



ÁREA TEMÁTICA: Trabalho, Profissões e Organizações

Qualidade do trabalho e qualidade de vida: padrões e articulações

GUERREIRO, Maria das Dores

Doutorada em Sociologia

CIES-ISCTE

maria.guerreiro@iscte.pt

RODRIGUES, Eduardo Alexandre

Doutorando em Sociologia

CIES-ISCTE

eduardo.rodriques@iscte.pt

Resumo

Sendo uma área de problematização sociológica actualmente com grande vitalidade, a pesquisa sobre Qualidade de Vida é bastante recente em Portugal. A partir de um projecto europeu onde participam oito países, são apresentados alguns elementos de reflexão sobre o tema, centrados na influência exercida por um conjunto de variáveis relativas à esfera do trabalho sobre os níveis declarados de bem-estar subjectivo de uma amostra de trabalhadores do sector dos serviços; destaque analítico é também dado a outros factores de diferenciação social como o sexo, a idade, a profissão e o capital escolar. Tendo alguns estudos comparativos anteriores, a nível europeu, chamado a atenção para os baixos níveis globais de bem-estar em Portugal, interessará sobremaneira explorar mais de perto a diversidade de condições sociais e profissionais que influenciam a qualidade do trabalho em particular e da vida em termos gerais dos vários grupos de trabalhadores portugueses. Atenção particular é prestada à articulação entre qualidade do trabalho e bem-estar.

Palavras-chave: Qualidade do trabalho, qualidade de vida, bem-estar.





1. Introdução

É apresentada neste texto uma abordagem sociológica exploratória de cariz quantitativo de alguns factores associados a diferentes níveis de bem-estar subjectivo e de satisfação com o trabalho numa amostra de trabalhadores portugueses do sector dos serviços. Na apresentação dos resultados obtidos iremos olhar para um conjunto de variáveis relativas a condições de trabalho e modos de inserção no emprego e para as diversas formas como esses factores de diferenciação estão associados a avaliações feitas sobre trabalho e bem-estar.

Um dos objectivos centrais deste texto tem que ver com a elaboração exploratória e com o teste de alguns indicadores de qualidade do trabalho e de bem-estar, tendo sido também esboçadas algumas hipóteses provisórias. Será por isso assim necessário ter presente que se trata de uma primeira exploração dos dados obtidos: a estratégia de apresentação escolhida assenta numa identificação, a partir de análises bivariadas simples, de relações entre variáveis passíveis de funcionar como primeiros inícios de padrões e associações importantes do ponto de vista sociológico. Análises posteriores irão permitir avançar de forma mais complexa e sustentada na direcção das diversas pistas de investigação aqui identificadas.

Este trabalho insere-se num projecto europeu presentemente em curso – *Quality of Life in a Changing Europe* – que tem como objectivo global mapear os níveis e padrões de bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores europeus do sector dos serviços. A partir de uma abordagem global com um cariz fortemente comparativo, uma das dimensões do projecto contemplou a realização, em cada país participante, de um inquérito por questionário em quatro empresas de diversas áreas do sector dos serviços: telecomunicações, financeira, retalho e cuidados de saúde .

De que forma estão associadas percepções e avaliações de satisfação e de bem-estar geral e níveis de qualidade de trabalho? De que forma diversos factores centrais no domínio do trabalho estão articulados com avaliações subjectivas feitas pelos indivíduos acerca da sua qualidade de vida? Estas foram algumas das questões que guiaram a análise preliminar dos dados quantitativos exposta neste texto.

2. Qualidade do trabalho e bem-estar: breves elementos teóricos de enquadramento

Nas últimas décadas temos vindo a assistir a um conjunto de mudanças extensas no mundo do trabalho, associadas a dinâmicas mais amplas de globalização, reestruturação económica, flexibilização e aumento da precariedade e da insegurança no emprego, utilização crescente de tecnologias de informação e comunicação e de desenvolvimento de novos modelos de gestão e formas de organização do trabalho (Beck, 2000; Cooper e Burke, 2002; Kóvacs, 2002). A constatação generalizada da importância destas transformações pode ser associada a um aumento de interesse num conjunto de questões e problemas de pesquisa associados à problemática da qualidade de vida, nomeadamente no respeitante ao seu impacto sobre os níveis de satisfação com o trabalho e também, em termos mais gerais, aos efeitos dessas transformações tal como eles se fazem sentir ao nível do bem-estar e da qualidade de vida dos cidadãos europeus (Alber, 2008; Wallace et al., 2007, 2008).

Contudo, essas transformações de longo alcance no mundo do trabalho não impedem que ele continue a ser um dos domínios centrais de estruturação da vida dos indivíduos, quer em termos de utilização e organização do tempo, quer em termos de obtenção de recursos económicos e de constituição das identidades. Logo, é de esperar que a esfera do trabalho assuma também um lugar de destaque na determinação do bem-estar e da qualidade de vida (Alber et al., 2008; Diener e Suh, 1997; Fahey et al., 2004). Não obstante, o impacto efectivo e relativo dos vários factores que se relacionam com a inserção concreta dos indivíduos no mercado de trabalho e nas empresas e organizações tem vindo a ser objecto de discussões bastante vivas. Por isso, nas pesquisas que têm vindo a ser levadas a cabo recentemente sobre



qualidade do trabalho e respectivas articulações com a problemática mais ampla da qualidade de vida, muito está ainda em aberto: questões teóricas e metodológicas, indicadores utilizados, técnicas e instrumentos de recolha empírica (Wallace et al., 2007, 2008). Isso não impede, claro, que as várias investigações sociológicas que se têm debruçado sobre o problema tenham contribuído para identificar algumas coordenadas de partida importantes para qualquer trabalho que se debruce sobre as articulações existentes entre variáveis relacionadas com a inserção no trabalho e a qualidade do trabalho e entre esta e níveis de bem-estar. Em jeito de enquadramento, será portanto útil fornecer alguns elementos a esse respeito antes de entrarmos na análise de alguns dados empíricos preliminares.

Logo à partida, a condição perante o trabalho surge como uma variável fortemente diferenciadora de níveis de satisfação e bem-estar, nomeadamente quando falamos de desemprego. Isso acontece, como é fácil de ver, não apenas devido ao acesso a recursos materiais que o trabalho permite obter, como também devido à sua centralidade nos processos de constituição das identidades e de integração social de mulheres e homens (Caetano et al., 2003; Kovács, 2002; Torres, 2004). Assim, várias pesquisas têm demonstrado a existência de níveis mais baixos de satisfação com a vida e de bem-estar entre desempregados, relativamente a quem possui um emprego (Fahey et al., 2004; Gallie e Russel, 1998; Kapitány et al., 2005; Ouweneel, 2002).

No entanto, neste trabalho pretendemos olhar, primeiro, para os factores de inserção no trabalho que estão associados a níveis diferenciados de qualidade e de satisfação com o mesmo; depois, para os padrões formados pela articulação entre qualidade(s) de trabalho e qualidade de vida. Estaremos por isso sempre a falar de indivíduos que possuem um emprego na altura do inquérito. Assim, existe um número elevado de factores cujo impacto sobre a qualidade do trabalho é forte: salários, condições físicas e ambientais, segurança, autonomia, criatividade, cultura organizacional e formas de integração aparecem como variáveis com peso na determinação dos níveis individuais de satisfação com o trabalho, embora muito diversamente articuladas entre si em cada caso concreto (Wallace et al., 2007, 2008). Outros domínios com impacto sobre a esfera laboral, como os diferentes regimes de Estado-providência, por exemplo, também actuam no sentido de contribuírem para estruturar as oportunidades e constrangimentos com que os indivíduos se deparam quotidianamente. Ou seja, quer no domínio do trabalho, quer noutros que com ele se articulam, existe um número muito amplo de factores que contribuem para explicar padrões diferenciados de qualidade do trabalho e seus impactos nos níveis de bem-estar: modos de inserção no emprego, condições de trabalho, formas de integração social e outras variáveis económicas, culturais e também políticas (Kóvacs, 2002).

Desde há algum tempo que tem vindo a ser demonstrada a existência de interrelações fortes entre qualidade do trabalho e níveis de bem-estar e satisfação, sendo a partir daí levantadas questões que se prendem com os diversos componentes variáveis dessa qualidade (Campbell, Converse e Rodgers, 1976; Kapitány et al., 2005). Nível de remuneração, número de horas de trabalho e as condições de maior ou menor segurança ou precariedade em que os trabalhadores se encontram apresentam-se, à partida, como factores fundamentais de explicação da satisfação com o emprego; não obstante, a noção de qualidade é mais ampla, sendo necessário incluir na análise outras dimensões relevantes, que incluam apreciações subjectivas dos indivíduos acerca das suas circunstâncias. A possibilidade de desempenho de tarefas com alguma autonomia e de forma criativa, modalidades de integração harmoniosa no trabalho em termos de relações interpessoais com colegas e chefias, assim como apreciações positivas mais gerais do interesse das tarefas levadas a cabo apresentam-se também como tendências geralmente associadas a níveis mais elevados de qualidade do trabalho (Alber, 2008; Caetano et al., 2003; Clark, 2005; Wallace e Pichler, 2008). Mais recentemente começaram também a ser explorados os impactos ambivalentes que as cada vez mais conspícuas formas flexíveis de trabalho podem ter sobre a forma como os indivíduos vivem e avaliam esse domínio central das suas vidas.

A partir de outro ângulo, as teorias de *spillover* chamam a atenção para os possíveis impactos que as vivências no mundo do trabalho têm sobre a qualidade de vida em termos mais gerais (Sirgy et al.,



2001): os padrões de satisfação e bem-estar (positivos ou negativos) associados a uma determinada “esfera” podem afectar ou “transbordar”, digamos assim, para outra como seja a família, por exemplo. Neste quadro, torna-se nítida a importância que as formas encontradas pelos indivíduos para conciliarem trabalho e família têm na determinação da qualidade de trabalho e da qualidade de vida (Fahey et al., 2004; Kapitány et al., 2007).

3. Indicadores utilizados

Como se pode ver, qualidade do trabalho apresenta-se como um conceito multidimensional que pode ser explorado a partir de uma diversidade de objectivos. A Comissão Europeia, por exemplo, refere 31 indicadores passíveis de contribuir para a sua medição através de um conjunto de dimensões (Kapitány, et al., 2007): competências formais, formas de aprendizagem ao longo da vida, oportunidades de carreira, igualdade de género, saúde e condições de trabalho, flexibilidade e segurança, acesso e inclusão no mercado de trabalho, formas de organização das tarefas, diálogo social e envolvimento dos trabalhadores nos processos de decisão, políticas e oportunidades de conciliação entre trabalho e família, etc.

Recentemente, Green (2006), chamou a atenção para a importância de características do trabalho que potenciem as aptidões dos trabalhadores e promovam o seu bem-estar, uma proposta que se articula à abordagem das capacidades de Amartya Sen (1993). Remunerações adequadas, sentimentos de segurança e de controlo sobre o trabalho (tarefas, ritmos, etc.) e uma integração positiva em termos de apoio na rede de interrelações com colegas e chefias aparecem como factores importantes para que os indivíduos possam aproveitar e potenciar as suas circunstâncias e para que possam alcançar objectivos e cumprir expectativas pessoais nos diversos domínios de vida (Green, 2006).

É claro que, tendo em conta a amplitude limitada do presente texto, optámos por circunscrever a análise a um conjunto seleccionado de indicadores de qualidade do trabalho, também com o objectivo de testar algumas medidas compósitas tendo em vista o prosseguimento da análise em etapas seguintes de elaboração mais complexa. Assim, autonomia e criatividade, que podem ser entendidas como duas dimensões de controlo sobre o trabalho, foram tidas em conta, assim como a integração em redes de apoio formadas por colegas e chefias, que remete para dimensões relacionais importantes de constituição dos contextos de trabalho. A satisfação com o trabalho surge também como um indicador importante da noção mais ampla de qualidade do trabalho, na medida em que permite perspectivar as diversas maneiras como os próprios indivíduos vivem e avaliam o seu emprego. Em termos gerais, indicadores como estes que iremos utilizar, na medida em que traduzem essencialmente percepções subjectivas dos agentes sobre o seu trabalho, em conjunção com outros de cariz mais objectivante, permitem traçar melhor o quadro articulado da qualidade do trabalho e da qualidade de vida (Sirgy et al., 2001).

É claro que, ao seleccionarmos estas três dimensões analíticas, estaremos a deixar de fora, por enquanto, outros factores igualmente importantes na delineação da qualidade do trabalho dos indivíduos. Cremos no entanto que será útil olhar para a forma como essas dimensões se associam com outros factores relativos à esfera do trabalho, articulações relevantes na determinação das experiências e avaliações individuais que aqui nos interessam: a) variáveis extrínsecas e intrínsecas do trabalho (Clark, 2005; Kapitány et al., 2007; Sirgy et al., 2001; Sparks et al., 2001; Wallace e Pichler, 2008), como sejam as horas de trabalho, as práticas flexíveis de organização das tarefas, a (in)segurança e a criatividade, por exemplo; b) variáveis organizacionais (Allen, 2001; Clark, 2005; Danna and Griffin, 1999) como seja a existência ou não de um ambiente solidário entre colegas e chefias e as margens de controlo dos trabalhadores sobre as suas próprias tarefas e desempenhos; c) variáveis individuais (Clark et al., 1996; Kapitány et al., 2007; Pichler, 2006) tais como o sexo, a idade, o nível de escolaridade e a profissão.

Depois de tecermos algumas considerações em torno dos efeitos considerados mais relevantes desses vários factores sobre a qualidade do trabalho, iremos num segundo momento analisar em que medida as várias dimensões deste conceito estão associadas a diferentes níveis de satisfação e bem-estar subjectivo. Com isso pretendemos levantar a hipótese de que a qualidade do trabalho se apresenta como



uma noção mediadora entre as várias componentes estruturadoras das inserções individuais no mundo laboral e a qualidade de vida dos agentes.

Ao longo do texto, *bem-estar subjectivo* foi medido recorrendo a um índice composto pelos seguintes cinco itens (α de Cronbach= .877): a) Em grande parte a minha vida está próxima do meu ideal; b) As minhas condições de vida são óptimas; c) Estou satisfeito/a com a minha vida; d) Até agora consegui ter as coisas importantes que quero na vida; e) Se pudesse voltar a viver a minha vida do início, não mudaria quase nada. As respostas a cada pergunta foram dadas numa escala de sete pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”), pelo que valores mais elevados indicam níveis superiores de bem-estar.

Os níveis de *controlo sobre o trabalho* foram obtidos recorrendo a um instrumento com oito itens (α de Cronbach= .796): a) Aprende coisas novas no seu trabalho?; b) O seu trabalho é criativo?; c) O seu trabalho tem tarefas repetitivas?; d) Tem liberdade para decidir como deve fazer o seu trabalho?; e) Tem liberdade para decidir o conteúdo do seu trabalho?; f) O seu trabalho requer que defina as suas próprias tarefas?; g) Tem liberdade para decidir quando deve fazer o seu trabalho?; h) Tem liberdade para decidir onde faz o seu trabalho?. Deve ser notado que este conceito é composto por duas dimensões principais, criatividade e autonomia, embora aqui utilizemos um índice agregado; isso quer dizer que em etapas posteriores será possível explorar mais de perto essas duas dimensões analiticamente destrinçáveis. Valores mais elevados neste indicador reflectem níveis superiores de controlo sobre o trabalho; a resposta a cada item foi dada numa escala de quatro pontos (de “nunca” a “sempre”, invertida para o item c).

A noção de *apoio interrelacional no trabalho*, referente à avaliação por parte dos inquiridos do tipo de relações estabelecidas com colegas e chefias, foi medido com o recurso a um índice de cinco itens (α de Cronbach= .841): a) Há um bom espírito de unidade; b) Os meus colegas estão lá para me ajudar em caso de necessidade; c) As pessoas são compreensivas quando não estou nos meus melhores dias; d) Dou-me bem com os meus superiores; e) Dou-me bem com os meus colegas. A estas várias perguntas foram dadas respostas numa escala de cinco pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”), pelo que a valores mais elevados correspondem níveis também mais elevados de apoio tal como ele é percebido pelos inquiridos.

Por fim, a satisfação com o trabalho foi medida com o seguinte indicador: “em termos gerais, como se sente acerca do seu emprego actual?”, variando as respostas entre “muito mal” e “muito bem” através de uma escala de cinco pontos.

4. Trabalho e bem-estar: factores e níveis de qualidade

A partir dos dados reunidos no Quadro 1.1, podemos começar a analisar a forma como o controlo, o apoio e a satisfação sobre o trabalho estão desigualmente associados a diferentes padrões de inserção profissional e de avaliação subjectiva desses padrões. Ao longo dos parágrafos seguintes iremos então destacar fundamentalmente algumas correlações dignas de nota existentes entre os três indicadores seleccionados relativos à qualidade do trabalho e outros factores - demográficos, socioeconómicos e laborais - de natureza diversa.

Como seria de esperar, autonomia e criatividade servem para caracterizar trabalhos mais qualificados, pelo que dirigentes, quadros superiores, especialistas e técnicos de nível intermédio têm níveis mais elevados de controlo sobre aquilo que fazem no trabalho, enquanto os trabalhadores administrativos apresentam o valor mais baixo. Estes últimos são também aqueles que dizem contar com menor apoio de colegas e chefias. Assim, é importante realçar que, para além de estar associada fortemente, como se sabe, a vertentes objectivas de definição da qualidade de vida e de determinação de oportunidades materiais, uma variável central como a profissão aparece associada a dimensões de apreciação subjectiva que também contam na definição do bem-estar dos indivíduos: aqueles que desempenham profissões mais qualificadas avaliam também mais positivamente as oportunidades que têm para serem autónomos e



criativos. Isso não se traduz depois de forma completamente linear nos níveis de satisfação, uma variável que, como iremos ver, se intersecta diferentemente com outros factores quer directamente respeitantes à esfera do trabalho, quer ligados a outros domínios, níveis esses que são mais homogéneos através das várias categorias profissionais. De qualquer forma, mais uma vez os resultados aparecem polarizados entre os dirigentes e quadros superiores, mais satisfeitos, e os empregados administrativos.

A distribuição de resultados pelos vários níveis de educação formal é interessante e levanta algumas questões que aqui apenas poderemos aflorar mas que merecerão maior atenção em etapas posteriores de análise. O número de inquiridos no nível mais baixo de escolaridade considerado é reduzido e não permite que se sejam hipóteses muito aprofundadas; não obstante, podemos questionar-nos se a algo inesperada ausência de diferenciação entre inquiridos com níveis mais elevados de escolaridade e aqueles menos escolarizados, no que ao controlo sobre o trabalho diz respeito, não poderá estar relacionada com o facto de muitos destes últimos, geralmente mais velhos, terem posições intermédias de supervisão nas empresas onde o inquirido teve lugar. De facto, podemos observar que os níveis de controlo não só são superiores entre os trabalhadores que desempenham funções de supervisão de outros trabalhadores, mas também que aumentam com a idade e, conseqüentemente, com os acréscimos de experiência de trabalho e com o evoluir das carreiras. De resto, se exceptuarmos os inquiridos com o 9º ano de escolaridade formal, podemos observar que a níveis de qualificação sucessivamente mais elevados, estão associados níveis crescentes de autonomia e criatividade. Podemos assim dizer que não deixando de estar associado à qualificação formal dos trabalhadores, o acesso a níveis superiores de controlo sobre as tarefas laborais se faz por uma multiplicidade de vias.

Quadro 1.1 Padrões de inserção profissional e qualidade do trabalho (médias)

Variáveis (%)	Controlo s/trabalho (min=1; máx=4)	Apoio interrelacional (min=1; máx=5)	Satisfação c/trabalho (min=1; máx=5)
Sexo			
Mulher (53,9)	2,36	3,89*	3,59
Homem (46,1)	2,41	3,97*	3,61
Idade			
24 ou menos (3,4)	2,28*	4,22*	3,80*
25 a 34 (44,0)	2,35*	3,97*	3,60*
35 a 44 (35,6)	2,40*	3,85*	3,53*
45 a 54 (13,0)	2,43*	3,88*	3,62*
55 a 64 (4,0)	2,56*	3,99*	3,98*
Nível de escolaridade (completo)			
9º ano (6,9)	2,46*	4,05	3,87**
12º ano (30,4)	2,31*	3,90	3,62**
Bacharelato ou licenciatura (54,3)	2,41*	3,92	3,54**
Mestrado ou doutoramento (5,8)	2,51*	3,87	3,63**
Profissão (CNP/94)			
Dirigentes e quadros superiores (6,9)	2,77**	4,12**	3,86*
Especialistas das profissões intelectuais e científicas (28,4)	2,46**	3,93**	3,55*
Técnicos e profissionais de nível intermédio (33,9)	2,47**	3,94**	3,60*
Pessoal administrativo (25,5)	2,10**	3,80**	3,53*
Funções de supervisão			
Sim (32,3)	2,64**	4,01*	3,76**
Não (67,7)	2,26**	3,88*	3,53**
Rendimento mensal do agregado doméstico (em €)			
Mais de 5000 (7,7)	2,59**	3,89	3,77
3000-5000 (17,3)	2,53**	3,95	3,62
2000-3000 (27,6)	2,39**	3,92	3,58
1000-2000 (36,8)	2,31**	3,94	3,59
Menos de 1000 (10,6)	2,23**	3,90	3,52
Variáveis (%)	Controlo s/trabalho (min=1; máx=4)	Apoio interrelacional	Satisfação c/trabalho



			(min=1; máx=5)	(min=1; máx=5)
Contrato de trabalho	Permanente (85,5)	2,40*	3,91*	3,60
	Não-permanente (14,5)	2,29*	4,07*	3,62
Nº efectivo de horas de trabalho	Menos de 30 (3,1)	2,23**	4,01	3,50
	30 a 40 (29,5)	2,25**	3,88	3,59
	41 a 50 (55,0)	2,42**	3,95	3,60
	Mais de 50 (12,4)	2,58**	3,91	3,61
Recurso a horas extraordinárias	Nunca (18,5)	2,39	4,02*	3,78**
	Por vezes (42,7)	2,36	3,96*	3,66**
	Frequentemente/sempe (38,8)	2,41	3,85*	3,45**
Recurso a horários flexíveis de trabalho	Sim (39,4)	2,53**	3,99*	3,68*
	Não (60,6)	2,29**	3,88*	3,54*
Recurso ao trabalho a partir de casa	Sim (11,1)	2,81**	4,16**	3,79*
	Não (88,9)	2,33**	3,90**	3,58*
Emprego actual é demasiado exigente	Nunca (8,3)	2,23*	4,04*	3,58**
	Por vezes (49,8)	2,38*	3,97*	3,71**
	Frequentemente/sempe (41,9)	2,41*	3,86*	3,48**
Tem tempo suficiente para realizar o trabalho	Nunca (4,4)	2,30	3,66**	3,00**
	Por vezes (42,2)	2,35	3,87**	3,51**
	Frequentemente/sempe (53,4)	2,42	3,99**	3,73**
Trabalha como membro de uma equipa	Nunca (1,5)	2,03**	3,36**	3,20**
	Por vezes (9,5)	2,22**	3,68**	3,35**
	Frequentemente/sempe (89,1)	2,41**	3,96**	3,63**
Sentiu stress relacionado com o trabalho (último mês)	Nunca (8,8)	2,37	4,13**	3,97**
	Por vezes (48,9)	2,40	4,02**	3,73**
	Frequentemente/sempe (42,3)	2,37	3,78**	3,37**
Tem receio de perder o emprego	Concorda (31,8)	2,27**	3,85**	3,52**
	Não concorda, nem discorda (25,6)	2,38**	3,88**	3,52**
	Discorda (42,6)	2,47**	4,01**	3,71**
Já procurou por outro emprego (últimos 6 meses)	Sim (22,1)	2,21**	3,76**	3,13**
	Não (77,9)	2,43**	3,97**	3,73**
Emprego actual é entusiasmante	Nunca/raramente ()			
	Por vezes ()			
	Frequentemente/sempe ()			

** p<0,001; * p<0,01

De qualquer forma, sublinhamos novamente o valor médio baixo obtido pelos indivíduos com bacharelatos ou licenciaturas. De entre as várias hipóteses que podem ser colocadas, podemos destacar uma: talvez estejamos em presença de casos de desarticulação entre, por um lado, níveis formais de escolaridade e, por outro, características dos empregos, tarefas desempenhadas e recompensas materiais e simbólicas associadas (Green, 2006). Essas situações podem originar desencontros de expectativas e o bloqueamento de capacidades e potencialidades em face de condicionamentos objectivos. Ou seja, enquanto os trabalhadores menos qualificados poderão estar, de certa forma, “satisfeitos com o que têm” em face dos recursos escolares que possuem, outros com níveis mais elevados de escolaridade tenderão a avaliar mais negativamente as suas circunstâncias de trabalho em face de expectativas anteriores, processos de comparação social e percepções de capacidades não exercidas. Daí, possivelmente, o facto



dos inquiridos com bacharelato ou licenciatura serem aqueles onde os níveis de satisfação com o trabalho são menores.

Como os níveis de controlo sobre o trabalho aumentam com os níveis de qualificação profissional (são mais elevados entre dirigentes e quadros superiores), com a idade e também com o número de horas semanais (são mais elevados entre aqueles que trabalham mais de 40 horas), não é inesperado que essa conjugação de factores se reflecta nos níveis de rendimento do agregado doméstico: autonomia e criatividade aparecem associadas a volumes mais elevados de rendimento mensal. Não obstante, é preciso sublinhar que esta última variável, ao reportar-se a níveis de rendimento doméstico, apenas reflecte de forma muito indirecta o nível salarial individual dos inquiridos.

Também não é surpreendente que os trabalhadores com contratos permanentes declarem dispor de mais autonomia e criatividade, quando comparados com aqueles com vínculos mais precários: estes últimos são geralmente mais novos (31 anos de idade média contra 38 dos primeiros), são compostos por uma elevada proporção de mulheres e desempenham posições menos qualificadas nas várias empresas, nomeadamente como empregados administrativos.

Continuando agora a olhar para outras variáveis reportáveis à inserção objectiva dos indivíduos nos contextos laborais, pode dizer-se que algumas práticas flexíveis de trabalho aparecem associadas a níveis mais elevados de controlo, ou seja, trabalhar a partir de casa e utilizar horários flexíveis de entrada e de saída, por exemplo, é mais comum entre profissões caracterizadas pela existência de autonomia e criatividade. Precisamente, aqui é importante salientar que o recurso a essas práticas de trabalho flexível está muito desigualmente distribuído entre os inquiridos: enquanto cerca de metade dos dirigentes e quadros superiores disseram ter recorrido a horários flexíveis no último ano, 75% dos empregados administrativos não o fizeram; se 24% dos primeiros e 14% dos especialistas das profissões intelectuais e científicas disseram ter trabalhado a partir de casa, praticamente nenhum empregado administrativo o fez, como seria de esperar tendo em conta as características genéricas trabalho desempenhado. É também muito interessante notar que valores mais elevados de apoio interrelacional aparecem associados quer à utilização das práticas flexíveis aqui consideradas, quer a uma prática menos frequente de horas extraordinárias. Na nossa perspectiva, pode contribuir para sublinhar, relativamente a uma dimensão circunscrita, a importância dos aspectos relacionais do trabalho na determinação da forma como os indivíduos avaliam os seus empregos: neste caso, pode colocar-se como hipótese que uma boa integração social no contexto laboral se assume como factor importante para uma utilização sustentável e positiva de práticas flexíveis de trabalho, concretizada nomeadamente através do apoio dado por colegas e chefias. Apontam também neste mesmo sentido as associações que se verificam entre o recurso a essas práticas e níveis mais elevados de satisfação com o trabalho, ou a forma como a percepção subjectiva de pertença a uma “equipa” se articula de maneira nítida a níveis superiores de controlo, apoio interrelacional e satisfação.

De qualquer maneira, ao olharmos para a forma como a dimensão interrelacional de qualidade do trabalho aqui utilizada se diversifica consoante os vários factores constantes do Quadro 1.1, podemos dizer que a imagem geral é menos nítida do que aquela que a dimensão de controlo permite traçar. Muito provavelmente porque existem outros factores, de natureza mais contextual e individual que alteram a forma como os indivíduos percebem o apoio que lhes é dado por colegas e chefias no que ao desempenho do trabalho diz respeito. Mas, se neste primeiro momento estamos sobretudo interessados em explorar a forma como os alguns factores de inserção laboral dos indivíduos afectam a qualidade do trabalho, poderemos ver daqui a pouco como esta dimensão de apoio interrelacional é sobretudo importante por funcionar como mediadora entre as condições de trabalho e a satisfação com o mesmo, por um lado, e entre essas condições e os níveis de bem-estar declarado, por outro.

Para compreender melhor esses factores que condicionam a “qualidade” dos diversos empregos, é necessário também observar as articulações que se estabelecem entre factores de cariz mais avaliativo e subjectivo, ou seja, aquilo que são percepções das condições de trabalho (Wallace et al., 2007), e as várias dimensões de qualidade aqui utilizadas.



Desde logo, é interessante ver como níveis mais elevados de controlo sobre o trabalho surgem associados à percepção de que este é “demasiado exigente”. Este efeito é conhecido (Gallie, 1996; Green, 2006) e relaciona-se com as características específicas das profissões dotadas de autonomia e criatividade, que afluíram anteriormente. Os trabalhadores com mais recursos escolares ou organizacionais, por exemplo, tendo, tendencialmente, uma margem de domínio e de definição das tarefas e horários maior, também têm mais responsabilidades e trabalham um maior número de horas durante a semana. Os níveis de stress relacionado com o trabalho são também superiores entre dirigentes e outros trabalhadores com responsabilidades de supervisão. Por outro lado, “trabalhar como membro de uma equipa” e estar melhor integrado em termos relacionais são factores que parecem contribuir para minimizar os efeitos potencialmente negativos de profissões mais exigentes: pode dizer-se que os inquiridos que sentem poder contar com o apoio de colegas e chefias são também aqueles que mais facilmente conseguem lidar com as exigências de tempo e de esforço; para além disso, contar com mais apoio interrelacional parece estar associado à declaração de níveis mais baixos de stress profissional.

Esta articulação multidimensional de factores – note-se ainda como os níveis declarados de stress profissional, por exemplo, não estão associados significativamente com o controlo sobre o trabalho – faz com que não possamos encarar a complexa noção de qualidade do trabalho, ou qualquer uma das suas várias dimensões, de forma linear. Por isso, estas diversas articulações e efeitos que temos vindo a destacar são importantes na medida em que, tomadas em conjunto, acabam por exercer impactos importantes não só sobre outras dimensões do trabalho, como a produtividade, mas também noutros domínios, como por exemplo na forma como os indivíduos conciliam trabalho e família, na qualidade da vida familiar que têm e também no seu bem-estar em termos gerais.

Outros factores incluídos no Quadro 1.1 merecem ainda ser destacados. Sendo esta uma análise preliminar, não deixará de ser útil começar a construir uma abordagem cujas etapas posteriores contribuirão para colocar em bases analíticas mais sólidas as pistas que ficam aqui identificadas. Assim, o tópico da precariedade e insegurança no trabalho tem vindo a ser foco de atenção crescente de um conjunto muito alargado e diversificado de agentes, tanto científicos como mediáticos e políticos, na sequência de uma série de mudanças estruturais que têm vindo a mudar a face do mundo do trabalho nas últimas décadas na Europa, como foi anteriormente referido. Aqui apenas pretendemos começar a construir uma perspectiva que se debruce sobre as consequências dessa precariedade e insegurança sobre a qualidade do trabalho, tal como ela é percebida pelos próprios trabalhadores. A partir dos elementos seleccionados para apresentação, pode dizer-se que os sentimentos subjectivos de insegurança surgem associados a níveis inferiores de autonomia e criatividade, assim como a ambientes de trabalho onde o apoio interrelacional é menor. Não surpreende, por isso, e como já vimos, que aqueles que têm vínculos permanentes às empresas onde trabalham declarem níveis relativos superiores de controlo e de apoio. De qualquer maneira, é importante destacar que os sentimentos de (in)segurança e a forma como eles condicionam as avaliações feitas pelos indivíduos acerca do seu trabalho e os seus sentimentos de bem-estar, dependem sem dúvida de articulações complexas entre elementos objectivos de inserção laboral, experiências quotidianas concretas e percepções individuais de natureza menos tangível. Sendo a qualidade do trabalho uma noção ampla que não pode ser reduzida às avaliações que, num momento específico do tempo, os próprios indivíduos fazem sobre os seus empregos, também é importante reter que essas considerações reflexivas são importantes se quisermos obter um retrato mais completo da articulação entre padrões objectivos e subjectivos que, no domínio do trabalho assim como noutros, contribui para modelar as oportunidades de obtenção de bem-estar e qualidade de vida.

A partir daqui, podemos agora centrar mais directamente a nossa atenção nos padrões de satisfação como dimensão importante da qualidade do trabalho.

Os dados que apresentamos aqui estão alinhados com algumas das conclusões expostas na literatura sobre qualidade do trabalho no que à influência de algumas variáveis demográficas como sejam o sexo, a idade e o nível de escolaridade diz respeito (Clark et al., 1996; Clark, 2005; Wallace et al., 2007).



Embora pareça não existir nenhuma relação directa ou simples entre género e satisfação, a idade aparece associada em forma de curva aos níveis de satisfação, sendo possível observar dois picos: nos trabalhadores com menos de 25 anos e naqueles com mais de 55, enquanto que os valores mais baixos se encontram na categoria intermédia dos 35 aos 44 anos. Este é um dado interessante na medida em que aponta provavelmente para a influência de outros factores que se articulam ao mundo do trabalho e que contribuem para modelar expectativas e avaliações subjectivas. Estará aqui em causa, nomeadamente, a configuração específica dos padrões de conciliação trabalho-família, uma vez que os valores mais baixos de satisfação com o trabalho aparecem precisamente nos grupos etários onde a necessidade quotidiana de conciliar responsabilidades e tarefas profissionais e familiares é mais premente. Ora, a maneira como esse equilíbrio é (ou não) obtido tem um impacto forte sobre o bem-estar dos indivíduos.

É interessante verificar como algumas variáveis reportáveis à esfera laboral, como sejam o número de horas de trabalho e o tipo de contrato não têm efeitos directos sobre a satisfação dos trabalhadores, embora a prática mais frequente de horas extraordinárias esteja associada a valores mais baixos. Os efeitos negativos ou positivos dessas variáveis dependem certamente de conjunções mais amplas de factores, dentro e fora do mundo do trabalho, que potenciam ou limitam a capacidade dos indivíduos para lidarem com volumes mais intensos de trabalho ou com situações mais ou menos vincadas de precariedade, por exemplo. A possibilidade de integração bem sucedida na rede de relações laborais pode ser importante para servir como factor compensatório de condições de inserção mais exigentes ou inseguras, como já tivemos oportunidade de referir a outro propósito.

Finalmente, quando olhamos para variáveis de natureza mais subjectiva podemos ver que, para os trabalhadores inquiridos, o sentimento de satisfação é maior quando a exigência do trabalho a desempenhar está “na medida certa”: demasiada exigência ou um trabalho pouco estimulante podem contribuir para que os indivíduos avaliem aquilo que fazem de forma menos positiva. Podemos ainda referir que, sem surpresas, o stress profissional tem um efeito claramente negativo sobre as avaliações dadas pelos inquiridos.

Até agora, temos estado a analisar de que forma factores pertencentes à esfera laboral se encontram associados a diferentes níveis e dimensões de qualidade de vida no trabalho. Constatámos que quer as condições de trabalho, quer outras variáveis de inserção objectiva e de avaliação subjectiva se articulam de forma sociologicamente significativa com diferentes possibilidades de controlo e elaboração das tarefas e de usufruto de apoio interrelacional. Não obstante não ser possível, com este tipo de análise, compreender mais aprofundadamente a direcção causal estabelecida entre as várias variáveis, ou raciocinar sequer em termos de causalidade (Diener e Suh, 1997; Veenhoven, 1996), os padrões e as articulações que temos vindo a destacar parecem ser suficientemente claros e homogéneos, quando tomados em conjunto, para afirmar a importância dos factores analisados, factores esse que contribuem para melhorar ou piorar a qualidade do trabalho dos indivíduos, nas várias dimensões que a compõem.

A qualidade do trabalho é muito importante, não apenas na determinação mais ampla da satisfação dos indivíduos com esse domínio central das suas vidas, como também na modelação dos níveis de bem-estar. Por um lado, várias pesquisas têm demonstrado a existência de conexões entre qualidade do trabalho e níveis de produtividade e comprometimento dos trabalhadores, experiências e níveis de stress profissional e de conflito entre trabalho e família (Danna e Griffin, 1999; Edwards et al., 2000; Efraty e Sirgy, 1990; Green, 2006; Sirgy et al., 2001; Wallace et al., 2007). Mas também foram encontrados elementos empíricos que se referem às articulações existentes entre qualidade do trabalho e sentimentos mais amplos de satisfação e de qualidade de vida (Diener, 1994; Diener e Suh, 1997; Sirgy et al., 2006; Veenhoven, 1996). A noção de satisfação, nomeadamente, aparece como um mediador importante entre aspectos mais específicos relativos ao trabalho e as avaliações latas de bem-estar subjectivo (Wallace et al., 2007).

À luz destas considerações, podemos agora olhar para as relações que se estabelecem entre qualidade do trabalho e bem-estar subjectivo, tais como podem ser analisadas a partir das respostas dos trabalhadores (Quadro 1.2).



Quadro 1.2 Qualidade do trabalho e bem-estar subjectivo (médias)

Variáveis (%)	Satisfação c/trabalho (min=1; máx=5)	Bem-estar subjectivo (min=1; máx=7)
Controlo s/trabalho		
Elevado (13,1)	4,10	5,08
Médio (68,0)	3,63	4,44
Baixo (18,9)	3,17	3,99
Apoio interrelacional		
Elevado (55,2)	3,88	4,66
Médio (37,2)	3,36	4,27
Baixo (7,6)	2,74	3,65
Satisfação c/trabalho		
Elevada (61,6)	-	4,80
Média (28,7)	-	4,04
Baixa (9,7)	-	3,30

Todas as células: $p < 0,001$

A partir da observação deste quadro, podemos constatar a existência de efeitos nítidos: os dois primeiros dois indicadores de qualidade, controlo e apoio, têm impacto não apenas sobre os valores de satisfação com o trabalho, como também sobre as avaliações de bem-estar. Existe uma diferença de cerca de um ponto nas médias de satisfação a separar aqueles que usufruem de um nível elevado de controlo sobre o seu trabalho (4,10), daqueles que dizem possuir um nível baixo de controlo (3,17). Como já tínhamos referido anteriormente, os contextos sociais e relacionais de trabalho assumem também particular destaque na determinação da qualidade da vida profissional: trabalhar num local onde o ambiente é de grande apoio mútuo entre colegas e chefias aparece associado a níveis mais elevados de satisfação (3,88); já aqueles que dizem trabalhar num local onde o apoio é reduzido são os mais insatisfeitos (2,74).

Quando olhamos para os níveis de bem-estar subjectivo, constatamos que eles variam consoante os inquiridos têm uma qualidade do trabalho mais alta ou mais baixa, através das três dimensões aqui apresentadas. Assim, trabalhadores com níveis reduzidos de satisfação com o trabalho são aqueles que têm valores médios mais baixos na escala (3,30), enquanto aqueles que têm empregos mais autónomos e criativos são também os que declaram ter melhores níveis de bem-estar (5,08). Os níveis diferenciados de integração em redes de apoio interrelacional também exercem um efeito considerável sobre as avaliações subjectivas dadas pelos indivíduos acerca da sua qualidade de vida, como se pode ver. É claro, mais importante que o efeito isolado de cada uma destas dimensões é a forma como a qualidade do trabalho dos indivíduos, na sua complexidade e variabilidade, contribui para potenciar capacidades ou restringir possibilidades de obtenção de bem-estar; será por isso útil, nas próximas fases de pesquisa medir não apenas a importância relativa de cada uma dessas dimensões, como também prosseguir na elaboração de indicadores mais complexos de qualidade do trabalho e na aplicação de métodos mais sofisticados de análise quantitativa. Só assim poderemos prosseguir quer na compreensão dos factores, pertencentes ou não à esfera laboral, que determinam a qualidade do trabalho, quer também na apreensão da forma como essa e outras esferas centrais na estruturação da vida quotidiana se articulam na configuração das oportunidades e constrangimentos com que os indivíduos se defrontam, e que importa ter em conta quando analisamos a sua qualidade de vida.



5. Referências bibliográficas

- ALBER, Jens (2008), "Employment patterns in the enlarged EU", em Jens Alber, Tony Fahey e Chiara Saraceno (eds.), *Handbook of Quality of Life in the Enlarged European Union*, Londres, Routledge, pp. 129-161.
- ALBER, Jens, Tony Fahey e Chiara Saraceno (eds.) (2008), *Handbook of Quality of Life in the Enlarged European Union*, Londres, Routledge.
- ALLEN, Tammy D. (2001), "Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions", *Journal of Vocational Behaviour*, 58, pp. 414-435.
- BECK, Ulrich (2000), *The Brave New World of Work*, Oxford, Blackwell.
- CAETANO, António, Susana Tavares e Rita Reis (2003), "Valores do trabalho em Portugal e na União Europeia", em Jorge Vala, Manuel Villaverde Cabral e Alice Ramos (orgs.), *Valores Sociais. Mudanças e Contrastes em Portugal e na Europa*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais, pp. 429-455.
- CAMPBELL, Angus, Phillip Converse e Willard Rodgers (1976), *The Quality of American Life*, Nova Iorque, Russell Sage Foundation.
- CLARK, Andrew (2005), "What makes a good job? Evidence from OECD countries", em Stephen Bazen, Claudio Lucifora and Wiemer Salverda (eds.), *Job Quality and Employer Behaviour*, Nova Iorque, Palgrave Macmillan, pp. 11-30.
- CLARK, Andrew, Andrew Oswald e Peter Warr (1996), "Is job satisfaction U-shaped in age?", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, pp. 57-81.
- COOPER, Cary L. e Ronald J. Burke (2002), *The New World of Work. Challenges and Opportunities*, Oxford, Blackwell.
- DANNA, Karen e Ricky W. Griffin (1999), "Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature", *Journal of Management*, 25, pp. 357-384.
- DIENER, Ed (1994), "Assessing subjective well-being: progress and opportunities", *Social Indicators Research*, 31, pp. 103-157.
- DIENER, Ed e Eunkook Suh (1997), "Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators", *Social Indicators Research*, 40, pp. 189-216.
- EDWARDS, Jeffrey R., Judith A. Scully e Mary D. Brtek (2000), "The nature and outcomes of work: a replication and extension of interdisciplinary work-design research", *Journal of Applied Psychology*, 85, pp. 860-868.
- EFRATY, David e Joseph Sirgy (1990), "The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses", *Social Indicators Research*, 22, 31-47.
- FAHEY, Tony, Bertrand Maître, Christopher Whelan, Robert Anderson, Henryk Domanski, Antonina Ostrowska, Manuela Olagnero e Chiara Saraceno (2004), *Quality of Life in Europe. First European Quality of Life Survey*, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- GALLIE, Duncan (1996), "The quality of employment: perspectives and problems", em Avner Offer (ed.), *In Pursuit of the Quality of Life*, Oxford, Oxford University Press, pp. 163-187.
- GALLIE, Duncan e Helen Russell (1998), "Unemployment and life satisfaction. A cross-cultural comparison", *Archives European Sociology*, 34, pp. 248-280.



- GREEN, Francis (2006), *Demanding Work. The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*, Princeton, Princeton University Press.
- KAPITÁNY, Balázs, Katalin Kovacs e Hubert Krieger (2005), *Working and Living in an Enlarged Europe*, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- KÓVACS, Ilona (2002), *As Metamorfoses do Emprego. Ilusões e Problemas da Sociedade da Informação*, Oeiras, Celta.
- MYERS, David G. e Ed Diener (1995), "Who is happy?", *Psychological Science*, 6 (1), pp. 10-19.
- OUWENEEL, Piet (2002), "Social security and well-being of the unemployed in 42 nations", *Journal of Happiness Studies*, 3, pp. 167-192.
- PICHLER, Florian (2006), "Subjective quality of life of young Europeans. Feeling happy but who knows why?", *Social Indicators Research*, 75, pp. 419-444.
- SEN, Amartya (1993), "Capability and well-being", em Martha Nussbaum e Amartya Sen (eds.), *The Quality of Life*, Nova Iorque, Oxford University Press, pp. 30-53.
- SIRGY, M. Joseph, D. Efraty, P. Siegel e D.-J. Lee (2001), "A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories", *Social Indicators Research*, 55, pp. 241-302.
- SIRGY, M. Joseph, Alex C. Michalos, Abbott L. Ferriss, Richard A. Easterlin, Donald Patrick e William Pavot (2006), "The quality of life (QOL) research movement: past, present, and future", *Social Indicators Research*, 76, pp. 343-466.
- SPARKS, Kate, Brian Faragher e Cary Cooper (2001), "Well-being and occupational health in the 21st century workplace", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, pp. 489-509.
- TORRES, Anália Cardoso (2004), *Vida Conjugal e Trabalho. Uma Perspectiva Sociológica*, Oeiras, Celta.
- VEENHOVEN, Ruut (1996), "Developments in satisfaction research", *Social Indicators Research*, 37, pp. 1-46.
- WALLACE, Claire, Florian Pichler e Bernadette C. Hayes (2007), *First European Quality of Life Survey: Quality of Work and Life Satisfaction*, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- WALLACE, Claire e Florian Pichler (2008), "Working conditions and quality of work: a comparison of Eastern and Western Europe", em Jens Alber, Tony Fahey e Chiara Saraceno (eds.), *Handbook of Quality of Life in the Enlarged European Union*, Londres, Routledge, pp. 162-174.