



UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

utad



Saúde: do Desafio ao Compromisso

Coordenadores

Cristina Moura

Inês Pereira

M^a João Monteiro

Patricia Pires

Vítor Rodrigues



ISBN: 978-989-97708-5-0

Saúde: do Desafio ao Compromisso

Reservados todos os direitos de acordo com a legislação em vigor

© 2015, Escola Superior de Enfermagem Drº José Timóteo Montalvão Machado

Revisão Técnica e Gráfica
Teresa Carvalho

1.ª Edição: Junho 2015

ISBN: 978-989-97708-5-0

Conselho Editorial

Alexandrina Lobo
Alice Mártires
Amâncio Carvalho
Carlos Torres
Conceição Rainho
Cristina Antunes
Cristina Moura
David Fernández García
Helena Penaforte
Maria João Monteiro
Vítor Rodrigues

Satisfação de colaboradores em estruturas residenciais para idosos

Silva, E.¹, Rodrigues, V.² & Pimentel, H.³

Resumo - Sabemos que a satisfação dos colaboradores influencia o bom funcionamento das estruturas residenciais para idosos. A garantia da qualidade dos serviços prestados por vezes não é a desejada, ressentindo-se nos clientes. Neste sentido, torna-se relevante saber o grau de satisfação dos colaboradores que prestam o seu serviço nestas organizações, bem como a identificação dos fatores que influenciam o grau de satisfação.

Foi realizado um estudo exploratório, descritivo, correlacional e transversal, de natureza quantitativa, junto de 204 colaboradores de treze estruturas residenciais para idosos do distrito de Viseu.

Os resultados evidenciam que os colaboradores valorizam mais as relações com as entidades superiores, o seu próprio posto de trabalho e o meio em que se inserem e mostram menor satisfação na interação com os colegas e com a sua remuneração. Os fatores que influenciam o seu grau de satisfação são o estado civil, os anos de serviço, o vencimento e a razão principal que o (a) levou a trabalhar na organização.

Palavras chave: Satisfação; estruturas residenciais para idosos; colaboradores.

Abstract - We know that employee satisfaction affects the proper functioning of residential structures for the elderly. Ensuring the quality of services is sometimes not desired, resenting the clients. In this regard, it is relevant to know the degree of satisfaction of employees who provide their service in these organizations, as well as the identification of factors that influence the degree of satisfaction.

We carried out an exploratory, descriptive, correlational and cross-sectional study, with 204 employees in thirteen residential structures for the elderly in the district of Viseu. The results show that employees value most relations with the higher authorities, their own jobs and the environment in which they operate and show less satisfaction in interaction with peers and with their pay. The factors that influence the degree of satisfaction are marital status, years of service, salary and the main reason that has led to work in the organization.

Keywords: Satisfaction; residential structures for the elderly; employees.

¹ Eliane Silva - elianesilva@live.com.pt

² Vítor Rodrigues - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - vmcpr@utad.pt

³ Helena Pimentel - Professora Coordenadora da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança - hpimentel@ipb.pt

1 - INTRODUÇÃO

De acordo com Alves (2011), a qualidade está cada vez mais presente nas organizações. Esta é utilizada nas mais variadas etapas do ser humano, desde a própria vida até aos serviços onde se trabalha. Neste sentido, sendo a satisfação um indicador de qualidade nos serviços prestados, neste estudo irá ser identificado o grau de satisfação e os fatores preditores da satisfação que possam influir ou não para a satisfação.

Alves (2011) refere que “num mundo cada vez mais instável marcado pela noção de globalização e um maior enfoque centralizado na satisfação do cliente, as empresas necessitam de uma cultura que valorize o esforço contínuo, a imaginação e o espírito de equipa” (p.1). Portanto, a qualidade global das estruturas residenciais para idosos é da responsabilidade de um todo, desde os dirigentes e técnicos até aos auxiliares de ação direta.

Pisco (2001) menciona que a qualidade da prestação de serviços nestas instituições é multidimensional, existindo a contribuição de diversos fatores. É de referir que alguns fatores podem ser medidos, como o tempo de espera para ser levado à casa de banho, caso o cliente seja dependente. A relação entre o cliente e o colaborador já será mais difícil de medir. Contudo, todos os fatores são interdependentes e interagem entre si, tendo cada um o seu valor na mensuração da satisfação/insatisfação dos clientes.

Russo (2003) menciona que os fatores que contribuem para a satisfação de maior destaque na relação entre clientes e colaboradores são a confiança, a humildade, a cordialidade, a pontualidade, a competência, a agilidade e a organização do ambiente de trabalho.

Para Marques (2010), “...a satisfação do cliente é decisiva para a qualidade e eficiência do serviço prestado, sendo necessário o compromisso de todos os colaboradores na implementação de práticas sistemáticas de gestão que conduzam à satisfação, dando particular atenção à melhoria contínua dos processos organizacionais” (p.59). Portanto, e segundo a mesma autora, todas as estruturas residenciais para idosos devem executar os seus serviços com o máximo rigor, justiça, segurança, qualidade, eficiência, respeito e eficácia, com o intuito de satisfazer as necessidades dos seus clientes.

Considera-se, portanto, este estudo uma mais-valia para os colaboradores das estruturas residenciais para idosos, uma vez que se ficará a perceber qual o grau da sua

satisfação e quais os fatores que vão influenciar a sua satisfação, encontrando, assim, melhores estratégias de atuação, face às necessidades reais, isto é, a avaliação do grau da satisfação do colaborador com o seu trabalho enquanto tal, vai possibilitar um melhor entendimento acerca dos processos de melhoria dos serviços prestados nas estruturas residenciais para idosos (Santos et al., 2007).

2 - MÉTODO

Para desenvolver esta investigação recorreu-se a um estudo do tipo exploratório, descritivo, correlacional e transversal e de natureza quantitativa. Os objetivos da presente investigação são: *i)* Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores de estruturas residenciais para idosos; *ii)* Identificar os principais fatores que influenciam o grau de satisfação dos colaboradores de estruturas residenciais para idosos.

2.1 - Participantes

A população para este estudo é constituída por todos os colaboradores de treze estruturas residenciais para idosos do distrito de Viseu, que se dispuseram a participar no estudo. Na tabela 1 apresenta-se a distribuição dos colaboradores da população em estudo, por instituição, de acordo com os que responderam e que não responderam ao questionário.

Tabela 1.
Distribuição da população em estudo

Colaboradores	Nº Total N	Responderam		Não Responderam	
		N	%	N	%
Instituição A	40	17	42,50%	23	57,50%
Instituição B	14	10	71,43%	4	28,57%
Instituição C	26	17	65,38%	9	34,62%
Instituição D	26	14	53,85%	12	46,15%
Instituição E	15	13	86,67%	2	13,33%
Instituição F	19	11	57,89%	8	42,11%
Instituição G	19	16	84,21%	3	15,79%
Instituição H	55	22	40,00%	33	60,00%
Instituição I	28	26	92,86%	2	7,14%
Instituição J	18	13	72,22%	5	27,78%
Instituição L	26	14	53,85%	12	46,15%
Instituição M	117	18	15,38%	99	84,62%
Instituição N	20	13	65,00%	7	35,00%
Total	423	204	48,23%	219	51,77%

2.2 - Material

O questionário utilizado para a recolha de dados é composto por duas partes: uma parte com dados sociodemográficos e profissionais, que serviu para caracterizar os sujeitos em estudo e englobou doze questões, nomeadamente: idade, sexo, tem filhos, habilitações literárias, estado civil, há quanto tempo trabalha nesta organização, qual o seu vencimento mensal, tipo de vínculo à estrutura residencial para idosos, horário semanal, tipo de horário, principal razão que o(a) levou a trabalhar nesta organização e se acumula funções fora desta organização. A segunda parte corresponde à Escala de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores, adaptada do Modelo de Avaliação da Qualidade - Questionários de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores em Estruturas Residenciais para Idosos, do Instituto da Segurança Social em 2007, com 37 perguntas fechadas. Para as perguntas de 1 a 34 foi considerada uma escala de cinco pontos tipo *Likert*, onde as variáveis vão de entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi, ainda, considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA). Esta escala está dividida em oito domínios: “Contexto organizacional” (5 itens); “Cooperação e comunicação” (5 itens); “Mudança e inovação” (3 itens); “Reconhecimento e recompensa” (5 itens); “Relações com as chefias” (3 itens); “Política e estratégia” (3 itens); “Posto de trabalho” (6 itens); e “Qualidade” (4 itens), e um item adicional, relacionado com o grau de satisfação com a organização na sua generalidade, bem como duas questões dicotómicas de “Sim” ou “Não”, relativas ao grau de satisfação, relativamente há um ano atrás e à perceção de trabalhar numa organização inovadora e em permanente melhoria.

Uma vez que não existem estudos conhecidos onde sejam analisadas as características psicométricas desta escala, procurou-se fazê-lo neste estudo, embora tendo em conta que só serão consideradas as respostas que oscilam entre 1 “Nada Satisfeito” e 5 “Totalmente Satisfeito”. As respostas de “Não se Aplica” e “Não Sei” foram consideradas como *missings* para o efeito da análise das características psicométricas da escala.

A Escala de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores foi aferida através de uma análise fatorial exploratória. Esta foi aplicada aos 30 itens associados às oito

dimensões, utilizando como método de extração de fatores o método dos componentes principais com rotação *Varimax*. Para avaliar a validade da AFE utilizou-se o critério *KMO*, uma medida da homogeneidade das variáveis que compara as correlações simples com as correlações parciais observadas entre as variáveis.

Para a determinação do número de fatores a reter foi tido em conta o *Scree Plot*, o *eigenvalue* ser superior a 1 e a percentagem de variância retida, tendo sido retidos seis fatores parcialmente não coincidentes com a divisão proposta de oito dimensões. Verificou-se que os seis fatores retidos apresentaram um *eigenvalue* de 1,058 (superior a 1) e a percentagem de variância retida verificada foi de 76,54%. O *KMO* verificado foi de 0,947, situando-se assim no Excelente.

Para aferir a sua fiabilidade, recorreu-se à análise da consistência interna através do cálculo dos alfas de *Cronbach* para cada conjunto de itens associado a cada um dos domínios. Na dimensão “Contexto organizacional” foi obtido um alfa de *Cronbach* de 0,848, na dimensão “Cooperação e comunicação” foi obtido um valor de 0,869, na dimensão “Mudança e inovação” foi obtido um alfa de 0,907, na dimensão “Reconhecimento e recompensa” foi obtido um valor de 0,900, na dimensão “Relações com as chefias” foi obtido um valor de 0,951, na dimensão “Política e estratégia” foi obtido um valor de alfa de 0,908, na dimensão “Posto de trabalho” foi obtido um valor de 0,912 e na dimensão “Qualidade” foi obtido um valor de 0,927.

Depois de verificados os itens que constituem cada um dos fatores, procedeu-se à criação de uma escala por cada dimensão (*summated scale*) que através da combinação dos vários itens num só que mede o mesmo conceito e que segundo Hair Jr., Black, Babin e Anderson (2009), poderá ser feito através da média dos respetivos itens. Após a determinação da média de cada um dos elementos em cada dimensão, procedeu-se à realização de uma transformação linear de forma aos valores obtidos oscilarem entre os 0 e os 100 pontos.

2.3 - Procedimentos

O estudo foi devidamente autorizado pelos dirigentes das estruturas residenciais para idosos (ofício nº 27 de 29/10/2013, ofício 177/2013 de 27/11/2013, ofício 01/ASSAP/2014 de 6/01/2014 e ofício 1/2014 de 7/01/2014) e os colaboradores que participaram do estudo, além de terem dado o seu consentimento informado, sabiam do

seu carácter anónimo e confidencial. Os dados foram recolhidos pela autora do estudo entre outubro de 2013 e março de 2014.

3 - ANÁLISE DE RESULTADOS

A partir da tabela 2 pode observar-se que, dos 203 colaboradores inquiridos, praticamente todos são do género feminino (98,0%). No que se refere à sua idade, estes têm uma média de 41,78 anos, com um desvio padrão de 11,07 anos. Classificando as idades dos colaboradores em três faixas, é possível verificar que, na totalidade, a faixa situada abaixo dos 40 anos de idade é a mais representada (39,2%). Relativamente às habilitações literárias dos colaboradores, é de salientar que a maioria possui o ensino secundário (27,2%). Quanto ao estado civil, pode observar-se que o mais representativo é o de casado(a), com 68,3%. Saliente-se o facto de 79,8% dos colaboradores terem filhos.

Tabela 2.
Dados sociodemográficos dos colaboradores em estudo

	N	%
Género		
Feminino	199	98,0
Masculino	4	2,0
Classe etária		
Menos de 40 anos	80	39,2
40 - 49 anos	76	37,3
50 ou + anos	48	23,5
Habilitações literárias		
Não sabe ler e/ou escrever	2	1,0
1º Ciclo do Ensino Básico	36	17,8
2º Ciclo do Ensino Básico	42	20,8
3º Ciclo do Ensino Básico	42	20,8
Ensino Secundário	55	27,2
Ensino Superior	25	12,4
Estado civil		
Solteiro(a)	33	16,3
Casado(a)	138	68,3
União de facto	9	4,5
Divorciado	11	5,4
Viúvo	11	5,4
Tem filhos?		
Sim	162	79,8
Não	41	20,2

A partir da tabela 3 é possível constatar que cerca de 37,9% dos colaboradores em estudo possui um vínculo com a organização em que está inserido há mais de 10 anos. No que se refere ao vencimento mensal auferido, 48,0% auferem um vencimento inferior a 500€ e 50,0% entre os 500€ e os 1000€. Praticamente todos os colaboradores possuem um contrato com a organização em que se encontram, sendo este maioritariamente sem termo (73,5%). A maior parte dos colaboradores (52,9%) tem um horário semanal que oscila entre as 35 e as 39 horas. No que se refere ao tipo de horário, a maior parte dos inquiridos trabalha por turnos (61,1%). Quando questionados sobre qual a principal razão que os levou a ingressar na organização, a maioria alegou o interesse e gosto pela área (54,8%), ou porque se tratava da sua única hipótese de emprego (23,9%).

Tabela 3.

Dados relativos à relação entre o colaborador e a organização onde este se insere

	N	%
Permanência na organização		
Há menos de 5 anos	49	28,2
Entre 5 e 10 anos	59	33,9
Há 10 ou mais anos	66	37,9
Vencimento mensal		
Menos de 500 €	98	48,0
500 - 999 €	102	50,0
1000 € ou superior	4	2,0
Horário semanal		
Menos de 10 horas	26	12,7
Entre as 35 e as 39 horas	108	52,9
40 horas ou mais	70	34,3
Tipo de horário		
Fixo	79	38,9
Turnos	124	61,1
Principal razão que o(a) levou a trabalhar nesta organização		
Interesse e gosto pela área	108	54,8
Experiência profissional/conhecimento na área	20	10,2
Acessibilidade	22	11,2
Única hipótese de trabalho	47	23,9

Os valores obtidos por cada um dos elementos da escala de satisfação, já convertidos para o intervalo de 0 a 100, estão representados na tabela 4, sendo possível inferir que, para a totalidade, as dimensões “5. Relações com as chefias” (68,14±22,3), “1. Contexto organizacional” (64,95±17,3) e “7. Posto de trabalho” (64,95±17,8) foram

as mais valorizadas, sendo, a menos valorizada, a dimensão “4. Reconhecimento e recompensa” (58,75±18,0).

Tabela 4.

Valores obtidos nas dimensões do instrumento medida de avaliação do grau satisfação dos colaboradores

Itens	M	Dp
1. Contexto Organizacional	64,95	17,3
2. Cooperação e comunicação	63,06	17,9
3. Mudança e inovação	63,73	19,1
4. Reconhecimento e recompensa	58,75	18,0
5. Relações com as chefias	68,14	22,3
6. Política e estratégia	62,05	17,8
7. Posto de trabalho	64,95	17,8
8. Qualidade	64,49	17,6

Os resultados da correlação de *Spearman* entre as dimensões da satisfação dos colaboradores e a sua idade permitem-nos constatar que não existe relação entre a idade e as dimensões da satisfação ($p>0,05$). O estado civil é outra das características sociodemográficas que se pretende indagar se influencia as dimensões da satisfação dos colaboradores. Através do teste de *Kruskal-Wallis*, pode inferir-se que na dimensão “Contexto organizacional” existem diferenças estatisticamente significativas entre os vários grupos de colaboradores ($\chi^2_{KW}=12,575$; $p=0,014$) com os colaboradores casados a apresentar maiores índices de satisfação. No que se refere à influência que as habilitações literárias dos colaboradores têm nas dimensões da sua satisfação, aplicando o teste de *Kruskal-Wallis*, é possível constatar a inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre os vários grupos de colaboradores ($p>0,05$). Os resultados da correlação de *Spearman* entre as dimensões da satisfação dos colaboradores e o seu tempo de serviço, permite-nos inferir que existe significância estatística ($p<0,05$) em seis das oito dimensões das satisfação dos colaboradores, sendo as exceções os domínios “Cooperação e comunicação” e “Qualidade”. Os resultados da correlação de *Spearman* entre as dimensões da satisfação dos colaboradores e o seu vencimento permite-nos constatar que existe significância estatística ($p<0,05$) em cinco das oito dimensões das satisfação dos colaboradores (Reconhecimento e recompensa, Relações com as chefias, Política e estratégia, Posto de trabalho e Qualidade). No que se refere à influência que o tipo de vínculo tem sobre as dimensões da satisfação dos colaboradores, consideram-se apenas três tipos de vínculos (contrato sem termo, com termo e com termo incerto) uma vez que só existem dois colaboradores em prestação de

serviços e seis com outro tipo de vínculo. Aplicado o teste de *Kruskal-Wallis*, pode comprovar-se a inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre os vários grupos de colaboradores ($p < 0,05$) em todas as dimensões da satisfação dos colaboradores. Pretendeu-se também aferir da existência de diferenças significativas entre as dimensões da satisfação dos colaboradores e a razão que os levou a trabalhar na organização. Aplicado o teste de *Kruskal-Wallis*, pode observar-se que as dimensões “Mudança e inovação” ($\chi^2_{KW}=13,387$; $p=0,004$) e “Posto de trabalho” ($\chi^2_{KW}=7,972$; $p=0,047$) apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre os vários grupos de colaboradores que revelaram ter ingressado na organização principalmente por demonstrarem interesse na área e apresentarem os maiores índices de satisfação e os que referiram que a razão se deveu a questões de acessibilidade apresentaram os menores índices de satisfação.

4 - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A maioria dos colaboradores é do género feminino (98,0%). Estudos similares constataram os mesmos resultados (Castanheira, 2013; Torrão, 2010). Ferreira (2012) reporta para a figura feminina como prevalecente no papel de cuidadora, no entanto, o sexo masculino começa a ter expressão nesta área. Quanto à idade a média situa-se nos 41,78 anos. Estes resultados vão de encontro a estudos também efetuados a estes profissionais (Castanheira, 2013; Ferreira, 2012; Torrão, 2010).

Bishop, Squillace, Meagher, Anderson e Wiener (2009) e Castanheira (2013) referem que a satisfação no trabalho dos colaboradores é afetada pela qualidade de prestação de serviços aos seus clientes. Isto é, a satisfação do cliente é influenciada pela atitude do colaborador. Castle, Degenholtz e Rosen (2006) mencionam que a perceção da qualidade dos cuidados por parte dos cuidadores está associada aos três domínios da satisfação do trabalho: pagamento, gestão e trabalho. Neste estudo, a dimensão de satisfação qualidade possui uma média relativamente elevada. Um estudo efetuado numa casa de cuidados de saúde revelou que um ambiente de trabalho bem organizado e de apoio e gestão de suporte permite aos colaboradores balançar o trabalho com o resto das suas vidas desempenhando assim papéis significativos de satisfação no trabalho (Flynn & Deatreack, 2003). Estes resultados corroboram os do presente estudo, uma vez

que a dimensão “Contexto organizacional” obteve a segunda média mais alta. Contudo, resultados do estudo de Oliveira (2012) contradizem esta evidência, já que nas questões de trabalho, designadamente, nas suas condições e na sua segurança, os colaboradores mostraram um grau de satisfação baixo. Meireles (2010) concluiu que o valor médio de satisfação por ordem decrescente das seguintes dimensões foi: relação com os colegas; condições físicas de trabalho; apoio da hierarquia; reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; segurança com o futuro da profissão e por fim a satisfação profissional. Estes resultados vão contra os dados do presente estudo. Quanto às boas relações com a chefia, contexto de trabalho, sentimento de autonomia, reconhecimento e equidade, recompensa justa, comunicação, bom relacionamento com os colegas, progressão na carreira, oportunidade de trabalhar em prol dos que mais precisam, ambiente de trabalho, tarefa que executam e oportunidades de formação, responsabilidade e envolvimento nas políticas e procedimentos organizacionais, alguns estudos revelaram que na sua maioria, estavam satisfeitos (Pereira, 2010; Palha, 2013; Pinhal, 2012). Estes dados comprovam parte das conclusões desta investigação.

5 - CONCLUSÕES

Através da realização deste estudo, percebeu-se que os colaboradores valorizam mais as relações com as entidades superiores, o seu próprio posto de trabalho e o meio em que se inserem. Mostram menor satisfação na interação com os colegas e com a sua remuneração. Foram, também, descobertos os fatores que influenciam o seu grau de satisfação, sendo eles o estado civil, os anos de serviço, o vencimento e a razão principal que o (a) levou a trabalhar na organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, A.R.G. (2011). *O envolvimento das IPSS com o sistema de gestão pela qualidade*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Aveiro, Departamento de Economia e Gestão e Engenharia Industrial, Aveiro. Retirado de <http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/15568680.pdf>
- Bishop, C.E., Squillace, M.R., Meagher, J., Anderson, W.L., & Wiener, J.M. (2009). Nursing home work practices and nursing assistants' job satisfaction. *The Gerontologist*, 49 (5), 611-622. doi:10.1093/geront/gnp040
- Castanheira, C.M.G.N.R. (2013). *Auxiliar de acção directa: Um estudo sobre traços de personalidade, valores e satisfação profissional*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia, Lisboa. Retirado de <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/10398>
- Castle, N.G., Degenholtz, H., & Rosen, J. (2006). Determinants of staff job satisfaction of caregivers in two nursing homes in Pennsylvania. *BMC Health Services Research*, 6, 60-71. doi:

- 10.1186/1472-6963-6-60
- Ferreira, M.E.M.M. (2012). *Ser cuidador: Um estudo sobre a satisfação do cuidador formal de idosos*. Dissertação de mestrado não publicada, Escola Superior de Educação de Bragança. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7936/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Ser%20cuidador....pdf>
- Flynn, L., & Deatreack, J.A. (2003). Home care nurses' descriptions of important agency attributes. *Journal of Nursing Scholarship*, 35 (4), 385-390. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1547-5069.2003.00385.x/pdf>
- Hair, J.F. Jr., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Prentice-Hall.
- Marques, T.P.S. (2010). *Da qualidade à satisfação do utente: Serviço de colheitas de sangue e o seu contributo para a satisfação do utente*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. Retirado de <http://repositorio.utad.pt/handle/10348/1416>
- Meireles, S.I.G.S.S. (2010). *Na gestão em saúde: A perspectiva da satisfação dos profissionais de saúde das unidades de saúde familiar*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. Recuperado de <http://repositorio.utad.pt/handle/10348/729>
- Oliveira, I.J.F. (2012). *A qualidade de vida no trabalho e a satisfação profissional dos assistentes operacionais dos hospitais EPE da Região de Trás-os-Montes e Alto Douro*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. Retirado de https://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/3179/1/msc_ijfoliveira.pdf
- Palha, M.F.G. (2013). *Satisfação profissional dos enfermeiros em unidades de cuidados continuados integrados*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto Politécnico do Porto, Vila Nova de Gaia. Retirado de http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/4547/1/DM_MarciaPalha_2012.pdf
- Pereira, A.C.M. (2010). *Factores de satisfação profissional dos técnicos de diagnóstico e terapêutica*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade da Beira Interior, Covilhã. Retirado de <http://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/443>
- Pinhal, C.I.R. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso numa ONG*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto Politécnico de Setúbal. Retirado de <http://comum.rcaap.pt/handle/123456789/4174>
- Pisco, L. (2001). Perspectivas sobre a qualidade na saúde. *Qualidade em Saúde*, 1 (5), 4-6. Retirado de <http://www.dge.ubi.pt/aalmeida/Gestao-medicina-11-2/Perspectivas%20qualidade%20saude.pdf>
- Russo, F. (2003). *Gestão em odontologia*. São Paulo: Lovise.
- Santos, O., Biscaia, A., Antunes, A.R., Craveiro, I., Júnior, A., Caldeira, R., & Charondière, P. (2007). *Os centros de saúde em Portugal: A satisfação dos utentes e dos profissionais*. Lisboa: Unidade de Sistemas de Saúde do Instituto de Higiene e Medicina Tropical. Ministério da Saúde. Retirado de http://www.ces.uc.pt/cesfct/ms/CSPortugal_Isabel_Craverro.pdf
- Torrão, A.M.C.E. (2010). *O bem-estar subjectivo das ajudantes de lar*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade do Algarve. Retirado de <http://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/1655>

Eliane Silva

Licenciatura em Gerontologia e Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde.

Vítor Rodrigues

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, UTAD, Centro de Investigação em Desporto, Saúde e Desenvolvimento Humano, CIDESD, Escola Superior de Enfermagem de Vila Real, Quinta de Prados, 5000-801 Vila Real, Portugal.

Helena Pimentel

Professora Coordenadora da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança.