

*Millenium, 2(ed espec nº1), 223-231.*

**SAÚDE OCUPACIONAL EM CUIDADORES: UM ESTUDO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM ESTRUTURAS RESIDENCIAIS PARA IDOSOS**

**OCCUPATIONAL HEALTH OF HEALTHCARE PROVIDERS: AN ORGANIZATIONAL CLIMATE STUDY IN RESIDENTIAL STRUCTURES FOR THE ELDERLY**

**SALUD OCUPACIONAL EN CUIDADORES: UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTRUCTURAS RESIDENCIALES PARA LA TERCERA EDAD**

*Patrícia Araújo<sup>1</sup>*

*Mariana Ferreira<sup>2</sup>*

*Rosina Fernandes<sup>3</sup>*

---

<sup>1</sup>IPAM-Instituto Português de Administração e Marketing, Universidade Europeia, Portugal

<sup>2</sup>Venerável Ordem de S.Francisco, Portugal

<sup>3</sup>CI&DETS and ESEV - Instituto Politécnico de Viseu, Portugal

## RESUMO

**Introdução:** O aumento da esperança média de vida constitui-se como uma das maiores conquistas humanas, no entanto, revela-se em simultâneo um enorme desafio. O aumento do número de pessoas idosas levou ao crescimento de respostas sociais adequadas e reguladas por critérios de qualidade oficiais, as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI's). Contudo, apesar dos critérios de qualidade pelas quais se regem, são poucas as investigações e intervenções no âmbito do clima organizacional (CO) nestas instituições.

**Objetivo:** Analisar o CO em cinco ERPI's.

**Métodos:** Participaram 108 trabalhadores, a maioria mulheres (73%), com uma idade média de 39.76 ( $\pm 10.57$ ) e com contrato de trabalho sem termo (88%). O instrumento, construído especificamente para este estudo, inclui 50 itens distribuídos por dez dimensões.

**Resultados:** Os resultados revelaram que apesar de, no geral, a perceção de CO ser considerada moderadamente satisfatória, os trabalhadores reportaram valores elevados de insatisfação na dimensão da pressão sobre o sistema músculo-esquelético e com o sistema de recompensas. Algumas variáveis sociodemográficas e profissionais revelaram-se significativas no CO, nomeadamente nos níveis de estresse que se mostraram baixos.

**Conclusões:** apontam pistas para a intervenção organizacional nas cinco ERPI's e discutem-se futuras investigações na área da avaliação do CO nestas estruturas.

**Palavras-chave:** Saúde Ocupacional; Estruturas Residenciais para Idosos; Clima Organizacional; Satisfação

## ABSTRACT

**Introduction:** The increase in life expectancy is one of the greatest human achievements, however, proves to be simultaneously a huge challenge. The increasing number of elderly led to the growth of appropriate social responses, regulated by official quality criteria, the Residential Structures for Elderly (ERPI's). However, despite the quality criteria regulated, we found few investigations and interventions about organizational climate (OC) at these institutions and the practice of its assessment is not yet widespread.

**Objective:** analyze the OC in five ERPI's.

**Methods:** 108 workers participated in the study, mostly women (73%), with an average age of 39.76 ( $\pm 10.57$ ) and with permanent employment contract (88%). The instrument was built specifically for this study and included 50 items organized on ten dimensions.

**Results** showed that although in general the OC perception could be considered moderately satisfactory, workers reported high levels of dissatisfaction about pressure on the musculoskeletal system and with reward system. Some socio-demographic and professional variables were significant in OC, particularly in stress levels, that nonetheless proved to be low.

**Conclusions:** the results pointing strategies to organizational intervention in the five ERPI's and discuss future research in OC assessment in these structures.

**Keywords:** Occupational Health; Residential Structures for Elderly; Organizational Climate; Satisfaction

## RESUMEN

**Introducción:** El aumento de la esperanza media de vida es uno de los grandes logros de la humanidad, sin embargo, resulta ser al mismo tiempo un enorme desafío. El número creciente de personas de edad avanzada llevó al crecimiento de las respuestas sociales, apropiadas y reguladas por criterios de calidad, las Estructuras Residenciales para la Tercera Edad (ERPI's). Sin embargo, a pesar de los criterios de calidad por los que se pueden gobernar, son escasas las investigaciones e intervenciones en el marco del clima organizacional (CO) en estas instituciones.

**Objetivo:** analizar el CO de cinco ERPI.

**Métodos:** Participado 108 trabajadores, en su mayoría mujeres (73%), con una edad media de 39,76 ( $\pm 10.57$ ) y con contrato fijo (88%). El instrumento fue construido específicamente para este estudio y incluye 50 afirmaciones distribuidas en diez dimensiones.

**Resultados:** mostraron que, aunque en general la percepción de CO se puede considerarse moderadamente satisfactoria, los trabajadores tenían altos niveles de insatisfacción en la presión sobre el sistema músculo esquelético y en el sistema de recompensa. Algunas variables socio-demográficas y profesionales fueron significativas en CO, sobre todo en los niveles de estrés, que resultó bajo.

**Conclusiones:** Los resultados, señalando pistas sobre la intervención en los cinco ERPI y se discute la investigación futura en la evaluación del CO en estas estructuras.

**Palabras clave:** Salud Ocupacional; Estructuras Residenciales para la Tercera Edad; Clima Organizacional; Satisfacción

## INTRODUÇÃO

As organizações laborais são organismos centrais na vida humana, uma vez que permitem a autorrealização e a prossecução de objetivos que, individualmente, o ser humano não atingiria e podemos defini-las como “duas ou mais pessoas que trabalham juntas e de modo estruturado para alcançar um objetivo específico ou um conjunto de objetivos” (Mello, 2004, p. 30). São também contextos onde as pessoas passam grande parte da vida: nascemos, aprendemos, trabalhamos, casamos e morremos em organizações (Araújo & Jordão, 2011). Atendendo a que a centralidade do trabalho atingiu o pico mais elevado da história, é “reconhecido, largamente, que as pessoas devem ter direito a um local de trabalho seguro e saudável” (Quick & Tetrick, 2003, p. 2).

A psicologia ocupacional da saúde é um ramo recente e tem como objetivo “desenvolver, manter e promover a saúde dos trabalhadores” (Quick & Tetrick, 2003, p. 6). Outro conceito recente é o de ‘organização saudável’ que pode ser definida como “one that survives but also that continues to cope adequately over the long haul, continuously developing and expanding its coping abilities”. Um dos aspetos fundamentais a ter em conta nas organizações saudáveis, é a manutenção de um clima organizacional (CO) percecionado de forma ajustada pelos trabalhadores.

Neste sentido, esta investigação procura analisar o CO em organizações acolhedoras de pessoas idosas, nomeadamente as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI), enquadradas pela Portaria n.º 67/2012, de 21 de março.

## 1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O envelhecimento populacional verifica-se a uma escala global nos países industrializados e Portugal não é exceção. Em 1960, apenas 8% da população tinha mais de 65 anos, em 2001 este valor duplicou para 16,4% e em 2011 eram já 19% (Pordata, 2014). Ocorre também um aumento de pessoas com mais de 75 anos e uma feminização da velhice, prevendo-se que em 2050 Portugal seja o quarto país da União Europeia com maior percentagem de pessoas idosas (Almeida, 2008).

As causas do envelhecimento mundial são consensuais: diminuição da natalidade, evolução tecnológica, aumento da esperança de vida e saldos migratórios (Almeida, 2008) provocando a criação de respostas, entre as quais as ERPI’s, que materializam um modelo que surge na Europa no século XVI (Daniel, 2009) ligado “a ordens militares e religiosas ou (...) criadas pela iniciativa de reis, rainhas e outros nobres” (Almeida, 2008, p. 71) e cuja existência passou por diversas denominações: “albergarias, mercearias, hospitais, gafarias ou leprosarias (...) asilos, hospícios e lares” (Almeida, 2008, p. 71). Independentemente do tipo de resposta existente, atualmente, o seu número tem aumentado (Tabela 1).

Tabela 1 - Evolução dos equipamentos para pessoas idosas, em Portugal

	Lares	Centros de Dia	Centros de Convívio	Assistência Domiciliária
1970	214	0	0	0
1981	322	145	60	28
1994	669	951	203	784
2000	1407	1542	447	1581

Nota: Adaptado de “A Pessoa Idosa institucionalizada em Lares. Aspetos e contextos da Qualidade de Vida” de A. Almeida, 2008

Como consequência, emergem as atualmente denominadas ERPI’s, que se podem definir como:

o estabelecimento em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas através do alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos utentes. (Despacho Normativo n.º 12/98, 1998, p.767)

Devido ao elevado crescimento e preocupação social com a população idosa, surgem também os Modelos de Avaliação da Qualidade, implementados pelo Instituto da Segurança Social (ISS) em Portugal, para homogeneizar e garantir a qualidade das cerca de 13.000 respostas sociais, de diversas tipologias, existentes hoje (Portugal, Instituto Segurança Social, s.d.).

Neste âmbito, a avaliação do CO revela-se fundamental. Este é um dos constructos de maior complexidade na área organizacional porém não existe um consenso entre os pesquisadores da área que permita encontrar uma definição única (Menezes, Sampaio, Gomes, Teixeira, & Santos, 2009).

A ideia base do CO já estava implícita na Escola das Relações Humanas, de Elton Mayo, nos anos 30 do século XX (Mello, 2004),

porém a investigação sobre CO ganha maior popularidade a partir da década de 50 do século XX (Menezes et al., 2009) e a partir dos anos 90 do século XX começa a ser investigado aprofundadamente. Atualmente, os trabalhadores já estão familiarizados com a noção de CO, que surge frequentemente com outras nomenclaturas: “o CO pode ser traduzido por aquilo que as pessoas costumam chamar de ambiente de trabalho”(Mello, 2004, p. 57).

Para uma definição alargada optou-se pela visão de Zohar (2003, p. 124): “organizational climate refers to shared perceptions among members of an organization with regard to its fundamental properties – in other words, policies, procedures and practices”. O CO influencia “direta e indiretamente os comportamentos, a motivação, a produtividade do trabalho e também a satisfação das pessoas” (Silva, 2007, p. 35).

No que respeita às ERPI's, constata-se que a maioria da investigação se foca no burnout, estresse ou bem-estar em cuidadores de pessoas idosas (Daniel, 2009), sendo os estudos sobre CO quase inexistentes ou a sua publicação incomum.

### 3. MÉTODOS

Optou-se por uma metodologia quantitativa para concretizar o principal objetivo desta investigação: analisar o CO em ERPI's.

#### 3.1. Amostra

Este estudo contou com a participação de 108 trabalhadores numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), situada no Norte de Portugal, constituída por cinco ERPI's. A amostra é constituída por todos os colaboradores (n=108) que se disponibilizaram para participar (taxa de resposta de 92%). Na Tabela 2 apresenta-se a caracterização dos participantes.

Tabela 2 - Caracterização da amostra

	M	DP	Min.	Máx.
Idade	39.76	10.57	18	57
Tempo de trabalho (meses)	84.39	69.82	1	313
			n	%
<b>Sexo</b>				
Feminino			97	72.9%
Masculino			11	27.1%
<b>Escolaridade</b>				
1º - 4º ano			15	13.9%
5º - 9º ano			42	38.9%
10º – 12º ano			25	23.1%
Mais que 12º ano			15	13.9%
Não responde			11	10.2%
<b>Tipo de vínculo</b>				
Contrato sem termo			95	88.0%
Contrato a prazo			8	7.4%
Prestador de serviços			5	4.6%

#### 3.2. Instrumento

Um dos grandes desafios da investigação do CO respeita “à criação de itens que sejam sensíveis à mensuração de características particulares de cada realidade de trabalho” (Menezes et al., 2009, p. 314) e dado que não se encontraram instrumentos de CO para ERPI's, optou-se pela construção de um instrumento ajustado às necessidades desta organização.

Ademais, de acordo com Lima e Albano (2002), uma investigação adequada sobre o CO deve começar exatamente pela escolha e definição operacional das variáveis e a seleção dos itens pertinentes deverá ser discutida com os gestores da organização. Seguindo estas advertências, envolveu-se a chefia na construção do instrumento. Primeiro, sintetizando várias dimensões de instrumentos de medição do CO (Human Resources Survey, 2014), depois debatendo-se as dimensões a analisar de forma a ir ao encontro das necessidades. A construção dos itens das subescalas foi realizada através da adaptação de itens dos instrumentos já referidos e também da Escala do Clima Organizacional (Martins, Oliveira, Silva, Pereira, & Sousa, 2004).

Após uma primeira parte de caracterização sociodemográfica, a versão final incidiu sobre dez áreas ligadas ao CO: 1) respeito pelos outros; 2) satisfação e reconhecimento; 3) trabalho em equipa; 4) liderança; 5) comunicação; 6) ambiente físico; 7) ética e profissionalismo; 8) tomada de decisões; 9) pressão do sistema músculo-esquelético; e 10) estresse. Estas dimensões foram abordadas em 50 itens, respondidos numa escala de Likert de 1 a 5 (1 - “Muito insatisfeito” a 5 - “muito satisfeito”), acerca do CO.

O questionário foi alvo de um pré-teste não tendo sido apontadas dificuldades de compreensão. Na versão final, revelou qualidades psicométricas ajustadas, nomeadamente no âmbito da consistência interna medida através do coeficiente Alfa de Cronbach, que apresentou um valor muito elevado (.899) para a totalidade da escala (50 itens).

### 3.3. Procedimento

Foi solicitada à direção a autorização para a realização do estudo. Após aprovação, procedeu-se à recolha de dados durante dois meses. Antes do preenchimento explicou-se aos participantes o tema, objetivos e enquadramento do estudo e pediu-se que cada colaborador lesse e assinasse uma declaração de consentimento voluntário de participação, com garantia de anonimato e confidencialidade.

Cada preenchimento foi realizado de forma individual tendo sempre disponível o auxílio do investigador. O autopreenchimento do questionário demorou cerca de 10 minutos, enquanto o formato de hétéro preenchimento (com apoio total ou parcial do investigador) demorou em média 15 minutos.

Os dados foram recolhidos nas cinco ERPI's em horários distintos de modo a abarcar todos os turnos e colaboradores e a não perturbar o funcionamento da instituição.

### 3.4. Análise de dados

Recorreu-se ao Statistical Package for the Social Sciences (SPSS – IBM 22) para análise dos dados, utilizando-se testes estatísticos paramétricos atendendo ao cumprimento dos pressupostos necessários à sua utilização.

## 4. RESULTADOS

Apresentam-se em seguida os resultados descritivos relativos à satisfação dos colaboradores com as 10 dimensões do CO (Tabela 3), bem como os de natureza inferencial, nomeadamente em função de variáveis sociodemográficas e profissionais. Referem-se ainda em pormenor os resultados da dimensão do CO relativa à perceção de estresse e sua relação com o CO percecionado. Conclui-se a apresentação dos resultados com a análise das correlações entre dimensões do CO.

Analisando a perceção dos colaboradores das ERPI's, numa escala de satisfação de 1 a 5, verificou-se que em geral se revelaram mais ou menos satisfeitos com todas as dimensões, não existindo nenhuma área em que estivessem muito satisfeitos ou, pelo contrário, muito insatisfeitos. A média global de todas as áreas foi de 3.60 (DP=0.56). É de salientar que as dimensões de pressão sobre o sistema músculo-esquelético, tomada de decisões e ética e profissionalismo foram as de menor satisfação. No que concerne à área da pressão sobre o sistema músculo-esquelético, salienta-se que o item “Tenho dores crónicas em consequência do meu trabalho” foi o mais percecionado negativamente pelos colaboradores em geral (M=3.00; DP=1.30). As áreas de maior satisfação foram a do respeito pelos outros, satisfação e reconhecimento, e trabalho em equipa.

Tabela 3 - Caraterização da satisfação com o clima organizacional

	N	M	DP
Respeito pelos outros	104	3.82	0.79
Satisfação e reconhecimento	100	3.68	0.52

Trabalho em equipa	103	3.68	0.81
Liderança	105	3.67	0.83
Comunicação	106	3.65	0.75
Ambiente físico	102	3.61	0.78
Ética e profissionalismo	105	3.56	0.87
Tomada de decisões	104	3.41	0.71
Pressão do sistema músculo-esquelético	108	3.20	0.82
Estresse	100	2.35	0.61

Nas análises inferenciais realizadas, encontraram-se diferenças estatisticamente significativas na dimensão de satisfação e reconhecimento, nomeadamente entre a satisfação inerente às suas funções/ambiente de trabalho (interna) e a relativa às recompensas que recebem (externa), sub-áreas incluídas nesta dimensão. Neste sentido, através do teste t de Student para amostras emparelhadas, verificou-se que a satisfação interna (M=4.04; DP=0.56) diferia significativamente [t(99)= -15,66; p< .01] da satisfação com o sistema de recompensas (M=2.95; DP=0.73). Isto significa que os participantes estavam bastante satisfeitos com as funções exercidas, bem como com os colegas de trabalho, sentindo que contribuíam para a instituição e que o seu trabalho era gratificante. No entanto, estavam insatisfeitos com o sistema compensatório (perspetivas de progressão de carreira, benefícios, salário, entre outros). Importa salientar que o item “Sinto-me satisfeito com o meu salário” (M=2.06; DP= 1.15) foi o pior cotado de todo o questionário. Pelo contrário, o item “Sinto que contribuo para a instituição” foi o cotado mais satisfatoriamente (M=4.44; DP= 0.59).

Procurou-se em seguida explorar a relevância de variáveis sociodemográficas e profissionais na satisfação com o clima organizacional.

Realizando o teste de correlação de Pearson, evidenciou-se uma associação significativa entre a idade dos participantes e uma das dimensões do clima organizacional: quanto mais velhos eram os colaboradores, mais satisfeitos estavam em relação à ética e profissionalismo (r= 0.30, n= 99, p< .01). Ainda nesta dimensão, e recorrendo à Anova unidirecional, foi possível encontrar diferenças estatisticamente significativas em função do grau de escolaridade [F(3.90)= 3.82, p< .01], verificando-se que as pessoas com o 1º ciclo apresentaram maior satisfação (M= 4.13; DP= 0.93) do que as pessoas com o 2º e 3º ciclo (M= 3.52; DP= 0.76), ensino secundário (M= 3.41; DP= 0.97) e ensino superior (M= 3.17; DP= 0.59). Em síntese, as pessoas mais jovens e com mais formação foram as menos satisfeitas com as formas de atuação dentro da instituição, no que ao profissionalismo e ética se refere. Outra dimensão em que a escolaridade se revelou diferenciadora, atendendo aos resultados na Anova unidirecional, foi a comunicação [F(3.91)= 3.80, p< .01], estando mais satisfeitos os colaboradores com formação ao nível do 1º ciclo (M= 4.08; DP= 0.64), em relação aos com escolaridade mais avançada (5º ao 9º ano M= 3.63; DP= 0.70; 9º ao 12º ano M= 3.51; DP= 0.76; 12º ou mais M= 3.21; DP= 0.78). Ainda no que concerne às habilitações [F(30.89)= 2.88, p< .05], também os colaboradores com o 1º ciclo (M= 4.31; DP= 0.77), estavam mais satisfeitos com a área do respeito pelo outros do que os com 2º e 3º ciclo (M= 3.73; DP= 0.73) e ensino superior (M= 3.56; DP= 0.78). Os colaboradores com ensino secundário não diferiram significativamente dos restantes grupos (M= 3.83; DP= 0.79) nesta dimensão.

Realizando o teste t de Student, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas em função do género [t(104)= 2.01, p< .05], estando as mulheres (M= 3.69; DP= 0.73) mais satisfeitas com a área comunicação do que os homens (M= 3.12; DP= 0.80).

Verificaram-se também diferenças na área de pressão sobre o sistema músculo-esquelético [t(106)= -1.97, p< .05] em função do vínculo de trabalho, estando os colaboradores com contrato sem termo menos satisfeitos com esta área (M= 3.14; DP= 0.81) do que os não efetivos (M= 3.62; DP= 0.78).

Atendendo à importância do estresse dos trabalhadores no estudo do CO procurou-se analisar mais pormenorizadamente esta dimensão. Em geral, os participantes apresentaram uma perceção média de estresse baixa (M= 2.35; DP= 0.61). Através da correlação de Pearson verificou-se apenas uma associação negativa e estatisticamente significativa entre o estresse e a idade (r= -0,22, n= 98, p< .05).

Finalmente, encontraram-se várias correlações entre as dimensões do clima organizacional (Tabela 4). Verificou-se que a perceção de estresse apresentou uma correlação (Pearson) negativa com todas as restantes dimensões do clima organizacional (apenas as áreas de tomada de decisões e trabalho em equipa não apresentaram estatísticas significativas), o que significa que quanto maior foi a satisfação com as restantes dimensões, menor foi a perceção de estresse. Estas variáveis mostraram-se moderadamente associadas ao estresse, sendo a área de ética e profissionalismo a que apresentou maior correlação. Para finalizar, importa também salientar que a correlação mais elevada foi entre a área da tomada de decisão e a da liderança. A área de pressão sobre o sistema

músculo-esquelético foi a que apresentou correlações mais fracas.

Tabela 4

	Estresse	AF	PSME	C	TD	L	EP	R	TE	SR
Estresse										
AF	-.33**									
PSME	-.31**	.51**								
C	-.38**	.40**	.18							
TD	-.18	.49**	.15	.59**						
L	-.32**	.48**	.15	.66**	.74**					
EP	-.43**	.31**	.26**	.53**	.35**	.50**				
R	-.40**	.34**	.33**	.56**	.45**	.53**	.58**			
TE	-.16	.21*	.16	.37**	.50**	.57**	.29**	.48**		
SR	-.36**	.44**	.25*	.48**	.62**	.66**	.37**	.50**	.45**	

Correlações de Pearson entre as dimensões do clima organizacional

Notas: \*\*  $p \leq .01$  ; \*  $p \leq .05$ .

AF= Ambiente Físico; PSME= Pressão do sistema músculo esquelético; C= Comunicação; TD= Tomada de decisões; L= Liderança; EP= Ética e profissionalismo; R= Respeito pelos outros; TE= Trabalho em equipa; SR= Satisfação e reconhecimento.

## 5. DISCUSSÃO

Os colaboradores da instituição em estudo demonstram-se moderadamente satisfeitos com o clima organizacional. A área de pressão sobre o sistema músculo-esquelético (ex. posturas físicas desconfortáveis, dores crónicas...) foi a percecionada como a menos satisfatória, o que poderá estar relacionado com o tipo de funções desempenhadas pelos cuidadores (correspondendo a 74% da amostra) no que concerne ao apoio instrumental às pessoas idosas (ex. levantar e deslocação). Por outro lado, as áreas mais satisfatórias prendem-se com as relações estabelecidas no contexto de trabalho (respeito pelos outros). É de salientar que esta dimensão da satisfação interna é melhor percecionada do que aspetos da satisfação acerca do sistema de recompensas. Isto pode dever-se, entre outros fatores, à conjuntura socioeconómica, nomeadamente às dificuldades que as IPSS têm vindo a vivenciar, ficando congelados alguns benefícios, salários e progressões de carreira. Este é um resultado clássico nos estudos organizacionais. Geralmente os trabalhadores revelam-se mais satisfeitos com os aspetos intrínsecos do seu trabalho e menos satisfeitos com as dimensões extrínsecas, como o salário (Fernandes, 2013; Fernandes, Martins, Mendes, & Xavier, 2011).

No que concerne à relação entre variáveis sociodemográficas e profissionais e as dimensões em estudo do CO, verifica-se que quanto mais velhos os colaboradores, mais satisfeitos estão em relação à ética e profissionalismo. Isto pode estar relacionado com as metodologias de trabalho realizadas há vários anos pelos elementos mais velhos e, por isso, já integradas nas suas práticas, discordando das mesmas os elementos mais jovens por conhecerem (em geral têm mais formação) novas formas de atuação, mostrando-se menos satisfeitos com esta dimensão. Neste sentido, reforçando esta hipótese explicativa, são também as pessoas com mais escolaridade as que estão menos satisfeitas com esta dimensão. Esta diferença verifica-se noutras duas áreas (comunicação e respeito), estando aos colaboradores com menos escolaridade mais satisfeitos.

Considerando as diferenças de género, apenas se constata uma diferença significativa, estando as mulheres mais satisfeitas com a comunicação organizacional em comparação com os homens. É de notar que o número de mulheres na amostra é muito superior ao número de homens, pelo que, apesar significativo, deve-se analisar este resultado com precaução.

Por último, os colaboradores efetivos demonstram estar menos satisfeitos com a área pressão sobre o sistema músculo-esquelético do que os não efetivos. Esta diferença pode relacionar-se com o tempo de trabalho na instituição, significativamente superior nos colaboradores efetivos em comparação com os não efetivos. Com efeito, é expectável que os colaboradores efetivos estejam menos satisfeitos dadas as posturas e dores crónicas resultantes do trabalho ao longo do tempo. Considera-se que esta é apenas uma hipótese explicativa até porque os dois grupos da amostra não são homogéneos para generalizar conclusões.

Atentando agora nos resultados obtidos acerca do estresse, os colaboradores apresentaram uma perceção baixa, principalmente os colaboradores mais velhos, o que poderá ser explicado pelo facto dos trabalhadores mais velhos terem já desenvolvido estratégias

de coping face ao estresse laboral.

Finalmente, no que concerne às correlações encontradas, verifica-se que é a área de ética e profissionalismo que está mais associada ao estresse. É de notar que esta é das áreas de menor satisfação dos colaboradores e quanto menos satisfeitos estão os colaboradores, maior o estresse percebido. Em geral, as áreas de tomadas de decisões, satisfação e reconhecimento e, principalmente, a de liderança são as que maiores correlações apresentam entre si e com as demais variáveis em estudo, o que revela a importância destas dimensões nestas ERPI's.

## CONCLUSÕES

Refletindo sobre as limitações deste estudo, podemos apontar o facto de o instrumento ter sido construído pelos investigadores e não estar validado, apesar dos resultados psicométricos promissores (fidelidade). Outra limitação consiste no facto de alguns colaboradores mostrarem receio em reportar o que pensavam, ou mesmo recusa de participar, dado que era a primeira vez que existia um estudo na instituição.

Não obstante, considera-se que este trabalho tem inúmeras potencialidades, tendo contribuído para um melhor conhecimento e gestão dos recursos humanos da instituição. Em geral, os colaboradores consideraram importante ter a oportunidade de refletir e comunicar algumas das suas condições de trabalho que poderão melhorar e potenciar o crescimento.

Atendendo a que “de nada adianta realizar uma pesquisa se não houver uma devolução para todos os envolvidos” e que os seus resultados devem ser utilizados “para elaborar um plano de ação (...) sugerindo medidas a serem implementadas”, pois sabe-se que “a produtividade da mesma é também o resultado da motivação e estado de espírito dos indivíduos” (Lima & Albano, 2002, p. 38), os investigadores sugeriram à organização, através de um relatório final e apresentação pública de resultados, linhas de intervenção para a promoção da melhoria do clima organizacional.

No que concerne a sugestões nesta área de investigação científica, salienta-se a necessidade da construção e validação de escalas de CO específicas para ERPI's, dado que é óbvio o aumento deste tipo de organizações em Portugal e que o CO poderá afetar indiretamente a qualidade de vida das pessoas idosas institucionalizadas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, A. J. P. S. (2008). *A pessoa idosa institucionalizada em lares: Aspectos e contextos da qualidade de vida* (Dissertação de mestrado, Universidade do Porto). Acedido em <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/7218?locale=pt>
- Araújo, P., & Jordão, F. (2011). The unemployable: Case studies on the psychosocial impacts of non-employment among Portuguese graduates. *Análise Psicológica*, 29(2), 289-314. doi: <http://dx.doi.org/10.14417/ap.54>
- Daniel, F. (2009). Profissionalização e qualificação da resposta social 'Lar de Idosos' em Portugal. *Interações*, 17, 65-74.
- Fernandes, R. I. R. S. (2013). *Bem-estar subjetivo e (des)emprego: Um estudo sobre o ajustamento pessoa-ambiente profissional* (Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra). Acedido em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/21653>
- Fernandes, R., Martins, E., Mendes, F., & Xavier, P. (2011). Satisfação com o trabalho em educadores sociais e professores. In A. Lozano, M. Uzquiano, A. Rioboo, J. Blanco, B. Silva, & L. Almeida (Eds.), *XI Congreso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía* (pp. 2741-2752). Coruña, Spain: Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación.
- Human Resources Survey. (2014). What is an employee climate survey? Acedido em <http://www.hr-survey.com/EmployeeClimate.htm>
- Portugal, Instituto Segurança Social. (2014). *Modelo de avaliação da qualidade em estruturas residenciais para idosos*. Lisboa: ISS. Acedido em [http://www.seg-social.pt/documents/10152/13645/gqrs\\_lar\\_estrutura\\_residencial\\_idosos\\_modelo\\_avalia%C3%A7%C3%A3o/41b4bfa9-a62d-4bb4-b368-c79d60211ecd](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13645/gqrs_lar_estrutura_residencial_idosos_modelo_avalia%C3%A7%C3%A3o/41b4bfa9-a62d-4bb4-b368-c79d60211ecd)
- Lima, S., & Albano, A. (2002). Um estudo sobre clima e cultura organizacional na concepção de diferentes autores. *Revista CCEI: Centro de Ciências da Economia e Informática*, 6(10), 33-40. Acedido em [http://nti.facape.br/ruth/adm-comport\\_organ/Conceito\\_de\\_cultura\\_e\\_clima\\_organizacional.pdf](http://nti.facape.br/ruth/adm-comport_organ/Conceito_de_cultura_e_clima_organizacional.pdf)
- Martins, M., Oliveira, B., Silva, C., Pereira, K., & Sousa, M. (2004). Construção e validação de uma escala de medida organizacional. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 4(1), 37-60.
- Mello, M. (2004). *A qualidade do clima organizacional como variável interveniente no desempenho humano no trabalho: Um*

*estudo de caso da empresa Herbarium* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Acedido em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/88130>

Menezes, I., Sampaio, L., Gomes, A., Teixeira, F., & Santos, P. (2009). Escala de clima organizacional para organizações de saúde: Desenvolvimento e estrutura fatorial. *Estudos de Psicologia*, 26(3), 305-316. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2009000300004>

Despacho Normativo n.º 12/98. (1998, Fevereiro 25). Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos lares para idosos. *Diário da República*, 1(47), pp. 766-744. Acedido em <https://dre.pt/application/file/211293>

Portaria nº 67/2012. (2012, Março, 21). Define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas. *Diário da República*, 1(58), pp. 1324-1329. Acedido em <https://dre.pt/application/file/553791>

Pordata. (2014). *População residente segundo os censos: Total e por grandes grupos etários*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Quick, J., & Tetrick, L. (2003). Prevention at work: Public health in occupational settings. In *Handbook of occupational health psychology* (pp. 3-17). Washington, DC: American Psychological Association. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/10474-000>

Silva, K. (2007). *Cultura e clima organizacional: Manual de pós graduação*. Brasília: Universidade Gama Filho.

Zohar, D. (2003). Safety climate: Conceptual and measurement issues. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 123-142). Washington, DC: American Psychological Association. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/10474-006>