



**Satisfação Profissional dos jovens Farmacêuticos que concluíram o
curso na Universidade do Algarve**

Ângela dos Ramos Ferreira

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Ciências Farmacêuticas

Trabalho efetuado sob a orientação de: Professora Doutora

Isabel Maria Pires Sebastião Ramalhinho

2020



**Satisfação Profissional dos jovens Farmacêuticos que concluíram o
curso na Universidade do Algarve**

Ângela dos Ramos Ferreira

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Ciências Farmacêuticas

Trabalho efetuado sob a orientação de: Professora Doutora

Isabel Maria Pires Sebastião Ramalhinho

2020

Satisfação Profissional dos jovens Farmacêuticos que concluíram o curso na Universidade do Algarve

Declaração de Autoria de Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

(Ângela dos Ramos Ferreira)

2020 Copyright© Ângela dos Ramos Ferreira:

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Agradecimentos

Ao concluir este trabalho não poderia deixar de agradecer a todos os que contribuíram para a sua realização, e cujo contributo foi essencial, dentro e fora do âmbito académico.

Em primeiro lugar quero prestar o meu reconhecimento à Professora Doutora Isabel Ramalinho, minha orientadora durante este percurso, que admiro e a quem agradeço todo o apoio e interesse demonstrado na elaboração e conclusão deste trabalho. Foi fundamental a sua disponibilidade desde o início deste trabalho, o incentivo, a colaboração sempre manifestadas e a exigência que sempre revelou desde o primeiro momento.

Um agradecimento especial à minha família e namorado, a quem foram retiradas muitas horas da minha presença, mas que sempre me apoiaram incondicionalmente e me incentivaram a não desistir.

A todos os que aceitaram participar neste estudo, antigos alunos do MICEF, sem os quais era impossível realizar este trabalho.

A todos os profissionais com quem tive a excelente oportunidade de estagiar, aos quais agradeço pela aprendizagem e disponibilidade na integração na equipa, contribuindo para o enriquecimento de conhecimentos a nível profissional e pessoal.

Resumo

Este estudo tem como propósito, conhecer a situação profissional atual dos jovens farmacêuticos, que concluíram o curso na Universidade do Algarve (UAAlg), no que diz respeito à Satisfação Profissional.

Com o intuito de entender tal situação, foi delineado um estudo transversal, descritivo, correlacional e de abordagem quantitativa.

Para a recolha de dados, foi utilizado um questionário composto por três partes. A primeira parte, refere-se à caracterização da amostra, a segunda parte contém a escala de satisfação, desenvolvida por Pais Ribeiro (2002) e a terceira parte é constituída por questões acerca da formação e remuneração. Este instrumento foi enviado via *web*, aos participantes.

A amostra foi constituída por 129 indivíduos de ambos os sexos, sendo 69% do sexo feminino e 31% do sexo masculino. A área profissional predominante é a farmácia comunitária. Cerca de, 45% dos inquiridos tem entre 25 a 27 anos, 18,6% tem entre 28 a 30 anos, 17,8% entre 31 a 33 anos e 12,4% tem mais de 33 anos

A maioria dos inquiridos (72,1%) são solteiros, enquanto 27,9% dos inquiridos são casados ou vivem em união de facto

No que respeita ao tempo de exercício profissional, 39,5% tem entre 1 e 3 anos de serviço, 24,8% entre 4 e 6 anos, e 19,4% com tempo de serviço entre 7 e 9.

Na globalidade os indivíduos do sexo masculino (média=101,43) são os que se apresentam mais satisfeitos com a profissão. Indivíduos mais velhos também apresentam, na maior parte das dimensões, uma maior satisfação com o trabalho (média=97,05)

Evidenciaram-se associações com significado estatístico entre a satisfação profissional e variáveis como o género, a idade e o estado civil, bem como com as variáveis profissionais.

Palavras chave: Farmacêuticos, Farmácia, Mestre em Ciências Farmacêuticas, Satisfação no trabalho, UAAlg.

Abstract

This study aims to know the current professional situation of young pharmacists, who completed the course at the University of Algarve (UAlg), with regards to professional satisfaction.

In order to understand this situation, a cross-sectional, descriptive, correlational study and a quantitative approach was delineated.

For data collection, a three parts questionnaire was used. The first part, aimed at characterizing the sample, the second part containing the satisfaction scale, developed by Pais Ribeiro (2002) and the third part constituted by questions about the training and remuneration. This instrument was sent via internet to the participants.

The sample consisted of 129 individuals of both sexes, being 69% female and 31% male. The predominant professional area is the community Pharmacy. About 45% of respondents are between 25 and 27 years, 18.6% are between 28 and 30 years, 17.8% between 31 and 33 years and 12.4% are over 33 years

72.1% of individuals are single, while 27.9% of respondents are married or have life partners.

Associations with statistical significance were evidenced between professional satisfaction and variables such as gender, age and marital status, as well as with professional variables.

With regards to the length of professional practice, 39.5% have between 1 and 3 years of service, 24.8% between 4 and 6 years, and 19.4% between 7 and 9 years.

In this study, it was concluded that generally male individuals (mean = 101,43) are those who are more satisfied with the profession. Older individuals also present, in most dimensions, greater satisfaction with work (Average = 97,05)

Associations with statistical significance were evidenced between professional satisfaction and variables such as gender, age and marital status, as well as with professional variables.

Key-words: Pharmaceuticals, Pharmacy, Master in Pharmaceutical sciences, Job satisfaction, UAlg.

Lista de abreviaturas

AH - Apoio da Hierarquia

CFT – Condições Físicas do Trabalho

cit. – Citado

EST- Escala de satisfação com o trabalho

EUA - Estados Unidos da América

DP – Desvio padrão

FC – Farmácia Comunitária

FH – Farmácia Hospitalar

H0 – Hipótese nula

H1 – Hipótese alternativa

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

nº – Número de indivíduos

OF – Ordem dos Farmacêuticos

p – Significância

RC - Relação com Colegas

ROTR - Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado

SFP -Segurança com o Futuro da Profissão

SP - Satisfação com a profissão

SP- Satisfação Profissional

SPSS -Statistical Package for the Social Sciences

Ualg – Universidade do Algarve

Índice

Agradecimentos	I
Resumo	II
Abstract.....	III
Lista de abreviaturas	IV
Introdução	1
1.Satisfação Profissional.....	5
1.1 Conceito	5
1.2 Tipos de abordagens da satisfação no trabalho	6
1.2.1 Teorias de conteúdo;.....	6
1.2.2 Teorias assentes no conceito da discrepância;.....	11
1.2.3 Teorias situacionais	13
1.3 Fatores condicionantes da satisfação profissional.....	15
1.3.1 Características do trabalho	15
1.3.1.3 Idade e Género.....	17
1.4 Satisfação profissional na área farmacêutica	18
1.4.1 Fatores condicionantes da satisfação profissional.....	20
1.5 Consequências da satisfação profissional	21
2. Objetivos.....	23
3. Enquadramento Metodológico.....	26
3.1 Tipo de Estudo	26
3.2 População e Amostra.....	26
3.3 Instrumento de Recolha de Dados.....	26
3.4 Procedimento de Recolha de Dados e Aspetos Éticos	28
3.5 Tratamento dos Dados.....	29
4. Apresentação e análise dos resultados	31
4.1 Caracterização geral da amostra.....	31

4.1.1 Variáveis sociodemográficas.....	32
4.1.2 Variáveis profissionais	33
4.1.3 Aspetos relacionados com a formação e remuneração.....	34
4.2 Análise do questionário da Satisfação com o trabalho.....	36
4.2.1 Análise da Escala de satisfação com o trabalho	38
4.2.2 Inferência Estatística	40
5. Discussão dos resultados.....	54
5.1 Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?	55
5.2: Existem diferenças nos níveis de SP entre géneros? Existem diferenças nos níveis de SP entre as diversas faixas etárias? Existem diferenças nos níveis de SP entre casados e solteiros?.....	55
5.3 Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de farmácia comunitária, hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, ensino/investigação e análises clínicas?.....	58
5.4 O tempo de serviço está relacionado com a SP dos profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg?	58
5.5 Aspetos relativos à remuneração e à formação académica pela Ualg ...	59
5.6 Limitações	60
6. Conclusões	61
Referências Bibliográficas.....	63
Anexos	74
Anexo I.....	74
Anexo II	75

Índice de Figuras

Figura 4.1 – Caracterização da amostra quanto ao género	32
Figura 4.2 - Caracterização da amostra quanto ao grupo etário	32
Figura 4.3 - Caracterização da amostra quanto ao estado civil	32
Figura 4.4 - Caraterização da amostra quanto à área profissional	33
Figura 4.5 - Caraterização da amostra quanto aos anos de serviço	33
Figura 4.6 - Caraterização da amostra quanto à recomendação do MICF da Ualg	34
Figura 4.7 - Caraterização da amostra quanto à importância da sua formação	34
Figura 4.8 – Valor médio por cada item	37

Índice de Tabelas

Tabela 3.1 Itens do Questionário de Satisfação com o Trabalho e as Dimensões correspondentes e níveis de satisfação das dimensões da escala de satisfação profissional	28
Tabela 4.2 - Características sociodemográficas dos farmacêuticos em função do sexo	31
Tabela 4.3 Distribuição da amostra em estudo no que concerne às variáveis sociodemográficas	32
Tabela 4.4 -Distribuição da amostra em função das variáveis profissionais.	33
Tabela 4.5 Caracterização da amostra no que concerne a aspetos relacionados com o curso	34
Tabela 4.6 – Caracterização da amostra no que concerne a aspetos relacionados com a remuneração	35
Tabela 4.7 - Distribuição percentual das respostas aos 24 itens da EST	36
Tabela 4.8 – Estatística descritiva e Alfa de Cronbach das dimensões da Escala de Satisfação no trabalho	39
Tabela 4.9 – Coeficientes de correlação entre as dimensões e a escala de Satisfação com o Trabalho	39
Tabela 4.10 - Média e nível de satisfação profissional dos farmacêuticos que concluíram o curso na Ualg	40
Tabela 4.11 - Comparação das dimensões da escala de satisfação no trabalho de acordo com o género	42

Tabela 4.12 - Comparação da satisfação com o trabalho atendendo à faixa etária	44
Tabela 4.13 - Comparação da satisfação com o trabalho atendendo ao estado civil	45
Tabela 4.14 Comparação da satisfação com o trabalho atendendo à área profissional.....	47
Tabela 4.15 -Comparação da satisfação com o trabalho atendendo aos anos de serviço	48
Tabela 4.16 – Caracterização sociodemográfica no que concerne à importância da formação para a profissão atual	49
Tabela 4.17 - Caracterização socioprofissional no que concerne à importância da formação para a profissão atual	50
Tabela 4.18 - Caracterização sociodemográfica no que concerne à recomendação do curso a novos candidatos.....	51
Tabela 4.19 - Caracterização socioprofissional no que concerne recomendação do curso a novos candidatos	52
Tabela 4.20 - Caracterização sociodemográfica no que concerne à satisfação com a remuneração	53
Tabela 4.21 - Caracterização socioprofissional no que concerne à remuneração	53

Introdução

O emprego é uma componente essencial na vida das pessoas, sendo por isso importante, que no contexto laboral os trabalhadores não sejam vistos apenas como uma utilidade económica, mas também como pessoas logo com especificidades de natureza psíquica, social, intelectual e moral sendo desejável que se encontrem satisfeitos quer na sua vida pessoal quer na sua vida laboral.

A satisfação profissional (SP), revela-se um tema importante e interessante, uma vez que tem implicações ao nível da saúde e da qualidade de vida e bem-estar do profissional, bem como ao nível da sua eficácia, eficiência e produtividade (Rodrigues, Ribeiro, & Pinto, 2014).

Em meados da década 30 do século findo surgiram os primeiros estudos acerca da SP e, desde então, este tem sido um tema com interesse para investigadores das mais diversas áreas, nomeadamente na área da saúde (Medicina, Enfermagem, Psicologia), como na área de Economia (Gestão de empresas, Recursos humanos).

Embora este seja um tema amplamente estudado, até aos dias de hoje não se chegou a um consenso relativamente à definição de SP, sendo esta considerada pela maioria dos autores, como um estado emocional positivo ou de satisfação, resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho ou das experiências proporcionadas por este (Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso & Neves, 2006). Assim, definir satisfação profissional, torna-se difícil, uma vez que esta só pode ser verbalizada e medida através de opiniões e perceções próprias e individuais de cada sujeito, não podendo ser observada e medida diretamente (Graça, 2010).

Segundo (Carvajal e Hardigan, 2000), “os níveis de SP têm influência nos resultados sociais e económicos quer para os trabalhadores, quer para as organizações”, sendo para isso importante entender o nível de satisfação dos profissionais.

Relativamente à SP na classe Farmacêutica, muito pouco tem sido estudado em Portugal, sendo diminutos os estudos referentes a este tema específico.

O farmacêutico exerce atividades em diferentes contextos laborais que se situam, prioritariamente, em organizações onde, normalmente existem situações de trabalho intenso, tanto em carga física como psicológica, podendo estas ser geradoras de stress emocional e fadiga e consequentemente influenciar a qualidade do seu trabalho assim como refletirem-se no grau de SP.

A eficiência e a qualidade dos serviços prestados num sistema de saúde estão relacionadas com o grau de satisfação dos profissionais, promover a satisfação profissional é uma tarefa difícil com que se confrontam as organizações. Níveis elevados de satisfação resultam em melhor qualidade de cuidados e atendimento, sendo por isso fundamental uma avaliação frequente da satisfação laboral com o propósito de monitorizar a qualidade dos cuidados prestados.

Com este estudo, pretende-se medir as perceções dos profissionais de farmácia acerca do ambiente físico, social e organizacional do seu local de trabalho, que se vão traduzir em satisfação ou insatisfação que esperam do local onde desenvolvem o seu trabalho e à forma como entendem esse mesmo trabalho.

Face ao exposto justifica-se assim a importância desta investigação, cujo objetivo é avaliar a perceção da satisfação dos Mestres em Ciências Farmacêuticas, que concluíram o curso na Universidade do Algarve, têm da sua profissão, isto através da aplicação do questionário Satisfação com o Trabalho (EST), desenvolvido por José Pais Ribeiro (2002). Pretendeu-se também correlacionar a perceção da satisfação dos profissionais com algumas variáveis relevantes, nomeadamente as sociodemográficas e as socioprofissionais.

No que respeita à metodologia optou-se por um estudo de natureza quantitativa, descritivo e transversal. Recorreu-se à *internet* para distribuição de um questionário a uma população de 129 profissionais Mestres em Ciências Farmacêuticas, que realizaram o curso na UAlg.

Os dados foram recolhidos no período compreendido entre 9 de julho a 9 de agosto de 2019. Foram tidos em conta todos os pressupostos ético-deontológicos que dizem respeito à investigação.

Para a recolha de dados foi utilizado um instrumento constituído por duas partes: Caracterização sociodemográfica e profissional; e pelo Questionário de Satisfação com o trabalho de Pais Ribeiro (2002), tendo sido obtida a autorização prévia do autor para a sua aplicação.

Para o tratamento estatístico dos dados foi utilizado o *software* estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 25 para *Windows*.

Este trabalho encontra-se dividido em três partes. A primeira parte respeita ao enquadramento teórico onde se irão apresentar conceitos relevantes para o enquadramento do estudo em causa. A segunda parte refere-se à metodologia, incluindo a justificação do estudo, a questão de investigação, bem como as variáveis de estudo, a

população e a amostra, o material, o tratamento de dados e as considerações éticas. Por último serão apresentados os dados obtidos, bem como a sua análise, discussão e conclusões mais importantes.

PARTE I
ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.Satisfação Profissional

Um dos temas mais estudados nos dias de hoje diz respeito à satisfação laboral uma vez que este tema está intimamente relacionado com a maneira do indivíduo interagir e a forma como este se sente no seu local de trabalho. Por outro lado, existe também um maior interesse por parte das empresas em valorizarem os seus colaboradores.

Seguidamente serão abordados alguns conceitos e teorias que visam uma melhor compreensão da satisfação profissional. Para além disso, também serão abordados alguns fatores que poderão condicionar a satisfação profissional

1.1 Conceito

Talvez este seja um dos conceitos mais difíceis de concretizar em termos de noção, por se tratar de algo mais subjetivo do que objetivo.

Segundo Moura (2012, p.1) “Grande parte do tempo do dia é passado no local de trabalho e a grande verdade é que a atividade profissional tem um peso indiscutível na vida dos indivíduos ativos”.

Já para Robbins (2007), a satisfação profissional tem a ver com uma diversidade de fatores, por se encontrar diretamente ligado a componentes quer afetivas quer cognitivas relacionados com a experiência de cada indivíduo no seu local de trabalho.

Para Lu et al. (2005) a noção de satisfação pessoal está diretamente relacionada com a expectativa criada pelo sujeito às funções que desempenha.

Ao analisar o estudo realizado por Tavares (2008) percebe-se que para este autor a satisfação profissional diz respeito à atitude criada pelo indivíduo durante um período de tempo no seu trabalho. Trata-se de um conceito dinâmico por considerar que possivelmente a satisfação profissional deteriorar-se-á mais rápido do que o tempo essencial para se desenvolver.

Dejours (2007) no seu estudo entende que existe satisfação profissional quando há equilíbrio entre organização do trabalho e a vida social, ou seja, o sujeito não é um ser novo todos os dias, pois teve uma experiência de vida com base em várias culturas que o definem como alguém único com as suas próprias vivências.

Autores como Locke (1976) referem que este conceito se baseia na atitude que o indivíduo apresenta em relação a diversos aspetos do seu trabalho.

Para Siqueira e Padovam (2008, p.206) a satisfação profissional prende-se com vários aspetos no local de trabalho do indivíduo, nomeadamente a relação com os colegas,

o vencimento, a progressão na carreira e ainda com a satisfação do desempenho das funções.

Segundo Lino (1999) a satisfação profissional tem a ver com a atitude positiva ou negativa como o individuo encara o seu trabalho, as funções que desempenha, o supervisor, a equipa, a organização e a vida.

Já para Sneed e Herman (1990), o individuo que se sente satisfeito profissionalmente tem prazer no desempenho das suas funções e sente-se realizado.

Pérez-Ramos (1990) entendem que cada individuo se sente realizado no seu local de trabalho à sua maneira, ou seja, por um lado, relacionando este conceito ao estado emocional do sujeito e por outro lado relacionando às expectativas, necessidades e resultados do trabalho.

