre 29 e 35 anos	15	18,5	
>35 anos	53	65,4	
<b>Estado Civil</b>			
Solteiro(a)	27	33,3	MO=Casado(a)
Casado(a)	38	46,9	
União de facto	6	7,4	
Viúvo(a)	0	0,0	
Divorciado(a)	10	12,3	
<b>Tem filhos?</b>			
Sim	56	69,1	MO=Sim
Não	25	30,9	
<b>Se sim, que idade(s) tem/têm?</b>			
<5 anos	12	14,8	MO=Entre 11 a 21 anos
Entre 5 a 10 anos	16	19,7	
Entre 11 a 21 anos	20	24,6	
>21 anos	8	9,8	
<b>Habilitações literárias/académicas</b>			
Ensino Básico	22	27,2	MO=Ensino Secundário
Ensino Secundário	43	53,1	
Licenciatura	13	16,0	
Mestrado	3	3,7	

Fonte: Elaboração própria

Da análise da Tabela 2, relativamente à caracterização profissional, verifica-se que 74,1% dos participantes são voluntários, na categoria de bombeiro e 25,9% são profissionais de diferentes áreas, sendo a mais frequente a de Bombeiro voluntário (56,7%), seguida da função de Motorista (8,6%), Bombeiro E.I.P. (6,2%), Operador/a de central (6,2%) e com menos frequência as funções de Socorrista (2,5%), Comando (1,2%), Médica (1,2%), Mecânico e Motorista (1,2%) e Enfermeira (1,2%). De realçar que 22,2% dos participantes não respondeu a esta questão.

Relativamente ao tempo de serviço de Bombeiro, 60,5% indicam menos de 20 anos de tempo de serviço, 25,9% dos participantes indicam entre 21 e 28 anos de serviço, 8,6% apresentam

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

mais de 35 anos de serviço e 4,9% dos participantes indicam entre 29 e 35 anos de serviço, com uma média de 15,85 anos.

Já no que diz respeito ao tempo de profissão, verifica-se que 80,2% dos participantes indicam menos de 20 anos de serviço na profissão, 9,9% dos participantes indicam entre 21 e 28 anos de tempo de serviço na profissão, 6,2% indicam entre 29 a 35 anos na profissão e 3,7% dos participantes indicam mais de 35 anos de tempo de serviço na profissão.

Relativamente ao tempo no corpo de bombeiros de Vinhais, verifica-se que 64,2% dos participantes indicaram menos de 20 anos de tempo de serviço no corpo, 23,5% indicam entre 21 a 28 anos de tempo de serviço, 7,4% indicam mais de 35 anos de tempo de serviço e 4,9% indicam entre 29 a 35 anos de tempo de serviço no corpo de bombeiros de Vinhais.

Quando questionados sobre o vínculo profissional, 60,5% dos participantes indicaram que são colaboradores, 25,9% são efetivos e 22,2% indicaram o item outro, apresentando-se como voluntários. Já em relação ao horário semanal, 64,2% dos participantes indicaram part-time e 25,9% full-time, sendo de realçar que 8,6% indicaram outro, dos quais 4,9% são elementos com horário voluntário, 2,5% indicaram não possuir horário e 1,2% indicaram que são ocasionais.

No que diz respeito ao tipo de horário, 67,9% dos participantes indicaram horário por turnos e 25,9% dos participantes indicaram o item fixo.

Tabela 2 - Distribuição da Amostra segundo a Caracterização Profissional

Caraterização Profissional	Frequências absolutas (n)	Frequências relativas (%)	Medidas de tendência central
<b>Categoria/Tipo de Bombeiro</b>			
Voluntário	60	74,1	MO=Voluntário
Profissional	21	25,9	
<b>Função que desempenha nesta Corporação?</b>			MO=Bombeiro voluntário
Comando	1	1,2	
Bombeiro E. I. P.	5	6,2	
Bombeiro voluntário (várias funções)	46	56,7	
Enfermeira	1	1,2	
Mecânico e Motorista	1	1,2	
Médica	1	1,2	
Motorista	7	8,6	
Operador/a de Central	5	6,2	
Socorrista	2	2,5	
Não respondeu	12	22,2	
<b>Tempo de serviço de Bombeiro</b>			Média=15,85 Mediana=14 DP=11,5 Min=0 Máx=43
<20 anos	49	60,5	
Entre 21 e 28 anos	21	25,9	
Entre 29 e 35 anos	4	4,9	
>35 anos	7	8,6	
<b>Tempo na Profissão?</b>			Média=10,04 Mediana=8 DP=10,6 Min=0 Máx=39
<20 anos	65	80,2	
Entre 21 e 28 anos	8	9,9	
Entre 29 e 35 anos	5	6,2	
>35 anos	3	3,7	
<b>Tempo no Corpo de Bombeiros de Vinhais, no quadro ativo</b>			Média=15,21 Mediana=14 DP=11,3 Min=0 Máx=43
<20 anos	52	64,2	
Entre 21 e 28 anos	19	23,5	
Entre 29 e 35 anos	4	4,9	
>35 anos	6	7,4	

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

<b>Tipo de vínculo</b>	Efetivo	21	25,9	MO=Colaborador
	Colaborador	49	60,5	
	Outro	12	22,2	
<b>Outro, qual?</b>	Voluntário	12	22,2	MO=Não respondeu
	Não respondeu	69	77,8	
<b>Horário semanal</b>	Full-time	21	25,9	MO=Part-time
	Part-time	52	64,2	
	Outro	7	8,6	
	Não respondeu	1	1,2	
<b>Outro, qual?</b>	Voluntário	4	4,9	MO=Não respondeu
	Ocasional	1	1,2	
	Sem horário	2	2,5	
	Não respondeu	74	91,4	
<b>Tipo de horário</b>	Fixo	21	25,9	MO=Por turnos
	Por turnos	55	67,9	
	Não respondeu	5	6,2	

Fonte: Elaboração própria

Analisando a Tabela 3, relativamente à satisfação monetária e motivação, verifica-se que 58% dos participantes estão satisfeitos com o vencimento, 18,5% estão bastante insatisfeitos, 11,1% estão totalmente insatisfeitos, 6,2% estão bastante satisfeitos e 6,2% estão totalmente satisfeitos.

Quando questionados sobre se gostam de exercer funções na corporação, 79% responderam sim e 2,5% não, dos quais 1,2% referiu a incompatibilidade profissional.

Já quando questionados sobre as principais razões que levaram a desempenhar funções na corporação, 95,1% indicaram o gosto e interesse pela área, 44,4% indicaram a experiência profissional e o conhecimentos na área, 16% indicaram a ordem familiar, 14,8% indicaram a acessibilidade, 13,6% indicaram a oportunidade de progressão na carreira e 4,9% indicaram esta área como a única hipótese de trabalho.

Questionados sobre se escolheria de novo a corporação, caso pudessem voltar atrás, 80,2% dos participantes responderam sim, claro e 19,8% responderam provavelmente sim.

No que diz respeito a incentivos recebidos que não o vencimento, 80,2% dos participantes responderam sim e 19,8% responderam não. De entre os que responderam sim, 43,2% referiam ECIN, 24,6% referiram Piquetes/Emergência Médica/Transporte doentes e 12,3% referiram Propinas.

Já relativamente à existência de conflitos na corporação, 71,6% responderam não e 28,4% responderam sim, dos quais 13,5% referiram conflitos interpessoais, 1,2% referiram conflitos psicológicos e 1,2% referiram conflitos sociais, laborais e entre pares.

Relativamente à possibilidade que a instituição fornece aos colaboradores em participar em cursos de formação da área, 86,4% dos participantes responderam afirmativamente e 13,6%

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

referiram não. Quando questionados sobre se exercem funções de gestão, 67,9% responderam não e 32,1% responderam sim.

Por último, quando questionados sobre se desempenhariam as mesmas funções, tendo a possibilidade de voltar ao passado, 91,4% dos participantes responderam sim, realçando que gostam de ser bombeiros (49,3%) e sentem-se satisfeitos com as funções que desempenham (13,5%).

Por outro lado 8,6% responderam não querer desempenhar as mesmas funções essencialmente para fazer tudo diferente (1,2%) ou para tentar fazer mais formação e progredir (2,5%).

Tabela 3 - Distribuição da Amostra segundo a Satisfação Monetária e Motivação

Satisfação Monetária e Motivação	Frequências absolutas (n)	Frequências relativas (%)
<b>Relativamente ao seu vencimento, considera-se:</b>		
Totalmente insatisfeito	9	11,1
Bastante insatisfeito	15	18,5
Satisfeito	47	58,0
Bastante satisfeito	5	6,2
Totalmente satisfeito	5	6,2
<b>Gosta de exercer funções nesta corporação?</b>		
Sim	79	97,5
Não	2	2,5
<b>Se respondeu não, porquê?</b>		
Incompatibilidade profissional	1	1,2
Não respondeu	80	98,8
<b>Principais razões que o levaram a desempenhar atividades nesta corporação</b>		
Ordem familiar	13	16,0
Gosto/Interesse pela área	77	95,1
Experiência profissional/Conhecimento na área	36	44,4
Oportunidade de progressão na carreira	11	13,6
Acessibilidade	12	14,8
Única hipótese de trabalho	4	4,9
<b>Se pudesse voltar atrás, escolheria de novo esta corporação?</b>		
Sim, claro	65	80,2
Provavelmente sim	16	19,8
Provavelmente não	0	0,0
Claro que não	0	0,0
Não sei	0	0,0
<b>Como Bombeiro, já teve algum incentivo, que não o seu vencimento?</b>		
Sim	65	80,2
Não	16	19,8
<b>Se sim, qual?</b>		
Propinas	10	12,3
Piquetes/Emergência Médica/Transporte doentes	20	24,6
ECIN	35	43,2
Não respondeu	16	19,8
<b>Na sua Corporação existem conflitos?</b>		
Sim	23	28,4
Não	58	71,6
<b>Se sim, de que tipo?</b>		
Conflitos Interpessoais	11	13,5
Psicológicos	1	1,2
Sociais, laborais e entre pares	1	1,2
Não respondeu	68	84,0
<b>A instituição dá-lhe facilidades para frequentar cursos de formação relativos à área de trabalho?</b>		
Sim	70	86,4
Não	11	13,6

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

<b>Gestão: tem funções de gestão?</b>	Sim	26	32,1
	Não	55	67,9
<b>Se tivesse a possibilidade de voltar ao princípio, desempenharia as mesmas funções?</b>	Sim	74	91,4
	Não	7	8,6
<b>Se sim, porquê?</b>	Gosto de ser Bombeiro	40	49,3
	Sinto-me satisfeito nas minhas funções	11	13,5
	Não respondeu	30	37,0
<b>Se não, porquê?</b>	Para fazer tudo diferente	1	1,2
	Tentava fazer mais formação e progredir	2	2,5
	Não respondeu	78	96,3

Fonte: Elaboração própria

De seguida apresentam-se os resultados obtidos na análise inferencial, descritivos, de correlação e regressão linear.

### 3.2. Análise Inferencial

Da análise do cálculo do Alfa de *Cronbach*, cujos valores variam entre Muito boa = alfa superior a 0,9; Boa = alfa entre 0,8 e 0,9; Razoável = alfa entre 0,7 e 0,8; Fraca = alfa entre 0,6 e 0,7 e Inaceitável = alfa inferior a 0,6 e sendo aplicado para verificação da consistência interna, verifica-se, pela observação da Tabela 4, que todas as dimensões apresentam resultados muito bons (>0,9), apontando para uma escala com uma consistência interna de alta fiabilidade.

Quando analisada a satisfação dos colaboradores, pela análise dos valores médios e correlação, verificam-se níveis de satisfação altos, acima dos valores médios esperados de 4 a 5 pontos percentuais, já que valores médios inferiores a 3 revelam insatisfação e superiores a 3 satisfação, isto é, quanto mais elevado o valor médio maior a satisfação na dimensão em análise, pelo que a presente amostra indica valores de satisfação bons a muito bons em todas as dimensões, excetuando a dimensão recompensas extrínsecas que apresenta valores mais próximos dos 4 pontos percentuais.

Tabela 4 – Cálculo do Alfa de *Cronbach* para consistência interna da escala

	Alfa de <i>Cronbach</i>	Média	Desvio Padrão	Correlação
Recompensas Extrínsecas	0,919	3,85	1,444	0,490
Suporte do Supervisor	0,915	5,58	1,042	0,670
Recompensa Justa	0,916	4,84	1,337	0,632
Autonomia	0,917	5,14	1,284	0,614
Imagem da Empresa	0,917	6,17	1,118	0,651
Afinidade	0,915	5,48	1,085	0,678
Desenvolvimento do Colaborador	0,910	5,49	1,164	0,831
Satisfação no Emprego	0,912	5,61	1,008	0,782
Lealdade dos Colaboradores	0,916	5,94	1,044	0,721
Desempenho das Tarefas	0,915	5,48	0,946	0,665
Desempenho Contextual	0,914	5,98	1,037	0,705
Segurança com o Futuro da Profissão	0,921	5,35	1,362	0,428
Apoio da Hierarquia	0,916	5,85	1,024	0,736
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	0,911	5,44	1,095	0,804
Condições Físicas do Trabalho	0,916	5,65	0,961	0,776
Relação com Colegas	0,923	5,10	0,902	0,400
Satisfação com a profissão	0,925	5,10	1,058	0,530

Fonte: Elaboração própria

Na análise da correlação entre variáveis, verifica-se que as dimensões apresentam correlação significativa entre todas as dimensões, quando correlacionadas pois o  $p\text{-value} \leq 0,05$ , excetuando na correlação entre as dimensões que apresenta valores de  $p\text{-value} > 0,05$ , como acontece com as dimensões suporte com o supervisor e satisfação com a profissão ( $p=0,120$ ), lealdade e satisfação com a profissão ( $p=0,192$ ), desempenho contextual e satisfação com a profissão ( $p=0,170$ ), suporte com o supervisor e segurança com o futuro da profissão ( $p=0,078$ ), desenvolvimento do colaborador e segurança com o futuro da profissão ( $p=0,064$ ), desempenho das tarefas e segurança com o futuro da profissão ( $p=0,479$ ), autonomia e relação com os colegas ( $p=0,241$ ), imagem da empresa e relação com os colegas ( $p=0,151$ ), lealdade e relação com os colegas ( $p=0,185$ ), conforme ilustra a Tabela seguinte.

Tabela 5 – Correlação Dimensões da Escala

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
RE	CP	1	,350**	,528**	,507**	,222*	,246*	,367**	,392**	,294**	,272*	,263*	,376**	,306**	,456**	,361**	,105	,446**	
	p		,001	,000	,000	,047	,027	,001	,000	,008	,014	,018	,001	,005	,000	,001	,351	,000	
SS	CP		1	,367**	,443**	,671**	,634**	,653**	,776**	,751**	,530**	,648**	<b>,198</b>	,591**	,497**	,503**	,057	<b>,174</b>	
	p			,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	<b>,076</b>	,000	,000	,000	,612	<b>,120</b>	
RJ	CP			1	,655**	,281*	,470**	,477**	,419**	,307**	,430**	,292**	,421**	,357**	,555**	,502**	,267*	,577**	
	p				,000	,011	,000	,000	,000	,005	,000	,008	,000	,001	,000	,000	,016	,000	
A	CP				1	,367**	,418**	,551**	,414**	,384**	,410**	,354**	,356**	,328**	,600**	,434**	,132*	,479**	
	p					,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,003	,000	,000	<b>,241</b>	,000	
IC	CP					1	,604**	,631**	,640**	,782**	,516**	,742**	,240*	,539**	,460**	,513**	<b>,161</b>	<b>,147</b>	
	p						,000	,000	,000	,000	,000	,000	,031	,000	,000	,000	<b>,151</b>	<b>,192</b>	
AF	CP						1	,596**	,705**	,628**	,526**	,605**	,245*	,548**	,561**	,485**	,256*	,228*	
	p							,000	,000	,000	,000	,000	,028	,000	,000	,000	,021	,041	
DC	CP							1	,707**	,711**	,772**	,677**	<b>,207</b>	,723**	,637**	,661**	,345**	,493**	
	p								,000	,000	,000	,000	<b>,064</b>	,000	,000	,000	,002	,000	
SE	CP								1	,780**	,478**	,659**	,390**	,656**	,656**	,579**	,288**	,313**	
	p									,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,004		
L	CP									1	,582**	,787**	,288**	,644**	,502**	,524**	<b>,149</b>	<b>,154</b>	
	p										,000	,000	,009	,000	,000	,000	<b>,185</b>	<b>,170</b>	
DT	CP										1	,536**	<b>,080</b>	,594**	,381**	,518**	,257*	,424**	
	p											,000	<b>,479</b>	,000	,000	,000	,021	,000	
DC	CP											1	,273*	,714**	,594**	,553**	,315**	<b>,185</b>	
	p												,014	,000	,000	,000	,004	<b>,098</b>	
SFP	CP												1	,265*	,491**	,474**	,349**	,317**	
	p													,017	,000	,000	,001	,004	
AH	CP													1	,626**	,638**	,395**	,340**	
	p														,000	,000	,000	,002	
ROTR	CP														1	,710**	,549**	,590**	
	p															,000	,000	,000	
CFT	CP															1	,476**	,633**	
	p																,000	,000	
RCC	CP																1	,487**	
	p																	,000	
SP	CP																		1
	p																		

\*\* A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades). \* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades)..

RE: Recompensas extrínsecas; SS: Suporte do supervisor, RJ: Recompensa justa, A: Autonomia, IC: Imagem corporação, AF: Afinidade, DC: Desenvolvimento do colaborador, SE: Satisfação no emprego, L: Lealdade dos colaboradores, DT: Desempenho das tarefas, DC: Desempenho contextual, SFP; Segurança com o futuro da profissão, AH; Apoio da hierarquia, ROTR: Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, CFT: Condições físicas do trabalho, RCC: Relação com os colegas, SP: Satisfação com a profissão

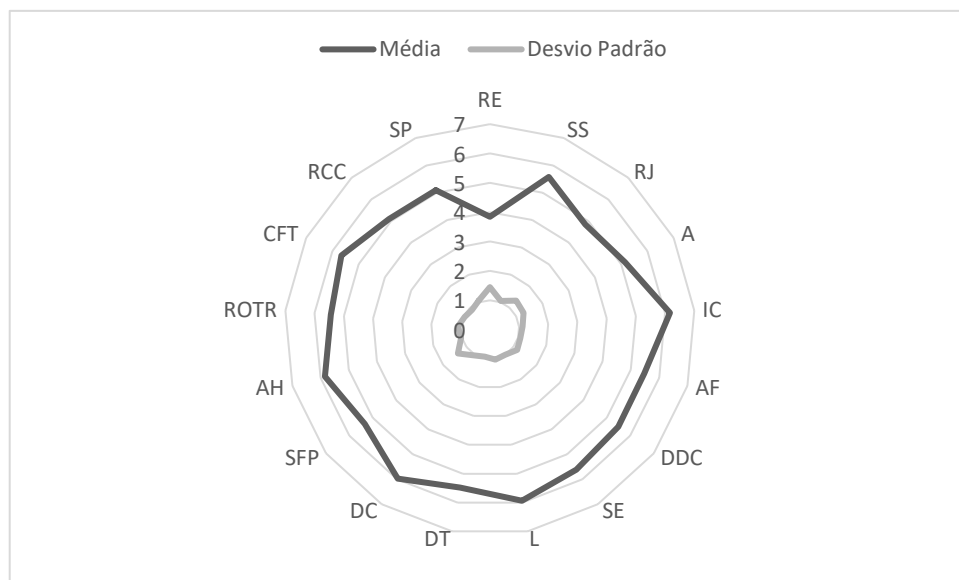
Fonte: Elaboração própria

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Na Tabela seguinte, apresentam-se os resultados das dimensões por género, onde se verifica que, em termos médios, os inquiridos do sexo masculino apresentavam maiores níveis de satisfação e menores valores de dispersão de resultados em todas as dimensões comparativamente ao sexo feminino.

Para o estudo da validação das hipóteses de investigação recorreu-se ao modelo de regressão linear simples, pois este permite analisar a relação entre duas variáveis (dependente e independente), cuja tendência é aproximadamente representada por uma linha reta.

Da análise da Figura seguinte, verifica-se o nível médio de satisfação dos inquiridos em todas as dimensões assim como a dispersão de resultados associada às dimensões da escala indica que todas as dimensões, com exceção das recompensas extrínsecas, apresentam pelo menos 50% das observações acima dos 4,5 pontos.



RE: Recompensas extrínsecas; SS: Suporte do supervisor, RJ: Recompensa justa, A: Autonomia, IC: Imagem corporação, AF: Afinidade, DC: Desenvolvimento do colaborador, SE: Satisfação no emprego, L: Lealdade dos colaboradores, DT: Desempenho das tarefas, DC: Desempenho contextual, SFP: Segurança com o futuro da profissão, AH: Apoio da hierarquia, ROTR: Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, CFT: Condições físicas do trabalho, RCC: Relação com os colegas, SP: Satisfação com a profissão

Figura 15 – Média e Desvio Padrão das Dimensões da Escala

Fonte: Elaboração própria

Assim, e analisando a Tabela 6, relativa à H1:Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características sociodemográficas, pela aplicação do teste paramétrico *t-student*, que pressupõe amostras de grande dimensão (mínimo 30 elementos) e permite comparar os valores médios de duas amostras independentes, concluindo-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas não são estatisticamente significativas em nenhuma das dimensões, excetuando na correlação entre as condições físicas do trabalho e o sexo ( $p=0,037$ ) e no apoio da hierarquia e sexo ( $p=0,048$ ).

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Tabela 6 – Dimensões da Escala e Sexo

	Sexo	n	Média	Desvio Padrão	Estatística t-student (p-value)
Recompensas Extrínsecas	Masculino	55	6,03	2,176	0,083
	Feminino	26	5,35	2,244	(0,775)
Suporte do Supervisor	Masculino	55	18,26	3,274	0,182
	Feminino	26	18,07	3,869	(0,671)
Recompensa Justa	Masculino	55	7,41	2,037	0,421
	Feminino	26	6,81	2,025	(0,519)
Autonomia	Masculino	55	12,35	2,744	0,922
	Feminino	26	11,14	3,539	(0,340)
Imagem da Empresa	Masculino	55	9,20	1,646	0,075
	Feminino	26	9,44	1,796	(0,785)
Afinidade	Masculino	55	12,65	2,586	0,305
	Feminino	26	13,41	2,612	(0,582)
Desenvolvimento do Colaborador	Masculino	55	18,12	3,336	2,503
	Feminino	26	17,14	4,672	(0,118)
Satisfação no Emprego	Masculino	55	13,33	2,204	0,536
	Feminino	26	12,81	2,689	(0,466)
Lealdade dos Colaboradores	Masculino	55	8,86	1,532	0,012
	Feminino	26	8,92	1,629	(0,912)
Desempenho das Tarefas	Masculino	55	12,68	2,159	0,307
	Feminino	26	12,53	2,591	(0,581)
Desempenho Contextual	Masculino	55	14,01	2,095	1,496
	Feminino	26	13,83	3,013	(0,225)
Segurança com o Futuro da Profissão	Masculino	55	5,55	1,184	1,217
	Feminino	26	4,92	1,623	(0,273)
Apoio da Hierarquia	Masculino	55	8,86	1,373	4,041
	Feminino	26	8,58	1,896	<b>(0,048)</b>
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Masculino	55	13,25	2,137	1,341
	Feminino	26	11,72	2,954	(0,250)
Condições Físicas do Trabalho	Masculino	55	8,67	1,207	4,508
	Feminino	26	8,02	1,7970	<b>(0,037)</b>
Relação com Colegas	Masculino	55	16,54	2,562	2,239
	Feminino	26	15,16	3,761	(0,139)
Satisfação com a profissão	Masculino	55	22,44	3,791	0,997
	Feminino	26	18,87	4,635	(0,321)

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à hipótese um, foram apresentados os dados das variáveis idade, estado civil e habilitações académicas na mesma Tabela, pela aplicação do teste ANOVA, que permite a comparação de três ou mais amostras independentes, respeitando os pressupostos de distribuição normal com média nula e variância constante ou homogeneidade das variâncias, concluindo-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas não são estatisticamente significativas, excetuando na correlação entre o estado civil e o suporte do supervisor ( $p=0,005$ ), as habilitações académicas e o suporte do supervisor ( $p=0,026$ ), a idade e a autonomia ( $p=0,045$ ), o estado civil e a recompensa justa ( $p=0,027$ ), o estado civil e a autonomia ( $p=0,031$ ), o estado civil e a imagem da corporação ( $p=0,012$ ), as habilitações académicas e a imagem da corporação ( $p=0,024$ ), a idade e o desenvolvimento do colaborador ( $p=0,014$ ), a idade e satisfação no emprego ( $p=0,043$ ), o estado civil e a satisfação no emprego ( $p=0,016$ ), o estado civil e a lealdade dos colaboradores ( $p=0,023$ ) e as habilitações académicas e o desempenho contextual ( $p=0,041$ ), conforme se ilustra da Tabela seguinte.

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Tabela 7 – Dimensões da Escala e Variáveis Idade, Estado civil e Habilitações académicas

		Idade	Estado Civil	Habilitações académicas/profissionais
Recompensas Extrínsecas	Z	1,634	0,627	0,372
	p	0,188	0,600	0,774
Suporte do Supervisor	Z	2,610	4,557	3,225
	p	0,057	<b>0,005</b>	<b>0,026</b>
Recompensa Justa	Z	1,751	3,235	0,595
	p	0,164	<b>0,027</b>	0,620
Autonomia	Z	2,808	3,106	0,160
	p	<b>0,045</b>	<b>0,031</b>	0,923
Imagem da Empresa	Z	0,799	3,891	3,309
	p	0,498	<b>0,012</b>	<b>0,024</b>
Afinidade	Z	1,341	2,502	1,108
	p	0,267	<b>0,066</b>	0,351
Desenvolvimento do Colaborador	Z	3,768	2,090	0,633
	p	<b>0,014</b>	0,108	0,596
Satisfação no Emprego	Z	2,856	3,680	1,295
	p	<b>0,043</b>	<b>0,016</b>	0,282
Lealdade dos Colaboradores	Z	1,066	3,343	1,877
	p	0,368	<b>0,023</b>	0,140
Desempenho das Tarefas	Z	0,932	1,795	0,683
	p	0,429	0,155	0,565
Desempenho Contextual	Z	1,075	1,970	2,886
	p	0,365	0,126	<b>0,041</b>
Segurança com o Futuro da Profissão	Z	0,282	1,990	0,085
	p	0,838	0,122	0,968
Apoio da Hierarquia	Z	1,092	1,263	2,267
	p	0,358	0,293	0,087
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Z	0,897	2,162	0,536
	p	0,446	0,099	0,659
Condições Físicas do Trabalho	Z	1,982	2,633	1,541
	p	0,124	0,056	0,211
Relação com Colegas	Z	2,694	1,078	2,161
	p	0,052	0,364	0,099
Satisfação com a profissão	Z	2,023	1,514	1,469
	p	0,118	0,217	0,230

Fonte: Elaboração própria

Ainda analisando os resultados obtidos para a validação da hipótese um, pela aplicação do teste paramétrico *t-student*, que permite comparar os valores médios de duas amostras independentes, concluiu-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas entre as dimensões da escala e a questão “Tem filhos?” não são estatisticamente significativas, excetuando na correlação entre a questão “Tem filhos?” e a relação com colegas ( $p=0,038$ ).

Tabela 8 – Dimensões da Escala e questão “Tem filhos?”

	Tem filhos?	N	Média	Desvio Padrão	Estatística <i>t-student</i> ( <i>p-value</i> )
Recompensas Extrínsecas	Sim	56	3,73	1,411	-1,031 (0,308)
	Não	25	4,10	1,514	
Suporte do Supervisor	Sim	56	5,46	,950	-1,398 (0,170)
	Não	25	5,84	1,203	
Recompensa Justa	Sim	56	4,71	1,334	-1,270 (0,210)
	Não	25	5,12	1,325	
Autonomia	Sim	56	5,05	1,318	-0,981 (0,331)
	Não	25	5,35	1,208	
Imagem da Empresa	Sim	56	6,13	1,064	-0,369 (0,714)
	Não	25	6,24	1,251	
Afinidade	Sim	56	5,44	1,033	-0,428 (0,71)
	Não	25	5,56	1,212	
Desenvolvimento do Colaborador	Sim	56	5,40	1,069	-0,974 (0,336)
	Não	25	5,70	1,354	
Satisfação no Emprego	Sim	56	5,52	,903	-1,073 (0,290)
	Não	25	5,81	1,206	
Lealdade dos Colaboradores	Sim	56	5,85	1,004	-1,115 (0,271)
	Não	25	6,14	1,123	
Desempenho das Tarefas	Sim	56	5,46	,965	-0,248 (0,805)
	Não	25	5,52	,918	
Desempenho Contextual	Sim	56	5,98	,913	0,077 (0,939)
	Não	25	5,96	1,292	
Segurança com o Futuro da Profissão	Sim	56	5,43	1,319	0,786 (0,436)
	Não	25	5,16	1,463	
Apoio da Hierarquia	Sim	56	5,83	,896	-0,175 (0,862)
	Não	25	5,88	1,285	
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Sim	56	5,38	1,031	-0,795 (0,431)
	Não	25	5,60	1,236	
Condições Físicas do Trabalho	Sim	56	5,66	,874	0,080 (0,936)
	Não	25	5,64	1,150	
Relação com Colegas	Sim	56	5,25	,819	<b>2,147 (0,038)</b>
	Não	25	4,76	1,001	
Satisfação com a profissão	Sim	56	5,11	1,075	0,153 (0,879)
	Não	25	5,07	1,042	

Fonte: Elaboração própria

Assim, verifica-se a validação parcial da H1: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características sociodemográficas pois existem diferenças estatísticas significativas entre alguns dos valores médios das dimensões da satisfação com o trabalho e as características sociodemográficas.

Quando analisados os dados obtidos para a validação da H2: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características profissionais, da utilização do teste *t-student*, que permite comparar os valores médios de duas amostras independentes, concluiu-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas entre as dimensões da escala e a categoria profissional não são estatisticamente significativas, excetuando quando observadas as correlações entre a categoria de bombeiro e a dimensão apoio da hierarquia ( $p=0,032$ ) e entre a categoria de bombeiro e a dimensão reconhecimento pelos outros do trabalho realizado ( $p=0,011$ ), conforme se ilustra na Tabela seguinte.

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Tabela 9 –Dimensões da Escala e Categoria de Bombeiro

	Categoria de Bombeiro	N	Média	Desvio Padrão	Estatística <i>t</i> - <i>student</i> ( <i>p</i> - <i>value</i> )
Recompensas Extrínsecas	Voluntário	60	3,88	1,536	0,450 (0,655)
	Profissional	21	3,74	1,169	
Suporte do Supervisor	Voluntário	60	5,66	1,066	1,252 (0,218)
	Profissional	21	5,35	,957	
Recompensa Justa	Voluntário	60	4,92	1,441	1,054 (0,297)
	Profissional	21	4,62	,973	
Autonomia	Voluntário	60	5,21	1,286	0,791 (0,434)
	Profissional	21	4,95	1,292	
Imagem da Empresa	Voluntário	60	6,29	1,022	1,524 (0,138)
	Profissional	21	5,81	1,318	
Afinidade	Voluntário	60	5,67	1,059	<b>2,851 (0,007)</b>
	Profissional	21	4,94	,992	
Desenvolvimento do Colaborador	Voluntário	60	5,64	1,201	<b>2,195 (0,034)</b>
	Profissional	21	5,07	,956	
Satisfação no Emprego	Voluntário	60	5,67	1,041	0,951 (0,347)
	Profissional	21	5,44	,909	
Lealdade dos Colaboradores	Voluntário	60	5,99	1,076	0,822 (0,416)
	Profissional	21	5,79	,956	
Desempenho das Tarefas	Voluntário	60	5,57	,949	1,404 (0,169)
	Profissional	21	5,24	,914	
Desempenho Contextual	Voluntário	60	6,09	1,080	1,902 (0,064)
	Profissional	21	5,65	,840	
Segurança com o Futuro da Profissão	Voluntário	60	5,33	1,481	-0,167 (0,868)
	Profissional	21	5,38	,973	
Apoio da Hierarquia	Voluntário	60	5,98	1,033	<b>2,225 (0,032)</b>
	Profissional	21	5,45	,907	
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Voluntário	60	5,61	1,134	<b>2,649 (0,011)</b>
	Profissional	21	4,98	,840	
Condições Físicas do Trabalho	Voluntário	60	5,72	,984	1,038 (0,306)
	Profissional	21	5,48	,887	
Relação com Colegas	Voluntário	60	5,20	,901	1,687 (0,100)
	Profissional	21	4,82	,867	
Satisfação com a profissão	Voluntário	60	5,18	1,103	1,345 (0,186)
	Profissional	21	4,86	,899	

Fonte: Elaboração própria

Ainda no que diz respeito à hipótese dois, foram apresentados os dados das variáveis tempo de serviço de Bombeiro e tempo de serviço na profissão na mesma Tabela, pela aplicação do teste ANOVA, que permite a comparação de três ou mais amostras independentes, respeitando os pressupostos de distribuição normal com média nula e variância constante ou homogeneidade das variâncias, concluindo-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas não são estatisticamente significativas, excetuando na correlação entre o tempo de serviço de Bombeiro e o suporte do supervisor ( $p=0,001$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e a autonomia ( $p=0,009$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e a imagem da corporação ( $p=0,009$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e a afinidade ( $p=0,005$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e o desenvolvimento do colaborador ( $p=0,001$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e a satisfação no emprego ( $p<0,001$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e a lealdade dos colaboradores ( $p<0,001$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e o desempenho contextual ( $p=0,001$ ), o tempo de serviço de Bombeiro e o apoio da hierarquia ( $p=0,012$ ) e o tempo de serviço de Bombeiro e o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado ( $p=0,014$ ). Relativamente ao tempo na profissão, não se observam diferenças estatísticas significativas, excetuando na correlação entre o tempo na profissão e a lealdade dos colaboradores ( $p=0,009$ ) e o tempo na profissão e o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado ( $p=0,021$ ), conforme se verifica na Tabela seguinte.

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Tabela 10 – Dimensões da Escala e Variáveis Tempo de serviço de Bombeiro e Tempo na Profissão

		Tempo de serviço de Bombeiro	Tempo na profissão
Recompensas Extrínsecas	Z	2,531	0,981
	p	0,063	0,406
Suporte do Supervisor	Z	6,331	1,026
	p	<b>0,001</b>	0,386
Recompensa Justa	Z	2,435	0,388
	p	0,071	0,762
Autonomia	Z	4,143	0,678
	p	<b>0,009</b>	0,568
Imagem da Empresa	Z	4,147	1,486
	p	<b>0,009</b>	0,225
Afinidade	Z	4,578	0,770
	p	<b>0,005</b>	0,514
Desenvolvimento do Colaborador	Z	5,741	1,928
	p	<b>0,001</b>	0,132
Satisfação no Emprego	Z	6,627	1,747
	p	<b>&lt;0,001</b>	0,164
Lealdade dos Colaboradores	Z	7,163	4,103
	p	<b>&lt;0,001</b>	<b>0,009</b>
Desempenho das Tarefas	Z	1,390	0,709
	p	0,252	0,505
Desempenho Contextual	Z	6,177	2,079
	p	<b>0,001</b>	0,110
Segurança com o Futuro da Profissão	Z	0,797	0,594
	p	0,499	0,621
Apoio da Hierarquia	Z	3,891	1,692
	p	<b>0,012</b>	0,176
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Z	3,750	3,423
	p	<b>0,014</b>	<b>0,021</b>
Condições Físicas do Trabalho	Z	2,464	1,030
	p	0,069	0,384
Relação com Colegas	Z	1,303	0,477
	p	0,280	0,699
Satisfação com a profissão	Z	1,328	0,990
	p	0,272	0,402

Fonte: Elaboração própria

Assim, valida-se parcialmente a H2: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características profissionais pois obtiveram-se diferenças estatísticas significativas na correlação entre as dimensões e algumas das características profissionais.

Na análise da Tabela 11, observam-se os resultados obtidos para a H3: Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para o nível de formação, da utilização do teste *t-student*, concluiu-se que a um nível de significância de 0,05 as diferenças observadas entre as dimensões da escala e o nível de formação não são estatisticamente significativas, excetuando quando observadas as correlações entre o nível de formação e a satisfação com a profissão ( $p=0,025$ ), validando-se parcialmente a hipótese três.

Tabela 11 – Dimensões da Escala e Nível de Formação

	Cursos de formação	N	Média	Desvio Padrão	Estatística <i>t</i> -student ( <i>p</i> -value)
Recompensas Extrínsecas	Sim	70	3,89	1,465	0,670 (0,514)
	Não	11	3,59	1,338	
Suporte do Supervisor	Sim	70	5,64	,959	1,004 (0,336)
	Não	11	5,18	1,462	
Recompensa Justa	Sim	70	4,94	1,295	1,620 (0,130)
	Não	11	4,18	1,471	
Autonomia	Sim	70	5,19	1,265	0,747 (0,469)
	Não	11	4,85	1,433	
Imagem da Empresa	Sim	70	6,20	1,054	0,520 (0,613)
	Não	11	5,95	1,508	
Afinidade	Sim	70	5,49	1,000	0,169 (0,848)
	Não	11	5,39	1,583	
Desenvolvimento do Colaborador	Sim	70	5,61	1,012	1,590 (0,140)
	Não	11	4,75	1,750	
Satisfação no Emprego	Sim	70	5,63	,955	0,353 (0,731)
	Não	11	5,48	1,345	
Lealdade dos Colaboradores	Sim	70	5,95	,982	0,193 (0,850)
	Não	11	5,86	1,433	
Desempenho das Tarefas	Sim	70	5,55	,834	1,165 (0,268)
	Não	11	5,03	1,449	
Desempenho Contextual	Sim	70	5,98	,888	0,076 (0,941)
	Não	11	5,94	1,775	
Segurança com o Futuro da Profissão	Sim	70	5,36	1,362	0,184 (0,857)
	Não	11	5,27	1,421	
Apoio da Hierarquia	Sim	70	5,89	,928	0,735 (0,478)
	Não	11	5,55	1,524	
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Sim	70	5,48	1,057	0,630 (0,541)
	Não	11	5,21	1,352	
Condições Físicas do Trabalho	Sim	70	5,76	,833	1,704 (0,115)
	Não	11	5,00	1,432	
Relação com Colegas	Sim	70	5,18	,778	1,277 (0,228)
	Não	11	4,61	1,425	
Satisfação com a profissão	Sim	70	5,22	1,015	<b>2,537 (0,025)</b>
	Não	11	4,35	1,066	

Fonte: Elaboração própria

Na validação da H4: As variáveis Recompensas Extrínsecas, Suporte do Supervisor, Recompensa Justa, Autonomia, Imagem Corporativa, Afinidade, Desenvolvimento do Colaborador e Condições Físicas de Trabalho exercem influência direta e positiva na Satisfação Profissional do Bombeiro, o modelo um de regressão linear múltipla utilizado apresenta resultados que indicam que as referidas variáveis têm influência estatística direta e positiva na satisfação profissional do bombeiro, explicando 96,2% de variação no nível de satisfação, validando-se assim a hipótese 4, já que para  $p \leq 0,05$ , todas as dimensões apresentam valores de prova estatisticamente significativos.

Quando analisado o modelo dois de regressão linear múltipla, as variáveis independentes Satisfação no emprego, Segurança com o Futuro da Profissão, Apoio da Hierarquia, Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado, Relação com Colegas e Satisfação com a profissão exercem influência direta e positiva na Satisfação Profissional do Bombeiro, explicam 90,3% da variação do nível de satisfação, sendo o valor de  $p \leq 0,05$  para todas as dimensões, observa-se influência estatística significativa.

Relativamente à H5: A Satisfação Profissional do Bombeiro é determinante da Lealdade do Colaborador, do Desempenho das Tarefas e do Desempenho Contextual, verifica-se que o

## Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

modelo três de regressão linear simples utilizado apresenta uma variação mais baixa, no entanto, indicadora que a lealdade explica 56,6% da variação da satisfação, o desempenho das tarefas explica 54,4% da variação da satisfação e o desempenho contextual explica 57,9% da variação da satisfação, com coeficientes não nulos e positivos e um valor  $p \leq 0,05$  para todas as dimensões observando-se influência estatística significativa.

Tabela 12 – Modelos de Regressão Linear Múltipla e Simples das Dimensões da Escala

Variável dependente	Variável independente	R <sup>2</sup>	F-ANOVA (p-value)	Coefficiente Estandarizado	Teste t (p-value)
Nível de satisfação	Recompensas Extrínsecas	0,962	228,727 (<0,001)	0,083	7,085 (<0,001)
	Suporte do Supervisor			0,146	8,118 (<0,001)
	Recompensa Justa			0,065	4,407 (<0,001)
	Autonomia			0,105	6,745 (<0,001)
	Imagem Corporativa			0,117	8,256 (<0,001)
	Afinidade			0,105	7,175 (<0,001)
	Desenvolvimento do Colaborador			0,200	10,417 (<0,001)
	Condições Físicas do Trabalho			0,053	3,076 (0,003)
Nível de satisfação	Satisfação no emprego	0,903	114,690 (<0,001)	0,066	3,477 (0,001)
	Segurança com o Futuro da Profissão			0,042	3,504 (0,001)
	Apoio da Hierarquia			0,097	6,213 (<0,001)
	Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado			0,058	3,083 (0,003)
	Relação com Colegas			0,114	8,036 (<0,001)
	Satisfação com a profissão			0,132	8,725 (<0,001)
Lealdade dos Colaboradores	Nível Satisfação	0,566	103,081 (<0,001)	0,752	10,153 (<0,001)
Desempenho das Tarefas	Nível Satisfação	0,544	94,209 (<0,001)	0,737	9,706 (<0,001)
Desempenho Contextual	Nível Satisfação	0,579	108,578 (<0,001)	0,761	10,420 (<0,001)

Fonte: Elaboração própria

No sentido de comparar os resultados obtidos na presente investigação com o estado da arte teórico, de seguida se apresenta a discussão dos resultados.

### 3.3. Discussão dos Resultados

Considerando a revisão da literatura e os dados obtidos ao longo dos procedimentos metodológicos, pretende-se com a discussão dos resultados comparar os estudos analisados teoricamente com a prática implementada ao longo da investigação.

Assim, os resultados indicaram que a amostra é maioritariamente do sexo masculino com uma faixa etária mais frequente de idades superiores aos 35 anos, com idade mínima de 17 anos e máxima de 69 anos, estado civil de casado(a), com a maioria dos participantes a referirem ter filhos, com habilitações literárias mais frequentes no Ensino Secundário.

Relativamente à caracterização profissional, verifica-se que a maioria dos participantes são voluntários, na categoria de bombeiro com tempo de serviço, tempo de profissão e tempo no corpo de Bombeiro de Vinhais mais frequentes no item menos de 20 anos, apresentando um

vínculo laboral, na sua maioria de colaboradores, com um horário semanal mais frequente de part-time e por turnos, os resultados obtidos são defendidos também por Boneberger, Aikins, Akweongo e Wyss (2014) referindo que uma gestão efetiva das práticas dos recursos humanos influencia a motivação e satisfação laboral dos profissionais, reduzindo a probabilidade de faltas ao trabalho e baixas médicas, sendo clara a necessidade de um relacionamento interorganizacional saudável, equilibrado e coerente.

No que diz respeito à satisfação monetária e motivação, verifica-se que a maioria dos participantes estão satisfeitos com o vencimento, gostam de exercer funções na corporação, escolheriam de novo a corporação, caso pudessem voltar atrás, recebem incentivos que não o vencimento, maioritariamente ECIN. Em relação à existência de conflitos na corporação, a maioria respondeu não existirem, a maioria também indica que a instituição fornece aos colaboradores a possibilidade de participar em cursos de formação da área, não exercendo, na sua maioria, funções de gestão e quando questionados sobre se desempenhariam as mesmas funções, tendo a possibilidade de voltar ao passado, a maioria respondeu que sim. De facto, os resultados indicam que mesmo com os riscos associados à profissão, identificados pela DGS (2018), nomeadamente os que resultam das exigências organizacionais (situações que têm origem na vertente organizacional do socorro, das exigências agudas (situações pouco comuns que dificultam a capacidade de resposta do bombeiro e conduzem a fortes reações emocionais) e das exigências crónicas (situações frequentes na sua prática profissional) são indicadores de que os bombeiros da presente amostra apresentam satisfação com os determinantes relacionados com a motivação e satisfação monetária.

Quando analisada a satisfação dos colaboradores, verificam-se níveis de satisfação altos, em todas as dimensões, excetuando as dimensões recompensas extrínsecas e relação com os colegas.

Na análise da correlação entre variáveis, verifica-se que as dimensões apresentam correlação significativa entre todas as dimensões, quando correlacionadas entre si.

Os resultados das dimensões por género indicam que os inquiridos do sexo masculino apresentam maiores níveis de satisfação em todas as dimensões comparativamente ao sexo feminino, no entanto não apresentam diferenças estatisticamente significativas em nenhuma das dimensões.

Relativamente à validação das hipóteses, os resultados indicam que para  $H_1$ : Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características sociodemográficas, verifica-se a sua validação parcial pois existem diferenças estatísticas significativas nos valores médios das dimensões da satisfação com o trabalho e as características sociodemográficas, opondo-se ao estudo de Costa (2017) que não encontrou diferenças estatisticamente significativas nas variáveis sociodemográficas quando relacionadas com as estratégias de *coping*.

Quando analisados os dados obtidos para a validação da H<sub>2</sub>:Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para as características profissionais, verificou-se a sua validação parcial pois obtiveram-se diferenças estatísticas significativas na correlação entre as dimensões e as características profissionais.

Para a H<sub>3</sub>:Existem diferenças nos valores médios da satisfação com o trabalho para o nível de formação, que indicam diferenças estatísticas significativas entre as premissas da hipótese, validando-a parcialmente, quando correlacionadas as dimensões da satisfação com o trabalho e o nível de formação, sendo estes resultados corroborados por Reis (2018), cujos resultados realçam a importância das ações de formação para a promoção do desenvolvimento das competências de tomada de decisão na gestão de operações e de Costa (2017) que identifica que devem ser elaborados planos de formação profissional com base nas necessidades dos serviços e nas expectativas profissionais dos seus efetivos, constituídos por módulos com conteúdos programáticos específicos.

Relativamente H<sub>4</sub> e H<sub>5</sub> avaliadas através do recurso à regressão linear, verifica-se que todos os modelos, que consideraram como variável dependente a satisfação do colaborador e variáveis independentes as dimensões da escala, apresentam significância estatística alta, o mesmo acontecendo com os modelos que apresentam a satisfação do colaborador como variável independente e as dimensões lealdade dos colaboradores, desempenho das tarefas e desempenho contextual, como variáveis dependentes. Nesta conformidade pode-se afirmar que as variáveis Recompensas Extrínsecas, Suporte do Supervisor, Recompensa Justa, Autonomia, Imagem Corporativa, Afinidade, Desenvolvimento do Colaborador e Condições Físicas de Trabalho são determinantes da Satisfação Profissional dos Bombeiros da Corporação de Vinhais e por sua vez a Satisfação Profissional do Bombeiro é antecedente da Lealdade do Colaborador, do Desempenho das Tarefas e do Desempenho Contextual.

Neste sentido, os dados obtidos para a validação das hipóteses e concretização dos objetivos são corroborados pelos dados dos estudos de Ngah, Ahmad, Hamid, e Ismail (2010) que indicam que o suporte da parte dos supervisores está diretamente associado a uma maior satisfação com o trabalho, de Mark e Smith (2012) e Wagner e O'Neill (2012) que apontam que a recompensa, a valorização, o suporte social e a capacidade de controlo sobre o trabalho são determinantes que se encontram associados a uma maior satisfação profissional dos bombeiros, de Jiménez, Fuertes e Abad (2009) e Wagner e O'Neill (2012) referindo que grande parte dos determinantes da insatisfação com o trabalho por parte dos bombeiros parecem relacionar-se com aspetos ligados ao clima organizacional, pela rigidez das estruturas administrativas são rígidas e pelo ambiente paramilitar, o que pode contribuir, não só para uma baixa satisfação com os supervisores, como também aumentar os conflitos organizacionais, de Vara, Queirós e Gonçalves (2015), que indicam como determinantes essenciais para a satisfação profissional dos bombeiros o suporte organizacional, a coerência entre as expectativas e as realizações e a possibilidade de progressão na carreira, de Figueiredo (2015) que identifica os determinantes para o exercício das funções de bombeiro voluntário se prendem com motivações do tipo altruísta

e social, entre os quais interesse, prazer, social, egoísta, material-egoísta e necessidade, de Pereira (2016) que indica que as práticas que podem influenciar a satisfação profissional dizem respeito à formação e à prevenção.

## Conclusões

Os procedimentos adotados ao longo da presente investigação, concluem-se nesta fase de reflexão crítica, que se atinge com um englobar de certezas, dúvidas e (re)definição de conceitos, associados à possibilidade de aplicação de novas metodologias e competências, sendo claro o (re)conhecimento e vontade de (re)analisar todos os procedimentos, no sentido de enquadrar o contributo da presente investigação, nos pressupostos inicialmente previstos.

A presente investigação é um contributo científico e empírico claro e necessário para a monitorização e implementação de estratégias de melhoria sobre a satisfação profissional dos Bombeiros Voluntários de Vinhais.

Enquadrando-se nos objetivos previamente definidos, foram concretizadas com sucesso, as questões de investigação, concluindo-se que a satisfação profissional dos Bombeiros a exercer funções no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais apresenta níveis que variam entre satisfação alta e muito alta, sendo clara também a conclusão indicativa de relação estatística significativa entre as características sociodemográficas e profissionais e a satisfação profissional dos bombeiros assim como os determinantes que apresentam maior ou menor variação na satisfação dos bombeiros.

De facto, quando analisados os resultados obtidos das hipóteses apresentadas, foram validadas parcialmente a 1, 2 e 3, apresentando correlações estatísticas significativas nos valores médios das dimensões da satisfação com o trabalho e as características sociodemográficas, diferenças estatísticas significativas na correlação entre as dimensões e as características profissionais e ainda diferenças estatísticas significativas, quando correlacionadas as dimensões da satisfação com o trabalho e o nível de formação. As hipóteses 4 e 5 foram validadas integralmente, pois apresentam influência estatística significativa em todas as dimensões, quando relacionadas com o nível de satisfação.

Realça-se, a este respeito, e relativamente à hipótese 1, a correlação que apresenta diferenças significativas entre as dimensões condições físicas do trabalho e sexo, apoio da hierarquia e sexo, estado civil e suporte do supervisor, habilitações académicas e suporte do supervisor, idade e autonomia, estado civil e recompensa justa, estado civil e autonomia, estado civil e imagem da corporação, habilitações académicas e imagem da corporação, idade e desenvolvimento do colaborador, idade e satisfação no emprego, estado civil e satisfação no emprego, estado civil e lealdade dos colaboradores, habilitações académicas e desempenho contextual e entre a questão “Tem filhos?” e a relação com colegas.

Já relativamente à hipótese 2, salientam-se as correlações que apresentam mais diferenças significativas entre as a variável categoria de bombeiro e a dimensão apoio da hierarquia, entre a categoria de bombeiro e a dimensão reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, entre o tempo de serviço de Bombeiro e o suporte do supervisor, o tempo de serviço de Bombeiro e a autonomia, o tempo de serviço de Bombeiro e a imagem da corporação, o tempo de serviço de Bombeiro e a afinidade, o tempo de serviço de Bombeiro e o desenvolvimento do colaborador, o tempo de serviço de Bombeiro e a satisfação no emprego, o tempo de serviço de Bombeiro e a lealdade dos colaboradores, o tempo de serviço de Bombeiro e o desempenho contextual, o tempo de serviço de Bombeiro e o apoio da hierarquia e o tempo de serviço de Bombeiro e o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, o tempo na profissão e a lealdade dos colaboradores e o tempo na profissão e o reconhecimento pelos outros do trabalho realizado.

Adicionalmente salientam-se os resultados obtidos para a hipótese 3 que indicam diferenças estatísticas significativas entre a dimensão satisfação com a profissão e o nível de formação.

Por último, no que respeita à quarta e quinta hipótese, pode-se concluir-se que as variáveis Recompensas Extrínsecas, Suporte do Supervisor, Recompensa Justa, Autonomia, Imagem Corporativa, Afinidade, Desenvolvimento do Colaborador e Condições Físicas de Trabalho são determinantes da Satisfação Profissional dos Bombeiros da Corporação de Vinhais e por sua vez a Satisfação Profissional do Bombeiro é antecedente da Lealdade do Colaborador, do Desempenho das Tarefas e do Desempenho Contextual. Nesta sequência a Corporação de Bombeiros de Vinhais para aumentar os níveis de satisfação dos seus profissionais deve fomentar o aumento das recompensas extrínsecas, da recompensa justa, da autonomia e da afinidade mantendo ou reforçando a imagem corporativa, o suporte do supervisor e as condições

físicas de trabalho. Deste modo obtendo altos níveis de satisfação profissional a Corporação de Bombeiros de Vinhais alcançará a lealdade dos seus colaboradores e ainda o excelente desempenho das tarefas e contextual.

Ao longo da realização da presente investigação concluiu-se ainda que a estrutura organizacional e dinâmica das corporações apresenta teoricamente, estratégias de intervenção para a melhoria dos níveis de satisfação dos bombeiros, no entanto, foi também identificada uma lacuna nas investigações científicas publicadas sobre esta área, sendo cada vez mais urgente que se realizem mais estudos que identifiquem e garantam que as corporações de bombeiros, enquanto primeira força de intervenção da proteção civil, sejam indicadoras de qualidade na prestação dos seus serviços, não esquecendo, neste percurso, que são maioritariamente constituídas por pessoas que se entregam à causa de “corpo e alma” e “sem qualquer interesse que não a ajuda humanitária”, sendo também claramente relevante que se (re)conheça a sua intervenção diária como fundamental na estrutura organizacional da sociedade contemporânea.

Paralelamente, foram também identificadas limitações associadas à presente investigação, nomeadamente, a conjugação entre a profissão do investigador e a aplicação do instrumento de recolha de dados, a reduzida dimensão da amostra, que não permite extrapolar os dados e ainda o tamanho extensivo do instrumento de recolha de dados, que também limitou a sua concretização dentro de um lapso temporal menos alargado.

De facto, as limitações permitem que se reconheça ainda a necessidade de implementação de algumas orientações futuras que, poderão ser o próximo passo académico do investigador, nomeadamente,

- (Re)ajuste do instrumento de recolha de dados, quer para poder ser aplicado a outras corporações, quer para uma eventual futura análise estatística comparativa;
- Aumento do limite temporal para a aplicação do instrumento, com um acompanhamento mais direto e ativo do investigador;
- Apresentação dos resultados à corporação e a outras corporações, focando os determinantes com valores mais baixos, para identificação das necessidades de intervenção;
- Realização de um manual de boas práticas para melhorar os níveis de satisfação profissional na área, reforçando a sua importância, para a manutenção da qualidade dos serviços prestados e motivação dos colaboradores.

## Referências Bibliográficas

- Ângelo & Chambel (2010). *A utilização do Questionário “Exigências Profissionais dos Bombeiros*. Lisboa, Portugal, Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.
- Amaro, A. D., Tedim, F., & Lourenço, L. (2009). *O socorro em Portugal: organização, formação e cultura de segurança nos corpos de bombeiros, no quadro da Protecção Civil*.
- Ameen, F. (2017). Lack of Job Satisfaction among Nurses. *Forensic Sci Add Res*. 1(3).
- Amorim, L. R. (2015). *A motivação para o trabalho dos voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa*. Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo para obtenção do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo Gestão de Empresas.
- Asegid A., Belachew T. & Yimam E. (2014). Factors influencing job satisfaction and anticipated turnover among nurses in Sidama zone public health facilities, South Ethiopia. *Nursing research and practice*.
- Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) (2012). Manual para a Avaliação do Desempenho dos Bombeiros Voluntários. Cadernos Técnicos, PROCIV.

## Referências bibliográficas

---

- Bicho, P. (2015). *A Motivação e a Satisfação dos Profissionais de Saúde numa Instituição Hospitalar de Especialidade Oncológica*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Internacional. Carnide.
- Bonenberger, M., Aikins, M., Akweongo, P. & Wyss K (2014). The effects of health worker motivation and job satisfaction on turnover intention in Ghana: A cross-sectional study. *Hum Resour Health* 12: 43.
- Burke, K. J., & Paton, D. (2006). Predicting police officer job satisfaction: Traditional versus contemporary models of trauma in occupational experience. *Traumatology*, 12(3), 189-197.
- Carrilho, V. F. B. (2014). *Estudo das relações entre o fluxo no trabalho em equipa, o engagement, as características da equipa, a satisfação e a eficácia percebidas numa amostra de bombeiros*. Dissertação para a obtenção do Grau de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, Universidade do Algarve.
- Carvalho, L. I. A. (2017). *Fontes de Stresse nos Bombeiros Portugueses: Diagnóstico e Recomendações para a Intervenção*. Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Social e das Organizações da Escola de Ciências Sociais e Humanas do Instituto Universitário de Lisboa.
- Costa, A. (2017). *Stress nos bombeiros portugueses: a influência das estratégias de coping nos riscos psicossociais e o papel moderador da antiguidade*. Dissertação de Doutoramento. Católica Faculdade de Psicologia e Educação, Porto, Portugal.
- Dawis, R. & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Decreto-Lei nº 248/2012, de 21 de novembro. Alterações ao Decreto-Lei n.º 247/2007 que regulamenta a constituição, organização, funcionamento e extinção dos corpos de bombeiros.
- Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de Junho. Constituição, organização, funcionamento e extinção dos corpos de bombeiros.
- Direção-Geral de Saúde (2018). *Promoção de um estilo de vida saudável nos bombeiros portugueses*. Ministério da Administração Interna. Autoridade Nacional de Proteção Civil. Lisboa: Direção Geral da Saúde.
- de Lisboa, A. D. C. (2001). *Dicionário da língua portuguesa contemporânea*. Vol. I, 2627ª Edição, Braga, Editorial Verbo.
- Dilig-Ruiz, A. (2017). *Job Satisfaction Among Critical Care Nurses: A Systematic Review of Contributing Factors, Individual and Organizational*. School of Nursing Faculty of Health

## Referências bibliográficas

---

- Sciences. University of Ottawa. Tese submetida parcialmente para obtenção do grau de Mestre em Enfermagem. Canadá.
- Escola Nacional de Bombeiros (2017, Agosto, 2) Catálogo de Oferta Formativa. Retirado de: [http://www.enb.pt/admin/docs/repositorio/Catalogo-Oferta\\_Formativa-ENB.pdf](http://www.enb.pt/admin/docs/repositorio/Catalogo-Oferta_Formativa-ENB.pdf)
- Ferreira, D. I. da C. (2018). *Burnout em bombeiros Portugueses: importância de fatores individuais e organizacionais na sua explicação*. Dissertação apresentada na Universidade Portucalense Infante D. Henrique para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde, DA Universidade Portucalense.
- Ferreira, P., & Antunes, P. (2009). Monitorização da satisfação dos profissionais das USF. Coimbra: Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC).
- Ferreira, A.; Diogo, C.; Ferreira, M.; & Valente, A. C. (2006). Construção e validação de uma Escala Multi-Factorial de Motivação no Trabalho (Multi-Moti). *Comportamento Organizacional e Gestão*, 12(2), 187-198.
- Figueiredo, A. R. L. M. de (2015). *A Motivação do Envolvimento dos Bombeiros em Atividades de Voluntariado: um estudo de caso*. Dissertação Apresentada ao Instituto Superior Miguel Torga para Obtenção do Grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional.
- Freixo, M. (2009). *Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Gomes, F., & Proença, T. (2015). *Nurses' motivation and satisfaction at work: An exploratory study at the Centro Hospitalar S. João*. University of Porto, 1-35.
- Guerra, C. M. (2012). A Importância da Prevenção dos Riscos Sociais e Profissionais nos Bombeiros Municipais: Um Estudo na Zona de Santarém Ribesirinho. Dissertação para obtenção de grau de Mestre em Política Social da Universidade Técnica de Lisboa.
- Gomes, R., & Teixeira, F. (2013). Influência dos processos de avaliação cognitiva na atividade laboral de bombeiros portugueses. *Psico-USF*, Bragança Paulista, 18, 2, 309-320.
- Graça, L. (2010). Satisfação Profissional dos Profissionais de Saúde: Um imperativo também para a gestão. Editorial, *Revista Portuguesa Saúde Pública*, Vol. 28, n.º 1, p.3-6. ISSN 0870-9025. Retirado do URL: <http://www.ensp.unl.pt/dispositivos-de-apoio/cdi/cdi/sector-de-publicacoes/revista/2010/conteudos/conteudos-2010-vol.%201>, em 12 de agosto de 2019.
- Graça, L. (1999). *A satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde. Instrumentos para a melhoria contínua da qualidade*. Lisboa: Direção de Saúde, 1-19.

## Referências bibliográficas

---

- Hackman, J. & Oldham, R. (1980). *Work Redesign*. Adison- Wesley.
- Hackman, J. & Oldham, R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. V.16, p.250-279.
- Hespanhol, A. (2008). Satisfação dos profissionais do Centro de Saúde São João (2007 e comparação com 2001 a 2006). *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, 24(6), 665-670.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R., & Capwell, D. (1957). *Job attitudes: review of research and opinion*. Pittsburgh: Psychological Services.
- Hill, M., & Hill, A. (2008). *Investigação por Questionário* (2ª ed.). Lisboa: Sílabo.
- Hsu, H. & Wang, Y. (2008). The development and empirical validation of the Employee Satisfaction Index model. *Total Quality Management*, 19 (4), 353-366.
- INE (2013). *INE divulga Índice de Bem-estar para Portugal, 2004-2012*. Instituto Nacional de Estatística.
- Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W. & Paul, K. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.
- Jiménez, M.L.V., Fuentes, F.C. & Abad, M.J.S. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.
- Júnior, L., Patrício, H., Guterres, C., Almeida, M., Carvalho, C. & Cunha, M. (2010). *Satisfação Profissional dos Enfermeiros Chefes*. Congresso de Investigação em Saúde: Perspectiva Ética, Clínica e Epidemiológica. Escola Superior de Saúde de Viseu. Instituto Politécnico de Viseu.
- Locke, E. (1976). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336.
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *International journal of nursing studies*, 49(8), 1017-1038.
- Mark, G. & Smith, A. (2012). Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees. *Anxiety, Stress and Coping*, London, v. 25, n. 1, p. 63-78.
- Maslow, A. (1954). *A theory of human motivation*. Disponível em: [psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm](http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm).

## Referências bibliográficas

---

- Miguel., V., Vara, N., & Queirós, C. (2014). Satisfação com o trabalho como preditor do burnout em bombeiros assalariados. *Internacional Journal of Work Conditions* 8, 98-113.
- Mucharreira, P. (2012). *Motivação e aprendizagem: A didática da Economia no ensino secundário – um estudo de caso*. Dissertação apresentada no Instituto Superior de Gestão, para obtenção do grau de Mestre.
- Mueller C.W., & McCloskey J. C. (1990) Nurses' Job Satisfaction: A proposed measure. *Nursing Research* 39, 113-117
- Munir, R. Rahman, R. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance* 37, p. 488 – 496.
- Nelson, J. (2013). *Job Satisfaction of Nurses in Jamaica*. Dissertação submetida à Universidade do Minnesota.
- Ngah, N., Ahmad, A., Hamid, T. A. T. A., & Ismail, A. (2010). The Mediating Role of Work-family Conflict in the Relationship between Supervisor Support and Job Satisfaction. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 4(11).
- Özpehlivana, M. & Acarb, A. Z. (2015). Assessment of a Multidimensional Job Satisfaction Instrument. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210 ( 2015 ) 283 – 290
- Pais Ribeiro, J. (2010). *Investigação e Avaliação em Psicologia e Saúde*. Lisboa: Placebo, Editora, Lda.
- Pereira, A. C. M. (2016). *Capacidade para o trabalho em bombeiros*. Tese apresentada à Universidade de Aveiro, Departamento de Educação e Psicologia, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutor em Psicologia.
- PROCIV. (2016, junho, 20). Prémio das boas práticas da ANPC de Anexo H.
- Raposo, H. M. H. (2015). *A distância e o conflito trabalho-família na força especial de bombeiros: a motivação como moderadora*. Tese de Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Realista, A. C. S. (2014). *A Perceção do Risco na Atividade dos Bombeiros*. Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Segurança e Higiene no Trabalho da Escola Superior de Ciências Empresariais e de Tecnologia do Instituto Politécnico de Setúbal.
- Reis, V.. M. F. dos (2018). *Formação profissional de bombeiros portugueses: aplicação da simulação virtual ao desenvolvimento das competências de tomada de decisão*. Tese de Doutoramento em Educação, na área de especialização de Educação a Distância e eLearning da Universidade Aberta.

## Referências bibliográficas

---

- Rodrigues, R. (2011). *Factores motivacionais do indivíduo na manutenção e selecção de um trabalho*. Dissertação de mestrado em Gestão/MBA, Universidade Aberta, Lisboa.
- Silva, V. R., de Souza Velasque, L., & Tonini, T. (2017). Satisfação profissional de uma equipe de enfermagem oncológica. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 70(5), 1040-1047.
- Silva, A. R. B. dos S. (2013). *O impacto da satisfação na lealdade do cliente um caso da grande distribuição em Portugal*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Estratégia Industrial, Lisboa School of Economics & Management.
- Smith, P. C., Kendall L. M., & Hulin C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Taylor, R. (1911). *The political prophecy in England* (No. 37). Columbia University Press.
- Traynor, M., & Wade, B. (1993). The development of a measure of job satisfaction for use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. *Journal of Advanced Nursing*, 18(1), 127-136.
- Vara, N., Queirós, C. & Gonçalves, S. P. (2015). Bombeiros: O Papel Das Emoções E Do Coping Na Satisfação Com A Profissão. *Territorium*, 22, 267-276, DOI: [http://dx.doi.org/10.14195/1647-7723\\_22\\_20](http://dx.doi.org/10.14195/1647-7723_22_20) .
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: Wiley.
- Wagner, S., & O'Neill, M. (2012). Job, life, and relationship satisfaction for paid-professional firefighters. *Journal of Loss and Trauma*, 17(5), 423-438
- Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). *Minnesota studies in vocational rehabilitation: Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minnesota: University of Minnesota.

## ANEXOS

## Anexo I – Pedido e autorização para a recolha de dados

Exm.º Sr. Comandante dos  
Bombeiros Voluntários de Vinhais

Assunto: Pedido de autorização para a realização da colheita de dados

Eu, Rómulo Manuel Sales Major Silva Pinto, encontro-me a frequentar o Mestrado em Gestão das Organizações, na área de especialização de Gestão Pública, a decorrer na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Bragança. Venho por este meio informar V.ª Ex.ª que pretendo realizar um projeto sobre “Avaliação da Satisfação Profissional no Corpo de Bombeiros Voluntários de Vinhais”, sob orientação da Professora Doutora Cláudia Miranda Veloso.

Neste sentido, solicitamos a V.ª Ex.ª a autorização para a realização da recolha de dados inerentes à investigação, junto dos Bombeiros da Corporação e de acordo com o consentimento destes.

A informação recolhida destina-se apenas a ser trabalhada exclusivamente no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações. Todas as respostas serão confidenciais e anónimas.

Desde já agradeço a disponibilidade e colaboração, estarei disponível para qualquer esclarecimento adicional.

Bragança, 12 de abril de 2019

Pede Deferimento,



(Rómulo Manuel Sales Major Silva Pinto)



## Anexo II – Instrumento de recolha de dados

### Questionário

No âmbito da elaboração do projeto de mestrado em Gestão das Organizações, ramo de Gestão Pública, do Instituto Politécnico de Bragança (IPB), está a ser realizado um estudo com o objetivo de avaliar e quantificar a satisfação dos Bombeiros da Corporação de Bombeiros (CB) de Vinhais.

O inquérito destina-se a todos os Bombeiros que exercem atividades e funções na CB de Vinhais, sendo garantido o anonimato absoluto, assim como a confidencialidade de toda a informação pessoal fornecida.

A duração do inquérito é de aproximadamente 10 minutos.

Muito obrigado desde já pela sua colaboração.

**Preencha ou assinale com um (X) a sua resposta**

#### I – Parte: Caracterização Sociodemográfica e Profissional

1 - **Sexo:** Masculino  Feminino

2 - **Idade:** \_\_\_\_\_ anos

3 - **Estado civil:** Solteiro  Casado  União de facto  Viúvo  Divorciado

4 - **Tem filhos:** Sim  Não

4.1 - Se sim, que idade/s tem/ têm? \_\_\_\_\_

#### **5- Habilitações académicas/ profissionais:**

Ensino Básico  Ensino Secundário  Licenciatura  Mestrado

Outro \_\_\_\_\_

#### **6 - Categoria de Bombeiro:**

Voluntário  Profissional

**Anexos**

---

**7- Função que desempenha nesta corporação:** \_\_\_\_\_

**8- Tempo de serviço de Bombeiro:** \_\_\_\_\_ anos.

**9. Tempo na profissão:** \_\_\_\_\_ anos

**10. Tempo no Corpo de Bombeiros de Vinhais no quadro ativo:** \_\_\_\_\_ anos

**11 - Tipo de vínculo:**

Efetivo  Colaborador  Outro \_\_\_\_\_

**12 - Horário semanal:**

Full-time  Part-time  Outro \_\_\_\_\_

**13 -Tipo de horário:** Fixo  Por turnos

**14- Relativamente ao seu vencimento considera-se:**

Totalmente insatisfeito  Bastante insatisfeito  Satisfeito  Bastante satisfeito

Totalmente satisfeito

**15- Gosta de exercer funções nesta corporação?**

Sim  Não

Se respondeu não, porquê? \_\_\_\_\_

**16- Principais razões que o levaram a desempenhar atividades nesta corporação:**

Ordem Familiar	<input type="checkbox"/>
Gosto/ Interesse pela área	<input type="checkbox"/>
Experiência profissional/ Conhecimento na área	<input type="checkbox"/>
Oportunidade de progressão na carreira	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade	<input type="checkbox"/>
Única hipótese de trabalho	<input type="checkbox"/>

**17- Se pudesse voltar atrás, escolheria de novo esta corporação?**

Sim, claro  Provavelmente sim  Provavelmente não  Claro que não  Não sei

**18- Como Bombeiros já teve algum incentivo, que não o seu vencimento?**

Sim  Não

16.1 -Se sim qual? \_\_\_\_\_

**19- Na sua Corporação existem conflitos?**

Sim  Não

17.1 - Se sim, de que tipo? \_\_\_\_\_

**20- A instituição dá-lhe facilidades para frequentar cursos de formação relativos à sua área de trabalho?**

Sim  Não

**21- Gestão: tem funções de gestão?**

Sim  Não

**22- Se tivesse a possibilidade de voltar ao princípio, desempenharia as mesmas funções?**

Sim  Não

22.1 - Se sim, porquê? \_\_\_\_\_

22.2 - Se não, porquê? \_\_\_\_\_

**II – Parte**

Nesta secção vai encontrar um conjunto de afirmações relativas à satisfação profissional e aos seus determinantes, assinale com uma (X) o grau de concordância relativo às mesmas, sendo 1- Discordo totalmente e 7 – Concordo Totalmente.

	Discordo totalmente (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Concordo totalmente (7)
1- Em geral, estou satisfeito com o meu pacote salarial (vencimento, bónus, incentivos)							
2- Em geral, estou satisfeito com os benefícios adicionais incluindo prémios, regalias sociais, e atividades de bem-estar.							
3- Tenho apoio do meu superior quando surge uma situação difícil/ complicada no trabalho.							
4- O meu superior está disposto a ouvir os meus problemas/dificuldades relacionados com o trabalho.							
5- É fácil falar com o meu superior quando preciso de ajuda.							
6- Estou satisfeito com a orientação geral e com as respostas do meu supervisor							
7- Sou compensado de forma justa pelo trabalho que realizo.							
8- O desempenho dos bombeiros é refletido de forma justa nas avaliações de desempenho.							
9- Tenho controlo sobre o agendamento do meu trabalho.							
10- Tenho autonomia significativa na determinação da forma como faço o meu trabalho.							
11- Tenho um grau considerável de independência e liberdade no modo como executo o meu trabalho.							
12- Tenho orgulho em trabalhar nesta corporação.							
13- Reconheço o valor desta Corporação.							
14- Quando o trabalho fica complicado, posso sempre contar com os colegas para me ajudarem a resolver o problema,							
15- É fácil falar com os meus colegas quando preciso de ajuda.							
16- Os meus colegas estão sempre dispostos a ouvir o meu problema/dificuldade.							
17- Estou satisfeito com as oportunidades dadas para a minha promoção ou progresso na carreira.							
18- Os programas de formação incluem formação interna e externa, aprendizagens que contribuem para ajudar a executar as operações diárias.							
19- A corporação fornece um ambiente de aprendizagem adequado para ajudar os funcionários a crescer.							
20- A Corporação ajuda os funcionários a crescer como também a desenvolver as suas potencialidades.							
21- Em geral estou satisfeito.							
22- Nível de satisfação em comparação com a expectativa							
23- Nível de satisfação em comparação com a corporação ideal.							
24- Recomendaria a Corporação para os outros como um bom lugar para trabalhar.							
25- Continuarei disposto a trabalhar para esta corporação.							
26- Tenho um nível elevado de especialização com a tecnologia com a qual trabalho.							
27- Sou capaz de alcançar os objetivos estabelecidos pelo meu superior no prazo estabelecido.							
28- Consigo cumprir os prazos estabelecidos.							
29- Estou disposto a ajudar os colegas que têm uma pesada carga de trabalho.							

## Anexos

---

30- Estou disposto a ajudar os colegas que estejam com problemas relacionados com o trabalho.							
31- Estou disposto a contribuir com esforço adicional em prol do futuro da corporação.							
32- Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a melhorar o meu trabalho							
33- O meu superior imediato ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho							
34- O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho							
35- Não gosto das pessoas com quem trabalho							
36- A Direção da minha corporação tem uma política clara							
37 - O meu trabalho é muito rotineiro							
38- O progresso na minha carreira é adequado.							
39- As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis.							
40- O meu tipo de trabalho dá boas oportunidades de progressão.							
41- As condições físicas do meu local de trabalho são agradáveis.							
42- O meu trabalho permite-me a expressão de criatividade							
43- A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos							
44- As pessoas (colegas e superiores) reconhecem quando faço as coisas bem feitas							
45 – O meu trabalho é reconhecido.							
46- A minha relação com os meus colegas é boa							
47- Os meus colegas tratam-me bem.							
48- Fiz amizades muito duradouras entre os meus colegas							

**Muito obrigado pela sua colaboração!**