

JOSÉ RODRIGUES DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E SATISFAÇÃO NO
TRABALHO: ESTUDO NUMA ORGANIZAÇÃO
ANGOLANA**

Orientadora: Professora Doutora Ana Luísa Loureiro

Co-Orientador: Professor Doutor Fernando Branco

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Faculdade de Psicologia

Lisboa

2012

JOSÉ RODRIGUES DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E SATISFAÇÃO NO
TRABALHO: ESTUDO NUMA ORGANIZAÇÃO
ANGOLANA**

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de
Mestre em Psicologia do Trabalho em Contextos
Internacionais e Interculturais, conferido pela
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientadora: Professora Doutora Ana Luísa Loureiro

Co-Orientador: Professor Doutor Fernando Branco

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Faculdade de Psicologia

Lisboa

2012

Agradecimentos

Para qualquer homem triunfar na vida, ou atingir um determinado objectivo é preciso coragem, determinação e acima de tudo fé. Neste momento quero com alta estima e admiração endereçar a todos que deram tudo quanto podiam durante a elaboração desta obra;

A Deus, pela protecção e dom da vida.

Aos Professores Doutores Ana Loureiro e Fernando Branco pela simplicidade e humildade com que conduziram toda a orientação, sempre disponíveis, atenderam-me em todos os momentos que necessitei de orientação e apoio.

À Professora Doutora Maria da Conceição Couvaneiro, por facilitar o processo de integração e disponível em todas as situações atinentes ao curso.

A todos os professores deste mestrado, uma vez que são eles que durante dois anos prestaram os seus conhecimentos com muita dedicação e paciência.

Aos meus familiares, mãe, irmãos e primos, pois muitas vezes deixei de estar presente. Tenho a certeza que serei recompensado. Vocês tornaram possível este estudo. Ao meu primo Edson e a tia Zinha pelo apoio incondicional que me proporcionaram.

Em memória do meu pai Zacarias, que partiu dando-me forças para continuar esta longa jornada.

Às pessoas da empresa pesquisada pelas informações cedidas, tornando possível a realização da análise e a aplicação dos questionários, sem os quais não seria possível a realização deste trabalho.

Aos meus colegas de mestrado que tanto me apoiaram porque foi com eles que partilhei e aprendi muito, particularmente à Carla Xavier, o meu muito obrigado.

Resumo

Foi objetivo deste estudo analisar a relação entre a percepção da responsabilidade social e a satisfação no trabalho numa amostra de trabalhadores de uma empresa da área petrolífera de Angola. A amostra foi constituída por 135 profissionais. Foram utilizados como instrumentos um questionário de dados demográficos, a Escala de Percepção de Responsabilidade Social e uma escala de Satisfação no Trabalho. Os resultados mostram que quanto mais positiva é a percepção da forma como a empresa trata os seus recursos humanos e como contribui para o seu bem-estare quanto maior é a percepção da responsabilidade social ao nível económico, maior é a satisfação no trabalho. Contudo, não foi encontrada uma relação significativa entre a percepção da responsabilidade social ao nível da comunidade e ambiente e a satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Responsabilidade social, Satisfação no trabalho, Angola.

Abstract

The goal of this study was to examine the relationship between the social responsibility perception and the job satisfaction in a sample of workers in an oil company of Angola. The sample was composed by 135 professionals. The instruments used were a demographic questionnaire, the Perceived Corporate Social Responsibility Scale and the Job Satisfaction Scale. The results showed that the more positive is the perception of how the company treats its human resources and contribute to their well-being and the higher is the perception of social responsibility to an economic level, greater is job satisfaction. However, a significant relationship between the social responsibility perception at a level of the community and environment and job satisfaction was not found..

Key-words: Social responsibility; Work satisfaction; Angola.

Índice

Introdução	8
Capítulo 1 – Responsabilidade social e Satisfação no trabalho.....	10
1.1. Responsabilidade social.....	11
1.1.1. Perspetiva histórica.....	11
1.1.2. Definição de responsabilidade social na actualidade.....	13
1.1.3. Consequências da responsabilidade social nas empresas.....	15
1.2. Satisfação no trabalho.....	17
1.2.1. Conceito de satisfação no trabalho.....	17
1.2.2. Fatores associados à satisfação no trabalho.....	19
1.2.3. Consequências da insatisfação no trabalho.....	21
1.3. Relação entre responsabilidade social e satisfação no trabalho.....	21
1.4. Objetivo e Hipótese de investigação.....	23
Capítulo 2 - Método	24
2.1. Participantes.....	25
2.2. Medidas.....	27
2.3. Procedimento.....	28
Capítulo 3 - Resultados	29
3.1. Características psicométricas das medidas.....	30
3.2. Responsabilidade social e satisfação no trabalho.....	32
Capítulo 4 – Discussão e conclusões.....	34
Conclusão.....	37
Referências.....	38
ANEXOS	I

Índice de Tabelas

Tabela 1. Caracterização da amostra – Dimensões quantitativas.....	26
Tabela 2. Caracterização da amostra – Dimensões quantitativas.....	26
Tabela 3. Fidelidadedas escalas de Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social.....	30
Tabela 4. Normalidadeda variável Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social.....	32
Tabela 5. Estatísticas descritivas da variável Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social.....	32
Tabela 6. Correlações de Spearmanentre as três dimensões de Responsabilidade Social e a variável Satisfação no Trabalho.....	33

INTRODUÇÃO

A responsabilidade social é um tema atual, especialmente nos países ocidentais.

Atualmente, uma organização só pode ter sucesso se contribuir para a satisfação das expectativas e necessidades das pessoas da comunidade onde labora (Campos, 1992).

A responsabilidade social tem sido adotada por cada vez mais organizações mas continua a ser um conceito complexo. Sabe-se, nas organizações do mundo ocidental, que as práticas de responsabilidade social têm influência direta nos resultados financeiros da empresa, tendo também influência no bem-estar dos empregados, na opinião da comunidade e, especificamente, nos consumidores. Contudo, pouco se sabe sobre o seu impacto em organizações geograficamente localizadas em Angola.

Neste sentido, considera-se muito pertinente o estudo desta temática numa grande empresa Angolana.

Adicionalmente tem sido também estudada a relação entre a satisfação no trabalho e a perceção de responsabilidade social por parte dos empregados. A literatura refere que quanto maior é a perceção de responsabilidade social, maior é a satisfação no trabalho (Brammer, Millington, & Rayton, 2007; Duarte, 2011; Limongi-França & Arellano, 2002; Monaco & Guimarães, 2000; Patraquim & Loureiro, 2009; Sorensen, Seebeck, Scherb, Specht, & Loes, 2009; Souza & Laros, 2010; Tariah, Hamed, Alheresh, Abu-Dahab, & Al-Oraibi, 2011; Tsai & Wu, 2010; Tziner, Oren, Bar, & Kadosh, 2011).

A associação positiva entre responsabilidade social e satisfação no trabalho tem sido encontrada em estudos de diferentes nacionalidades e em tipos de amostras muito diversificadas, parecendo ser interessante observar se esta relação também se faz sentir em Angola.

O estudo realizado, de carácter correlacional, teve a participação de uma amostra de colaboradores de uma empresa angolana.

A apresentação desta dissertação seguiu os seguintes passos: Uma primeira parte de contextualização teórica, onde se abordam os conceitos de responsabilidade social e satisfação no trabalho. Na segunda parte são apresentados os participantes, as medidas utilizadas e o modo como decorreu a investigação. Na terceira parte são descritos os resultados estatísticos obtidos e na quarta parte procede-se à discussão desses resultados. Apresentam-se ainda uma conclusão sucinta do trabalho.

CAPÍTULO 1 - RESPONSABILIDADE SOCIAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Capítulo 1 - Responsabilidade social e Satisfação no trabalho

1.1. Responsabilidade social

1.1.1. Perspetiva histórica

A responsabilidade social das empresas (RSE) era já aceite como teoria na Europa e Estados Unidos desde o século XIX, uma vez que o direito de conduzir negócios de forma corporativa era uma questão de prerrogativa do Estado ou Monarquia e não um interesse económico privado. Os monarcas autorizavam os alvarás para as organizações que promettessem benefícios públicos como a exploração e a colonização do Novo Mundo (Hood, 1998).

Depois da Grande Depressão e da Segunda Guerra Mundial, a ideia de que a organização deve responder apenas aos seus accionistas foi fortemente criticada. Neste sentido, e devido à expansão da dimensão das organizações e do seu poder sobre a sociedade, as acções filantrópicas começaram a ser mais frequentes (Ashley, Coutinho, & Tomei, 2000).

A partir dos anos 50 os defensores da RSE começaram a argumentar que, tal como a filantropia, as acções que dão prevalência aos objectivos sociais comparativamente aos lucros dos accionistas teriam legitimidade e começaram a defender o encerramento de linhas de produção lucrativas mas que eram destrutivas do meio ambiente natural e social (Hood, 1998).

Este tema assumiu abordagens a favor e contra, por parte de vários autores. Jones (1996) explica que os argumentos contra são fundamentados pelos direitos de propriedade. Neste sentido, era referido que a direcção das organizações, como representantes dos accionistas, não tem o direito de agir em acções que não tenham como objectivo a maximização dos lucros. Por outro lado, Jones (1996) acrescenta outro argumento principal que se resume a que existem instituições com finalidade social, como o governo, igrejas, sindicatos e organizações sem fins lucrativos, sendo estas as organizações que têm a competência técnica e o tempo necessário para realizar este tipo de acções, não sendo o caso das direcções das empresas privadas.

Friedman (1970) defendia que a RSE não está de acordo com uma economia de mercado, representando um ónus para a empresa, ou seja, um custo adicional que reduz a sua eficácia no que diz respeito aos lucros desejados.

Montana e Charnov (2003) descrevem que os seguidores desta abordagem defendem que a organização deveria apenas procurar a optimização do lucro dentro das normas da sociedade e que a sociedade beneficia de uma organização lucrativa ao criar novos empregos, pagar salários justos que melhoram a qualidade de vida dos seus empregados e melhorar as condições de trabalho dos seus empregados, além de contribuir para o bem-estar público pagando impostos. Estes autores alegam, ainda, que a organização que concentra os seus recursos nas suas próprias actividades, e não em acções sociais, usa esses recursos com mais eficiência e eficácia, aumentando a sua competitividade, uma vez que desviar esses recursos para acções sociais poderia prejudicar grandemente as organizações.

Jones (1996) faz ainda uma crítica ao conceito da RSE referindo que esta carece de coerência teórica, validade empírica e viabilidade normativa.

A favor da RSE encontram-se vários teóricos da área académica *Business and Society*, tais como Campos (1992), Carroll (1994), Donaldson e Dunfee (1994), Frederick (1998) e Wood (1991).

Segundo Campos (1992), uma organização só pode sobreviver na sociedade se contribuir para a satisfação das expectativas e necessidades das pessoas. Se esta for a sua premissa, a primeira preocupação da gestão deve ser a satisfação das necessidades das pessoas afectadas pela existência da organização. Nesse sentido, as organizações devem satisfazer os consumidores, colaboradores, acionistas, assim como todos os seus intervenientes internos e externos.

Jones (1996) refere que os argumentos a favor seguem duas linhas, uma ética e outra instrumental. A linha ética está relacionada com a religião e as normas sociais dominantes, considerando que as organizações e as pessoas que nelas trabalham devem ser guiadas para agirem de forma socialmente responsável, ainda que assumam despesas improdutivas para a organização. Por outro lado, a linha instrumental assume que existe uma associação directa entre o comportamento socialmente responsável e a performance económica da empresa. Esta relação é justificada por uma procura de uma diferenciação face à concorrência, por uma antecipação e evitação de regulações relativas à acção empresarial pelo governo e por uma maior consciência sobre as questões ambientais, culturais e de género.

Wood (1991) postulou um modelo de desempenho social corporativo que consiste numa conjugação de princípios de responsabilidade social corporativa, processos de responsabilidade social corporativa e resultados sociais corporativos. Os princípios apresentam-se em três níveis, nomeadamente o institucional (legitimidade da organização), o

organizacional (responsabilidade pública) e o pessoal (arbítrio da gestão). Os processos são o diagnóstico ambiental, a gestão da relação com os seus *stakeholders* e a gestão de questões sociais. Os resultados sociais compreendem as políticas, programas e impactos sociais da organização.

Swanson (1995) complementou o modelo de Wood integrando abordagens económicas e normativas aos princípios de RSE. Fruto da incorporação da ética e dos valores nas relações de troca dos processos sociais e decisórios, os princípios de RSE nos níveis institucional, organizacional e individual vão além das considerações de trocas materiais da organização. O modelo apresenta, assim, uma visão alargada das relações de troca da organização com a sociedade, englobando valores para o desenvolvimento económico e social que legitimam a experiência das empresas e valorizam os seus processos de decisão.

Carroll (1991) recomenda que a RSE englobe as responsabilidades: económicas, legais, éticas e filantrópicas, podendo estas quatro categorias ou componentes de RSE ser descritas como uma pirâmide, em que as responsabilidades económicas estão na base e as filantrópicas no topo, seguindo esta ordem apresentada. A pirâmide mostra que o desempenho económico sustenta todo o sistema. Ao mesmo tempo, espera-se que o negócio obedeça a leis, porque a lei é a codificação da sociedade que diferencia o comportamento aceitável do inaceitável. Em seguida é responsabilidade da empresa ter uma atitude ética. No seu nível mais fundamental, esta é a obrigação de fazer o que é certo, de forma justa e equitativa e para evitar ou minimizar danos aos interessados (empregados, consumidores, meio ambiente e outros), no fundo é de facto a noção de responsabilidade ética para os *stakeholders*. Finalmente, a responsabilidade filantrópica indica que as organizações deverão contribuir financeiramente e com recursos humanos para a comunidade e para melhorar a qualidade de vida. Carroll (1991) refere ainda que as tensões mais críticas, naturalmente, fazem-se sentir entre os níveis da responsabilidade económica e jurídica, e entre a responsabilidade económica e as responsabilidades éticas, e por fim as responsabilidades económicas e filantrópicas.

1.1.2. Definição de responsabilidade social na actualidade

A RSE tornou-se um conceito bem estabelecido através do qual as empresas integram preocupações sociais e ambientais nas suas operações e na sua interacção com outras partes

interessadas numa base voluntária. A RSE tem sido adoptada por cada vez mais empresas, investidores e escolas de gestão na primeira década do século XXI, enquanto a sociedade civil, as universidades e os meios de comunicação também se tornaram cada vez mais familiarizados com o tópico (Knopf et al., 2010).

Apesar de estar em voga, a responsabilidade social continua a ser um conceito inerentemente complexo. A responsabilidade social transmite uma grande variedade de significados. Esta variedade resulta da natureza dinâmica, dependente do contexto e da natureza holística da RSE. Este conceito é dinâmico porque ele evolui constantemente para atender às exigências de mudança em ambientes complexos. É dependente do contexto uma vez que se baseia e precisa ser incorporado em diferentes tradições históricas e culturais (Knopf et al., 2010).

Elkington (1999), um dos maiores protagonistas no debate sobre sustentabilidade e responsabilidade social, criou o *Triple BottomLine* (TBL), termo utilizado internacionalmente e sem tradução para o português. O TBL é uma conceção que revela a importância de as empresas agregarem três componentes à sua estratégia de negócio. Os três componentes são a prosperidade económica, a justiça social e a proteção ao meio ambiente. Ao criar valor económico, social e ambiental, as organizações podem valorizar sua marca e fortalecer a sua participação no mercado. Uma empresa sustentável significa ser economicamente lucrativa, associada a uma postura ambientalmente adequada (de harmonia com a natureza) e socialmente responsável (mais justa, respeitando as diversidades).

Com base no conceito TLB, Knopf e colaboradores (2010) referem que a responsabilidade social é holística pois abraça e conecta as questões de economia, sociedade e meio ambiente.

Os assuntos ambientais estão a assumir grande importância nas instituições empresariais em termos de responsabilidade social. Nesse aspecto, as empresas têm um papel extremamente importante. Através de uma prática empresarial sustentável, promovendo a mudança de valores e de orientação nos seus sistemas operacionais, as empresas poderão contribuir para a preservação do meio ambiente sem prejudicar os seus lucros. Os empresários tornam-se cada vez mais aptos a compreender e participar nas mudanças estruturais na relação de forças nas áreas ambiental, económica e social (Kraemer, 2005).

Relativamente à sociedade, Kraemer (2005) defende que existe uma consciência social em marcha, cuja formação se acelera e que desaprova a especulação gravosa da riqueza e o uso inadequado de recursos, como factores de destruição do planeta e como dano à vida dos

seres que povoam o mundo. Esse novo paradigma necessita de ser acompanhado por uma mudança de valores, passando da expansão para a conservação, da quantidade para a qualidade e da denominação para a parceria.

Em termos económicos, as empresas da atualidade são agentes transformadores que interferem sobre os recursos humanos, a sociedade e o meio ambiente, possuindo concomitantemente de recursos financeiros, tecnológicos e económicos. Neste contexto, as empresas procuram contribuir de algum modo para o fortalecimento destas áreas, com posturas éticas, transparência e justiça social. Os empresários, neste novo paradigma, tornam-se cada vez mais aptos a compreender e participar das mudanças estruturais na relação de forças nas áreas ambiental, económica e social (Kraemer, 2005).

Segundo Oliveira (2005), não existe uma lista inflexível de acções que uma empresa deve seguir para ser socialmente responsável, assim sendo, não existe uma definição consensual. A responsabilidade social envolve uma gestão empresarial mais transparente e ética e a inserção de preocupações sociais e ambientais nas decisões e resultados das empresas.

Em Portugal e de acordo com Guerreiro e Pereira (2006), entre os responsáveis com uma postura mais pró-activa, a igualdade entre sexos tende a ser relacionada com a questão da responsabilidade social das organizações, e com a integração de minorias tendencialmente discriminadas, sendo, por vezes, associada a outras preocupações da entidade, como a inclusão de portadores de deficiência ou ex-reclusos nos quadros da organização, ou ainda, o apoio cedido pela entidade junto de população carenciada. Apesar do carácter comummente disperso das medidas propostas e da falta de consubstanciação de muitos dos princípios enunciados, verifica-se, de facto, uma preocupação crescente em Portugal, pelo menos, a nível dos discursos, com a problemática da igualdade entre mulheres e homens.

1.1.3. Consequências da responsabilidade social nas empresas

Vieira (2007) refere que se sabe, na actualidade, que muitas empresas adoptaram, no decorrer do tempo, procedimentos pouco adequados à utilização racional do meio ambiente, causando grandes danos ao ecossistema. Os problemas ambientais gerados pela poluição são, assim, atribuídos, na sua grande maioria, à actividade industrial, e afectam frequentemente não só a comunidade local, como também, a sociedade num sentido lato.

A importância do público para a empresa assiste no fato de que a comunidade, ao agregar indivíduos que são também consumidores, fornecedores e empregados, tem um grande poder de influência sobre a actividade empresarial. Se a organização for bem vista pela sociedade, poderá afiançar, entre outras coisas, uma maior aceitação dos seus produtos, assim como o apoio para a implantação das suas políticas. Um bom relacionamento entre a organização e a sociedade pode, inclusivamente, contribuir para uma maior eficiência operacional, ao mesmo tempo que melhora a moral dos funcionários (Vieira, 2007).

Contudo Vieira (2007) refere que o conceito de responsabilidade social não pode ser utilizado como meio de manipulação da comunidade. O interesse público, que é soberano, é quem, hoje, efectivamente delimita o campo de actuação da empresa, só a legitimando se esta corresponder às expectativas da sociedade.

Martinelli (1997) defende que a prática de acções de responsabilidade social podem trazer à organização diversas vantagens, como valor associado à sua imagem, desenvolvimento de lideranças mais conscientes e socialmente responsáveis, reconhecimento e orgulho pela participação em projectos sociais, a melhoria do ambiente organizacional e da satisfação e motivação resultantes do aumento de auto-estima, entre outros ganhos.

Souza e Laros (2010) afirmam que as empresas que conseguem atingir o sucesso são aquelas capazes de agregar valor à sociedade. Logo, desenvolver um trabalho social facilita o processo de assegurar não apenas o respeito dos consumidores, como concomitantemente dos trabalhadores, que uma vez mais satisfeitos no seu trabalho terão, consequentemente, maior produtividade.

Resultados de estudos anteriores (Bhattacharya & Sen, 2004; Serpa & Fourneau, 2004) mostraram que os consumidores manifestam preferência por comprar produtos de empresas que investem em RSE. A partir dos resultados de um questionário realizado em 280 participantes, Creyer e Ross (1997) concluíram que os consumidores mostraram-se dispostos a recompensar as empresas éticas e socialmente responsáveis pagando mais pelos seus produtos. Num estudo mais recente, Ferreira, Ávila e Faria (2010) estudaram os efeitos da RSE na intenção de compra e no benefício percebido pelo consumidor. Os resultados que os autores obtiveram mostraram que os consumidores pesquisados perceberam um benefício adicional na compra do produto da empresa socialmente responsável e mostraram-se dispostos a pagar 10% a mais por esse produto. Como os cenários deixavam claro que a qualidade dos produtos era semelhante e que o consumidor deveria assumir que tinha gostado

de todos igualmente, os autores puderam considerar que a RSE foi o factor responsável por aumentar o benefício percebido e a intenção de compra dos consumidores pesquisados.

Smith (1996) e Mohr e Webb (2005), neste sentido, explicaram que um dos benefícios que o consumidor pode ter em determinada compra é o de se sentir bem por poder contribuir para acções altruístas. Este benefício contempla, igualmente, uma satisfação pessoal, trazendo consequências emocionais positivas. Aqui pode ser identificada a procura por uma satisfação moral (Khaneman&Knetsch, 1992) e o desejo de vivenciar uma sensação de prazer (Andreoni, 1990).

1.2. Satisfação no trabalho

1.2.1. Conceito de satisfação no trabalho

Uma revisão da literatura mostrou que a satisfação com o trabalho tem sido amplamente estudada em diversos sectores, incluindo a enfermagem, negócios, psicologia e sociologia.

Locke (1976) define a satisfação profissional como a avaliação subjectiva do indivíduo de diferentes aspectos do seu trabalho. Uma maior satisfação no trabalho pode ser devida a melhorias nos aspectos objectivos do trabalho, seja por uma redução das expectativas ou porque se minimizou os aspectos insatisfatórios do trabalho enquanto se dá mais peso aos aspectos satisfatórios.

Misener, Haddock, Gleaton e Ajamieh (1996) definiram satisfação no trabalho como uma construção multifacetada que engloba facetas específicas de satisfação relacionados com pagamento, trabalho, supervisão, oportunidades profissionais, benefícios, práticas organizacionais e relações com colegas de trabalho.

A satisfação no trabalho é o conceito que descreve como as pessoas pensam sobre os seus trabalhos e sobre diferentes aspectos dos seus postos de trabalho. No fundo, é a medida em que as pessoas gostam (satisfação) ou não (insatisfação) dos seus postos de trabalho (Spector, 2010).

Uma abordagem alternativa é proposta por Sousa-Poza e Sousa-Poza (2000), com base no pressuposto de que existem necessidades humanas básicas e universais, e que, se estiverem preenchidas as necessidades do indivíduo na sua situação actual, então o indivíduo será feliz.

Este quadro postula que a satisfação no trabalho depende do equilíbrio entre inputs - como a educação, duração do trabalho, esforço - e outputs - os salários, benefícios extras, estatuto, condições de trabalho. Se os outputs (prazeres) aumentam relativamente aos inputs (“custos”) a satisfação profissional irá aumentar.

Rose (2001) descreve a satisfação com o trabalho como um conceito bi-dimensional consistindo de dimensões intrínsecas e extrínsecas de satisfação. Fontes intrínsecas de satisfação dependem das características individuais da pessoa, tais como a capacidade de usar a iniciativa, as relações com autoridades de supervisão ou o trabalho que a pessoa realmente executa. Estas são facetas simbólicas ou qualitativas do trabalho. As fontes extrínsecas de satisfação são situacionais e dependem do ambiente, tais como salários, promoção ou segurança no trabalho. Estas são financeiras e outras recompensas materiais ou vantagens de um trabalho. As duas facetas de trabalho intrínsecas e extrínsecas devem ser representadas, igualmente quanto possível, numa medida composta de satisfação geral do trabalho.

No fundo, "a satisfação profissional é uma função de elementos do local de trabalho, incluindo as atitudes e comportamentos"(Manojlovich&Laschinger, 2002, p. 590).

1.2.2. Fatores associados à satisfação no trabalho

Segundo Robbins (2002), os principais factores associados à satisfação no trabalho são: o trabalho mentalmente desafiador, as recompensas justas, as condições adequadas ao trabalho, o apoio dos colegas, o ajuste da personalidade com o cargo e a disposição genética do indivíduo.

Souza e Laros (2010) num estudo efectuado com 5900 empregados referem que os trabalhadores mais insatisfeitos são os que têm maior escolaridade, que trabalham no sector da produção e que trabalham há mais tempo na empresa. Os mais satisfeitos são os que trabalham em empresas grandes e que têm mais idade. Os autores não encontraram diferenças entre géneros.

Gaziglu e Tansel (2011) realizaram um estudo que pretendia analisar quais os factores associados à satisfação no trabalho e obtiveram como principais resultados: os homens são menos satisfeitos do que as mulheres com vários aspectos dos seus empregos; a satisfação profissional assume uma distribuição em forma de U em relação à idade; os participantes com maiores habilitações académicas são menos satisfeitos relativamente aos que têm poucas qualificações; problemas de saúde reduzem significativamente a satisfação no trabalho; maior

salário produz níveis mais altos de satisfação; longas horas de trabalho reduzem satisfação; satisfação é inferior em instituições maiores; e os funcionários que sentem que o seu trabalho é seguro apresentam níveis mais altos de satisfação no trabalho.

Tatsuse e Sekine (2011), num estudo no Japão, concluíram haver maior satisfação no trabalho nas pessoas que trabalham oito ou menos horas por dia, no shomens, nos trabalhadores com menos de 25 e mais de 45 anos e nos trabalhadores com funções administrativas ou órgãos de *staff*.

A *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (2007) apresenta como resultados que a satisfação no trabalho é superior nas pessoas com maiores habilitações académicas, nomeadamente em Portugal esta associação é bastante significativa; que as pessoas com contratos de trabalho permanentes apresentam maior satisfação no trabalho do que os que têm contratos a termo certo ou contratos temporários; que em Portugal os trabalhadores do sector terciário apresentam maior satisfação no trabalho do que os dos sectores da agricultura ou fabris; em termos gerais as mulheres apresentam maior satisfação do que os homens; em Portugal, os trabalhadores com idades entre os 25 e os 54 anos são mais satisfeitos do que os trabalhadores dos outros grupos etários; os solteiros apresentam maior satisfação no trabalho.

Rose (2003) analisou uma série de possíveis factores com influência na satisfação profissional incluindo o bem-estar individual, as horas de trabalho, a orientação de trabalho, as variáveis financeiras, o contrato de trabalho e a mobilidade do mercado e do trabalho.

Numa meta-análise com enfermeiros, representando uma amostra total de 14567 enfermeiros, verificou-se que a satisfação no trabalho era principalmente correlacionada de forma negativa com o stress no trabalho e de forma positiva com a autonomia (Zangaro & Soeken, 2007).

Ainda com uma amostra de enfermeiros, Wild, Parsons e Dietz (2006) referiram que a flexibilidade de horário e os relacionamentos interpessoais mostraram estar significativamente associados a elevados níveis de satisfação com o trabalho.

Num estudo japonês Tatsuse e Sekine (2011) concluíram que as duas facetas da satisfação com o trabalho que mostraram contribuições mais elevadas, "interesse e habilidade envolvida" e "modo como as capacidades são usadas" correspondem aos factores intrínsecos da teoria de dois factores (Warr, Cook, & Wall, 1979). Os factores que mostraram contribuições menores, "as condições físicas de trabalho" e o "pagamento", são considerados factores extrínsecos. Há algumas evidências de que os aspectos intrínsecos das características

do trabalho, ou seja, a natureza do trabalho propriamente dito, tenham um maior contributo na satisfação com o trabalho global do que outras facetas de trabalho.

Randolph (2005) estudou os factores extrínsecos e factores intrínsecos da satisfação com o trabalho entre profissionais da saúde, tendo concluído que os factores intrínsecos (ou seja, sentir-se valorizado como empregado, desenvolvimento pessoal, ajudar as pessoas e a diversidade de práticas) foram considerados factores mais importantes para prever a satisfação no trabalho do que os factores extrínsecos (salário, horário flexível, formação, etc.).

Cross e Wyman (2006) apresentaram, num estudo com 128 trabalhadores a implementar programas de prevenção em escolas, um modelo de regressão multivariada, onde os preditores de maior satisfação no trabalho foram: baixos níveis de educação, percepção positiva da supervisão e de oportunidades de formação continuada e satisfação ao nível das necessidades de autonomia e de competências. Para os participantes com três ou menos anos de experiência, a satisfação ao nível da competência permitiu prever a satisfação com o trabalho; para os participantes com mais de três anos de experiência, a satisfação das necessidades de autonomia e de proximidade permitiu prever a satisfação no trabalho. Contrariamente às expectativas, a satisfação com o trabalho não se mostrou relacionada com a retenção no trabalho.

1.2.3. Consequências da insatisfação no trabalho

A satisfação no trabalho está correlacionada com o absentismo e com a produtividade (Gaziglu&Tansel, 2011). Por exemplo, no caso da literatura sobre enfermeiros, a razão mais comumente citada para os enfermeiros deixarem a profissão é a insatisfação com o trabalho (Zangaro&Soeken, 2007).

Tsai e Wu (2010) referiram que a satisfação no trabalho tem um papel fulcral na maioria das teorias relacionadas com o volume de negócios, considerando-a um factor preditor do volume de negócios.

Muitas pessoas gastam uma proporção considerável das horas em que estão acordadas no local de trabalho. Se os trabalhadores estão insatisfeitos com os seus postos de trabalho, a sua saúde pode deteriorar-se. As conclusões de uma meta-análise indicam que a insatisfação no trabalho está associada a problemas de saúde mental como *burnout*, baixa auto-estima, depressão e ansiedade (Farager, Cass, &Cooper, 2005). Ainda que as associações de satisfação no trabalho com a saúde física se tenham mostrado inconclusivas (Farageret al.,

2005; Rees&Cooper, 1992; Spector, 2010), a insatisfação no trabalho tem sido associada a doença cardíaca coronariana e mortalidade por doença cardíaca (Hemingway &Marmot, 1999; Sales &House, 1971). Além disso, a satisfação com o trabalho muitas vezes foi associada com a percepção *de locus* de controlo, volume de negócios no trabalho e reforma antecipada (Hemingway &Marmot, 1999; Mein, Martikainen, Stansfeld, Bunner, Fuher, &Marmot, 2000; Rees&Cooper, 1992; Sales &House, 1971).

1.3. Relação entre responsabilidade social e satisfação no trabalho

Já na década de 70, Walton (1973) no seu modelo para aferição da qualidade de vida no trabalho referia que um dos oito pontos essenciais era a relevância social da vida no trabalho, onde incluía a responsabilidade social pelos empregados. Anos mais tarde, Monaco e Guimarães (2000), num estudo realizado com trabalhadores dos correios chegaram à mesma conclusão.

Limongi-França e Arellano (2002) referiram que a atuação social da empresa tem um significado importante para os empregados tanto ao nível da sua percepção da empresa quanto para a sua auto-estima.

Brammer, Millington e Rayton(2007) mediram, numa instituição da área dos serviços financeiros, as percepções sobre RSE interno (percepção da justiça processual e disponibilização de oportunidades de formação) e RSE externo (envolvimento da Comunidade). Os resultados mostraram uma forte relação positiva entre as percepções de RSE interno, RSE externo e os níveis de satisfação no trabalho. Todavia, os autores não referem se a responsabilidade social interna e externa tiveram efeitos semelhantes sobre a satisfação no trabalho.

Sorensen, Seebeck, Scherb, Specht e Loes (2009), num estudo realizado com enfermeiros, referiram existir relação entre a responsabilidade e satisfação no trabalho.

Patraquim e Loureiro (2009), num estudo realizado com trabalhadores portugueses de uma empresa multinacional, do setor da distribuição com práticas de responsabilidade social, estudaram a relação entre a responsabilidade social e a satisfação no trabalho. Os autores concluíram que a percepção da responsabilidade social (ao nível das áreas sociais, éticas e ambientais) encontra-se positivamente relacionada com a satisfação no trabalho, nas suas diversas facetas (satisfação com o supervisor e colegas de trabalho, satisfação com os benefícios, satisfação com pagamento e satisfação com o trabalho em si). No entanto, os

resultados deste estudo mostraram que nem todas as dimensões da responsabilidade social ajudam a prever a satisfação com as diferentes facetas do trabalho. Assim, a satisfação com o supervisor e colegas de trabalho prevê-se principalmente pela percepção social, ambiental e económica, mas também pela responsabilidade total e ético-social; a satisfação com o trabalho em si e com os benefícios são previstos apenas pela percepção social, ambiental e económica; e a satisfação com o pagamento não é significativamente prevista por nenhuma das dimensões da responsabilidade social.

Num estudo realizado com 5.990 trabalhadores de 103 empresas foi apresentado um modelo de regressão multinível com o objectivo de verificar os impactos das acções de responsabilidade social empresarial na satisfação dos trabalhadores. No modelo obtido, ao nível dos trabalhadores, a percepção de acções voltadas para a gestão, para a saúde e para a educação teve maior impacto no nível de satisfação com o trabalho. Ao nível da empresa, o número de acidentes de trabalho foi a única variável com efeito significativo, porém negativo, sobre a satisfação no trabalho. Este estudo mostrou evidências de que, do ponto de vista dos colaboradores, a percepção de melhoria no ambiente do trabalho aumenta por meio das acções de responsabilidade social empresarial (Souza & Laros, 2010).

Tziner, Oren, Bar e Kadosh (2011) referiram encontrar a mesma relação entre a percepção de responsabilidade social e a satisfação no trabalho, com uma amostra de empregados em empresas de equipamentos eletrónicos de Israel.

Tariah, Hamed, Alheresh, Abu-Dahab e Al-Oraibi (2011), num estudo que realizaram com assistentes sociais, verificaram que a maioria dos participantes associaram a natureza humanista da profissão à satisfação com o trabalho. Tsai e Wu (2010) referiram, com base num estudo efetuado com enfermeiros que existe uma relação directa entre a satisfação no trabalho e a virtude cívica.

Num estudo português bastante recente, e de acordo com a restante literatura, Duarte (2011) referiu que todas as dimensões da responsabilidade social (empregados, comunidade e ambiente e económica) se encontram correlacionados significativamente com a satisfação no trabalho. Este estudo realizado com uma amostra de 275 participantes com idades compreendidas entre os 18 e os 72 anos, com situações profissionais diversas (trabalhadores de empresas privadas, trabalhadores de empresas públicas, trabalhadores por conta própria e estudantes) apresentou resultados interessantes. Os resultados sugeriram uma conceitualização multidimensional das organizações socialmente responsáveis. As ideias mais recorrentes estavam relacionadas com a preocupação corporativa com o bem-estar da sociedade, com o

meio ambiente e com o suporte corporativo de causas sociais. O respeito e cumprimento da lei é outra ideia frequentemente associada a uma organização socialmente responsável, tal como reduzir o impacto ambiental, o respeito pelos empregados e o desempenho económico.

Duarte (2001) refere ainda que a forma como as empresas gerem os seus relacionamentos com as várias partes interessadas é pouco relevante para os trabalhadores, excetuando o relacionamento com os funcionários. Os empregados são vistos como uma das partes interessadas mais importantes para as organizações e, conseqüentemente, uma empresa socialmente responsável deve abordar um conjunto de problemas relacionados com o bem-estar dos trabalhadores no trabalho. No seu estudo refere que pelo menos 10 das 28 categorias mencionadas pelos participantes estão diretamente relacionadas com aspectos da satisfação no trabalho. Por outro lado, os inquiridos deram pouco relevo ao relacionamento com os consumidores, sindicatos e fornecedores.

Deste modo, a literatura parece ser consistente quando aponta uma associação positiva entre responsabilidade social e satisfação no trabalho, pois ela é encontrada em estudos de diversas nacionalidades e em tipos de amostras muito diversificadas.

1.4. Objetivo e hipótese de investigação

O objectivo geral do presente estudo foi analisar a relação entre a percepção da responsabilidade social e a satisfação no trabalho, numa empresa angolana.

De acordo com o exposto na revisão da literatura, espera-se que a percepção da responsabilidade social da empresa, por parte dos colaboradores, esteja positivamente associada à sua satisfação no trabalho.

CAPÍTULO 2 - MÉTODO

Capítulo 2 - Método

2.1. Participantes

Foi recolhida uma amostra, de conveniência, de 135 profissionais de uma empresa da área petrolífera situada em Angola, 71 do sexo masculino (52.6%) e 64 do sexo feminino (47.7%), com idades compreendidas entre 22 e os 55 anos, e uma média etária de 34.89 anos (DP = 8.18).

Tabela 1. Caracterização da amostra – Dimensões qualitativas

	N	%
Sexo		
Masculino	71	52.6
Feminino	64	47.4
Nacionalidade		
Angolana	129	95.6
Portuguesa	3	2.2
Brasileira	3	2.2
Estado civil		
Solteiro	47	34.8
Casado	67	49.6
União de facto	5	3.7
Separado	11	8.1
Divorciado	4	3.0
Viúvo	1	.7

Tabela 1. Caracterização da amostra – Dimensões qualitativas (Cont.)

	N	%
Escolaridade		
Ensino primário	3	2.2
Ensino secundário	34	25.2
Bacharelato	25	18.5
Licenciatura	60	44.4
Mestrado	13	9.6
Horário		
Fixo	105	77.8
Turnos	30	22.8
Vínculo contratual		
Efetivo	122	90.4
Contrato	7	5.2
Estagiário	1	.7
Não respondeu	5	3.7

Na maioria, os participantes eram de nacionalidade Angolana (95.6%), solteiros (34.8%) ou casados (49.6%), com escolaridade ao nível do ensino secundário (25.2%) ou com licenciatura (44.4%), tinham um horário fixo (77.8%) e um vínculo contratual efetivo (90.4%).

Tabela 2. Caracterização da amostra – Dimensões quantitativas

	Min	Max	M	DP
Idade	22	55	34.89	8.18
Número de filhos	0	7	2.05	1.81
Tempo de trabalho (meses)	10	444	112.07	101.54
Antiguidade na empresa (meses)	5	360	80.73	73.50

Em termos médios, os participantes tinham aproximadamente dois filhos, 9 anos de experiência de trabalho e 7 anos de tempo de serviço na empresa atual.

2.2. Medidas

Dados demográficos. Foram elaboradas questões para recolher informações sobre: idade, sexo, estado civil, número de filhos, nacionalidade, escolaridade, tempo de trabalho, antiguidade na empresa atual, tipo de horário (fixo ou por turnos), vínculo profissional e profissão.

Responsabilidade Social Percebida. Avaliada através da Escala de Percepção de Responsabilidade Social; Duarte, 2011). É uma medida de auto-avaliação que mede a percepção da responsabilidade social pelos seus empregados. A escala é composta por 16 itens, com formato de resposta numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, que varia de 1(Discorda totalmente) a 5(Concorda totalmente). É composta por 3 fatores que formam as 3 sub-escalas que caracterizam a responsabilidade social: Empregados, composta por 7 itens, que avalia a forma como a empresa trata os seus recursos humanos e como contribui para o seu bem-estar; Comunidade e Ambiente, composta por 6 itens, que avalia práticas relacionadas com a conservação do ambiente e o desenvolvimento da comunidade e Económica, composta por 3 itens, que avalia a performance económica das empresas e inclui um item sobre salários. Valores elevados nos três fatores traduzem níveis elevados de percepção de responsabilidade social.

O estudo das suas qualidades psicométricas evidenciou valores de consistência interna, (alfa de *Cronbach*), para as três sub-escalas de .89 para o fator Empregados, .86 para o fator Comunidade e Ambiente e .75 para o fator Económica, mostrando valores adequados de fidelidade (Duarte, 2011).

Satisfação no trabalho. Avaliada usando a escala de satisfação no trabalho (Lima, Vala e Monteiro, 1994). As facetas avaliadas pelos respondentes foram: empresa, colegas de trabalho, supervisor direto, remuneração, o trabalho em si e uma avaliação geral. Os entrevistados foram convidados a expressar o nível de satisfação numa escala de *Likert* de cinco pontos 1 (Muito insatisfeito) a 5 (Muito satisfeito).

O questionário com as medidas utilizadas encontra-se no Anexo I.

2.3. Procedimento

A recolha da amostra foi efetuada numa empresa do setor petrolífero em Angola. A forma de aplicação dos protocolos foi a seguinte: dados sócio-demográficos, responsabilidade social e satisfação no trabalho.

Antes do preenchimento foi dada toda a informação acerca do objectivo do estudo e do tipo de participação pretendida pelos participantes, foi-lhes assegurado o anonimato e a confidencialidade dos dados. Foram igualmente informados de que estes dados seriam usados apenas para fins estatísticos, envolvendo valores de grupos e não resultados individuais, assim como de que poderiam desistir de preencher o questionário a qualquer altura que desejassem. Após consentimento informado, os questionários foram passados estando o investigador sempre presente para esclarecimento de questões pontuais.

O tempo médio de duração do preenchimento do protocolo foi de 15 minutos.

CAPÍTULO 3 - RESULTADOS

3.1. Características Psicométricas das Medidas

Com o objetivo de estudar a fidelidade das medidas procedeu-se ao estudo da sua consistência interna. A Tabela 3 apresenta os resultados obtidos para o α de *Cronbach*, a Correlação média inter-item e a Amplitude da correlação item-total.

Tabela 3. Fidelidade das escalas de Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social

		α de Cronbach	Correlação média inter- item	Amplitude da Correlação item-total
Satisfação no trabalho		.761	.372	.298-.713
Responsabilidade Social	Empregados	.708	.258	.365-.474
	Comunidade e Ambiente	.687	.354	.406-.512
	Económica	.803	.671	

As dimensões Empregados e Económica da Responsabilidade social apresentam valores de consistência interna adequados, com valores α de *Cronbach* de .71 e .80, respetivamente.

Não havendo nenhum item que degrade a dimensão empregados, a dimensão manteve-se composta pelos itens 1 a 7, como na versão original. Contudo, na dimensão Económica foi retirado o item 14 por estar a prejudicar a consistência interna, ficando a dimensão composta pelos itens 15 e 16.

A dimensão Comunidade e ambiente da responsabilidade social e Satisfação no trabalho apresentam, todavia, um valor aceitável tendo em conta o número de itens que a compõem (Nunnally, 1978), tendo apresentado valores α de *Cronbach* de .68 e .76, respetivamente.

Na dimensão Comunidade e ambiente foram retirados os itens 12 e 13 por degradarem a medida, tendo a dimensão ficado constituída pelos itens 8 a 11.

A medida da Satisfação no trabalho ficou constituída pelos itens 1 a 6, com um valor de consistência interna adequado, com α de *Cronbach* de .76.

A Figura 1 mostra o histograma para cada dimensão.

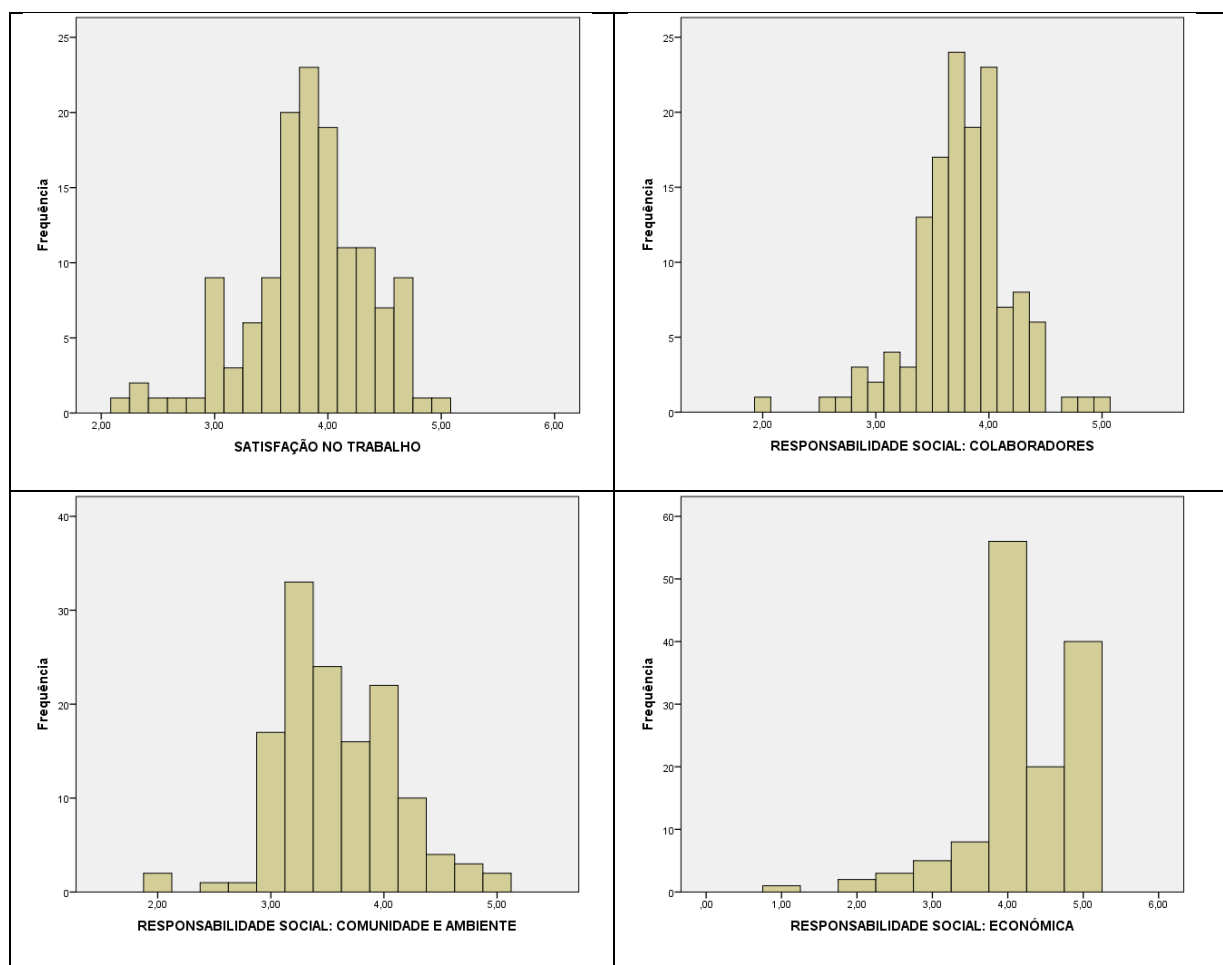


Figura 1, Histogramas da variável Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social

Como se pode verificar as variáveis não têm uma distribuição normal. Os resultados dos testes de Kolmogorov-Smirnov permitem a mesma conclusão.

Com a finalidade de averiguar se as dimensões em estudo seguem a distribuição normal, utilizou-se o teste Kolmogorov-Smirnov, sendo os resultados apresentados na Tabela 4.

Tabela 4. Normalidadeda variável Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social

		Kolmogorov-Smirnov	gl	p
Satisfação no trabalho		.135	135	<.001
Responsabilidade Social	Empregados	.118	135	<.001
	Comunidade e ambiente	.144	135	<.001
	Económica	.240	135	<.001

3.2. Responsabilidade Social e Satisfação no Trabalho

Como nenhuma das dimensões estudadas segue a distribuição normal, optou-se pela utilização de testes não paramétricos.

Assim sendo apresentamos na Tabela 5 a estatísticas descritivas referentes a cada uma das variáveis em estudo.

Tabela 5. Estatísticas descritivas (mediana, mínimo, máximo e amplitude) da variável Satisfação no Trabalho e das três dimensões de Responsabilidade Social

		Mediana	Mínimo	Máximo	Amplitude
Satisfação no trabalho		3.83	2.17	5.00	2.83
Responsabilidade Social	Empregados	3.71	2.00	5.00	3.00
	Comunidade e ambiente	3.50	2.00	5.00	3.00
	Económica	4.00	1.00	5.00	4.00

Os participantes apresentam um nível razoável de satisfação no trabalho.

Com o objetivo de estudar as relações existentes entre as dimensões da Responsabilidade social e a Satisfação no emprego, foi utilizado o coeficiente de correlação de *Spearman*. A Tabela 6 apresenta os resultados.

Tabela 6. Correlações de Spearman entre as três dimensões de Responsabilidade Social e a variável Satisfação no Trabalho

		Satisfação no Trabalho	
		r_s	p
Responsabilidade Social	Empregados	.384	< .001
	Comunidade e ambiente	.117	.175
	Económica	.494	< .001

A dimensão Satisfação no trabalho correlacionou-se de forma positiva e estatisticamente significativa com a dimensão Empregados, e com a dimensão Económica. Os resultados mostram que quanto maior é a satisfação no trabalho, mais positiva é a percepção da forma como a empresa trata os seus recursos humanos e como contribui para o seu bem-estar maior é a percepção da responsabilidade social ao nível económico. Por outro lado a satisfação no trabalho não está associada à percepção da responsabilidade social ao nível do ambiente e comunidade.

A percepção da responsabilidade social ao nível económico é mais elevada, seguida da responsabilidade social face aos empregados e face a comunidade e ambiente.

CAPÍTULO 4– DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Foi objetivo desta dissertação analisar a relação entre a percepção da responsabilidade social e a satisfação no trabalho em adultos profissionalmente ativos, residentes em Angola.

Era esperado que, no contexto Angolano, a percepção da responsabilidade social da empresa em todos os seus domínios, por parte dos trabalhadores, estivesse positivamente associada à sua satisfação no trabalho.

A literatura mostra-se consistente ao referir a existência de uma associação positiva entre a responsabilidade social e a satisfação no trabalho, sendo esta associação encontrada em estudos com amostras de diversas nacionalidades e em diferentes tipos de profissões. São assim, vários os estudos que defendem em termos gerais uma relação positiva entre estes dois domínios (Limongi-França & Arellano, 2002; Monoca & Guimarães, 2000; Sorensen, Seebeck, Scherb, & Loes, 2009; Tariah, Hamed, Alheresh, Abu-Dahab, & Al-Orabi, 2011; Tsai & Wu, 2010; Tziner, Oren, Bar, & Kadosh, 2011; Walton, 1973).

Os resultados mostram que, no contexto Angolano, quanto mais positiva é a percepção da forma como a empresa trata os seus recursos humanos e como contribui para o seu bem-estare quanto maior é a percepção da responsabilidade social ao nível económico, maior é a satisfação no trabalho, estando de acordo com o esperado inicialmente e com o referido em outros estudos, no que se refere à responsabilidade social com os empregados (Brammer, Millington, & Rayton, 2007; Duarte, 2011) e no que se refere à responsabilidade social ao nível económico (Duarte, 2011).

Contudo, não foi encontrada uma relação significativa entre a percepção da responsabilidade social ao nível da comunidade e ambiente e a satisfação no trabalho, tal como hipotetizado e defendido por outros autores (Brammer et al., 2007; Duarte, 2011; Patraquim & Loureiro, 2009).

Estes resultados podem-se justificar pela possibilidade de apenas as práticas da responsabilidade social que estão associadas ao bem-estar do empregado e ao nível do seu salário (que está incluído na área económica da responsabilidade social) se relacionem com a satisfação no trabalho, estando as práticas relacionadas com a comunidade e com o ambiente muito distantes da qualidade de vida do trabalhador para terem impacto na sua satisfação com o trabalho. Duarte (2011) parece estar de acordo com esta possibilidade quando refere que a forma como as empresas gerem os seus relacionamentos com as várias partes interessadas é pouco relevante para os trabalhadores, excetuando o relacionamento com os funcionários.

Importa ainda ressaltar que os estudos anteriores que defendem uma associação também entre a satisfação no trabalho e a responsabilidade social ao nível da comunidade e do

ambiente foram realizados em outros países, tal como Portugal (Duarte, 2011; Patraquim& Loureiro, 2009), Reino Unido (Brammer et al., 2007) e Estados Unidos (Valentine&Fleishman, 2008). O presente trabalho foi realizado em Angola, que é um contexto social, económico e cultural distinto. Talvez esta diferença possa também justificar a divergência entre os resultados obtidos e os esperados.

Segundo Inglehart(1990) os valores pós-materialistas estão associados ao comportamento pró-ambiental. O conceito de valores pós-materialistas é característico das sociedades desenvolvidas onde existe uma maior valorização da auto-realização e da qualidade de vida. Nas sociedades pós-materialistas existe uma valorização das questões ambientais, justificando a disponibilidade para pagar pela qualidade ambiental quer no que toca a problemas ambientais locais, quer a problemas globais, assumindo um compromisso efetivo para agir em prol do ambiente (Gosken, Adaman, &Zenginobuz, 2002). Contudo Angola é ainda um país materialista, que tal como outros países menos desenvolvidos economicamente, dá prioridade à segurança física e económica, afastando-se dos valores pró-ambientais.

Conclusão

No contexto angolano, a perceção da responsabilidade social, ao nível dos trabalhadores e ao nível económico mostrou estar associada à satisfação no trabalho.

Relativamente à não existência de relação entre a responsabilidade social ao nível da comunidade e ambiente e a satisfação no trabalho, com o crescente desenvolvimento económico que se está a fazer sentir em Angola, é muito possível que esta falta de associação se venha a inverter, pois a preocupação com o ambiente vai por certo evoluir.

Importa, neste contexto, referir ainda que os trabalhadores pertencentes a esta amostra eram todos funcionários da mesma empresa, e assim sendo, as diferenças obtidas entre os indivíduos não se devem a diferentes realidades, mas sim a diferentes perceções da mesma realidade, sendo esta uma grande mais-valia deste estudo, pois este facto elimina a interferência de muitas variáveis parasitas.

Foram sentidas algumas limitações na elaboração deste estudo, sendo a mais relevante a distância da empresa onde foram avaliados os trabalhadores, tendo dificultado a recolha dos dados. Outra limitação passa pela dimensão da amostra, não permitindo generalizar os

resultados para toda a população ativa de Angola. Contudo, esse também não era o objetivo deste estudo.

Pode-se sugerir para estudos futuros o aumento da dimensão da amostra, incluindo mais empresas e a aplicação simultânea em trabalhadores em Portugal, fazendo-se uma análise de regressão para averiguar se a influência da responsabilidade social e de outras dimensões relativas ao trabalho, como por exemplo a antiguidade na empresa e o tipo de horário, é similar entre os dois países ou se é mais forte num país do que noutro. Por outro lado, seria também importante verificar se haveria relação com a satisfação com a vida, pois é sabido que a satisfação no trabalho e a satisfação com a vida se relacionam (Luzzi & Spencer, 2011; Vanaki & Vagharseyyedin, 2009).

Referências

- Andreoni, J. (1990). Pure altruism and donations to public goods- A theory of warm-glow giving. *Economical Journal*, 100, 464-477.
- Ashley, P. A., Coutinho, R. B. G., & Tomei, P. A. (2000). *Responsabilidade social corporativa e cidadania empresarial: uma análise conceitual corporativa*. Retirado em 19, Janeiro, 2012, de www.agenda21empresarial.com.br/arquivo/1260083712.375-arquivo.pdf.
- Bhattacharya, C., & Sen, S. (2004). Doing better at doing good: when, why, and how consumers respond to corporate social initiatives. *California management Review*, 1, 9-24.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organisational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18, 1701-1719.
- Campos, V. F. (1992). *TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni.
- Carroll, A. b. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 4, 39-48.
- Carroll, A. B. (1994). Social issues in management research. *Business and Society*, 1, 5-29.
- Creyer, E., & Ross, W. (1997). The influence of firm behavior on purchase intention: do consumer really care about business ethics? *Journal of Consumer Marketing*, 6, 421-433.
- Cross, W., & Wyman, P. A. (2006). Training and motivational factors as predictors of job satisfaction and anticipated job retention among implementers of a school-based prevention program. *The Journal of Primary Prevention*, 2, 195-215.
- Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (1994). Towards a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory. *Academy of management Review*, 19, 252-284.
- Duarte, A. P. P. (2011). *Corporate social responsibility from an employees' perspective: contributes for understanding job attitudes*. Dissertação de Doutorado em Psicologia Social apresentada na Escola de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Psicologia Social e das Organizações, ISCTE –IUL.
- Elkington, J. (1999). *Cannibals with forks - The tippie bottom line of 21st century business*. Oxford: Capstone.

- European Foudation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2007). *Measuring job satisfaction in surveys – comparative analytical report*. Retirado a 2, Dezembro, 2011, de www.eurofoun.europa.eu.
- Farager, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105–112.
- Ferreira, D. A., Ávila, M., Faria, M. D. (2010). Efeits da responsabilidade social corporativa na intenção de compra e no benefício percebido pelo consumidor: um estudo experimental. *Revista Administração*, 3, 285-296.
- Frederick, W. C. (1998). Moving to CSR4: what to pack for the trip. *Business and Society*, 1, 40-59.
- Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. The New York Times Magazine, 13. Retirado a 19, Janeiro, 2012 de www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html.
- Gaziglu, S., & Tansel, A. (2011). Job satisfaction in Britain: individual and job related factores. *Applied Economics*, 10, 1163-1171.
- Guerreiro, M. D., & Pereira, I. (2006). *Responsabilidade social das empresas, igualdade e conciliação trabalho-família. Experiências do prémio igualdade é qualidade*. Lisboa: Comissão para a igualdade no trabalho e no emprego.
- Hemingway, H., & Marmot, M. (1999). Evidence based cardiology: psychosocial factors in the aetiology and prognosis of coronary heart disease: systematic review of prospective cohort studies. *BMJ*, 318, 1460-1467.
- Hood, J. (1998). Do corporations have social responsibilities. *The Freeman*, 11, 680-684.
- Inglehart, R. (1990). *Cultural shift in advanced industrial society*. Pinceton, NJ: PrincetonUniversityPress.
- Jones, M. T. (1996). Missing the forest for the trees: A critique of the social concept and discourse. *Business and Society*, 1, 7-41.
- Kahneman, D., & Knetsch, J. L. (1992). Valuing public goods: the purchase of moral satisfaction. *Journal of Environmental Economics and Management*, 22, 57-70.
- Knopf, J., Kahlenborn, W., Hajduk, T., Weis, D., Feil, M., Fiedler, A. et al. (2010). *Corporate social responsibility. National public polices in the European union*. Berlin: EuropeanCommission.

- Kraemer, M. E. P. (2005). *Responsabilidade social – uma alavanca para a sustentabilidade*. Retirado a 2, Dezembro, 2011, de www.ambientebrasil.com.br/gestao/sustentabilidade.doc.
- Lima, M., L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1994). Culturas organizacionais. In Vala, M. B., Monteiro, M. B. e Lima, M., L., & Caetano, A.(Eds.).*Psicologia Social e das Organizações – Estudos em Empresas Portuguesas*, Lisboa: Celta Editora.
- Limongi-França, A. C., & Arellano, E. B. (2002). *Qualidade de vida no trabalho*. In R. M. Boschini (Ed.). As pessoas na organizaçõem (pp. 295-306). São Paulo: Editora Gente.
- Locke, E. A. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luzzi, L., & Spencer, A. J. (2011). Job satisfaction of the oral health labour force in Australia. *Australian Dentist Journal*, 56, 23-32.
- Manojlovich, M., &Laschinger, H. (2002).The relationship of empowerment and selected personality characteristics to nursing job satisfaction.*JournalofNursingAdministration*, 11, 586-595.
- Martinelli, A. C. (1997). *Empresa-cidadã: uma visão inovadora para uma ação transformadora*. In E. B. Ioschpe (Ed). Terceiro setor: desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Ed Paz e Terra.
- Mein, G., Martikainen, P., Stansfed, S. A., Brunner, E. J., Fuher, R., & Marmot, M. (2000).Predictors of early retirement in British civil servants.*Age ageing*, 29, 529-536.
- Minesenert, Haddock, K, Gleaton, J., &Ajamieh, A. (1996).Toward an international measure of job satisfaction.*Nursing Research*, 45, 87-91.
- Mohr, L. A., & Webb, D. J. (2005).The effects of corporate social responsibility and price on consumer responses.*The Journal of Consumer Affairs*, 1, 121-147.
- Monaco, F. F., & Guimarães, V. N. (2000). Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios. *Revista de Administração Contemporânea*, 3, 67-88.
- Montana, P. J., &Charnov, B. H. (2003). *A administração*. São Paulo: Saraiva.
- Oliveira, M. A. L. (2003). *AS8000: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social*.Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Patraquim, P., & Loureiro, A. (2009). Responsabilidade social das empresas e ética: Implicações da implementação de práticas socialmente responsáveis na satisfação

- organizacional. *Cadernos Sociedade e Trabalho: Responsabilidade Social das Organizações*, 11, 217-230.
- Randolph, E. S. (2005). Predicting the effect of extrinsic and intrinsic job satisfaction factors on recruitment and retention of rehabilitation professionals. *Journal of Healthcare Management*, 50, 49–60.
- Rees, D., & Cooper, C. L. (1992). Occupational stress in health service workers in the UK. *Stress Medicine*, 8, 79–90.
- Robbins, S. P. (2002). *Comportamento organizacional*. São Paulo: Prentice Hall.
- Rose, M. (2001). *Disparate measures in the workplace... Quantifying overall job satisfaction*. Comunicação apresentada na BHPS Research Conference, Colchester.
- Rose, M. (2003). Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations. *Work employment and Society*, 3, 503-530.
- Sales, S. M., House, J. (1971). Job dissatisfaction as a possible risk factor in coronary heart disease. *Journal of Chronic Diseases*, 23, 861-873.
- Serpa, D., & Fourneau, L. (2004). *O consumidor ético brasileiro: realidade ou ficção?* Comunicação apresentada no Congresso Latino-Americano de Estratégia, Florianópolis.
- Smith, N. C. (1996). Ethics and typology of customer value. *Advances in Consumer Research*, 23, 148-153.
- Sorensen, E. E., Seebeck, E. D., Scherb, C. A., Specht, J. P., & Loes, J. L. (2009). The relationship between RN job satisfaction and accountability. *Western Journal of Nursing Research*, 7, 872-888.
- Souza, M. M., & Laros, J. A. (2010). Satisfação no trabalho e responsabilidade social empresarial: uma análise multinível. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 2, 21-37.
- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of Job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 6, 517-538.
- Spector, P. E. (2010). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Swanson, D. L. (1995). Addressing a theoretical problem by reorienting the corporate social performance model. *Academy of Management Review*, 1, 43-64.

- Tariah, H. S., Hamed, R. T., Alheresh, R. A., Abu-Dahab, S. M., & Al-Oraibi, S. (2011). Factors influencing job satisfaction among Jordanian occupational therapists: A qualitative study. *Australian occupational therapy journal*, 6, 405-411.
- Tatsuse, T., & Sekine, M. (2011). Explaining global job satisfaction by facets of job satisfaction: the Japanese civil servants study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 2, 133-137.
- Tsai, Y., & Wu, S. W. (2010). The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 3564-3574.
- Tziner, A., Oren, L., Bar, Y., & Kadosh, G. (2011). Corporate social responsibility, organizational justice and job satisfaction: how do they interrelate, if at all?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27, 67-72.
- Valentine, S., & Fleishman, G. (2008). Ethics programs, perceived CSR and jobsatisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77, 159-172.
- Vanaki, Z., & Vagharseyyedin, S. A. (2009). Organizational commitment, work environment conditions, and life satisfaction among Iranian nurses. *Nursing & Health Sciences*, 4, 404-409.
- Vieira, R. F. (2007). A iniciativa privada no context social: Exercício de cidadania e responsabilidade social. Parte III: As acções corporativas nos investimentos sociais. *RP em Revista*, 22, 1-17.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 1, 11-21.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Wild, P., Parsons, V., & Dietz, E. (2006). Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. *Journal of American Academy of Nurse Practitioners*, 11, 544-549.
- Wood, D. J. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*, 4, 691-718.
- Zangaro, G. A., & Soeken, K. L. (2007). A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Research in Nursing & Health*, 4, 445-458.

ANEXOS

ANEXO I

--	--	--



Informação aos participantes

Caro(a) Participante,

O presente questionário faz parte de uma investigação realizada na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (Faculdade de Psicologia) Lisboa.

Esta Investigação pretende estudar a percepção da Responsabilidade Social Empresarial tendo em conta a Satisfação no Trabalho e o Absentismo registado nas organizações no contexto Angolano e Português.

Pretende-se que responda de acordo com o que sente, pensa e age, tendo em conta as situações que lhe são apresentadas.

Os dados deste questionário são confidenciais, destinando-se apenas a fins estatísticos de grupo, sendo preservado o respectivo anonimato, pelo que não deve por favor identificar-se nem assinar o seu nome. A sua participação é voluntária, podendo desistir do respectivo preenchimento a qualquer momento.

O investigador José Rodrigues dos Santos (Psicólogo) que pode ser contactado por email: (zegoyo24@gmail.com) está disponível para fornecer mais informações sobre o estudo.

Agradecemos a sua participação.

Lisboa, 13 de Fevereiro de 2012

Responsabilidade Social¹

Pensando na sua empresa e nas suas diferentes preocupações e actividades, indique o grau em que concorda ou discorda com cada uma das frases apresentadas abaixo. Utilize a seguinte escala de resposta:

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

Esta empresa:

	1	2	3	4	5
1. Esta empresa incentiva a formação profissional dos seus Trabalhadores					
2. Cumpre com o Código de Trabalho					
3. Promove a igualdade entre Homens e Mulheres					
4. Promove o equilíbrio entre a vida familiar e a vida profissional					
5. Apoia a integração profissional de pessoas com deficiência					
6. Desenvolve regras internas que orientem o comportamento dos Trabalhadores					
7. Garante a segurança do emprego					
8. Dá donativos para associações de protecção da natureza					
9. Desenvolve projectos de conservação da natureza					
10. Apoia eventos culturais e educativos					
11. Apoia causas sociais					
12. Apoia eventos desportivos					
13. Apoia a criação e o desenvolvimento de empresas mais pequenas					
14. Garante o pagamento atempado de salários e regalias					
15. Esforça-se por ser lucrativa					

¹ Fonte: Escala de Responsabilidade Social Percebida. In Duarte, A.P. (2011). *Corporate Social Responsibility from an Employees Perspective: Contributions for Understanding Job Attitudes*. ISCT-Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa. Portugal (Tese de Doutoramento não publicada)

16. Esforça-se por ser uma das melhores empresas no seu sector de actividade					
--	--	--	--	--	--

Satisfação no Trabalho²

Nas actuais circunstâncias da sua vida profissional, pensando no seu grau de satisfação no trabalho, indique em que medida se encontra satisfeito ou insatisfeito com cada um dos aspectos descritos abaixo.

Utilize a seguinte escala de resposta:

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

	1	2	3	4	5
1. Em relação à empresa onde estou...					
2. Em relação à relação com os meus colegas de trabalho estou...					
3. Em relação à remuneração/benefícios sociais que recebo estou...					
4. Em relação à competência e liderança do meu superior hierárquico estou...					
5. Em relação ao trabalho que realizo estou...					
6. Tudo somado, considerando todos os aspectos do meu trabalho e da minha vida nesta empresa estou...					

² Fonte: Lima, L., Vala, J. & Monteiro, M (1994). A satisfação organizacional: Confronto de modelos. In J. Vala, M. Monteiro, L. Lima & A. Caetano (eds.), *Psicologia social e das organizações: Estudos em empresas portuguesas* (pp. 101-102). Oeiras: Celta Editora. A presente versão inclui o item 6, tal como utilizada na Escala de Satisfação no Trabalho in Duarte, A.P. (2011). *Corporate Social Responsibility from an Employees Perspective: Contributes for Understanding Job Attitudes*. ISCTE- Instituto universitário de Lisboa. Lisboa. Portugal (Tese de Doutoramento não publicada)

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Idade ____ anos

2. Sexo _ Masculino ☐ Feminino ☐

3. Nacionalidade _____

4. Estado Civil

Solteiro (a)	
Casado (a)	
União de facto	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viúvo (a)	

5. Número de Filhos ____

6. Escolaridade

Ensino Primário	
Ensino Secundário	
Bacharelato	
Licenciatura	
Mestrado	

7. Há quanto tempo trabalha? ____ Meses/anos

8. Há Quanto tempo trabalha nesta empresa? ____ Meses/anos.

9. O seu horário é? Fixo ☐ Turnos ☐

10. Vínculo Profissional _____ 11. Profissão (Cargo) _____

Obrigada pela sua participação