Autores como McShane & Von Glinow (2005), Zainuddin & Ibrahim(2010) entendem que a satisfação no trabalho se prende diretamente com a satisfação que têm com as funções que desempenham.

Hytti, Kautonem & Akola (2013) asseguram que as investigações levadas a curso demonstram que a satisfação profissional diz respeito aos resultados obtidos no trabalho.

Verifica-se assim nos vários estudos apresentados nenhum autor conseguiu chegar a um conceito de satisfação profissional, pois regra geral, depende-se que este é subjetivo, mutável, varia de indivíduo para indivíduo e faz depender do modo e lugar, ou seja, ambiente, circunstâncias do trabalho, das funções desempenhadas, organização, equipa e do próprio local de trabalho.

1.2 Tipos de abordagens da satisfação no trabalho

Do estudo efetuado, pode-se afirmar que são três as grandes teorias que explicam no essencial a satisfação no trabalho. Estes três grandes grupos distinguem-se pelas características, abordagens e teorias que a eles se encontram associados.

1.2.1 Teorias de conteúdo;

Tem-se como exemplo destas teorias, a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow (1954) e a teoria dos fatores higiénicos e motivacionais de Herzberg (1966).

Estas teorias baseiam o conceito de satisfação no trabalho, na realização das necessidades e objetivos bem como na atenção aos valores.

1.2.1.1 Teoria da Hierarquia das necessidades de Maslow

Para Maslow (1954), a satisfação no trabalho tem em conta as necessidades individuais de cada sujeito relacionadas diretamente com as funções desempenhadas e o ambiente onde o trabalho se realiza.

Esta teoria baseia-se em cinco categorias de necessidades, estando organizadas pela ordem de importância (Ferreira, et al 2001, p.262).

- a) Necessidades fisiológicas (necessidade de ar, alimento, água, etc):
- b) Necessidades de segurança (incluem a auto-presevação evitando a ameaça, o perigo, a privação).
- c) Necessidades sociais (inclui o desejo de associação, de inclusão, de amizade, de aceitação perante os pares).
- d) Necessidades de autoestima (autoconfiança, valorização, reconhecimento, apreciação, estatuto, etc.).
- e) Necessidades de autorrealização (inclui competência, potencial do sujeito, crescimento profissional e pessoal, etc.).

Este autor refere que as necessidades humanas, como a autorrealização e a autoestima são necessidades de natureza biológica e inata que têm influência nas atitudes comportamentais -ainda que por vezes de forma inconsciente- o que caracteriza de um modo geral o ser humano. São por isso denominadas de necessidades secundárias ou de elevada ordem.

Já as necessidades fisiológicas e de segurança caracterizam-se por primárias ou baixa ordem e são importantes porque enquanto não estiverem satisfeitas, as demais não se fazem sentir, ou seja, quando uma necessidade primária é satisfeita, as seguintes emergem e induzem de forma natural o comportamento individual culminando na sua satisfação. Satisfeita uma necessidade, esta torna-se neutra e deixa de funcionar como indutor do comportamento.

Esta teoria de Maslow foi bastante criticada pois é uma teoria escassa em certezas e provas empíricas. Whaba e Bridwell (1976) realizaram uma extensa pesquisa e analisaram de forma pormenorizada este conceito de hierarquia das necessidades e acabaram por concluir que não existem evidências claras que demonstrem que as necessidades humanas possam ser classificadas. Mas não só. O estudo efetuado por aqueles autores vem ainda demonstrar que essas cinco classificações não podem ser hierarquizadas entre elas. Assim, o número de necessidades e a ideia de hierarquizá-las é questionável.

Contudo, trata-se de uma teoria que pela sua natureza é de fácil compreensão e como tal intuitivamente apelativa. Nesta teoria são essencialmente os motivos de natureza social e de realização, as forças motrizes do desempenho do indivíduo no seu trabalho e Maslow hierarquiza as necessidades consoante as situações. Pese embora, a falta de evidências científicas que comprovem os resultados práticos desta teoria no que diz respeito às necessidades, certo é que, esta teoria continua válida particularmente porque traduz a procura contínua do homem por novas realizações profissionais com o objetivo de melhorar o seu padrão de vida.

1.2.1.2 Teoria dos fatores higiênicos e motivacionais de Herzberg

O estudo deste autor parte da premissa “O que é que o trabalhador espera do seu trabalho?”. Ou seja, na realidade são questionadas as expectativas criadas pelo trabalhador em função dos diversos aspetos que com este se relacionam.

Existem aspetos do trabalho que orientam e levam o indivíduo a um estado de espírito satisfatório relativamente às funções que desempenha, e outros aspetos que conduzem a um estado total de displicência.

Para Câmara, et al. (1997) a teoria de Herzberg vem na sequência e no seguimento da Teoria de Maslow e relaciona os fatores higiênicos e os fatores motivacionais com o trabalho. Os primeiros fatores ligados ao **contexto** do trabalho e os segundos ao **conteúdo** do trabalho.

Segundo estes autores, de acordo com Herzberg os fatores higiênicos relacionam-se com aspetos extrínsecos que englobam o vencimento salarial, a segurança, o estatuto, as relações com superiores hierárquicos e subordinados, condições de trabalho, equipa e recursos humanos da empresa, nomeadamente a sua política. Já aos fatores motivacionais, aspetos intrínsecos, englobam no geral o crescimento profissional, as funções a desempenhar, a responsabilidade, a realização do trabalho e o reconhecimento pelos seus pares.

Assim, para estes autores os fatores higiênicos relacionam-se com a insatisfação no trabalho e por sua vez, os fatores motivacionais relacionam-se com a satisfação profissional. Isto é, é a ausência de fatores higiênicos que conduz à insatisfação, porquanto a sua presença é uma expectativa normal do trabalhador.

Para Câmara, a teoria de Herzberg reforça ainda a ideia de que a falta de bem-estar nas relações com colegas, superiores e hierárquicos traduz-se em insatisfação

profissional. E que o reconhecimento, a responsabilidade, identificar-se com o conteúdo do trabalho, a motivação, fomentam e incitam a uma maior produtividade nas estruturas.

Segundo Ferrer et al. (2001) a teoria de Herzberg tem como primordial objetivo perceber os que os sujeitos procuram na situação de trabalho e refere que os fatores intrínsecos são verdadeiros fatores motivacionais e como tal produzem efeitos mais duradouros de satisfação, equiparando-os às necessidades mais elevadas na hierarquia das necessidades de Maslow. Mas quando estes fatores são percebidos de forma negativa, provocam insatisfação. Para este autor, os fatores denominados como extrínsecos (que se referem ao contexto de trabalho) quando em grau elevado apenas evitam a insatisfação, *a contrario*, a sua precariedade geral provoca ausência de satisfação.

Embora seja uma teoria seguida por diversos autores, certo é que a mesma também foi alvo de algumas críticas, nomeadamente no que diz respeito a dois fatores: o metodológico e o da confirmação empírica. O primeiro prende-se essencialmente com o facto das pessoas conferirem aos fatores de conteúdo (intrínsecos) o motivo pelo qual se sentem bem, isto é, o que lhes causa bem estar e atribuem aos fatores de contexto (extrínsecos) o que de menos bom lhes acontece, o que destaca a subjetividade do processo de investigação. No que concerne à confirmação empírica, o estudo efetuado salienta que ambos os fatores intrínsecos como extrínsecos são responsáveis tanto pela satisfação como pela ausência dela. (Ferrer, et al., 2001).

No entanto, a investigação levada a cabo salienta que os indivíduos sentem necessidade de serem úteis às organizações e por elas reconhecidos, precisando de se sentir importantes nas funções que desempenham e que os seus conhecimentos e habilidades são imprescindíveis. Isto vai criar um sentimento de satisfação profissional. (Derlin e Schneider, 1994; Herzberg et al., 1959; Herzberg, 1976; Holdaway, 1978). Para Herzberg et al., 1959, quanto maior é o nível da motivação intrínseca, mais fácil é de suportar condições menores relativas aos fatores higiénicos.

Sirk (1999) na sua investigação apresenta uma definição dos fatores motivacionais e higiénicos.

Nos fatores motivacionais tem-se:

1. Reconhecimento – As pessoas sentirem-se reconhecidas na organização relativamente ao exercício das suas funções é importante e altamente motivacional. Este reconhecimento pode partir dos seus pares, subordinados ou superiores hierárquicos e pode concretizar-se por formas distintas, elogios escritos ou verbais, em forma de progressão na carreira, ou aumento de vencimento, desde

que identificados pelo trabalhador como um resultado do desempenho das suas funções. Este reconhecimento contribui para uma atitude positiva que conduz a uma maior produtividade.

2. Realização profissional – Trata-se também de um fator motivacional, porquanto o individuo aspira à realização de objetivos pessoais e profissionais e atingir as metas propostas. Os indivíduos necessitam de ser bem-sucedidos e respeitados no seu meio. Quando algo obsta à sua autorrealização profissional, gera sentimentos de falta de identidade e vazio no sujeito.
3. Crescimento profissional – Os indivíduos ao exercerem as suas funções com zelo e rigor, aspiram ao crescimento profissional. O facto de adquirirem maiores conhecimentos e com base nisso poderem vir a progredir na sua carreira cria um sentimento de satisfação profissional, mais responsabilidade e maior motivação e empreendedorismo. Contudo, se a par desta responsabilidade não existir um acréscimo de autoridade, o individuo passa a ver esta situação como algo negativo o que contribui para uma menor satisfação no trabalho. (Herzberg et al., 1959).
4. Trabalho – O trabalho em si é também considerado para este autor um fator motivacional porquanto o sujeito ao agradar-lhe as funções que desempenha predispõe-se a uma maior disponibilidade e vontade para o trabalho gerando um sentimento positivo que aumenta o nível de satisfação profissional. *A contrario*, se o individuo considerar o trabalho rotineiro ou inferior às suas capacidades, torna-se um fator de ausência de satisfação.
5. Estatuto – Para Herzberg et al., (1959), o estatuto do individuo contribui para uma maior ou menor satisfação profissional.
6. Progressão na carreira – Englobado no conjunto de fatores motivacionais, encontramos ainda a progressão na carreira, ou seja, as promoções que as pessoas têm com base nas funções desempenhadas, nomeadamente com subidas na hierarquia, aumentos do vencimento, maior responsabilidade e autoridade. Se a progressão na carreira não for acompanhada dos demais elementos descritos, o individuo não a reconhece como uma promoção e o efeito neste gerado não será de satisfação, mas de um resultado de insatisfação.

Dentro dos fatores Higiénicos tem-se:

1. Salário – Considera-se como um fator higiênico, porquanto o sujeito ao sentir que o seu vencimento não corresponde ao trabalho desempenhado, ou seja, que a compensação pelo esforço no desempenho das suas funções é desajustada e desadequada, traduz-se num fator negativo o que leva à insatisfação. (Herzberg et al., 1959). Contudo, há quem entenda de forma diferente e veja que o salário é um fator motivacional, na medida em que um salário escasso pode ser associado a um tratamento injusto, o inverso, isto é, um vencimento justo e adequado pode ser considerado um fator de reconhecimento e de realização e, portanto, motivador. Mas Herzberg esclarece que os reais fatores motivacionais são efetivamente o reconhecimento e a realização e não o aumento do vencimento em si, uma vez que o sentimento a este associado, dispersa-se no tempo.
2. Relações interpessoais – O ambiente de trabalho, o trabalho de equipa, a relação com os seus pares e a interação são classificadas como fatores higiênicos.
3. Supervisão – A ajuda técnica e especializada, a responsabilidade e a instrução que é facultada e atribuída aos indivíduos para o exercício das suas funções são identificados como fatores higiênicos.
4. Política dos recursos humanos da organização – Se o indivíduo não se identificar com os princípios e política da organização e com a chefia da mesma, é gerador de insatisfação profissional.
5. Condições físicas de trabalho – O local de trabalho em si, as instalações, os materiais e ferramentas utilizados e a quantidade do trabalho, são considerados fatores higiênicos.
6. Aspetos profissionais que interferem com a esfera privada – Referimo-nos sobretudo ao excesso de trabalho que obrigam o sujeito a permanecer mais horas no seu local de trabalho e em consequência menos tempo para ele próprio ou para a família.
7. Segurança no trabalho – Uma maior segurança no trabalho contribui para um aumento na satisfação profissional.

1.2.2 Teorias assentes no conceito da discrepância;

Este segundo grupo de teorias relativas à satisfação no trabalho baseia-se primordialmente no facto que a satisfação no trabalho se relaciona diretamente nos

processos intrapessoais. Neste grupo incluem-se as teorias da adaptação ao trabalho e a teoria da discrepância.

1.2.2.1 Teoria da adaptação ao trabalho

Segundo os autores Dawis e Lofquist, 1984, esta teoria é sustentada pela ligação que existe entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, isto é, a interação e relação que se estabelece entre o sujeito e o ambiente de trabalho assume uma perspectiva dinâmica e de carácter contínuo, uma vez que o individuo procura incessantemente adaptar-se de forma constante ao seu ambiente de trabalho.

Para Ferreira et al., (2001) – baseando-se em Dawis e Lofquist (1984) esta teoria adota os seguintes pressupostos:

- a) A adaptação do individuo ao trabalho relaciona-se com os resultados positivos a satisfação em relação ao trabalho:
- b) Os resultados positivos encontram-se relacionados com as competências e capacidades de cada individuo para com o desempenho das funções que se relaciona com a recompensa e as necessidades individuais.
- c) Por sua vez a satisfação no trabalho depende da ligação entre e recompensa e as necessidades individuais, o que implica a ligação entre as competências que se requerem e as competências de cada individuo.
- d) A relação entre resultado positivo e as competências que se requerem na função a exercer acabam por ser medidas pela satisfação profissional.
- e) Os resultados positivos medem a relação entre a satisfação profissional e as necessidades reforçadas.
- f) O que contribui para a saída do sujeito da organização relaciona-se com a ausência de satisfação.

Esta teoria tem o seu principal enfoque nas circunstâncias da adaptação do trabalhador ao nível das necessidades individuais, ou seja, os resultados que o trabalhador pretende obter através do desempenho das suas funções, contribuem para a satisfação ou insatisfação profissional.

1.2.2.2 Teoria da discrepância

Segundo Locke (1969, 1984), a teoria da discrepância baseia-se na premissa segundo a qual existe satisfação pessoal quando os valores e as necessidades individuais

são coerentes entre si, ou seja, estão em conformidade e os valores são alcançados através do desempenho das funções.

Para este autor, são três as características que enquadram o processo da discrepância:

- a) Satisfação com as dimensões do trabalho – diz respeito à avaliação afetiva e como tal de carácter subjetivo das diversas dimensões do trabalho sob o ponto de vista do próprio sujeito;
- b) Descrição das dimensões – prende-se com a percepção imparcial e isenta de afetos, de carácter objetivo relacionadas com as experiências tidas com as especificidades do trabalho;
- c) Relevância das dimensões – refere-se à importância que estas têm para os trabalhadores, ou seja, cabe ao trabalhador avaliar a importância das funções que desempenha ao seu grau de satisfação e como tal a satisfação profissional resulta do valor que cada sujeito atribui a cada umas dessas dimensões e da coerência e harmonia entre o que alcançam e o que por eles foi ambicionado.

Em síntese, esta teoria assenta na avaliação subjetiva e objetiva de cada trabalhador relativamente às dimensões do trabalho em resultado da discrepância e na importância destas dimensões.

1.2.3 Teorias situacionais.

Estas abordagens fundamentam-se em duas teorias enquanto condições determinantes da satisfação profissional.

1.2.3.1 Teoria do processamento social da informação

Segundo esta teoria os indivíduos procuram adaptar as suas atitudes e os seus comportamentos ao seu contexto social e às suas experiências passadas e presentes, ou seja, os trabalhadores percebem determinada informação proveniente do ambiente de trabalho em combinação com o meio social onde se encontram, gerador de comportamentos e atitudes em consonância com as necessidades individuais de cada um.

Já para Salancik e Pfeiffer (1978) as atitudes e as necessidades dependem exclusivamente de três fatores:

- a) As percepções de cada indivíduo relativamente à avaliação que fazem da situação de trabalho;

- b) O contexto social onde se encontram que faculta as informações necessárias para as atitudes adequadas que os indivíduos devem ter relativamente ao trabalho;
- c) A noção que o sujeito tem sobre a realidade do seu passado que o levaram a agir e a ter determinados comportamentos, baseados em fatores por este não controlados.

Desta forma, para Griffin e Bateman, 1986; Lima, et al., 1994) a satisfação no trabalho surge como resultado de um processo de influência do meio social do trabalhador e que teve início num contexto social.

1.2.3.2 Teoria dos eventos situacionais

De acordo com o autor Quarstein, et al., 1992, a satisfação no trabalho resulta de dois fatores em simultâneo – relativo às características situacionais e relativos aos eventos sociais.

- a) Fatores relativos às características situacionais: são exemplos desta, o vencimento, o crescimento profissional, as oportunidades de crescimento pessoal, as condições de trabalho e a política da organização, isto é, as dimensões analisadas pelo trabalhador no desempenho das suas
- b) Fatores relativos aos eventos situacionais: Estes ocorrem no início do desempenho da função. No decorrer do seu trabalho o individuo pode deparar-se com situações que lhe são favoráveis (por exemplo, ser autónomo na sua função pode ser avaliado como aspeto positivo), ou situações que lhe são desfavoráveis (por exemplo, ter que sair, frequentemente, depois do horário de trabalho previsto, pode ser avaliado como aspeto negativo na função.)

No seguimento do seu estudo, Quarstein et al (1992) quiseram perceber o motivo pelo qual os indivíduos que exercem funções associadas a condições favoráveis (vencimento justo e adequado, progressão na carreira) manifestam maior ou menor satisfação profissional. Isto é, quando no mesmo ambiente de trabalho existem diferentes perceções de satisfação profissional pelos trabalhadores. Tiveram ainda como objetivo perceber dentro das mesmas condições de trabalho em função da variável tempo as várias razões existentes de satisfação de trabalho.

Os autores concluíram que enquanto os fatores situacionais são de carácter duradouro e como tal de fácil definição e significativa estabilidade, os fatores associados

aos eventos situacionais são subjetivos, isto é, relacionam-se especificamente com cada situação de trabalho e por isso são de carácter mutável e pouco definido.

Assim, segundo aqueles, as respostas emocionais articuladas às características do trabalho são na maioria controladas pelo trabalhador. Ao contrário dos eventos situacionais que em grande parte não podem ser controlados por serem imprevisíveis e pela sua especificidade. Desta forma, explicam estes autores que a satisfação profissional em indivíduos com semelhantes características de trabalho daria com a resposta emocional dada aos eventos situacionais.

1.3 Fatores condicionantes da satisfação profissional

Trata-se de um tema bastante importante e por isso abordado por diversos investigadores.

Verificou-se ao longo do estudo efetuado que a satisfação ou insatisfação profissional pode condicionar as atitudes e os comportamentos do indivíduo e da própria organização (esta também pode sofrer influências de um conjunto de fatores).

São exemplo desses fatores:

1.3.1 Características do trabalho

Estas dizem respeito ao conteúdo e natureza das funções desempenhadas pelo trabalhador.

Num estudo efetuado em 2007, por Humphrey, Nahrgang & Morgeson, verificou-se, que mais de cinquenta e cinco por cento do fator satisfação profissional encontra-se relacionado claramente e de forma significativa com dois tipos de categorias. Categorias motivacionais relacionadas com diversidade de tarefas, de habilidades, autonomia e independência, identificação da tarefa, *feedback* do trabalho efetuado, aptidão de conhecimentos e sua informação e complexidade do trabalho e categorias sociais como por exemplo, *feedback* transmitido pelos pares, interação pessoal, exigências físicas, interdependência e condições de trabalho.

Um dos estudos mais conhecidos relativamente a este assunto é a teoria de Hackman e Oldham (1976,1980) denominada de “Modelo das características da função”. Para estes autores a satisfação profissional é o resultado das características do trabalho

executado pelo indivíduo, de tal forma que podem ser motivadoras pelo resultado que obtém do desempenho dessas tarefas (satisfação intrínseca).

Assim, o conjunto de *skills*, a identidade e o significado da tarefa, a autonomia e independência na função a desempenhar e o *feedback* são aspetos que influenciam o estado psicológico dos sujeitos e como tal características centrais do trabalho, que podem contribuir para uma maior satisfação e melhor *performance* profissional.

Este modelo abarca uma variedade intra-individual que resulta das necessidades de progresso do trabalhador, moderadora entre os aspetos da função e satisfação.

Para Jurgensen (1978) na avaliação efetuada pelos sujeitos relativamente às várias especificidades do trabalho, a natureza do próprio trabalho surge como a característica mais importante. Outros estudos, como os de Ventura et al.,(2012) apresentam a satisfação com a natureza do trabalho como a característica mais correlacionada com a satisfação profissional em geral, comparativamente a outros aspetos motivacionais como vencimento, progressão de carreira, equipa de trabalho, colegas, etc.

1.3.1.1 Vencimento.

Trata-se de uma contrapartida, compensação que é dada ao indivíduo pelo trabalho por este prestado. E é esta noção de vencimento que sugere *ipsis verbis*, que o montante quantitativo do mesmo tem influência no grau de satisfação profissional.

Segundo a investigação levada a cabo por Spector (1977), os trabalhadores tendem, surpreendentemente, a não se importar com as remunerações das outras profissões, mesmo sendo estas mais elevadas que a sua, isto é, a correlação existente entre satisfação profissional e vencimento é pequena. Contudo, existe tendência para verificar igualdade nos indivíduos que desempenham a mesma profissão, sendo neste caso, a correlação mais forte.

Segundo Bockerman & Ilmakunnas (2006) condições adversas de trabalho influenciam a perceção de equidade salarial e como tal podem contribuir para ausência de satisfação profissional.

Em 2005, Randolph & Johnson num estudo com profissionais de reabilitação médica, concluíram que aspetos como promoções e progressões na carreira, bem como um ambiente de trabalho adequados aos valores individuais dos sujeitos têm uma maior influência na satisfação profissional, do que fatores extrínsecos como o vencimento ou formação contínua.

Ainda em 2005, Sloane com referência ao “2002 Employment in Europe Survey”, sugere que em todos os Estados Membros, a satisfação profissional encontra-se positiva e fortemente correlacionada com o estatuto do trabalho e conseqüente vencimento.

No estudo efetuado por Vieira, Couto & Tiago (2004), estes autores concluíram que em Portugal, o vencimento condiciona a satisfação profissional de um modo geral.

1.3.1.2 Horário de trabalho e interação com a vida pessoal

Para Spector (1997), o trabalho noturno e o trabalho por turnos são geradores de alteração de sentimentos por parte dos trabalhadores. O que faz sentido, porquanto o maior problema relativo ao trabalho noturno prende-se com a desregulação do ciclo normal do sono, que pode levar a conseqüências nefastas na saúde (Carvajal & Popovici, 2018)

Segundo os autores Both, Barton & Folkard (1991) e Jamal & Baba (1992), citados por Spector (1997) os efeitos adversos do trabalho noturno podem estar mais relacionados com a rotação dos horários normalmente associada.

Na investigação efetuada por Scandura & Lankau (1997), pôde concluir-se que é o género feminino e aqueles que têm responsabilidades familiares que ostentam maior satisfação profissional, bem como aqueles que nos seus empregos têm horários de trabalho mais flexíveis.

Num estudo levado a cabo por Burke & Greenglass, (1999) é referido que conflitos entre trabalho e família reduzem fortemente o nível de satisfação profissional, gerando maior nível de *stress*.

A investigação efetuada por Kossek e Ozeki (1998) vem concluir que independentemente do instrumento de medida utilizado, existirá sempre uma conseqüência negativa na satisfação profissional quando se verifica um conflito trabalho *versus* família.

1.3.1.3 Idade e Género

Para Spector (1997), há vários estudos que demonstram de forma clara que a idade influencia a satisfação profissional.

Segundo Barnes – Farrel e Matthews (2007) a relação entre idade e satisfação profissional encontra-se ligada a outros aspetos, tais como experiência profissional, vencimento, posição ocupada e assumida no trabalho.

Contudo, importa salientar que este modelo impõe a correspondência direta entre a idade e a ocupação posições mais elevadas na organização, o que nem sempre acontece na atualidade, o que pode influenciar os resultados da correlação entre idade e satisfação profissional.

No que concerne ao género, não existe unanimidade nos estudos e investigações observadas. Alguns autores (Spector, 1997) não encontram diferenças relevantes na satisfação profissional atendendo ao género.

Apenas é curioso e por isso de salientar, que embora ainda existam desigualdades a nível salarial, dos cargos ocupados e das funções desempenhadas, a satisfação profissional global na mulher continua a ser maior (Suleiman, 2015)

Segundo Clark (1997 citado em Kaiser 2004) uma maior satisfação profissional nas mulheres não pode ser entendida como resultado direto de melhores empregos e vencimentos, mas sim como resultado da evolução favorável nas condições e nas expectativas profissionais.

Em Portugal, nas investigações efetuadas por Vieira, Couto & Tiago (2004), as mulheres portuguesas são mais felizes no trabalho em comparação com os homens, exceto no que diz respeito ao vencimento. Ao contrário do que foi corroborado por Kaiser (2004) no “The European Community Household Panel (1994-1998) que refere que as mulheres portuguesas demonstram maior insatisfação profissional em comparação aos homens.

Por outro lado, estudos mais recentes (Gustafsson, Mattsson, Wallman, & Gallego, 2018), referem que são as mulheres que apresentam maiores níveis de SP, uma vez que não colocam tantas expectativas no trabalho.

1.4 Satisfação profissional na área farmacêutica

À semelhança do que sucede com outras profissões e áreas profissionais verifica-se que a satisfação no trabalho se encontra associada a um variado número de fatores, como são exemplos, a idade, o género, o tempo de serviço, a contrapartida salarial, o ambiente de trabalho, a segurança percecionada relativamente ao futuro da profissão, a relação entre os pares, a satisfação com a categoria profissional, o local de trabalho e as condições físicas (Pereira, 2010; Yami, Hamza, Hassen, Jira e Sudhakar, 2011, Graça, 2010).

Em Portugal, na região de Bragança, um estudo realizado com profissionais de farmácia comunitária demonstrou a satisfação daqueles com a própria profissão e o futuro desta. Já no que concerne à interação com colegas e o seu relacionamento, os níveis de satisfação revelaram-se menores. No que respeita ao reconhecimento do trabalho e funções desempenhadas, farmacêuticos e técnicos de farmácia mostram níveis muito semelhantes de satisfação, ao contrário dos técnicos auxiliares de farmácia que demonstram uma maior insatisfação profissional (Geca, et al., 2012).

Nesse mesmo estudo, a relação com os colegas destacou níveis maiores de satisfação por parte dos técnicos de farmácia, em comparação com os farmacêuticos.

Numa investigação levada a cabo no estado da Flórida, Estados Unidos da América, com farmacêuticos, concluiu que a autonomia no emprego foi apontada como uma causa determinante de satisfação profissional, mais elevada, no entanto no género feminino do que no masculino. Nesse mesmo estudo foi ainda revelado que a identidade do trabalho e a sua perceção bem como o ambiente de trabalho são fatores mais importantes para os homens do que para as mulheres (Tanrikulu, 2017)

Relativamente à ligação entre idade e satisfação profissional alguns estudos determinaram uma relação positiva entre ambos (Ferguson e Hann, 2009).

Outro estudo com farmacêuticos comprovou que a vontade de abandonar a carreira é inferior nos trabalhadores com mais idade (Yeh, Lin, Lin e Wan, 2010), e o estudo efetuado por Boardman, Blenkinsopp, Jesson e Wilson (2001), concluiu que a satisfação com a carreira é maior em profissionais com mais idade comparativamente a profissionais mais jovens.

No que respeita ao género, estudos realizados na América e Grã-Bretanha consideram que a satisfação profissional é maior nas mulheres (Sestom, et al., 2009), no entanto, para outros autores, essa variável não influencia a satisfação profissional.

Os aspetos relativos ao salário, prémios e reconhecimento fazem emergir opiniões diversas dentro da comunidade científica. Num estudo efetuado por Liu e White (2011) o vencimento não demonstrou ser um fator preditor da satisfação profissional. Mas num estudo realizado por Mott (2000) indicou que o ranking do salário como fator determinante no abandono do emprego está a perder importância. Outros autores como Hardigan e Carvajal (2007) e Sesto et al., (2009) concluíram que o vencimento é dos fatores mais relevantes para a satisfação profissional dos farmacêuticos,

independentemente da idade e do género, embora tenha sido o aspeto que os farmacêuticos demonstraram maior insatisfação.

1.4.1 Fatores condicionantes da satisfação profissional

Segundo os autores Santana e Cerdeira, 2011, para os profissionais de farmácia comunitária e para os demais profissionais que exercem a sua atividade na área da saúde, é extremamente importante sentirem-se satisfeitos com o seu trabalho, por forma a desempenharem as suas funções com maior qualidade e eficiência gerando um resultado positivo nos serviços prestados.

Ao manter-se um nível elevado de satisfação no trabalho nestes profissionais surge como consequência positiva uma maior produtividade, que resulta automaticamente em melhores serviços de saúde, maior qualidade e uma maior satisfação por parte dos utentes (Moreno, Fischer & Rotenberg, 2003).

É um facto claro nos estudos realizados a relação entre o nível de satisfação do profissional de farmácia e a qualidade dos serviços prestados.

Outros estudos tiveram em consideração outros fatores que comprovam a satisfação ou ausência dela na carreira dos farmacêuticos.

Na opinião de Payakachat et al., (2011) a satisfação com o próprio trabalho e com a carreira são elementos fundamentais para que os farmacêuticos se sintam bem e em segurança no seu local de trabalho.

As más condições do local de trabalho e a procura por melhores condições salariais são apontadas como motivos que levam à mudança de emprego por estes profissionais (Mott, 2000). Ainda para este autor a rotatividade (*turnover*) é um fator influenciador da satisfação no trabalho.

Investigações realizadas indicam que o tempo médio de permanência dos farmacêuticos no mesmo emprego é de apenas 3 anos. Salienta-se que melhorar a satisfação do profissional de farmácia é condição *sine qua non*, para resolver parte deste problema, permitindo ainda uma redução dos custos inerentes à substituição do colaborador (Payakachat et al., 2011).

Outro aspeto importante diretamente relacionado com níveis baixos de satisfação profissional nos profissionais de farmácia e que pode trazer consequências para a população em geral é o chamado erro na dispensa de medicamentos. (Bond e Raehl, 2001). Diversos estudos realizados com farmacêuticos comprovam que estes

profissionais quando expostos ao *stress* no exercício das suas funções encontram-se sujeitos a um maior número de erros de dispensa de medicamentos (Maio, et, al., 2004). Para os autores Saari e Judge (2004), os baixos níveis de satisfação destes profissionais podem causar erros de dispensa de medicamentos, falhas em detetar interações medicamentosas e conselhos técnicos inadequados, podendo ainda originar uma deficiente comunicação com os utentes, causadora de descontentamento.

Fator predominante relacionado com insatisfação profissional tem a ver com aspetos negativos de interação com o gestor/diretor da Farmácia (Ferguson, Ashcroft & Hassel, 2011). Num estudo realizado pelos autores North & Kirk (1990) os Farmacêuticos que tinham menor número de incidentes com os seus superiores revelaram-se mais satisfeitos com a sua carreira.

1.5 Consequências da satisfação profissional

Os estudos sobre satisfação profissional para além de tentarem contribuir para um conhecimento acerca desta, tentam também obter algum conhecimento no que diz respeito aos seus efeitos aquando da sua ausência (Araújo & Alves Filho, 2018)

Absentismo, turnover, burnout, atividade sindical, produtividade, desempenho organizacional e comportamento de cidadania organizacional, são exemplos de efeitos da ausência da satisfação.

O absentismo caracteriza-se por algumas atitudes de fuga ou períodos de ausência, em que o trabalhador começa a mostrar o desejo de sair da empresa ou de mudar de cargo. Isto traduz-se numa consequência para a organização uma vez que, pode resultar num acréscimo de trabalho para os colegas e consequentemente a substituição do colaborador.(Ferreira, Zatta, Moraes, Soares, & Santos, 2016).

Vários estudos afirmam que existe uma forte correlação entre o absentismo e a insatisfação profissional (Tanrikulu, 2017).

Apesar desta evidencia, o fenómeno do absentismo é muito mais complexo, uma vez que este, também pode ser influenciado por outros fatores, nomeadamente doença do próprio ou familiar, políticas de remuneração, relação com os colegas de trabalho, etc (Paula, Stefano, Andrade, & Zampier, 2012).

Turnover diz respeito à rotatividade dos trabalhadores numa empresa. Vários estudos revelam que trabalhadores insatisfeitos apresentam maior probabilidade de

abandonar o local de trabalho do que os trabalhadores satisfeitos, predizendo assim o fenómeno de turnover (Feira-arouca & Dominique-ferreira, 2015).

Com o crescimento da atividade sindical, notou-se uma diminuição da satisfação profissional, nomeadamente no que diz respeito ao salário auferido pelo trabalhador. Estudos confirmam que pessoas sindicalizadas se encontram mais informadas e conscientes dos seus direitos, e por isso, tendem a ter expectativas mais elevadas (Graça, 2000).

Outros estudos indicam, também, que indivíduos que não estão sindicalizados a apresentam comportamentos laborais mais favoráveis e conseqüentemente uma maior satisfação.

O burnout, ou exaustão, pode derivar de uma resposta desajustada ligada a uma situação de stress emocional prolongado e é visto como um estado extremo de fadiga física e mental

Este tem como principal causa o conflito pessoal, a sobrecarga no trabalho, diminuição da autonomia como do controlo, levando assim a manifestações de exaustão emocional e conseqüentemente o desenvolvimento de atitudes frias e despersonalizadas contra os utentes e os colegas de trabalho, diminuindo o desempenho do colaborador na organização.

São vários os estudos que apontam para correlações positivas entre baixos níveis de satisfação profissional e burnout (Feira-arouca & Dominique-ferreira, 2015)

O comportamento de cidadania organizacional é a conduta do trabalhador que vai além dos seus deveres funcionais (ajudar colegas, proteger a organização de forma espontânea como por exemplo de roubos ou desastres naturais) e o facto de não ser contratualmente exigível não o diminui como importante para a eficácia e sobrevivência da organização (Lima, Zille, & Soares, 2015).

Este comportamento é próprio de trabalhadores satisfeitos com o seu trabalho.

Existem também conseqüências da falta de satisfação no trabalho, cujos efeitos se centram no trabalhador, influenciando o bem-estar e qualidade de vida deste.

Através de estudos realizados (Lima et al., 2015), foi possível concluir que a presença de satisfação profissional é um dos principais determinantes da satisfação com a vida, sendo que os trabalhadores mais satisfeitos apresentam melhor qualidade de saúde física ou mental.

2. Objetivos

A SP é um dos fatores mais importantes no seio de qualquer organização, uma vez que está diretamente relacionada com o desempenho. Assim, espera-se que os indivíduos mais satisfeitos sejam os mais produtivos (Cunha et al. 2007).

Para Fortin (2009), o objetivo de um estudo indica o porquê daquela investigação. Partindo desse pressuposto, esta investigação tem como finalidade, obter um perfil de satisfação dos farmacêuticos que concluíram o curso na Universidade do Algarve (UAlg) e, as variáveis que poderão contribuir para os diferentes graus de satisfação.

A partir do objetivo geral que se delineou anteriormente, definiram-se as seguintes questões de investigação e respetivas hipóteses:

1: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?

H0: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg demonstram insatisfação profissional.

H1: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg demonstram satisfação profissional.

2: Existem diferenças nos níveis de SP entre géneros?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST, entre mulheres e homens.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST entre mulheres e homens.

3: Existem diferenças nos níveis de SP entre as diversas faixas etárias?

H0: A correlação entre as faixas etárias e a SP é zero.

H1: A correlação entre as faixas etárias e a SP é diferente de zero.

4: Existem diferenças nos níveis de SP entre casados e solteiros?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST, entre casados e solteiros.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST entre casados e solteiros.

5: Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de farmácia comunitária, hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, ensino/investigação e análises clínicas?

H0: Não existem diferenças significativas nas dimensões da EST e na SP total, entre profissionais das diversas áreas.

H1: Existem diferenças significativas nas dimensões da EST e na SP Global entre profissionais das diversas áreas.

6: O tempo de serviço está relacionado com a SP dos profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg?

H0: A correlação entre o tempo de serviço (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre o tempo de serviço (em anos) e a SP é diferente de zero.

No âmbito deste estudo as variáveis que se pretendem estudar, são classificadas de dependentes e independentes. A variável independente é aquela que “o investigador influencia e que pode ser usada para explicar a variável dependente (Fortin, 2009). Por outro lado, a variável dependente é vista como aquela que aparece ou muda quando o investigador aplica, elimina ou modifica a variável independente. ou seja, é aquela que é influenciada.

Considera-se nesta investigação como variável dependente a satisfação profissional e as seis dimensões distintas (segurança com o futuro da profissão, apoio da hierarquia, reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, condições físicas do trabalho, relação com os colegas e satisfação profissional) e como variáveis independentes, as variáveis sociodemográficas (idade, género, estado civil), e as de caracterização profissional (área profissional, tempo de serviço na profissão).

PARTE II
Enquadramento metodológico

3. Enquadramento Metodológico

Neste capítulo serão apresentados a caracterização da amostra, instrumento de recolha de dados e o tratamento estatístico dos mesmos.

Para Fortin, (1999), a qualidade de qualquer investigação científica diz respeito a um “conjunto de métodos e técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação”, visando garantir a fiabilidade e validade dos resultados obtidos, permitindo assim dar resposta à questão de investigação.

3.1 Tipo de Estudo

Partindo dos pressupostos teóricos, a presente investigação é um estudo não experimental. É de abordagem quantitativa, pois diz respeito a um estudo sistemático de recolha de dados que são observáveis e mensuráveis (Ribeiro, 2010).

No que diz respeito à natureza do estudo, este é transversal, uma vez que o instrumento de medida foi aplicado num determinado momento, julho de 2019. É considerado um estudo descritivo-correlacional porque existe correlação entre variáveis, permitindo assim estudar através de testes estatísticos, a relação entre variáveis (Fortin, 2009).

3.2 População e Amostra

A população alvo foi constituída por todos os farmacêuticos que concluíram o curso na Universidade do Algarve. Assim, o questionário foi distribuído a 182 diplomados, tendo sido recolhidos e validados 129 questionários, pelo que, a amostra passou a ser constituída por 129 farmacêuticos.

3.3 Instrumento de Recolha de Dados

A escolha do instrumento deverá permitir que o investigador consiga obter a informação necessária com o intuito de responder às questões de investigação ou às hipóteses indo de encontro aos objetivos enunciados (Fortin, 2009).

Neste encadeamento e atendendo ao tipo de estudo e amostragem, optou-se por recolher os dados através de inquérito por questionário autoadministrado via web. Este

método apresentou-se adequado por permitir o anonimato, eliminar a influência do entrevistador e por ser de fácil distribuição.

O questionário utilizado para analisar a SP, encontra-se dividido em três partes, sendo que a primeira visa caracterizar a amostra relativamente às variáveis sociodemográficas e profissionais.

A segunda parte é constituída pelo Questionário de Satisfação com o trabalho (anexo I), de José Pais Ribeiro (2002). Foi elaborado e validado em 2002, em Portugal, e teve como objetivo avaliar a satisfação em profissionais de uma unidade de cuidados intensivos. Vários outros estudos da satisfação profissional, se têm baseado neste instrumento, nomeadamente os de Leitão, (2015) e Ferreira; (2011)

É constituído por 24 afirmações que pretendem avaliar a satisfação no trabalho. Essas afirmações podem ser agrupadas em seis dimensões ou fatores de satisfação, nomeadamente:

- Segurança com o Futuro da Profissão (SFP) (3 itens),
- Apoio da Hierarquia (AH) (3 itens),
- Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado (ROTR) (5 itens),
- Condições Físicas do Trabalho (CFT) (3 itens),
- Relação com Colegas (RC) (4 itens) e
- Satisfação com a profissão (SP) (6 itens).

A resposta para cada uma das afirmações é efetuada através de uma escala Likert de seis pontos, sendo que 1 significa total discordância e 6 implica total concordância. Obtêm-se as pontuações de cada dimensão e posteriormente faz-se o somatório dos valores de todas as dimensões. Sete dos itens encontram-se invertidos (1,2,3,10,20,21,24), uma vez que estão formulados com um sentido conceptual diferente da maioria, sendo por isso necessário a inversão de valores. Os itens referentes a cada dimensão, constam da tabela 3.1.

Para classificar os níveis de satisfação profissional em baixo, moderado ou alto, Pais Ribeiro & Maia (2002), utilizaram pontes de corte. Estes foram calculados, tendo em conta o número de itens para cada dimensão e o ponto médio da escala de Likert.

Esta classificação, foi também utilizada em diversos estudos, nomeadamente os de Rodrigues et al., (2014), Leitão, (2015), Vera, (2015); Ribeiro, Fernandes, Diniz, (2016).

Tabela 3.1 Itens do Questionário de Satisfação com o Trabalho e as Dimensões correspondentes e níveis de satisfação das dimensões da escala de satisfação profissional

Dimensão	Itens	Níveis de Satisfação Profissional		
		Baixo	Moderado	alto
Segurança com o Futuro da Profissão	5,8,13	1,00-10,49	10,50-13,49	13,50-18,00
Apoio da Hierarquia	4,11,19	1,00-10,49	10,50-13,49	13,50-18,00
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	1*,6,15,18,21*	1,00-17,49	17,50-22,49	22,50-30,00
Condições físicas do trabalho	9,17,23	1,00-10,49	10,50-13,49	13,50-18,00
Relação com os colegas	7,20*,22,24*	1,00-13,99	14,00-17,99	18,00-24,00
Satisfação com a profissão	2*,3*,10*,12,14,16	1,00-20,99	21,00-26,99	27,00-36,00
Escala de satisfação profissional	1,2,3...22,23,24	1,00-83,99	84,00-107,99	108,00-144,00

Fonte: Pais Ribeiro (2002); (Rodrigues et al., 2014) *itens invertidos

Na terceira parte são colocadas questões relativas a aspetos relacionados com o curso de Ciências Farmacêuticas, bem como uma pergunta relativa à remuneração.

3.4 Procedimento de Recolha de Dados e Aspetos Éticos

Foram tidos em consideração todos os procedimentos éticos essenciais, isto é, garantiu-se a confidencialidade dos dados, o anonimato, a participação voluntária no preenchimento do questionário, bem como todas as formalidades para aquisição dos consentimentos indispensáveis para a recolha de dados.

Foi efetuado um pedido de autorização para aplicação do questionário, ao autor do mesmo. Pedido este, enviado por e-mail (anexo II) e após a sua autorização, procedeu-se à recolha dos dados.

Foi elaborada uma base de dados em Excel[®], que continha informação sobre todos os alunos que terminaram o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) na Universidade do Algarve. Essa base de dados foi elaborada com a ajuda de registos

arquivados, que continham informações dos alunos, nomeadamente e-mail e contacto telefónico.

Após a base de dados se encontrar organizada, os participantes do estudo foram convidados a participar por e-mail, telefone ou pela rede social *Facebook*. Como reforço pediu-se a administradores dos grupos de antigos alunos do MICF da rede social *Facebook*, que partilhassem o link do questionário. A estes foi enviado uma mensagem a explicar o objetivo do estudo, facultando um link direto para o questionário online.

. O processo iniciou-se em julho, e a recolha dos questionários foi efetuada entre 9 de julho a 9 de agosto, tendo uma taxa de adesão de 71%

Para a construção e envio do questionário eletrónico, foi utilizada a ferramenta formulários do Google que permite a observação dos resultados, registando quais os endereços de e-mail que preencheram o questionário, salvaguardando-os em modo anonimizado. Após a obtenção dos questionários preenchidos, o programa permite a importação dos dados para um ficheiro Excel[®].

3.5 Tratamento dos Dados

Depois de efetuada a recolha de dados procedeu-se ao tratamento da informação obtida com recurso à estatística descritiva e inferencial, utilizando-se o software SPSS Statistics[®] (Statistical Package for the Social Sciences) versão 25.0 para Windows.

A apresentação dos dados foi feita através de tabelas de frequências absolutas e relativas, bem como de gráficos.

Para o tratamento estatístico, recorreu-se ao teste de kolmogorov-Smirnov e *Shapiro Wilks* para testar a normalidade das variáveis dependentes. Para estudar a homogeneidade das variâncias utilizou-se o teste de Levene De acordo com os resultados da normalidade aplicaram-se testes estatísticos paramétricos e não paramétricos, como o *t-student*, ANOVA ou o teste de *Kruskal-Wallis* e Qui-Quadrado. Para todos os testes utilizou-se um nível de significância de 5%.

Para avaliar a consistência interna da escala de satisfação, foi utilizado o Alfa de Cronbach.

PARTE III
ESTUDO EMPÍRICO

4. Apresentação e análise dos resultados

4.1 Caracterização geral da amostra

Neste capítulo irão ser apresentados os dados referentes à descrição dos farmacêuticos, no que diz respeito aos parâmetros sociodemográficos e laborais.

Através da análise da tabela 4.2, verifica-se que a maioria dos inquiridos masculinos, apresenta idade igual ou inferior a 30, ao contrário do que se verifica no género feminino onde a idade é superior a 30.

No que respeita ao estado civil, a maioria dos farmacêuticos do sexo feminino são “casados” ou vivem em “união de facto” (81.0%), e os farmacêuticos do género masculino são maioritariamente “solteiros”.

Relativamente à área profissional, verifica-se que a maioria dos inquiridos, quer femininos (77%), quer masculinos (62,0%), trabalha em farmácia comunitária. No que diz respeito a outras áreas, são os homens que apresentam uma maior empregabilidade.

Verifica-se que existem mais mulheres (75,0%) que trabalham na área há mais de 6 anos, ao contrário do que se verifica nos homens, onde a maioria (33,0%) tem até 6 anos de serviço na profissão.

Tabela 4.2 - Características sociodemográficas dos farmacêuticos em função do sexo

		Masculino		Feminino	
		N	%	N	%
Faixa etária	Até 30 anos	32	36	58	64
	Superior a 30 anos	8	21	31	79
Estado civil	Solteiro	33	35	60	65
	Casado/ união de facto	7	19	29	81
Área Profissional	Farmácia Comunitária	25	62	69	77
	Farmácia Hospitalar	6	15	5	6
	Distribuição Farmacêutica	0	0	1	1
	Indústria Farmacêutica	2	5	8	9
	Ensino/Investigação	4	10	5	6
	Outras	3	8	1	1
Anos de serviço na profissão	Até 6 anos	32	33	65	67
	Mais de 6 anos	8	25	24	75

4.1.1 Variáveis sociodemográficas

A amostra é constituída por 129 indivíduos, dos quais 69,0% (n=89) é do género feminino e 31,0% (n=40) do género masculino (Tabela 4.3) (Figura 4.1)

Quanto à distribuição por faixa etária, cerca de 6,2% de inquiridos tem menos de 25 anos, 45% tem entre 25 a 27 anos, 18,6% tem entre 28 a 30 anos, 17,8% entre 31 a 33 anos e 12,4% tem mais de 33 anos (Figura 4.2).

A maioria dos inquiridos (72,1%) é solteira, enquanto 27,9% dos inquiridos são casados ou vivem em união de facto (figura 4.3).

Tabela 4.3 Distribuição da amostra em estudo no que concerne às variáveis sociodemográficas

Dimensões	Indicadores	N	%
Género	Feminino	89	69,0
	Masculino	40	31,0
Faixa etária	Menos de 25 anos	8	6,2
	25 a 27 anos	58	45,0
	28 a 30 anos	24	18,6
	31 a 33 anos	23	17,8
	Mais de 33 anos	16	12,4
Estado civil	Solteiro	93	72,1
	Casado/ união de facto	36	27,9
Total		129	100,0

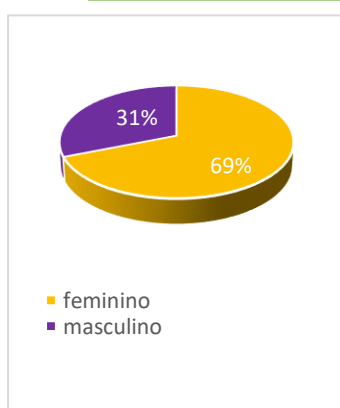


Figura 4.1 -
Caracterização da amostra quanto ao género

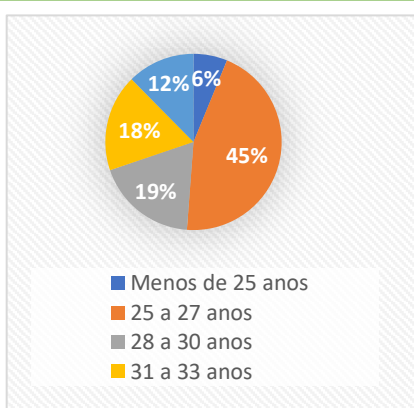


Figura 4.2 -
Caracterização da amostra quanto ao grupo etário

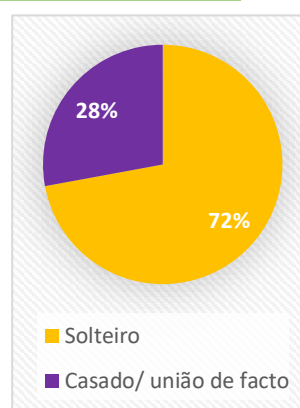


Figura 4.3 -
Caracterização da amostra quanto ao estado civil

4.1.2 Variáveis profissionais

Através da análise da tabela 4.4, verifica-se que a maioria dos inquiridos (72,9%) trabalha em farmácia comunitária, 8,5% trabalha em farmácia hospitalar, 7,8% na indústria farmacêutica, 7% no ensino, 3,1% trabalha em outros sectores (parafarmácia, empresário, ensaios clínicos) e 0,8% na distribuição farmacêutica (figura 4.4).

No que respeita ao tempo de exercício profissional, 10,9% tem menos de 1 ano de serviço, 39,5% tem entre 1 e 3 anos de serviço, 24,8% tem entre 4 e 6 anos, 19,4% tem entre 7 e 9 anos e os restantes 5,4% tem 9 ou mais anos de serviço (figura 4.5).

Tabela 4.4-Distribuição da amostra em função das variáveis profissionais.

Dimensões	Indicadores	N	%
Área Profissional	Farmácia Comunitária	94	72,9
	Farmácia Hospitalar	11	8,5
	Distribuição Farmacêutica	1	0,8
	Análises Clínicas	0	0
	Indústria Farmacêutica	10	7,8
	Ensino/Investigação	9	7,0
	Outras	4	3,1
Anos de serviço na profissão	Menos de um ano	14	10,9
	1 a 3 anos	51	39,5
	4 a 6 anos	32	24,8
	7 a 9 anos	25	19,4
	Mais de 9 anos	7	5,4
Total		129	100,0

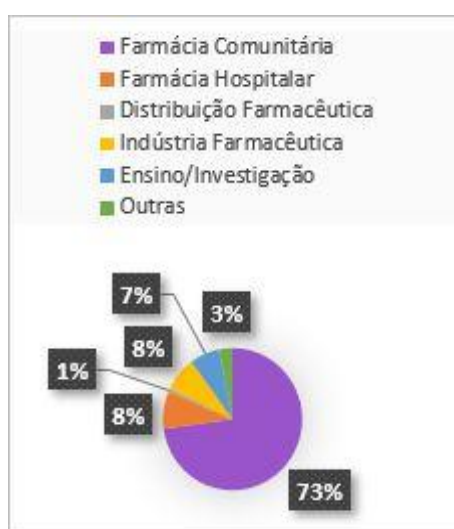


Figura 4.4 - Caracterização da amostra quanto à área profissional



Figura 4.5 - Caracterização da amostra quanto aos anos de serviço

4.1.3 Aspectos relacionados com a formação e remuneração

Como se pode observar na tabela 4.5, quanto à possibilidade de os inquiridos recomendarem o curso que frequentaram a prováveis candidatos, a maioria dos inquiridos (71,3%) recomendaria, 23,3% talvez recomendasse e apenas 5,4% não recomendaria (figura 4.6).

Relativamente à importância que a formação teve para a profissão, 51,9% dos indivíduos consideram-na como importante, 41,1% em parte e 7% considera que não foi importante para o desempenho do seu trabalho (figura 4.7).

Tabela 4.5 Caracterização da amostra no que concerne a aspetos relacionados com o curso

Dimensões	Indicadores	N	%
Recomendaria o curso de MICE que frequentou a possíveis candidatos?	Sim	92	71,3
	Talvez	30	23,3
	Não	7	5,4
Considera que a sua formação foi a adequada para desempenhar o seu trabalho?	Sim	67	51,9
	Em parte	53	41,1
	Não	9	7,0
Total		129	100,0

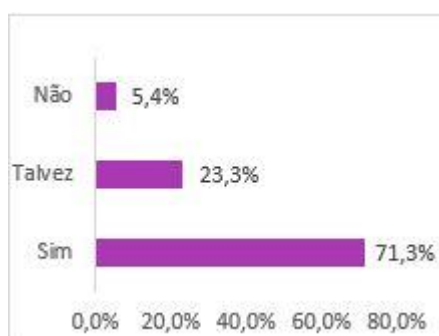


Figura 4.6 - Caracterização da amostra quanto à recomendação do MICE da Ualg

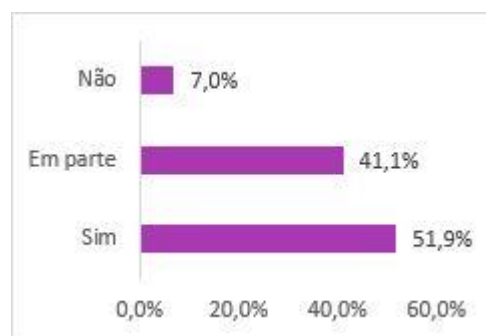


Figura 4.7 - Caracterização da amostra quanto à importância da sua formação

Como se pode observar na tabela 4.6, a maior parte dos inquiridos considera-se satisfeito com a sua remuneração (62,8%), 31% considera-se insatisfeito, 3,9% muito insatisfeito e apenas 2,3% se encontra muito satisfeito.

Tabela 4.6– Caracterização da amostra no que concerne a aspetos relacionados com a remuneração

Dimensões	Indicadores	N	%
Como caracteriza a sua remuneração?	Muito insatisfeito	5	3,9
	Insatisfeito	40	31,0
	Satisfeito	81	62,8
	Muito satisfeito	3	2,3
Total		129	100,0

4.2 Análise do questionário da Satisfação com o trabalho

Com base no questionário de satisfação profissional apresenta-se seguidamente uma análise das frequências relativas das respostas obtidas em cada um dos 24 itens dessa mesma escala. Os resultados encontram-se na tabela 4.7.

Tabela 4.7- Distribuição percentual das respostas aos 24 itens da EST

Itens	DT N (%)	DB N (%)	DP N (%)	CP N (%)	CB N (%)	CT N (%)
1. Ninguém reconhece que sou um bom profissional	40 (31,0)	34 (26,4)	19 (14,7)	29 (22,5)	6 (4,7)	1(0,8)
2. O meu trabalho é muito rotineiro	14 (10,9)	15 (11,6)	27 (20,9)	34 (26,4)	26(20,2)	13(10,1)
3. O progresso na minha carreira é muito lento	5 (3,9)	10(7,8)	8 (6,2)	41(31,8)	41(31,8)	24(18,6)
4. O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho	4(3,1)	15(11,6)	30(23,3)	39(30,2)	26(20,2)	15(11,6)
5. A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro	4(3,1)	6(4,7)	15(11,6)	46(35,7)	37(28,7)	21(16,3)
6. As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem-feitas	1(0,8)	7(5,4)	22(17,1)	50(38,8)	36(27,9)	13(10,1)
7. A minha relação com os meus colegas é boa	(0)	1(0,8)	3(2,3)	31(24,0)	45(34,9)	49(38,0)
8. A administração da minha empresa tem uma política clara	4(3,1)	8(6,2)	31(24,0)	24(18,6)	30(23,3)	32(24,8)
9. As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis	3(2,3)	8(6,2)	16(12,4)	32(24,8)	37(28,7)	33(25,6)
10. O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir	13(10,1)	18(14,0)	25(19,4)	34(26,4)	21(16,3)	18(14,0)
11. O meu chefe direto dá-me todo o apoio de que preciso	1(0,8)	14(10,9)	22(17,1)	32(24,8)	33(25,6)	27(20,9)
12. O meu trabalho permite-me a expressão de criatividade	6(4,7)	21(16,3)	14(10,9)	33(25,6)	35(27,1)	20(15,5)
13. A administração da minha empresa explica bem a sua política	3(2,3)	12(9,3)	31(24,0)	31(24,0)	26(20,2)	26(20,2)
14. A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos	2(1,6)	14(10,9)	18(14,0)	61(47,3)	19(14,7)	15(11,6)
15. Os meus chefes estimulam-me a fazer melhor o meu trabalho	(0)	11(8,5)	27(20,9)	32(24,8)	35(27,1)	24(18,6)
16. A minha profissão dá-me oportunidades de promoção	9(7,0)	14(10,9)	46(35,7)	32(24,8)	17(13,2)	11(8,5)
17. As condições físicas do meu local de trabalho são agradáveis	2(1,6)	6(4,7)	6(4,7)	37(28,7)	56(43,4)	22(17,1)
18. Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a melhorar o meu trabalho	1(0,8)	6(4,7)	9(7,0)	57(44,2)	44(34,1)	12(9,3)
19. O meu superior imediato ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho	(0)	8(6,2)	28(21,7)	30(23,3)	42(32,6)	21(16,3)
20. Não gosto das pessoas com quem trabalho	71(55,0)	32(24,8)	12(9,3)	9(7,0)	4(3,1)	1(0,8)
21. Ninguém reconhece o meu trabalho	74(57,4)	26(20,2)	11(8,5)	15(11,6)	2(1,6)	1(0,8)
22. Fiz amizades muito duradouras entre os meus colegas	3(17,1)	6(35,7)	11(31,8)	41(8,5)	46(4,7)	22(2,3)
23. As condições de trabalho no meu serviço são boas	(0)	5(3,9)	11(8,5)	58(45,0)	38(29,5)	17(13,2)
24. Os meus colegas não me tratam bem	80(62,0)	23(17,8)	12(9,3)	11(8,5)	1(0,8)	2(1,6)

Legenda: DT – discorda totalmente; DB – discorda bastante; DP – discorda parcialmente; CP – concorda parcialmente; CB – concorda bastante; CT – concorda totalmente. Nota: os itens a negrito foram reconvertidos, pelo que a afirmação deve ser negada.

Observa-se que os itens 21 e 24 foram os que obtiveram a maioria das respostas numa das categorias, ou seja, que apresenta maior consenso. Assim, no item 21 «ninguém reconhece o meu trabalho», a maioria (57,4%) dos inquiridos discorda totalmente. No item 24 «os meus colegas não me tratam bem», a larga maioria dos inquiridos discorda totalmente (62,0%). Nos restantes itens, as repostas estão divididas, centrando-se no: «discordo parcialmente», «concordo parcialmente» e «concordo bastante».

A resposta para cada item varia entre 1-discordo totalmente a 6-concordo totalmente, significando que o ponto médio da resposta é de 3.

O valor médio por cada item encontra-se na figura 4.8.

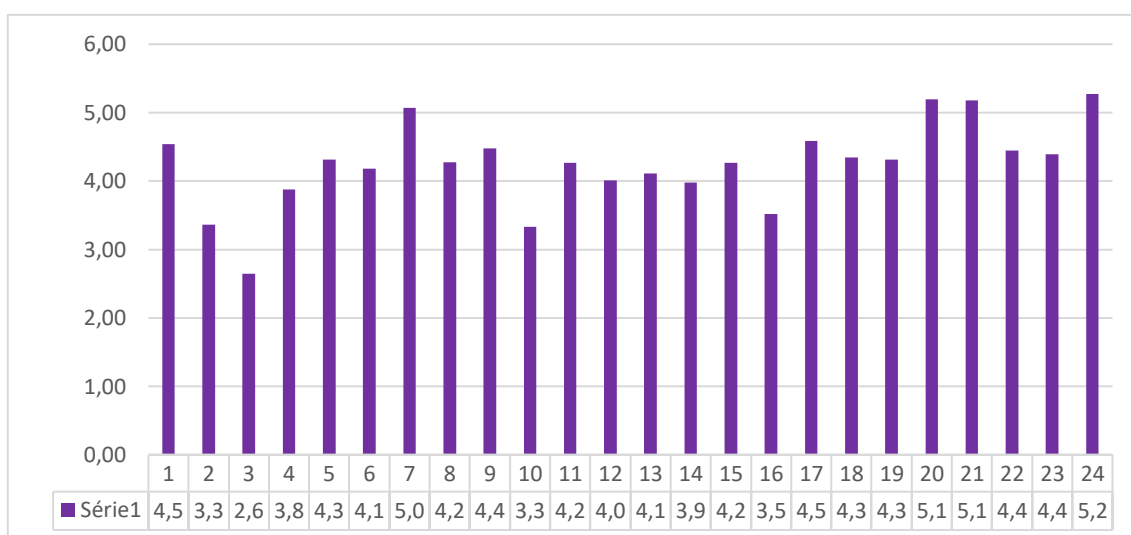


Figura 4.8 - Valor médio por cada item

Evidencia-se o item 7 «A minha relação com os colegas é boa», 20 (item invertido) «Não gosto das pessoas com quem trabalho» e 24 (item invertido) «Os meus colegas não me tratam bem» com valor igual a 5, pelo que os farmacêuticos estão bastante satisfeitos nestas vertentes.

O item 3 (item invertido) «O progresso na minha carreira é muito lento» é que apresenta os valores médios mais baixos, o que traduz uma insatisfação por parte dos farmacêuticos.

4.2.1 Análise da Escala de satisfação com o trabalho

Considera-se importante verificar a fiabilidade e consistência interna das escalas de medida uma vez que, são estas que fornecem resposta às questões de investigação. À aptidão de um instrumento de medida produzir os mesmos resultados cada vez que é aplicado à mesma pessoa, exatamente nas mesmas condições, denomina-se por fiabilidade (Cronbach, 1995).

Para verificar a consistência interna, foi utilizado o Alpha de Cronbach. Este valor permite avaliar como um conjunto de variáveis representam uma determinada dimensão (Cronbach, 1995). Valores elevados significam que as variáveis medem uma mesma dimensão. Varia entre 0 e 1, considerando-se a consistência interna (Pestana, 2014):

- Muito boa – alfa superior a 0,9
- Boa – alfa entre 0,8 e 0,9
- Razoável – alfa entre 0,7 e 0,8
- Fraca – alfa entre 0,6 e 0,7
- Inadmissível – alfa menor que 0,6

Na tabela 4.8 apresentam-se as estatísticas descritivas e alfas de *Cronbach* para cada subescala e para o valor global da EST.

Nesta escala, quanto maiores os scores obtidos em cada dimensão e também no total, melhores serão os resultados da satisfação. Globalmente (EST), a pontuação pode variar entre 24 e 144 pontos.

Verifica-se que o valor do Alfa de Cronbach calculado é elevado (0,92), considerando-se assim que os 24 itens do questionário medem, de forma adequada a Satisfação com o Trabalho.

NA SFP obteve-se uma variação entre 3 e 18 pontos O alfa de *Cronbach* obtido foi de 0,85 o que traduz uma consistência interna boa. Na dimensão AH, o alfa de *Cronbach* obtido foi de 0,86 o que traduz uma boa consistência interna. No que concerne ao ROTR, a variação registada foi entre 6 e 30. O alfa de *Cronbach* foi de 0,96, o que traduz uma consistência muito boa.

Quanto à CFT, a consistência interna é boa (alfa igual a 0,89). Na RC, obteve-se uma variação entre 5 e 24 pontos, tendo o alfa de *Cronbach* um valor de 0,78, o que traduz uma consistência interna razoável. Quanto à SP, o alfa de *Cronbach* obtido foi de 0,88, revelando uma boa consistência.

Tabela 4.8 – Estatística descritiva e Alfa de Cronbach das dimensões da Escala de Satisfação no trabalho

Dimensões	Média	Mediana	Desvio padrão	Moda	Máximo	Mínimo	Alfa de Cronbach
SFP	12,62	12,00	3,93	13,00	18	3	0,85
AH	12,45	12,00	3,76	14,00	18	4	0,86
ROTR	22,50	23,00	5,74	25,00	30	6	0,96
CFT	13,47	14,00	3,32	14	18	4	0,89
RC	19,98	22,00	4,29	22	24	5	0,78
SP	20,84	19,00	8,16	20	36	6	0,88
EST	101,93	102,00	29,23	109	144	28	0,92

Na tabela 4.9 encontram-se os resultados obtidos para os coeficientes de correlação entre as dimensões e a EST. Pode-se observar que existe uma relação entre as dimensões e a EST, uma vez que os coeficientes apresentam valores positivos.

Todas as dimensões, apresentam uma forte correlação com a Satisfação Total.

Tabela 4.9– Coeficientes de correlação entre as dimensões e a escala de Satisfação com o Trabalho

	SFP	AH	ROTR	CFT	RC	SP	EST
SFP	1,00	0,67	0,64	0,66	0,23	0,55	0,76
AH	0,67	1,00	0,77	0,58	0,33	0,56	0,81
ROTR	0,64	0,77	1,00	0,69	0,56	0,75	0,93
CFT	0,66	0,58	0,69	1,00	0,55	0,59	0,83
RC	0,23	0,33	0,56	0,55	1,00	0,43	0,64
SP	0,55	0,56	0,75	0,59	0,43	1,00	0,82
EST	0,76	0,81	0,93	0,83	0,64	0,82	1,00

4.2.2 Inferência Estatística

Neste capítulo efetua-se a análise inferencial, isto é, desenvolvem-se os resultados relativos aos testes de hipóteses.

1: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?

H0: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg demonstram insatisfação profissional.

H1: Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg demonstram satisfação profissional.

Através da análise da tabela 4.10 e recorrendo à classificação da tabela 3.1, verifica-se que de uma forma geral, os farmacêuticos encontram-se satisfeitos na maior parte das dimensões da escala, contudo no que diz respeito à dimensão satisfação com a profissão, os inquiridos demonstram claramente insatisfação, uma vez que consideram o seu trabalho muito rotineiro, bem como lenta, a progressão na sua carreira.

Por outro lado, quer na dimensão reconhecimento pelos outros do trabalho realizado, quer na dimensão relação com os colegas, os farmacêuticos apresentam níveis elevados de satisfação profissional.

Tabela 4.10 - Média e nível de satisfação profissional dos farmacêuticos que concluíram o curso na Ualg

Dimensões	Média Observada	Nível de satisfação
Segurança com o Futuro da Profissão	12,62	Moderado
Apoio da Hierarquia	12,45	Moderado
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	22,50	Alto
Condições físicas do trabalho	13,47	Moderado
Relação com os colegas	19,98	Alto
Satisfação com a profissão	20,84	Baixo
Escala de satisfação total	101,93	Moderado

2. Existem diferenças nos níveis de SP entre géneros?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST, entre mulheres e homens.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST entre mulheres e homens.

3: Existem diferenças nos níveis de SP entre as diversas faixas etárias?

H0: A correlação entre as faixas etárias e a SP é zero.

H1: A correlação entre as faixas etárias e a SP é diferente de zero.

4: Existem diferenças nos níveis de SP entre casados e solteiros?

H0: Não existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST, entre casados e solteiros.

H1: Existem diferenças significativas na SP Global e nas dimensões da EST entre casados e solteiros.

Relativamente ao género, as duas amostras são de grande dimensão e independentes, logo para comparar as médias de cada grupo, aplicou-se o teste paramétrico de *t-Student*. Os resultados dos valores médios, desvio padrão, estatística do teste e o valor de p , encontram-se descritos na tabela 4.11.

Tabela 4.11 - Comparação das dimensões da escala de satisfação no trabalho de acordo com o género

Dimensão	Género	Média (DP)	Nível de satisfação	Estatística do teste	Significância p
Segurança com o Futuro da Profissão	Feminino	12,34 (4,03)	Moderado	t = -2,11	0,04
	Masculino	13,48 (3,64)	Moderado		
Apoio da Hierarquia	Feminino	12,14 (3,79)	Moderado	t = -1,64	0,10
	Masculino	13,13 (3,59)	Moderado		
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Feminino	18,83 (5,79)	Moderado	t = -1,89	0,06
	Masculino	19,86 (5,38)	Moderado		
Condições físicas do trabalho	Feminino	13,34 (3,36)	Moderado	t = -0,75	0,45
	Masculino	13,76 (3,25)	Alto		
Relação com os colegas	Feminino	17,90 (4,24)	Moderado	t = -1,28	0,20
	Masculino	18,49 (4,47)	Alto		
Satisfação com a profissão	Feminino	20,01 (8,23)	Baixo	t = -2,44	0,02
	Masculino	22,71 (7,78)	Moderado		
Escala de satisfação total	Feminino	94,50 (29,43)	Moderado	t = -2,21	0,03
	Masculino	101,43 (28,11)	Moderado		

Ao analisar a satisfação por género, conclui-se que a maior parte dos inquiridos apresentam níveis de satisfação moderados em todas as dimensões, contudo verifica-se que na dimensão satisfação profissional os inquiridos do género masculino apresentam níveis de satisfação moderado, e os do género feminino, baixo.

Por outro lado, no que respeita às dimensões condições físicas do trabalho e relação com os colegas, os inquiridos do sexo masculino apresentam níveis de satisfação elevados, ao contrário dos inquiridos do sexo feminino. As diferenças encontradas na associação entre SFP, SP e ESP e género têm significado estatístico ($p < 0,05$)

Para se comparar a satisfação por faixa etária, e como se tratam de dois grupos independentes entre si, recorreu-se ao teste de *Kolmogorov-Smirnov* para as dimensões da escala, por forma a verificar a normalidade. A única dimensão onde se verificou a

normalidade dos dados foi na EST uma vez que se obtiveram um valor superior a 0,05. Para essa dimensão, utilizou-se a ANOVA; nas restantes dimensões recorreu-se ao teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis*.

Optou-se por diminuir o número de categorias da variável idade, recodificando assim a mesma, passando a ter apenas duas categorias sem se perder informação.

A tabela 4.12 descreve, para cada faixa etária e em cada dimensão da EST, a média e desvio padrão, estatística do teste e valor de p, bem como os níveis de satisfação.

Através da sua análise conclui-se que a maior parte dos inquiridos mais jovens (até 30 anos de idade) apresentam níveis de satisfação mais elevados na maior parte das dimensões, com exceção da dimensão apoio da hierarquia onde se verifica o contrário, sendo os inquiridos com idades superiores a 30, a apresentar níveis de satisfação mais elevados. Apesar disto, as diferenças só têm relevância estatística na dimensão AH, pois o valor de p obtido para esta dimensão foi inferior a 0,05

Tabela 4.12 - Comparação da satisfação com o trabalho atendendo à faixa etária

Dimensão	Classe etária	Média (DP)	Nível de satisfação	Estatística do teste	Significância p
Segurança com o Futuro da Profissão	Até 30 anos	12,42 (3,98)	Moderado	$\chi^2_{KW}=1,48$	0,22
	Superior a 30 anos	13,31 (3,78)	Moderado		
Apoio da Hierarquia	Até 30 anos	11,98 (3,70)	Moderado	$\chi^2_{KW}=5,07$	0,02
	Superior a 30 anos	13,54 (3,68)	Alto		
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Até 30 anos	23,37 (6,61)	Alto	$\chi^2_{KW}=1,08$	0,87
	Superior a 30 anos	19,49 (5,92)	Moderado		
Condições físicas do trabalho	Até 30 anos	13,54 (3,26)	Alto	$\chi^2_{KW}=0,31$	0,58
	Superior a 30 anos	13,28 (3,44)	Moderado		
Relação com os colegas	Até 30 anos	18,56 (4,15)	Alto	$\chi^2_{KW}=13,49$	0,20
	Superior a 30 anos	17,00 (4,50)	Moderado		
Satisfação com a profissão	Até 30 anos	21,02 (7,92)	Moderado	$\chi^2_{KW}=0,21$	0,64
	Superior a 30 anos	20,44 (8,58)	Baixo		
Escala de satisfação total	Até 30 anos	96,52 (28,66)	Moderado	F= 0,13	0,71
	Superior a 30 anos	97,05 (29,91)	Moderado		

Por fim, analisou-se a satisfação no que toca ao estado civil. A normalidade verificou-se apenas na EST, aplicando-se assim uma ANOVA e nas restantes dimensões o teste de *Kruskal-Wallis* (tabela 4.13). Através da sua análise, conclui-se que, os inquiridos casados apresentam níveis de satisfação mais elevados do que os solteiros, quer na dimensão segurança com o futuro da profissão, quer na dimensão condições físicas do trabalho, bem como na dimensão satisfação com a profissão. Para a dimensão relação com os colegas, verifica-se o oposto, sendo os inquiridos solteiros, os que apresentam maiores níveis de satisfação.

Contudo, só se encontram diferenças estatisticamente significativas, nas dimensões SFP e RC ($p < 0,05$). Na primeira dimensão os casados encontram-se mais satisfeitos e na última os solteiros têm níveis de satisfação maiores.

Tabela 4.13 - Comparação da satisfação com o trabalho atendendo ao estado civil

Dimensão	Classe etária	Média (DP)	Nível de satisfação	Estatística do teste	Significância p
Segurança com o Futuro da Profissão	Solteiros	12,31 (3,97)	Moderado	$\chi^2_{KW}=5,33$	0,02
	Casados	13,67 (3,65)	Alto		
Apoio da Hierarquia	Solteiros	12,13 (3,74)	Moderado	$\chi^2_{KW}=2,70$	0,10
	Casados	13,28 (3,72)	Moderado		
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Solteiros	18,46 (5,72)	Moderado	$\chi^2_{KW}=0,40$	0,46
	Casados	19,64 (5,76)	Moderado		
Condições físicas do trabalho	Solteiros	13,42 (3,20)	Moderado	$\chi^2_{KW}=0,11$	0,74
	Casados	13,58 (3,59)	Alto		
Relação com os colegas	Solteiros	18,46 (4,17)	Alto	$\chi^2_{KW}=4,18$	0,04
	Casados	17,11 (4,47)	Moderado		
Satisfação com a profissão	Solteiros	20,76 (7,88)	Baixo	$\chi^2_{KW}=0,06$	0,81
	Casados	21,06 (8,81)	Moderado		
Escala de satisfação total	Solteiros	96,04 (28,67)	Moderado	F= 0,46	0,50
	Casados	98,33 (30,01)	Moderado		

5: Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de farmácia comunitária, hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, ensino/investigação e análises clínicas?

H0: Não existem diferenças significativas nas dimensões da EST e na SP Global, entre profissionais das diversas áreas.

H1: Existem diferenças significativas nas dimensões da EST e na SP Global entre profissionais das diversas áreas.

6: O tempo de serviço está relacionado com a SP dos profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg?

H0: A correlação entre o tempo de serviço (em anos) e a SP é zero.

H1: A correlação entre o tempo de serviço (em anos) e a SP é diferente de zero.

Pretendeu-se comparar a satisfação dos profissionais relativamente à área profissional em que os farmacêuticos se encontram a trabalhar (tabela 4.14).

Como apenas um dos inquiridos se encontra na distribuição farmacêutica, opta-se pela sua exclusão, comparando as restantes áreas.

Verifica-se que, os inquiridos que trabalham no ensino/investigação, possuem níveis de satisfação mais elevados, do que os que exercem em outras áreas profissionais. É de notar que na dimensão satisfação com a profissão, os profissionais das áreas de farmácia comunitária e hospitalar apresentam baixos níveis de satisfação, enquanto que profissionais da indústria, ensino/investigação, apresentam elevados níveis de satisfação profissional.

Observa-se que existem diferenças estatisticamente significativas nas dimensões ROTR, CFT, RC, SP e EST ($p < 0,05$).

Tabela 4.14 Comparação da satisfação com o trabalho atendendo à área profissional

Dimensão	Área Profissional	Média (DP)	Nível de satisfação	Estatística de teste	Valor de p
Segurança com o Futuro da Profissão	FC	12,94 (3,84)	Moderado	$\chi^2_{KW}= 8,39$	0,14
	FH	11,27 (4,42)	Moderado		
	IF	12,40 (3,22)	Moderado		
	Ensino/ investigação	13,89 (2,59)	Alto		
	Outras	10,75 (5,27)	Moderado		
Apoio da Hierarquia	FC	12,41 (3,69)	Moderado	$\chi^2_{KW}=9,91$	0,08
	FH	10,73 (3,11)	Moderado		
	IF	12,10 (3,64)	Moderado		
	Ensino/ investigação	14,44 (3,73)	Alto		
	Outras	14,25 (5,68)	Alto		
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	FC	18,87 (5,50)	Moderado	$\chi^2_{KW}=14,68$	0,01
	FH	18,18 (6,45)	Moderado		
	IF	20,20 (5,22)	Moderado		
	Ensino/ investigação	21,67 (4,31)	Moderado		
	Outras	20,25 (9,49)	Moderado		
Condições físicas do trabalho	FC	13,60 (2,79)	Alto	$\chi^2_{KW}=16,68$	0,01
	FH	10,64 (4,82)	Moderado		
	IF	14,40 (3,30)	Alto		
	Ensino/ investigação	15,78 (1,61)	Alto		
	Outras	12,75 (5,39)	Moderado		
Relação com os colegas	FC	18,06 (3,99)	Alto	$\chi^2_{KW}=4,12$	0,02
	FH	17,00 (6,17)	Moderado		
	IF	18,40 (3,08)	Alto		
	Ensino/ investigação	19,00 (2,23)	Alto		
	Outras	18,25 (6,23)	Alto		
Satisfação com a profissão	FC	19,53 (7,42)	Baixo	$\chi^2_{KW}=32,06$	0,00
	FH	20,09 (8,27)	Baixo		
	IF	27,10 (7,22)	Alto		
	Ensino/ investigação	27,22 (6,15)	Alto		
	Outras	25,50 (12,54)	Moderado		
Escala de satisfação total	FC	95,41 (27,24)	Moderado	$\chi^2_{KW}=18,90$	0,00
	FH	87,91 (33,24)	Moderado		
	IF	104,60(25,69)	Moderado		
	Ensino/ investigação	112,00(20,62)	Alto		
	Outras	96,04 (28,67)	Moderado		

No que diz respeito à satisfação por tempo de serviço optou-se por diminuir o número de categorias da variável anos de profissão, recodificando assim a mesma, passando a ter apenas duas categorias. A partir da análise da tabela 4.15, conclui-se que os profissionais apresentam níveis de satisfação moderados na maior parte das dimensões. Na dimensão segurança com o futuro da profissão, os indivíduos com mais anos de trabalho, revelam-se mais satisfeitos, comparativamente aos com menos tempo de profissão. Verifica-se o oposto na dimensão na dimensão relação com os colegas, onde

os profissionais com menos tempo de serviço, são os que possuem maiores níveis de satisfação.

O número de anos de serviço está associado significativamente à satisfação na dimensão Segurança com o Futuro da Profissão, bem como na dimensão de relação com os colegas.

Tabela 4.15- Comparação da satisfação com o trabalho atendendo aos anos de serviço

Dimensão	Anos de serviço	Média (DP)	Nível de satisfação	Estatística do teste	Significância p
Segurança com o Futuro da Profissão	Até 6 anos	12,61 (3,99)	Moderado	$\chi^2_{KW}=4,62$	0,03
	Mais de 6 anos	13,69 (3,60)	Alto		
Apoio da Hierarquia	Até 6 anos	12,14 (3,68)	Moderado	$\chi^2_{KW}=2,65$	0,10
	Mais de 6 anos	13,38 (3,84)	Moderado		
Reconhecimento pelos Outros do Trabalho Realizado	Até 6 anos	19,02 (5,81)	Moderado	$\chi^2_{KW}=0,99$	0,32
	Mais de 6 anos	19,53 (5,40)	Moderado		
Condições físicas do trabalho	Até 6 anos	13,48 (3,20)	Moderado	$\chi^2_{KW}=0,12$	0,67
	Mais de 6 anos	13,41 (3,44)	Moderado		
Relação com os colegas	Até 6 anos	18,33 (4,29)	Alto	$\chi^2_{KW}=5,07$	0,02
	Mais de 6 anos	17,34 (4,31)	Moderado		
Satisfação com a profissão	Até 6 anos	20,63 (8,10)	Baixo	$\chi^2_{KW}=1,11$	0,29
	Mais de 6 anos	21,50 (8,40)	Moderado		
Escala de satisfação total	Até 6 anos	95,97 (29,14)	Moderado	$\chi^2_{KW}=1,48$	0,22
	Mais de 6 anos	98,84 (28,89)	Moderado		

Seguidamente procedeu-se à aplicação de testes estatísticos (Qui-Quadrado), para verificar se existe associação, entre as variáveis sociodemográficas, profissionais e as

questões colocadas na terceira parte do questionário, nomeadamente, “sente que a sua formação foi adequada para o desempenho da sua profissão?”, “recomendaria o curso de MICF a possíveis candidatos?” e “como caracteriza a sua remuneração?”.

Quanto à associação entre as características sociodemográficas e a questão relativa à importância do curso para o desempenho da profissão atual (tabela 4.16), os inquiridos que sentiram o curso como uma mais valia para o desempenho da sua profissão, foram os mais velhos (com mais de trinta anos), do género masculino e casados, com significado estatístico apenas entre a variável estado civil e esta questão ($p < 0,05$).

Tabela 4.16 – Caracterização sociodemográfica no que concerne à importância da formação para a profissão atual

Variáveis sociodemográficas	Sente que de alguma forma a sua formação foi a adequada para desempenhar o seu trabalho?			Estatística do teste	Significância de p
	Sim N (%)	Não N (%)	Total N (%)		
Género				$\chi^2 = 0,72$	0,39
Feminino	44 (49,4)	45 (50,6)	89 (100)		
Masculino	23 (57,5)	17 (42,5)	40 (100)		
Faixa etária				$\chi^2 = 3,31$	0,07
Menos de 30 anos	42 (46,7)	48 (53,3)	90 (100)		
Mais de 30 anos	25 (64,1)	14 (35,9)	39 (100)		
Estado civil				$\chi^2 = 4,34$	0,04
Solteiro	43 (46,2)	50 (53,8)	93 (100)		
Casado	24 (66,7)	12 (33,3)	36 (100)		

Relativamente à associação entre a questão “sente que de alguma forma a sua formação foi a adequada para desempenhar o seu trabalho” e as variáveis socioprofissionais (tabela 4.17), os inquiridos com mais anos de profissão, bem como aqueles que trabalham na indústria e em outras áreas, nomeadamente, parafarmácia, sector empresarial, ensaios clínicos, foram os que sentiram que a sua formação, foi essencial para o desempenho da profissão, contrariamente aos de farmácia hospitalar e do ensino, que não sentiram o mesmo. . Verificou-se significância estatística para a variável anos de serviço na profissão ($p < 0,05$), no entanto não foi possível avaliar a significância estatística para a variável locais de trabalho.

Tabela 4.17 - Caracterização socioprofissional no que concerne à importância da formação para a profissão atual

Variáveis socioprofissionais	Sente que de alguma forma a sua formação foi a adequada para desempenhar o seu trabalho?			Estatística do teste	Significância de p
	Sim N (%)	Não N (%)	Total N (%)		
Anos de serviço na profissão					
Até 6 anos	43 (44,8)	53 (55,2)	96 (100)	$\chi^2 = 8,79$	$\chi^2 = 0,00$
Mais de 6 anos	24 (75,0)	8 (25,0)	32 (100)		
Local de trabalho					
Farmácia comunitária	49 (52,1)	45 (47,9)	94 (100)	$\chi^2 = 0,78$	Não válido
Farmácia hospitalar	5 (45,5)	6 (54,5)	11 (100)		
Indústria farmacêutica	6 (60,0)	4 (40,0)	10 (100)		
Ensino	4 (44,4)	5 (55,6)	9 (100)		
Outras	3 (60,0)	2 (40,0)	5 (100)		

Foi também estudada, a relação entre as variáveis sociodemográficas / profissionais e a questão “recomendaria o curso de MICF da Ualg a possíveis candidatos?” (tabela 4.18 e tabela 4.19) observando-se que os inquiridos mais velhos, do género masculino, solteiros, com mais anos de profissão e que trabalham no ensino, são aqueles que mais recomendariam o curso a novos candidatos. Relativamente a esta questão, não se encontraram associações estatisticamente significativas.

Tabela 4.18 - Caracterização sociodemográfica no que concerne à recomendação do curso a novos candidatos

Variáveis sociodemográficas	Recomendaria o curso de MICF da Ualg a possíveis candidatos?			Estatística do teste	Significância de p
	Sim N (%)	Não N (%)	Total N (%)		
Género				$\chi^2 = 0,38$	0,54
Feminino	62 (69,7)	27 (30,3)	89 (100)		
Masculino	30 (75,0)	10 (25,0)	40 (100)		
Faixa etária				$\chi^2 = 0,86$	0,35
Menos de 30 anos	62 (68,9)	28 (31,1)	90 (100)		
Mais de 30 anos	30 (76,9)	9 (23,1)	39 (100)		
Estado civil				$\chi^2 = 0,09$	0,77
Solteiro	67 (72,0)	26 (28,0)	93 (100)		
Casado	25 (69,4)	11 (30,6)	36 (100)		

Tabela 4.19 - Caracterização socioprofissional no que concerne recomendação do curso a novos candidatos

Variáveis socioprofissionais	Recomendaria o curso de MICF da Ualg a possíveis candidatos?			Estatística do teste	Significância de p
	Sim N (%)	Não N (%)	Total N (%)		
Anos de serviço na profissão				$\chi^2 = 1,02$	0,31
Até 6 anos	66 (68,8)	30 (31,3)	96 (100)		
Mais de 6 anos	25 (78,1)	7 (21,9)	32 (100)		
Local de trabalho				$\chi^2 = 5,69$	Não válido
Farmácia comunitária	68 (72,3)	26 (27,7)	94 (100)		
Farmácia hospitalar	5 (45,5)	6 (54,5)	11 (100)		
Indústria farmacêutica	8 (80,0)	2 (20,0)	10 (100)		
Ensino	8 (88,9)	1 (11,1)	9 (100)		
Outras	3 (60,0)	2 (40,0)	5 (100)		

No que diz respeito à remuneração (tabela 4.20), os inquiridos do sexo masculino, mais jovens e solteiros, são os que se revelam mais satisfeitos com o ordenado auferido.

Por outro lado, e relativamente às características profissionais (tabela 4.21), os inquiridos com mais experiência profissional e que se encontram a exercer na via do ensino, são os que se encontram mais satisfeitos com a sua remuneração.

Foi apenas verificada associação estatística entre esta questão e a variável género ($p < 0,05$).

Tabela 4.20 - Caracterização sociodemográfica no que concerne à satisfação com a remuneração

Variáveis sociodemográficas	Como caracteriza a sua remuneração?			Estatística do teste	Significância do p
	Insatisfeito N (%)	Satisfeito N (%)	Total N (%)		
Gênero	Feminino	37 (41,6)	52 (58,4)	$\chi^2 = 5,65$	0,02
	Masculino	8 (20,0)	32 (80,0)		
Faixa etária	Até aos 30 anos	31 (34,4)	59 (65,6)	$\chi^2 = 0,03$	0,87
	Mais de 30 anos	14 (35,9)	25 (64,1)		
Estado civil	Solteiro	31 (33,3)	62 (66,7)	$\chi^2 = 0,35$	0,55
	Casado	14 (38,9)	22 (61,1)		

Tabela 4.21 - Caracterização socioprofissional no que concerne à remuneração

Variáveis socioprofissionais	Como caracteriza a sua remuneração?			Estatística do teste	Significância de p
	Insatisfeito N (%)	Satisfeito N (%)	Total N (%)		
Anos de serviço na profissão	Até 6 anos	34 (35,4)	62 (64,6)	$\chi^2 = 0,01$	0,92
	Mais de 6 anos	11 (34,4)	21 (65,6)		
Local de trabalho	Farmácia comunitária	33 (35,1)	61 (64,9)	$\chi^2 = 8,99$	Não válido
	Farmácia hospitalar	7 (63,6)	4 (36,4)		
	Indústria farmacêutica	3 (30,0)	7 (70,0)		
	Ensino	0 (0,0)	9 (100,0)		
	Outras	2 (40,0)	3 (60,0)		

5. Discussão dos resultados

Como Pais Ribeiro (1999, p.37), refere, “esta é a parte criativa do relatório. É aqui que se faz a síntese entre a teoria, a investigação e os resultados”.

Após a descrição e análise dos resultados, estes serão discutidos neste capítulo, onde se dará importância aos dados mais significativos do estudo, confrontando-os com resultados já descritos na literatura.

Como foi anteriormente referido, a variável dependente desta investigação foi a satisfação profissional sendo esta, estudada através da aplicação do questionário de satisfação com o trabalho, elaborado por Pais Ribeiro (2002).

Foram distribuídos 189 questionários e recolhidos/validados 129, correspondendo a uma taxa de resposta de 71%. Considera-se assim, um valor satisfatório, atendendo à metodologia de distribuição. Uma explicação para este valor de adesão, prende-se com o facto de a adesão ao preenchimento dos questionários, ser maior nos mais jovens, sendo que a amostra deste estudo, é relativamente jovem, uma vez que o curso de MICEF na Ualg existe apenas há cerca de 12 anos.

No que diz respeito ao género, os resultados demonstram intensa feminização da amostra em estudo (69%) Resultados estes, similares ao que sucede em todo o âmbito da saúde, em geral (Ferreira, 2011). Esta tendência verifica-se mais em profissões como a enfermagem, medicina, fisioterapia, bem como profissionais da área farmacêutica. De notar que em 2017, um estudo efetuado pela Ordem dos Farmacêuticos, registou o predomínio do género feminino entre os profissionais da área da farmácia (OF, 2017), indo assim de encontro ao verificado neste estudo.

No que diz respeito à “idade”, verificou-se que a maioria dos 129 farmacêuticos da amostra tinham idades compreendidas entre os 25 e os 27 anos (45,0%)

A maioria dos inquiridos (72,1%) é solteira, e encontra-se a trabalhar em farmácia comunitária, o que também vai ao encontro aos resultados registados pelo estudo da Ordem em 2017 (OF, 2010).

Relativamente às propriedades psicométricas, para a escala total, o coeficiente geral de fiabilidade foi de 0,92, resultado superior ao que foi obtido num estudo desenvolvido por Geca, Alves, Ribeiro & Pires (2012) ($r=0,884$). A consistência interna registada para as seis dimensões variou de razoável a muito boa tendo em conta a classificação de Pestana (2014). O valor mais baixo de alfa Cronbach, registado foi de 0,78 na dimensão Relação com os colegas, tendo-se verificado nas restantes dimensões

valores superiores a 0,7, o mínimo exigido por Nunnally (1978). No que diz respeito à correlação entre a satisfação global com o trabalho e as seis dimensões registaram-se correlações positivas e fortes com a dimensão Reconhecimento pelos outros do meu trabalho ($r=0,93$)

5.1 Os profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg expressam níveis de satisfação ou insatisfação profissional?

A primeira questão de investigação pretendia verificar se existia satisfação profissional por parte dos antigos alunos do MICF da Ualg. Esta questão foi respondida, analisando as médias de cada dimensão e a média da escala total, classificando assim a satisfação como baixa, média ou moderada, classificação esta, referida anteriormente na tabela 3.3.1. Concluiu-se que a maior parte das dimensões satisfazem os inquiridos, com exceção da dimensão satisfação com a profissão, onde os níveis de satisfação se apresentam baixos. Perguntas como “considera o seu trabalho rotineiro”, ou “a progressão da sua carreira é lenta”, fazem parte desta dimensão, ou seja, os profissionais sentem-se insatisfeitos nestas vertentes.

Pode-se concluir a existência de níveis de SP positivos em termos da Satisfação global (EST).

Este resultado vai de encontro aos estudos de Liu & White (2011), uma vez que estes afirmam que os aspetos intrínsecos do trabalho são os principais determinantes da SP; isto é, o que torna as pessoas satisfeitas é o trabalho que estas fazem.

O estudo de Ribeiro & Diniz (2013), concluiu que os indivíduos se encontram menos satisfeitos na dimensão *satisfação com a profissão* e mais satisfeitos na dimensão *relação com os colegas*, indo de encontro aos resultados obtidos neste estudo.

5.2: Existem diferenças nos níveis de SP entre géneros? Existem diferenças nos níveis de SP entre as diversas faixas etárias? Existem diferenças nos níveis de SP entre casados e solteiros?

A segunda, terceira e quarta questão de investigação diziam respeito à relação que podia existir entre género, idade, estado civil e a satisfação profissional, ou seja, pretendia

saber se existiam diferenças estatisticamente significativas na SP entre homens/mulheres, idades e estado civil.

No que diz respeito ao género, os estudos efetuados têm cada vez mais, concluído que a satisfação profissional pode não ser influenciada pelo género (Rodrigues et al., 2014). No entanto, na América e na Grã-Bretanha (Seston, Hassel, Ferguson & Hann, 2009) a satisfação profissional apresenta níveis mais elevados nas mulheres farmacêuticas que se encontram consideravelmente mais satisfeitas que os homens.

Carvajal & Popovici, (2018) concluíram que os homens farmacêuticos se sentiam mais satisfeitos com as responsabilidades profissionais e condições físicas do trabalho, enquanto para as mulheres, existe maior grau de satisfação no que se refere a aspetos como horário de trabalho e contacto pessoal com os doentes. Associam este elevado nível, ao facto de as mulheres não possuírem elevadas expectativas em relação ao trabalho, contrariamente aos homens.

Neste estudo, verificou-se que os indivíduos do sexo masculino possuem maiores níveis de satisfação do que indivíduos do sexo feminino, nas dimensões satisfação profissional, condições físicas do trabalho e relação com os colegas. Estes resultados vão também de encontro aos estudos de Graça (2002), Freitas (2011), Mouro (2012), Pais Ribeiro (2002), Tavares (2008). Estes autores verificaram que de um modo geral são os homens que apresentam maiores níveis de satisfação com o trabalho do que as mulheres, nomeadamente nas dimensões SFP, SP.

Por outro lado, um estudo levado a cabo por Seston, Hassel, Ferguson & Hann, (2009) refere que se verifica nos homens maior probabilidade de insatisfação profissional e que esta é um fator que pode levar ao abandono da profissão.

Assim, para esta questão de investigação, recusa-se a hipótese nula, uma vez que existem diferenças significativas entre géneros, para as dimensões SFP, SP, ESP.

Para explicar essa tendência de maior satisfação dos homens relativamente ao trabalho, quando comparado com as mulheres, foi sugerida a possibilidade das mulheres se sentirem mais insatisfeitas por ocuparem cargos/posições menos privilegiadas que os homens. O mesmo pode ser explicado pelas diferenças salariais entre géneros, favorecendo mais o género masculino do que o feminino e por as mulheres terem evoluções de carreira mais lenta. Outro dos possíveis fatores de insatisfação por parte do género feminino, prende-se com o facto do papel que as mulheres têm na vida familiar, sobrando-lhes assim menos tempo para se dedicarem ao trabalho (Cordeiro & Pereira, 2008). Por outro lado, estudos desenvolvidos por Moura (2012) confirmam que as

mulheres dão mais atenção ao seu ambiente de trabalho, levando-as a vivenciar uma maior insatisfação com as condições do trabalho.

No que diz respeito à idade, algumas investigações salientam que existe uma relação positiva entre a idade e a satisfação profissional (Hardigan & Carvajal, 2007; Rajah et al, 2001 citado em Seston, Hassel, Ferguson & Hann, 2009). Neste estudo concluiu-se que os indivíduos mais jovens, são os mais satisfeitos em praticamente todas as dimensões da satisfação, quando comparados com os mais velhos. Contudo a dimensão onde se encontrou diferenças estatisticamente significativas, foi no apoio da hierarquia. Já na dimensão do apoio da hierarquia, são os mais velhos que se sentem mais satisfeitos, indo de encontro ao estudo desenvolvido por Ribeiro & Diniz (2013). Isto pode estar relacionado com o facto de a pessoa ser mais velha e por isso possuir mais experiência de vida, sabendo lidar melhor com os seus superiores hierárquicos (Tanrikulu, 2017).

Os resultados deste estudo não são concordantes aos resultados obtidos nos estudos de Bennet (1999), Caldas (2002), Spector (2002), Maia (2012), Freitas (2011), Carvajal & Popovici, (2018) que concluíram que os indivíduos mais velhos são os que se encontram mais satisfeitos profissionalmente isto, por já possuírem mais experiência e a sua ambição ser menor. Esta diferença de resultados, pode ser explicada pelo facto de a amostra em estudo ser relativamente jovem, uma vez que o MICF existe apenas há 12 anos.

A reforçar a diversidade de resultados neste campo, os estudos obtidos por Pereira (2010), Ferreira (2011), e Amorim, (2016) refletem que os jovens são os que se encontram mais satisfeitos com o trabalho. Isto pode ocorrer por o nível de habilitações literárias dos mais velhos ser menor do que o dos mais jovens, o que pode levar a uma diminuição das expectativas dos indivíduos mais velhos (Cordeiro & Pereira, 2008). Por outro lado, o desejo de aprender e de adquirir experiência, pode fazer com que os mais jovens avaliem de forma mais positiva alguns aspetos que os mais velhos consideram como causas de insatisfação (Amorim, 2016).

Outra variável que se pretendeu estudar, dizia respeito ao estado civil. Neste estudo os inquiridos eram solteiros (maioritariamente), ou casados/união de facto. Verificou-se que os indivíduos casados são os que apresentam maiores níveis de satisfação, quer na dimensão segurança com o futuro da profissão, condições físicas do trabalho, bem como na dimensão satisfação com a profissão. Estes resultados vão de encontro aos estudos realizados por Moura (2012) e Spector (2002), onde afirmam existir

uma correlação positiva entre satisfação profissional e estado civil, concluindo que indivíduos casados, estariam mais satisfeitos com os seus trabalhos, presumivelmente pelo facto de o casamento impor mais responsabilidade, nomeadamente encargos familiares, tornando o trabalho mais valioso e importante. Por outro lado, contraria os obtidos por P. Pereira (2010), que concluiu que os indivíduos solteiros apresentam maiores níveis de satisfação. Assim e de acordo com estes resultados, confirma-se a hipótese alternativa, isto é, a satisfação profissional é dependente do estado civil, para duas dimensões da escala, SFP e RC.

5.3 Existem diferenças nos níveis de SP entre profissionais de farmácia comunitária, hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, ensino/investigação e análises clínicas?

A questão de investigação 5 pretendia verificar se existiam diferenças nos níveis de SP entre profissionais de farmácia comunitária, hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, ensino/investigação e análises clínicas. Os profissionais da área de ensino/investigação são os que apresentam maiores níveis de satisfação com o trabalho. Isto pode estar relacionado com o facto de os profissionais desta área serem mais recompensados ao nível do salário e benefícios, mais reconhecido pela sociedade, menos rotineiro e desafiante, contrariamente aos profissionais das restantes áreas. Assim, verifica-se a confirmação da hipótese alternativa, uma vez que se encontram diferenças estatisticamente significativas para as dimensões, ROTR, CFT, RC, SP e EST.

5.4 O tempo de serviço está relacionado com a SP dos profissionais de farmácia que concluíram o curso na Ualg?

Da análise entre a satisfação no trabalho e o tempo de serviço, verifica-se que existe uma relação estatisticamente significativa, concluindo que são os profissionais com mais tempo de serviço que se encontram mais satisfeitos com o seu trabalho, principalmente no que diz respeito à dimensão segurança com o futuro da profissão. Por outro lado, verifica-se o oposto, no que toca à dimensão relação com os colegas recusando-se assim a hipótese nula, a esta questão de investigação, para as dimensões

SFP e RC. Resultados estes que são concordantes com os resultados dos estudos de Fontes (2009), Moura (2012), Maia (2012) e Caldas (2002), nos quais referem que os indivíduos mais satisfeitos são os que possuem mais tempo de serviço, para a maior parte das dimensões. De acordo com estes estudos, os profissionais com mais anos de serviços possuem uma maior garantia de estabilidade, ou seja, por serem aqueles com mais tempo no local de trabalho, faz com que tenham vínculos de trabalho definitivos e conseqüentemente uma maior satisfação.

De acordo com Spector (1997), as pessoas que trabalham há um longo período de tempo adaptam-se e ajustam as suas expectativas à realidade, diminuindo o seu grau de exigência e conseqüentemente atingindo níveis de satisfação mais elevados.

5.5 Aspectos relativos à remuneração e à formação académica pela Ualg

A última parte do questionário aplicado aos inquiridos, fazia referência a aspetos relacionados com o curso concluído na Ualg e a remuneração auferida. Essas questões foram correlacionadas com as variáveis sociodemográficas e profissionais.

Com base nos resultados pode concluir-se que os inquiridos do sexo feminino, bem como os com mais de 30 anos e solteiros, são aqueles que recomendariam o curso de MICF da Universidade do Algarve a novos candidatos. No que concerne às variáveis socioprofissionais, os indivíduos com mais anos de profissão e que trabalham na via do ensino, são os que recomendariam o curso que concluíram na Ualg. Contudo, não se obtiveram diferenças estatisticamente significativas entre esta questão e as variáveis estudadas.

Outras das questões investigadas, referia-se à importância do curso, para o desempenho da profissão dos farmacêuticos, na atualidade. Verificou-se que a maior parte dos inquiridos do sexo feminino, com mais de trinta anos e casados, detêm uma percepção positiva da importância deste curso para o desempenho da sua profissão, embora só se encontraram diferenças estatisticamente significativas, para a variável estado civil. Relativamente às variáveis socioprofissionais, os inquiridos com mais experiência profissional e que trabalham na área empresarial, parafarmácia e ensaios clínicos, foram aqueles que sentiram a formação, como essencial para o desempenho da profissão. Neste caso, apenas se encontrou diferença estatisticamente significativa, para a variável anos de serviço na profissão.

Por fim e no que diz respeito à remuneração os indivíduos do sexo masculino, encontram-se mais satisfeitos com o vencimento que auferem. Neste caso, já se verificam diferenças estatisticamente significativas.

Contrariamente, verificou-se, que não existem diferenças estatísticas entre a idade, estado civil para a questão da remuneração, no entanto verificou-se que os inquiridos solteiros e do género masculino são os que se encontram mais satisfeitos com a sua remuneração.

Relativamente às variáveis, anos de profissão e local de trabalho, conclui-se que quer os que se encontram a exercer há mais tempo a profissão e os que exercem no ensino e indústria, encontram-se mais satisfeitos. Para estas variáveis, não foram encontradas diferenças com significado estatísticas.

5.6 Limitações

Como principal limitação, salienta-se a estratégia da recolha de dados ter sido exclusivamente via *internet*. Desta forma, os ex-alunos que não tinham e-mail ou conta na rede social *Facebook*, não foram incluídos na amostra, no entanto devido ao pouco tempo disponível para a colheita e para chegar à maior parte dos antigos alunos este pareceu o método mais eficaz, uma vez que também garante a confidencialidade.

Importa referir, que não se abordou no questionário, uma pergunta relativa ao local onde os inquiridos se encontram a trabalhar, isto é, se se encontram a trabalhar em Portugal, ou fora do país, sendo esta também considerada uma limitação deste estudo.

Apesar das suas limitações, considera-se importante salientar a elevada taxa de adesão a este estudo. Isto por se ter utilizado a *internet* como um veículo de partilha do instrumento, pedindo o auxílio de administradores dos grupos de antigos alunos da Ualg, do *Facebook*, permitindo assim reforçar a chegada dos questionários aos indivíduos, facilitando assim o seu preenchimento.

6. Conclusões

O tema da satisfação profissional é um tema que tem sido bastante estudado, uma vez que este é cada vez mais, um tema importante ao nível da gestão, pois qualquer organização é feita de trabalhadores, sendo essencial que estes se mantenham satisfeitos, com o intuito de atingirem bons resultados.

A literatura tem evidenciado as relações positivas existentes entre a satisfação dos trabalhadores e os níveis de produtividade, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e a própria imagem das organizações.

Com o presente estudo pretendeu-se perceber a satisfação profissional em antigos alunos do MICF da UAlg. Para o efeito foram aplicados questionários a esses antigos alunos, cujo tratamento e análise permitiram extrair as seguintes conclusões:

- Os indivíduos do género masculino são os que apresentam maior nível de satisfação profissional;
- Os indivíduos mais velhos apresentam, na maior parte das dimensões, uma maior satisfação com o trabalho;
- Relativamente à área profissional, o ramo do ensino/investigação, tem níveis de satisfação profissional mais elevados em todas as dimensões;
- Os inquiridos com idades superiores a 30 anos, do género feminino, casados e com mais anos de experiência profissional foram os que mais perceberam o quanto a sua formação académica foi essencial para o desempenho da sua profissão;
- No que diz respeito à recomendação do curso por parte dos antigos alunos, esta seria efetuada, essencialmente pelos do género masculino, solteiros, mais velhos, com mais anos de profissão e a trabalhar no ramo do ensino;
- Os indivíduos do sexo masculino, solteiros e com menos de 30 anos, revelaram maior satisfação com a sua remuneração atual.

Herzberg (1978) afirmou que é essencial conhecer e compreender as principais causas de insatisfação e satisfação no ambiente de trabalho, sendo por isso necessário, ter em consideração os fatores motivacionais, ou seja, intrínsecos às pessoas (realização, responsabilidade, progresso, reconhecimento) e os higiénicos (extrínsecos ou ambientais), como as condições físicas e ambientais de trabalho, salário e benefícios sociais

percebidos, políticas da instituição, estilo de liderança, clima, relacionamento com o superior hierárquico e os colegas).

Assim, o tema da satisfação profissional é de facto importante. A globalização da economia e as inovações tecnológicas não garantem *per si* o sucesso das organizações.

O diferencial competitivo, tomando a farmácia comunitária como exemplo, tem como um dos principais fatores a componente humana, insubstituível no que respeita, nomeadamente, ao atendimento e aconselhamento farmacêuticos.

Por conseguinte, espera-se que este estudo possa contribuir para que a problemática da satisfação profissional continue a ser estudada, retirando-se as necessárias ilações para que esta matéria num quadro de gestão integrada de recursos humanos obtenha tendencialmente níveis elevados.

Importa referir que o estudo agora apresentado produziu resultados interessantes no que respeita às questões de investigação abordadas, permitindo ainda entender nas diversas dimensões em análise, os níveis de satisfação percecionados pelos inquiridos. Neste sentido, os resultados deveriam ser divulgados para estimular a reflexão sobre esta temática e de alguma forma poder contribuir para a melhoria dos níveis de satisfação profissional.

O estudo da satisfação profissional numa organização, ou num grupo profissional, é um processo complexo, que não se esgota no tratamento estatístico das respostas obtidas. A multiplicidade de fatores a ter em conta, sejam estes relativos à empresa ou ao seu tecido laboral são um permanente desafio.

A satisfação profissional é assimilada por cada individuo de forma única, não só devido aos traços da personalidade de cada um, mas também à perceção, por vezes muito distinta, das variáveis que constituem a SP.

De futuro considera-se importante o desenvolvimento desta temática, sugerindo-se o estudo da satisfação profissional de grupos, que exerçam na mesma organização.

Referências Bibliográficas

Amorim, M. (2016). A Satisfação e a Qualidade de Vida no Trabalho dos Colaboradores de Unidades Funcionais do ACES Dão Lafões. Tese de mestrado não publicada, Universidade Católica Portuguesa, Viseu.

Araújo, I. C. & Alves Filho, A. A. (2018). Satisfação no trabalho sob a ótica dos funcionários do Grupo WT. *Espacios*, 39(8).

Barnes-Farrell, J. & Matthews, R. A. (2007). Age and Work attitude. In K. Shultz & G. Adams (Eds.) *Aging and Work in the 21st Century*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Boardman, H., Blenkinsopp, A., Jesson, J., & Wilson, K. (2001). *A pharmacy workforce survey in the West Midlands: (4) Morale and motivation*. *The Pharmaceutical Journal*, 267, 685-690.

Böckerman, Petri & Ilmakunnas, Pekka. (2005). Do Job Disamenities Raise Wage or Ruin Job Satisfaction?. *International Journal of Manpower*. 27. 10.1108/01437720610672185.

Bond, C. A., & Raehl, C. L. (2001). *Pharmacist's Assessment of Dispensing Errors: Risk Factors, Practice Sites, Professional Functions, and Satisfaction*. *Pharmacotherapy*, 21 (5), 614-626.

Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302

Câmara, P. B., Guerra, P. B., Rodrigues, J.V. (1997). *Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Publicações D. Quixote, (2ª ed., 1998), Lisboa

Carvajal, M. J., & Hardigan, P. C. (2000). *Pharmacist's Sources of Job Satisfaction: Inter-Gender Differences in Response*. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 64, 420-425.

Carvajal, M. J., & Popovici, I. (2018). Gender, age, and pharmacists' job satisfaction. *Pharmacy Practice*, 16(4), 1–11. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2018.04.1396>

Cordeiro, S., & Pereira, F. (2008). Características do trabalho, variáveis sócio-demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias: Estudos e Ensaio*, 10, 68-78

Cunha, M. P., Rego A., Cunha, R. C. & Cardoso, C. C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2006). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (5a ed. rev e actual.). Lisboa: Editora RH

Dawis, R. V. e Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. University of Minnesota Press, Minneapolis.

Dejours, C. (2007). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jaye (Orgs.), *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 21-32). São Paulo: Atlas.

Del Cura, M. L., & Rodrigues, A. R. (1999). Nurses' professional satisfaction. *Revista Latino-Americano de Enfermagem*, 7(4), 21–28. <https://doi.org/10.1590/S0104-11691999000400004>

Derlin, R., & Schneider, G. T. (1994). *Understanding Job Satisfaction*. *Urban Education*, 29(1), 63–88. doi:10.1177/0042085994029001006

Feira-arouca, S., & Dominique-ferreira, S. (2015). Dominique-Ferreira - 2015 - Medição da satisfação dos profissionais de saúde .pdf. 3(2), 188–198.

Ferguson, J., Ashcroft, D., & Hassell, K. (2011). Qualitative insights into job satisfaction and dissatisfaction with management among community and hospital pharmacists. *Research in Social and Administrative Pharmacy*,(doi:10.1016/j.sapharm.2010.06.001).

Ferreira, A. C. M. V. V. B., Zatta, L. T., Moraes, K. L., Soares, L. R., & Santos, L. F. (2016). Satisfação no trabalho de docentes de ensino superior na área da saúde. *Saúde & Ciência Em Ação*, 2(1), 1–17. Retrieved from <http://revistas.unifan.edu.br/index.php/RevistaICS/article/view/206>

Ferreira, C. A., Fernandez, R. F., & Anes, E. M. (2017). Satisfação profissional dos enfermeiros em unidades hospitalares do norte de Portugal. *Revista de Enfermagem Referência*, 15(Série IV), 109–120. Retrieved from https://rr.esenfc.pt/rr/index.php?module=rr&target=publicationDetails&pesquisa=&id_artigo=2748&id_revista=24&id_edicao=117

Ferreira, J., Neves, J. Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Amadora: McGraw-Hill.

Ferreira, V. L. A. (2011). *A satisfação profissional dos enfermeiros em cuidados de saúde primários no distrito de Braga*. Dissertação, Universidade do Porto, Faculdade de Economia, Porto.

Fontes, A. (2009). *Satisfação profissional dos enfermeiros... que realidade? Serviço de cuidados intensivos versus serviço de medicina* Universidade do Porto, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto.

Fortin, M. F., (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Loures: Lusodidata

Freitas, M. F. P. (2011). *Satisfação profissional dos enfermeiros especialistas*. Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu.

Geca, E. E. F., Alves, A. T. B., Ribeiro, M. I. B., & Pires, T. C. D. S. (2012). *Nível de satisfação com o trabalho em profissionais de farmácias do distrito de Bragança*. Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Bragança.

Graça, L. (2010). Satisfação profissional dos profissionais de saúde: Um imperativo também para a gestão. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 28 (1), 3-6.

Griffin, R. W., e Bateman, T. S. (1986). Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Review Industrial and Organizational Psychology*, C. L. Cooper e I. Robertson (eds), John Wiley and Sons, New York.

Gustafsson, M., Mattsson, S., Wallman, A., & Gallego, G. (2018). Pharmacists' satisfaction with their work: Analysis of an alumni survey. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(7), 700–704. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.08.006>

Hackman J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation Through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 16 (2), 250-279

Hardigan, P., & Carvajal, M. (2007). Job satisfaction among Practicing Pharmacists: A Rasch Analysis. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice*, 5 (4).

Analysis. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice*, 5 (4)

Herzberg, Frederick & Mausner, Bernard & Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation To Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc

Herzberg, Frederick. (1976). *The Managerial Choice: To be Efficient and to be Human*. Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin.

Holdaway, Edward A. (1978). Facet and overall satisfaction of teachers. *Educational Administration Quarterly*, 14, (1), 30-47

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356. <http://dx.doi.org/10.1037/00219010.92.5.1332>

Hytti, Ulla, Kautonen, Teemu, & Akola, Elisa. (2013). Determinants of job satisfaction for salaried and self-employed professionals in Finland. *International Journal of Human Resource Management*, 24(10), 2034-2053.

Ismail, Azman, Zainuddin, Noor, & Ibrahim, Zalina. (2010). Linking Participative and Consultative Leadership Styles to Organizational Commitment as an Antecedent of Job Satisfaction, *UNITAR e-Journal*, 6(1), 14-28. Retirado de <http://www.myjurnal.my/public/article-view.php?id=70161>.

Jurgensen, C.E. (1978) Job Preferences (What Makes a Job Good or Bad?). *Journal of Applied Psychology*, 63, 267-276. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.3.267>

Kaiser, L. C. (2004). Standard and Non-standard Employment: Gender and Modernisation in European Labour Markets. In R. Berthoud & M. Iacovou (Eds.) *Social Europe: Living Standards and Welfare States*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.

Kossek, E., & Ozeki, C. (1998). Work- family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior/human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 139- 149.

Krumm, D. (2005). *Psicologia do Trabalho: uma introdução à psicologia/organizacional*, 125-126. Rio de Janeiro: LTC.

Leitão, R. (2015). *Satisfação Profissional : a Perspetiva Dos Profissionais De Farmácia*. Dissertação, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias,

Lima, A., Zille, L., & Soares, M. (2015). Um Olhar Sobre a Satisfação No Trabalho: Estudo Em Organização Multinacional Do Setor De Usinagem No Estado De Minas Gerais. *Gestão & Planejamento - G&P*, 16(3), 310–325.

Lima, M.L., Monteiro, M.B. e Vala, J. (1995). *A satisfação organizacional: Confronto de modelos*. In J. Vala, M.B. Monteiro, L. Lima e A. Caetano (Orgs): *Psicologia Social das Organizações: Estudos em empresas portuguesas* (2ª ed., pp. 101-122). Oeiras: Celta Editora.

LINO, M. (1999). *Satisfação profissional entre enfermeiras da UTI: Adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction Iws* [Dissertação]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem da UCP.

Liu, C. S., & White, L. (2011). *Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction*. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 7, 51-63.

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.

Lu, H., While A. E., & Barriball K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 42, 211-227. doi:10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003

Maia, N. (2012). *Satisfação em enfermagem: Comparação entre sector público e privado*. Tese de mestrado não publicada, Universidade de Aveiro, Aveiro.

Maio, V., Goldfarb, N. I., & Hartmann, C. W. (2004). Pharmacist's Job Satisfaction: Variation by Practice Setting. *Pharmacy and Therapeutics Journal*, 29 (3), 184-190.

Moreno, C., Fischer, F., & Rotenberg, L. (2003). A saúde do trabalhador na sociedade 24 horas. *São Paulo em Perspectiva*, 17 (1), 34-46.

Mott, D. A. (2000). Pharmacist Job *Turnover*, Length of Service, and Reasons for Leaving, 1983-1997. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 57 (10), 975-984.

Moura, S. (2012). *Satisfação dos profissionais de enfermagem*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto Politécnico de Bragança, Bragança

North, M. A., & Kirk, K. W. (1990). The pharmacy supervisor and the employee pharmacist's job satisfaction. *American Pharmacy*, NS 30 (5), 49-52.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.

OF (2017). Portal da ordem dos farmacêuticos. Retirado de: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/numeros/>

Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(6), 1054–1072. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552010000700005>

Paula, P. De, Stefano, S. R., Andrade, S. M. de, & Zampier, M. A. (2012). Clima e Cultura Organizacional em uma Organização Pública. *Gestão & Regionalidade*, 27(81), 59–73. <https://doi.org/10.13037/gr.vol27n81.1279>

Payakachat, N., Ounpraseuth, S., Ragland, D., & Murawski, M. M. (2011). *Job and career satisfaction among pharmacy preceptors*. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 5 (8), 153.

Pereira, P. M. G. (2010). *A satisfação dos profissionais de saúde*. Tese de mestrado não publicada, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real.

Pérez-Ramos, J. (1990). *Motivação no trabalho: abordagens teóricas*. *Psicologia-USP*. 1 (2) pg. 127-140. Pharmacists. *Hospital Pharmacy*, 38(11), 1037-1046.

Pestana, M. H. (2014). Análise de Dados para Ciências Sociais: a Complementaridade do SPSS. In *Edições Silabo: 2014*.

Quarstein, V., McAfee, R. B. e Glassman (1992). The Situational Occurences Theory of Job Satisfation. *Human Relations*, 42, 859-873.

Randolph D.; Johhnson S. (2005): “Predicting the Effect of Extrinsic and Intrinsic Job Satisfaction Factors on recruitment and retention of rehabilitation professionals”; *Journal of Healthcare Management*; Jan/Feb; V. 50, Nº 1.

Ribeiro, J. P., Maia, P. (2002). *Satisfação com a profissão em profissionais de uma unidade de cuidados intensivos (SCI)*. In I. Leal, I. P. Cabral, & J. P. Ribeiro, *Atas do 4º congresso nacional de psicologia da saúde: A saúde numa perspetiva de ciclo de vida*, 239-246. Lisboa: ISPA.

Ribeiro, M.; Fernandes, A.; Diniz. (2013). Satisfação com o trabalho: a perceção do profissional de farmácia. In *Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial – SLEEE 2013*. p. 407-413, ISBN: 978-989-704-157-0

Ribeiro, Maria & Fernandes, António & Diniz, Francisco. (2016). NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DAS FARMÁCIAS PORTUGUESAS: O CASO DO DISTRITO DE BRAGANÇA. *Latin American Journal of Business Management*. 7. 98-113.

Robbins, S. P. (Ed.). (2007). *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos.

Rocha Sobrinho, F., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(2), 253–270. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552012000200006>

Rodrigues, V., Ribeiro, M., & Pinto, I. (2014). Work satisfaction within community pharmacy professionals. *Advances in Pharmacology and Pharmacy*, 2(1), 6–12. <https://doi.org/10.13189/app.2014.020102>

Saari, L. M., & Judge, T. a. (2004). *Employee attitudes and job satisfaction*. *Human resource Management*, 43 (4), 395-407.

Salancik, G. R. e Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253

Sansgiry, S. S., & Ngo, C. (2003). Factors Affecting Job Satisfaction Among Hospital Pharmacists. *Hospital Pharmacy*, 38(11), 1037-1046.

Santana, S., & Cerqueira, J. (2011). *Satisfação no trabalho dos profissionais do ACeS Baixo Vouga II*. *Acta Medica Portuguesa*, 24 (SUPPL.2), 589-600.

Scandura, T., & Lankau, M. J. (1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 18(4), 377-39

Seston, E., Hassell, K., Ferguson, J., & Hann, M. (2009). *Exploring the relationship between pharmacists, job satisfaction, intention to quit the profession, and actual quitting*. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 5, 121-132.

Siqueira, M. M. M., & Pavodam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjectivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24 (2), 201-209. Retirado de <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09>

Sirk, J. P. (1999). *Administrators Influence on Job Satisfaction for West Virginia Special Education Teachers*. Morgantown, West Virginia University

Sneed, J. & Herman, C. M. (1990). *Influence of job characteristics and organizational commitment on job satisfaction of hospital foodservice employees*. *Journal of de American Dietetic Association*. v. 90, n. 8, p. 1072-1076.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assesment, cause and consequences*. London: Sage Publications.

Spector, P. E. (2002). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.

Suleiman, A. (2015). Stress and job satisfaction among pharmacists in Riyadh, Saudi Arabia. *Saudi Journal of Medicine and Medical Sciences*, 3(3), 213. <https://doi.org/10.4103/1658-631x.162025>

Tanrikulu, C. (2017). Diferenças de sexo e identidade de gênero em resultados psicológicos relacionados ao trabalho entre vendedores. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 19(66), 499–519. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.2302>

Tavares, O. (2008). *Avaliação da Satisfação de Profissionais de saúde no serviço de imagiologia dos Hospitais da Universidade de Coimbra*. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal.

Ventura, C., Satuf, V., José, S., Monteiro, F., Pereira, H., Esgalhadorosa, G., & Loureiro, A. M. (2012). *Psicologia Social, Organizacional e do Trabalho A Infl uência da Satisfação Laboral no Bem-estar Subjetivo: Uma Perspectiva Geracional The infl uence of job satisfaction on subjective well-being: A generational perspective*. 34, 1–11. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e3451>

Vieira, J. A. C., Couto, J. P., & Tiago, M. T. (2004). *Wages and job satisfaction in Portugal*. Retirado de <http://www-sre.wu.ac.at/ersa/ersaconfs/ersa04/PDF/667.pdf>

Wahba, M. A., & Bridwell, L. G. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 15(2), 212-240. [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90038-6](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(76)90038-6)

Yeh, Y. C., Lin, B. Y. J., Lin, W. H., & Twan, T. T. (2010). *Job Stress: Its Relationship to Hospital Pharmacists. Insomnia and work Outcomes*. *International Journal of Behavioral Medicine*, 17 (2), 143-153.

Anexos

Anexo I

Ângela Ferreira <angelaferreira84@gmail.com>
para jlpr ▾

07/02/2018, 23:11 ☆ ↩ ⋮

Exmº Professor Dr. José Luís Pais Ribeiro,

O meu nome é Ângela Ferreira e sou estudante do último ano do Mestrado integrado em Ciências Farmacêuticas da Universidade do Algarve, no qual vou apresentar a minha tese de Mestrado.

O tema que me propus a desenvolver relaciona-se com a Satisfação Profissional dos jovens Farmacêuticos, licenciados por esta Universidade. Considero além de interessante, bastante pertinente este estudo, até porque a minha primeira formação é em Psicologia, conseguindo assim relacionar as duas áreas.

Neste sentido, e após uma pesquisa bibliográfica, tive acesso ao questionário de Satisfação com o trabalho desenvolvido pelo senhor Professor, questionário esse que me iria auxiliar muito na realização da minha tese.

Desta forma, venho muito respeitosamente solicitar a sua autorização para o uso do referido instrumento, caso assim concorde, antecipando desde já o meu mais sincero agradecimento.

Protestos da mais elevada estima,

Ângela Ferreira

José Luis Pais Ribeiro <jlpr@fpce.up.pt>
para eu ▾

08/02/2018, 19:28 ☆ ↩ ⋮

Cara colega

Autorizo o uso do Questionário de Satisfação Com o Trabalho que desenvolvemos e estudámos para uso com a população portuguesa.

cordialmente

José Luís Pais Ribeiro

Anexo II

Satisfação Profissional com o Trabalho

Sou estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Universidade do Algarve e estou a realizar a minha dissertação final.

Com o presente estudo pretende-se estudar a satisfação profissional dos jovens farmacêuticos que concluíram o curso na Universidade do Algarve. Para tal, solicita-se o preenchimento de um questionário, que se destina exclusivamente à realização deste trabalho.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos serão tratados de modo confidencial, pelo que se garante o sigilo das suas respostas.

Para garantir a validade do estudo é fundamental que responda sinceramente a todas as questões e que preencha todos os itens.

A sua colaboração é decisiva para o sucesso deste trabalho. Muito obrigada!

1. Género *

- Masculino
- Feminino

2. Idade *

- Menos de 25 anos
- 25 a 27 anos
- 28 a 30 anos
- 31 a 33 anos
- Mais de 33

4. Local de Trabalho *

- Farmácia Comunitária
- Farmácia Hospitalar
- Distribuição Farmacêutica
- Análises Clínicas
- Indústria Farmacêutica
- Ensino/Investigação
- Outra: _____

5. Estado Civil *

- Solteiro
- Casado/União de facto
- Divorciado
- Viúvo

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM O TRABALHO

Abaixo vai encontrar um conjunto de afirmações relativas ao modo como vê ou sente o seu trabalho e o que lá se passa. Assinale em que medida concorda ou discorda com essas informações.

Se assinalar

- A significa que *discorda totalmente* com a afirmação
- B significa que *discorda bastante* com a afirmação
- C significa que *discorda parcialmente* com a afirmação
- D significa que *concorda parcialmente* com a afirmação
- E significa que *concorda bastante* com a afirmação
- F significa que *concorda totalmente* com a afirmação

1	Ninguém reconhece que sou um bom profissional	A	B	C	D	E	F
2	O meu trabalho é muito rotineiro	A	B	C	D	E	F
3	O progresso na minha carreira é muito lento	A	B	C	D	E	F
4	O meu chefe directo dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho	A	B	C	D	E	F
5	A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro	A	B	C	D	E	F
6	As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas	A	B	C	D	E	F
7	A minha relação com os meus colegas é boa	A	B	C	D	E	F
8	A administração da minha empresa tem uma política clara	A	B	C	D	E	F
9	As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis	A	B	C	D	E	F
10	O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir	A	B	C	D	E	F
11	O meu chefe directo dá-me todo o apoio de que preciso	A	B	C	D	E	F
12	O meu trabalho permite-me a expressão de criatividade	A	B	C	D	E	F
13	A administração da minha empresa explica bem a sua política	A	B	C	D	E	F
14	A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos	A	B	C	D	E	F
15	Os meus chefes estimulam-me a fazer melhor o meu trabalho	A	B	C	D	E	F
16	A minha profissão dá-me oportunidades de promoção	A	B	C	D	E	F
17	As condições físicas do meu local de trabalho são agradáveis	A	B	C	D	E	F
18	Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a melhorar o meu trabalho	A	B	C	D	E	F
19	O meu superior imediato ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho	A	B	C	D	E	F
20	Não gosto das pessoas com quem trabalho	A	B	C	D	E	F
21	Ninguém reconhece o meu trabalho	A	B	C	D	E	F
22	Fiz amizades muito duradouras entre os meus colegas	A	B	C	D	E	F
23	As condições de trabalho no meu serviço são boas	A	B	C	D	E	F
24	Os meus colegas não me tratam bem	A	B	C	D	E	F

7- Sente que de alguma forma a sua formação foi a adequada para desempenhar o seu trabalho? *

- Sim
- Em parte
- Não

8- Recomendaria o Curso de Ciências Farmacêuticas que frequentou a possíveis candidatos? *

- Sim
- Talvez
- Não

9- Como caracteriza a sua remuneração *

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito