

Universidade de  
Cabo Verde

Universidade Federal de  
Rio Grande do Sul

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA  
NO TRABALHO DOS RABIDANTES  
– Estudo de caso: MERCADO DO SUCUPIRA –**

**Autor**

Maria Elisabete dos Anjos Lopes Furtado Graça

**Orientador**

Prof. Doutor Clézio Saldanha dos Santos

**Cabo Verde, 15 de Setembro de 2011**

## **DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

# **SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE DE VIDA DOS RABIDANTES – Estudo de caso: MERCADO DO SUCUPIRA –**

Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Sul e à Universidade de Cabo Verde como requisitos parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão e Administração Pública.

### **Autor**

Maria Elisabete dos Anjos Lopes Furtado Graça

### **Orientador**

Prof. Doutor Clézio Saldanha dos Santos

**Cabo Verde, 15 de Setembro de 2011**

À memória do meu pai,

Mário Nascimento Graça

## **Agradecimentos**

A elaboração desta dissertação contou com apoio e colaboração de muitas pessoas e instituições que, de forma directa ou indirecta, contribuíram para a sua concretização. A todas presto meu tributo, através de sinceros e profundos votos de agradecimento. Quero ainda, muito especialmente, deixar uma palavra de gratidão e de louvor pela prestimosa colaboração aos que mais directamente estiveram ligados à realização deste trabalho de dissertação:

- ao Prof. Doutor Clézio Saldanha dos Santos, que aceitou orientar esta investigação esta dissertação;
- à Prof<sup>a</sup>. Doutora Rozinha Carrion, pela colaboração prestada na discussão do tema e de alguns aspectos relacionados com esta dissertação;
- à Universidade Federal de Rio Grande do Sul do Brasil pelas condições criadas e pela oportunidade que me concedeu para desenvolver este Mestrado;
- à Universidade de Cabo Verde, através da Escola de Negócios e Governação, em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul pela possibilidade realização desta pós-graduação em Cabo Verde;
- à Câmara Municipal da Praia e, particularmente, ao Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia (SEPAMP) pela disponibilização de dados estatísticos sobre o Mercado de Sucupira e colaboração de alguns técnicos;
- ao Prof. Doutor António Medina Baptista pelo seu apoio nesta dissertação;
- ao docente Osvaldo Monteiro Borges pelo apoio concedido no tratamento de dados do inquérito;
- à minha família mais chegada pela motivação na elaboração desta dissertação;
- a todos os quais sempre me incentivaram e me apoiaram nos momentos difíceis do trabalho de Mestrado.

## Resumo

Esta dissertação insere-se no âmbito do trabalho de fim de curso de Mestrado em Gestão e Administração Pública. O objectivo deste trabalho é analisar o nível de satisfação dos rabidantes do mercado municipal do Sucupira na Praia em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (negócio) que vem exercendo.

O sector informal é hoje uma realidade em Cabo Verde e cada vez tem vindo a assumir a maior preponderância na economia cabo-verdiana. A problemática dos rabidantes no mercado do Sucupira é uma preocupação tanto por parte das instituições responsáveis pela gestão municipal como também por parte dos próprios rabidantes. Estes dizem que pagam taxas ao Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia (SEPAMP) mas estão preocupados com as condições de trabalho, higiene, segurança, elevadas taxas de ocupação, concorrência desleal, preços elevados das viagens, baixo volume de vendas, etc. Põe-se aqui a questão de satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho que vem exercendo.

Para o desenvolvimento deste trabalho, foram utilizadas as metodologias quantitativa e exploratória, aplicadas a um estudo de caso. O modelo de Walton foi o privilegiado tendo servido de base para a adaptação e elaboração do instrumento de recolha de dados. De um universo de 1350 rabidantes do mercado do Sucupira, foi seleccionada uma amostra aleatória de 135 rabidantes, correspondendo a uma taxa de amostragem de 10%. Os dados foram tratados no programa SPSS, versão 19.0, tendo utilizado para o efeito técnicas estatísticas para análise dos resultados.

Os resultados obtidos mostram que os rabidantes estão moderadamente satisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho (média da Qualidade de Vida no Trabalho de 3,3 na escala de 1 a 5). Os itens com valores médios mais elevados correspondem ao significado do negócio (4,4) e à responsabilidade social dos rabidantes (4,4) e com mais baixos valores correspondem a ambiente saudável (2,3) e ao stress (2,3). Os factores mais relevantes são o "uso e desenvolvimento das capacidades" e a "relevância social" e menos a "compensação justa e adequada", as "condições de trabalho" e o "constitucionalismo".

Palavras-chave: Satisfação, Qualidade de vida, Modelo de Waton, Rabidantes, Sucupira.

## Abstract

This dissertation is part of the final work of the Master in Management and Public Administration. The objective is to analyse the level of satisfaction of the “rabidantes” (sellers) of Sucupira Municipal Market in Praia, in relation to the Quality of Life in the business they have been doing.

Nowadays, the informal sector is a reality in Cape Verde and it is gaining a bigger predominance in Cape Verdean economy. The problematic of the *rabidantes* of Sucupira Market constitutes a concern both for the responsible institutions and for the *rabidantes* themselves. They say that they pay the taxes to the SEPAMP (Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia) and, on the other side, they say have many concerns related to the work conditions, hygiene, security, high level of occupation, unfair competition, expensive travels, low volume of sells, etc. The question here is: satisfaction and quality of life in the work they use to do.

To do this work, it was used the quantitative and exploratory methodology, applied to a study of case. The Walton model has been preferred and has served as basis to the adaptation and elaboration of the instrument of data gathering. In an universe of 1350 *rabidantes* of Sucupira Market, it was chosen a sample of 135 *rabidantes*, comprehending 10% of tax sampling. The data have been treated in the program SPSS, 19.0 version, using the statistic technique for analysis of results.

The results prove that the *rabidantes* are fairly satisfied with their Job Quality of Life (Rate 3.3 in a scale 1 to 5 of Job Quality of Life). The items with medium values higher represent the meaning of business (4.4) and *rabidantes* social responsibility (4.4) and the items with lower values represent a healthy environment (2.3) and stress (2.3). The more relevant factors are the “use and development of capacities” and “social relevance” and less “fair and adequate compensation”, “job condition” and “constitutionalism”.

Key-words: Satisfaction, Quality of life, Walton Model, *Rabidantes*, Sucupira.

## Índice

<b>Capítulo I – Introdução .....</b>	<b>11</b>
1.1 Contextualização da pesquisa .....	11
1.2 Justificação e motivação na escolha do tema.....	12
1.3 Relevância do tema .....	12
1.4 Pergunta de partida.....	13
1.5 Objectivos de investigação .....	13
1.5.1 Objectivo geral.....	13
1.5.2 Objectivos específicos .....	13
1.6 Hipóteses.....	14
1.7 Estrutura do trabalho .....	14
<b>Capítulo II – Fundamentação teórica .....</b>	<b>16</b>
2.1 Conceitos de satisfação no trabalho .....	16
2.1.1 Conceitos de satisfação.....	16
2.1.2 Satisfação profissional.....	18
2.1.3 Modelos/factores da satisfação profissional .....	19
2.2 Evolução do conceito de QVT .....	22
2.3 Modelos da QVT mais utilizados.....	25
2.3.1 Modelo de Walton.....	25
2.3.2 O Modelo de Hackman e Oldham.....	28
2.3.3 O modelo de William Westley.....	29
2.3.4 O Modelo de QVT de Nadler e Lawler .....	31
2.3.5 O Modelo de Davis e Werther .....	31
2.3.6 O Modelo de Eda Fernandes.....	32
2.4 Sector informal.....	32
<b>Capítulo III – Breve caracterização do mercado Sucupira .....</b>	<b>34</b>
3.1 Breve caracterização de Cabo Verde.....	34
3.1.1 Contexto sócio-demográfico .....	34
3.1.2 Contexto económico .....	36
3.2 Enquadramento institucional do SEPAMP.....	38
3.3 Situação do mercado do Sucupira em Cabo Verde .....	39
3.4 Acções desenvolvidas do mercado Sucupira .....	43
<b>Capítulo IV – Metodologia .....</b>	<b>46</b>
4.1 Método e tipo de estudo.....	46
4.2 Procedimentos de investigação .....	47
4.3 População e amostra.....	48
4.4 Instrumento utilizado.....	50
4.5 Recolha de dados.....	52
4.6 Tratamento e análise dados.....	52

<b>Capítulo V – Apresentação e análise dos resultados.....</b>	<b>55</b>
5.1 Caracterização dos rabidantes inquiridos .....	55
5.2 Frequência das dimensões .....	58
5.3 Análise geral das dimensões e dos itens da QVT .....	60
5.4 Relação entre a QVT e as variáveis moderadoras.....	64
5.5 Teste de hipóteses.....	65
5.6 Estudo das correlações entre a QVT e as dimensões .....	67
5.7 Qualidade dos modelos estimados .....	68
5.8 Análise dos coeficientes estimados da regressão linear .....	69
5.9 Apreciação e discussão das hipóteses.....	72
<b>Capítulo VI - Conclusão .....</b>	<b>75</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>80</b>
<b>Apêndice.....</b>	<b>84</b>

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Modelo de correspondência entre factores de Herzberg e Maslow .....	22
Figura 2 – Mapa de Cabo Verde.....	34
Figura 3 – Actividade comercial no mercado do Sucupira .....	39

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 – Receitas correntes do mercado do Sucupira por mês em 2010 (ECV).....	42
Gráfico 2 – Frequências das respostas em relação à QVT .....	58
Gráfico 3 – Frequências das dimensões na categoria “satisfeito/muito satisfeito” .....	59
Gráfico 4 – QVT e diferenças individuais .....	64

## Índice de Quadros

Quadro 1 – Dimensões e indicadores do Modelo de Walton para a QVT .....	27
Quadro 2 – Aspectos de análise de QVT de Hacman e Oldham .....	29
Quadro 3 – Indicadores de QVT do modelo de Westley .....	30
Quadro 4 – Factores do projecto de cargo e a Qualidade de Vida no Trabalho .....	31
Quadro 5 – Consistência interna.....	54
Quadro 6 – Caracterização dos rabidantes inquiridos.....	56
Quadro 7 – Estatística descritiva da variável idade dos rabidantes .....	56
Quadro 8 – Frequência das dimensões (em percentagem) .....	59
Quadro 9 – Análise das médias das dimensões da QVT.....	62
Quadro 10 – Média da Satisfação com a QVT .....	65
Quadro 11 – Teste de hipótese nula: média da QVT $\geq 4$ .....	65
Quadro 12 – Coeficiente de determinação dos modelos .....	66
Quadro 13 – Matriz das correlações inter-dimensões.....	67
Quadro 14 – Resumo da ANOVA .....	68
Quadro 15 – Coeficientes estimados dos modelos .....	70

## Siglas e abreviaturas

AECID	Agência Espanhola de Cooperação Internacional
CJA	Compensação justa e adequada
CMP	Câmara Municipal da Praia
CT	Condições de trabalho
CV	Coeficiente de Variação
DP	Desvio Padrão
ECV	Escudos cabo-verdianos
GL	Grau de liberdade
INE	Instituto Nacional de Estatística
Max	Máximo
Min	Mínimo
N	Número de observações
NATO	North Atlantic Treaty Organization
PIB	Produto Interno Bruto
PM	Potencial Motivador
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RGPH	Recenseamento Geral da População e Habitação
RSTV	Relevância social do trabalho na vida
SEPAMP	Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia
UDC	Uso e desenvolvimento de capacidades

## Capítulo I – Introdução

---

### 1.1 Contextualização da pesquisa

A dinâmica mundial de crescimento e desenvolvimento tem exigido dos países, das organizações e das pessoas mudanças permanentes e intensas, rápidos avanços tecnológicos, incertezas e constantes evoluções dos métodos de gestão, mudanças na vida das pessoas quer em termos familiar quer em termos profissionais. Neste ambiente de grande complexidade, o sucesso das pessoas, que tem a ver com os seus sentimentos, com a realização dos objectivos, das aspirações e dos desejos, está relacionado com a sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), estando elas integradas quer em organizações da esfera pública quer da esfera privada.

A problemática da QVT constitui hoje um tema decorrente e bastante pertinente em qualquer organização. A preocupação com a QVT surge com maior relevância a partir das convenções da Organização Internacional do Trabalho, em que os países membros convencionaram adequar a legislação dos seus países para a melhoria do trabalho, mormente no que tange à saúde, higiene e segurança do trabalhador. Em Cabo Verde, o estudo deste tema é ainda incipiente. Não existem muitos trabalhos e estudos que retratam este tema na realidade do país. Nos últimos anos, foi criada em Cabo Verde uma instituição pública com preocupações relacionadas com a qualidade, mas ainda os trabalhos têm sido direccionados para a qualidade dos produtos alimentares, farmacêuticos, etc. Algumas empresas cabo-verdianas (TELCOM, etc.) têm preconizado nos seus planos estratégicos a realização de estudos sobre a satisfação e a QVT dos seus trabalhadores e também dos seus próprios clientes. Os resultados ainda não são de fórum público.

O negócio empreendido pelos rabidantes em Cabo Verde, que abrange quase todos os sectores de actividade económica, considerado sector informal, tem um peso muito expressivo no crescimento da actividade económica do país. Não obstante, muito pouco se sabe em termos de Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes nos vários sectores e, mormente, no mercado do Sucupira.

No entanto, em qualquer ambiente de trabalho é sempre importante estudar a satisfação das pessoas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

## 1.2 Justificação e motivação na escolha do tema

Contudo, várias são as razões que concorrem para a justificação da escolha do tema deste trabalho, das quais são realçadas as seguintes:

- Importância do tema - ser um tema muito importante e de interesse de várias instituições sobretudo as instituições relacionadas com a gestão de recursos humanos;
- Profissional - ser técnico do Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia (SEPAMP) e estar directa e indirectamente trabalhando e convivendo com o dia-a-dia dos rabidantes. Esta situação constitui uma das minhas preocupações enquanto profissional e levou-me a estudar este tema.

Julgo pois, serem estes os motivos mais interessantes que justificam a realização desta dissertação.

## 1.3 Relevância do tema

Como já foi referido anteriormente, trata-se de um tema inovador e de grande importância para as organizações. Ultimamente, tem-se registado uma importância emergente, conferindo-lhe um carácter estratégico às organizações e, particularmente, à área de recursos humanos, ao adoptar a premissa de que o desenvolvimento dos recursos humanos deve ser a base para a competitividade da organização.

Este tema incorpora vantagens tanto nos planos dos indivíduos como das organizações em que estão inseridas. Neste contexto, refere-se a um tipo particular de organização que exige, ao mesmo tempo competências especiais do indivíduo que nelas trabalham e competências específicas das organizações que almejam fazer parte do mercado competitivo.

## 1.4 Pergunta de partida

De acordo com o exposto anterior, a pergunta de partida deste trabalho de dissertação é a seguinte

- Qual é o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes do Mercado de Sucupira na Praia?

## 1.5 Objectivos de investigação

### 1.5.1 Objectivo geral

Com o intuito de responder às questões e preocupações identificadas anteriormente, definimos o seguinte objectivo geral:

- Analisar o nível de satisfação dos rabidantes do mercado municipal do Sucupira na Praia em relação à Qualidade de Vida no Trabalho.

### 1.5.2 Objectivos específicos

Mais especificamente, foram considerados os seguintes objectivos:

- Definir o nível de satisfação dos rabidantes do mercado de Sucupira;
- Conhecer as diferenças entre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e as variáveis moderadoras deste trabalho;
- Identificar os principais factores que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes do mercado de Sucupira;
- Sugerir acções ao Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia no sentido de motivar os trabalhadores, fornecedores e clientes do mercado.

## 1.6 Hipóteses

A hipótese envolve uma possível verdade, um resultado provável, e indica caminhos ao investigador, orienta o seu trabalho e traça rumos à investigação. Neste contexto, as hipóteses deste trabalho resultam, por um lado, dos objectivos atrás definidos e, por outro, da revisão da literatura. É com este propósito que foram formuladas as seguintes hipóteses deste estudo:

H<sub>1</sub>: Os rabidantes do mercado de Sucupira estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho (negócio);

H<sub>2</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes (QVT) não é influenciada pela compensação justa e adequada (CJA);

H<sub>3</sub>: As condições de trabalho (CT) não influenciam a percepção de satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT);

H<sub>4</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes (QVT) é influenciada pelo uso e desenvolvimento de capacidades (UDC) dos rabidantes;

H<sub>5</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes (QVT) é influenciada pela relevância social do trabalho na vida (RSTV);

## 1.7 Estrutura do trabalho

O conteúdo desta dissertação está organizado da seguinte forma:

### Introdução

São apresentadas a contextualização da problemática em estudo, a justificação, a relevância do tema indicando os factos e as tendências marcantes do cenário mundial que contribuem para o aumento do grau de importância das questões com a qualidade de vida dos comerciantes/rabidantes, assim como a definição da pergunta de partida, dos objectivos e das hipóteses para a realização desta dissertação. Também ainda é referida a estrutura da dissertação.

### Capítulo I – Fundamentação teórica

São abordados os aspectos e conceitos considerados relevantes para o desenvolvimento deste estudo, relacionados com a Qualidade de Vida no Trabalho bem como de outros assuntos que estão correlacionados. Uma breve referência sobre o contexto histórico integra também este capítulo;

### Capítulo II – Evolução do comércio dos rabibantes no mercado do Sucupira

É caracterizado o comércio dos rabidantes no mercado do Sucupira e a sua evolução em relação às principais mutações ocorridas recentemente. Uma breve análise da situação socioeconómica do país, apontando os principais marcos ocorridos após a independência na área do comércio, também integra este capítulo de forma a fazer o melhor enquadramento geral.

### Capítulo III – Metodologia

São descritos os métodos e procedimentos utilizados no desenvolvimento deste trabalho, incidindo particularmente sobre a população alvo, a amostra escolhida, o instrumento de colecta de dados, os procedimentos para a recolha, o método de estudo e a análise de dados.

### Capítulo IV – Análise e discussão dos resultados

São apresentados, analisados e discutidos os resultados desta investigação. A apresentação dos resultados deste trabalho é efectuada com base nos quadros e gráficos, a análise dos dados é realizada com base na análise estatística e a discussão de resultados com base na revisão bibliográfica.

### Conclusão

São descritas as ilações que emergem desta investigação.

A bibliografia e apêndice fazem ainda parte deste trabalho de dissertação de mestrado.

## Capítulo II – Fundamentação teórica

---

Este capítulo destina-se a apresentar o referencial teórico sobre os temas relacionados com a Satisfação Profissional e com a Qualidade Vida no Trabalho (QVT), incidindo especialmente sobre os aspectos relacionados com a evolução dos seus conceitos. Ainda, serão abordados os principais modelos decorrentes desta temática assim como as tendências actuais referidos por vários autores que têm vindo a estudar esta temática e, estes modelos, em particular.

### 2.1 Conceitos de satisfação no trabalho

#### 2.1.1 Conceitos de satisfação

Para Figueiredo (1996), a palavra satisfação é substantivo feminino que deriva do latim *satisfactio*. É considerada como o acto ou efeito de fornecer prazer, como sentido de consentimento e aprovação. De acordo com o dicionário Michaelis (1998, p.1900), entre outros significados, a palavra satisfação significa “Qualidade ou estado de satisfeito, contentamento, prazer”.

A consulta de várias literaturas permitiu encontrar vários conceitos sobre a satisfação, estando enquadradas em vários assuntos. Entretanto, a generalidade desses conceitos exprimem aspectos relacionados com as áreas do conhecimento designadamente a satisfação pessoal, emocional, social, psíquica, laboral, comportamento, etc, das quais podem ser destacadas as seguintes:

- Um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho (Locke, 1976);
- Um estado afectivo positivo resultante da apreciação do emprego ou experiências ligadas ao emprego (Francês, 1984);
- A satisfação está relacionada com a percepção das características da função (James e Tetrick, 1986).
- A satisfação pode estar relacionada com a possibilidade que o trabalho oferece em termos de alcance dos objectivos pessoais (Roberson, 1990);
- O julgamento de que as características de um produto ou serviço, ou o produto ou serviço em si mesmos, proporcionam (ou estão a proporcionar) um nível gratificante de realização do consumo (Oliver, 1997);
- A satisfação é um estado emocional expresso através da avaliação afectiva e/ou cognitiva de uma experiência de trabalho, com algum grau de favorabilidade ou desfavorabilidade (Brief, 1998 citado por Cunha et al., 2004).
- A satisfação é entendida como um conjunto de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu actual trabalho. Os graus ou níveis de satisfação das pessoas sobre o seu trabalho, podem ir de satisfação extrema à insatisfação extrema. Além de terem atitudes sobre o seu trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspectos do seu trabalho – como o tipo de trabalho que fazem, os seus colegas, supervisores ou subordinados ou o pagamento (George e Jones, 1999);
- A satisfação é um estado emocional expresso através da avaliação afectiva e/ou cognitiva de uma experiência de trabalho (Brief cit in Cunha et al., 2004);
- A satisfação está relacionada com o dinheiro (Taylor, citado por Pata, 2008);
- A satisfação está relacionada com a realização de desejos individuais (Alderfer citado por Pata, 2008);
- Os factores motivadores eram satisficentes (Herzberg referido por Pata, 2008).

Das várias definições e abordagens conceptuais apresentadas, constata-se que o conceito de satisfação pode ser entendido como um estado emocional, sentimentos e respostas afectivas, mas, por outro lado, pode ser definido como uma atitude generalidade em relação ao trabalho (dinheiro, produto, clientes, etc.). Neste sentido, surge a necessidade de definir a satisfação profissional ou satisfação no trabalho, podendo também ser entendido como o estado através do qual o profissional/indivíduo se identifica com a organização e com os seus objectivos pretendidos.

### 2.1.2 Satisfação profissional

A satisfação constitui um dos temas muito importantes na vida das organizações e, particularmente, para o sucesso/benefícios das organizações. De igual modo, a satisfação profissional é um dos temas de grande interesse e a mais estudada no âmbito do comportamento organizacional tendo em consideração que a satisfação influencia a qualidade do ambiente do trabalho e, por outro lado, tem sido implícita ou explicitamente associada ao desempenho, à produtividade, etc. Este interesse encontra-se inerente à sua ligação com os resultados humanos do trabalho e porque se encontra implícita no desempenho (Francês, 1984 e Cunha et al., 2004). Normalmente, o aumento da satisfação profissional decorre da introdução de mudanças na situação de trabalho e tende a esgotar-se ao fim de algum tempo. Para Chivenato (1999), a satisfação com o trabalho executado constitui um dos factores envolvidos na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Do exposto, pode-se dizer que o conceito de satisfação está directamente intimamente relacionado com a QVT, o que significa que existe uma forte associação entre a satisfação dos trabalhadores e a QVT. Outros comportamentos que estão relacionados com a satisfação, designadamente o comportamento de fuga, absentismo, *burnout*, bem-estar físico e psicológico, constituem critérios, indicadores e dimensões da análise da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Outro aspecto relacionado com a QVT tem a ver com o stress, sendo que o stress é definido como uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, que é avaliada como algo que excede os seus recursos e ameaça o seu bem-estar (Lazarus e Folkman, 1984).

De seguida, são apresentadas as 6 (seis) formas de satisfação no trabalho referidas por vários autores (Bruggeman, et al., 1975 referidos por Alcobia, 2001):

- Satisfação no trabalho progressiva – significa que o indivíduo satisfeito com o seu trabalho procura aumentar o seu nível de aspirações com o objectivo de otimizar o nível de satisfação.
- Satisfação no trabalho estabilizada – significa que o indivíduo satisfeito procura manter o seu nível de aspirações.
- Satisfação no trabalho resignada – significa que perante uma insatisfação pouco definida, o indivíduo procura reduzir o seu nível de aspirações, adequando-se às condições do trabalho.
- Insatisfação do trabalho construtiva – significa que apesar de se sentir insatisfeito, o indivíduo, dotado de uma certa capacidade de tolerância à frustração, procura manter o seu nível de aspiração, optando por soluções que lhe permitam fazer face aos problemas.
- Insatisfação no trabalho estável – significa que o indivíduo que está insatisfeito, mantém o seu nível de aspiração, porém não procura soluções que lhe permitam resolver o problema.
- Pseudo-satisfação no trabalho – significa que o indivíduo se sente frustrado e insatisfeito com o trabalho não consegue identificar soluções conducentes à melhoria do trabalho e, porém mantém o seu nível de aspiração. E geralmente, acaba por distorcer a sua própria percepção da realidade.

### 2.1.3 Modelos/factores da satisfação profissional

Vários autores afirmam que a análise das causas da satisfação profissional resulta da consideração de três factores. O estudo desses factores motivou a construção de vários tipos de modelos:

- i) Modelo centrado no indivíduo – refere-se basicamente às características individuais. Para Arvey et al. (1991), este tipo de modelo divide-se em dois grupos ou modelos:
- Modelo dos efeitos pessoais específicos: tem a ver com os seguintes aspectos:
    - Diferenças individuais – relacionados com os afectos positivos ou negativos e necessidade de crescimento psicológico.
    - Variáveis demográficas – relacionados basicamente com idade, sexo e nível de escolaridade.
  - Modelo dos efeitos pessoais inespecíficos: permite identificar qual a influência das variáveis pessoais na satisfação sem tentarem especificar quais são essas variáveis. Por outro lado, os factores situacionais podem ser sobrevalorizados.
- ii) Modelo centrado no trabalho – tem a ver com o valor que é efectivamente dado às características da situação do trabalho, das quais podem ser destacados as seguintes características:
- Clima organizacional – relaciona conteúdo e intensidade dos valores, normas, atitudes, sentimentos e comportamento dos membros.
  - Características do trabalho – estão relacionadas com as características da função e estrutura do grupo de trabalho. Os indivíduos que melhor desempenham as suas funções e que, em detrimento disto recebem recompensas adequadas, apresentam níveis de satisfação elevados;
  - Informação social – este aspecto permite verificar que a satisfação no trabalho pode ser alterada por influência de vários aspectos designadamente por informação social e contextual. Acresce ainda o facto de que os indivíduos adaptam as suas atitudes, crenças e comportamentos ao contexto social. Neste contexto surgem a questão da responsabilidade e relevância social. Chivenato (1998) considera que a responsabilidade social tem a ver

com essencialmente a actuação responsável socialmente dos seus membros, actividades de beneficência e os compromissos da organização com a sociedade em geral. Para Kanaane (1999) referido Paiva (2006), a preocupação com a QVT constitui também uma questão de responsabilidade social.

iii) Modelo centrado na interacção entre o indivíduo e o trabalho – refere-se à interacção dinâmica entre pessoas e situações. Este modelo é também conhecido como modelo dinâmico de satisfação no trabalho. A abordagem definida por Roberson (1990) enquadra-se com este modelo, ou seja, a satisfação pode estar relacionada com a possibilidade que o trabalho oferece em termos de alcance dos objectivos pessoais. Neste modelo, a satisfação no trabalho é um produto do processo de interacção entre o indivíduo e a sua situação de trabalho, sendo que a satisfação é tanto maior quanto maior for o poder que a pessoa tem para controlar a sua situação do trabalho (Bruggemann, Groskurth, e Ulich, 1975 *apud* Ferreira, Neves e Caetano, 2001). Neste contexto, factores responsáveis pela motivação e desempenho podem ser igualmente responsáveis pela satisfação.

De seguida, apresentam-se como estão relacionadas as necessidades com os factores determinantes para obtenção da satisfação, evidenciando os factores descritos nas abordagens de Herzberg e Maslow.

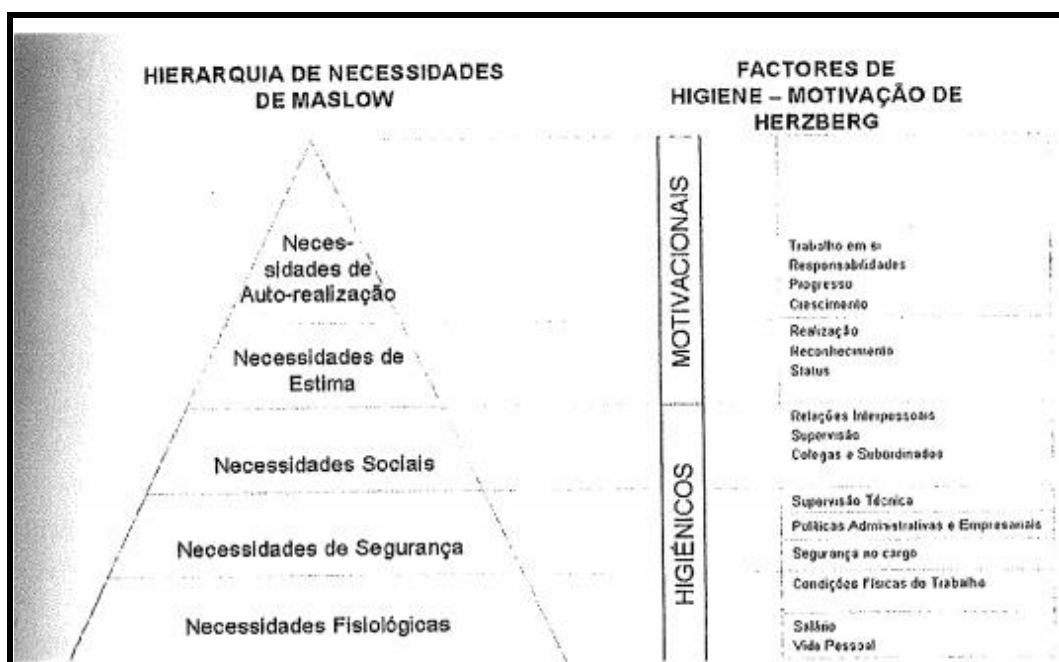


Figura 1 – Modelo de correspondência entre factores de Herzberg e Maslow

Pode-se, ainda, descrever a satisfação em função das suas causas ou determinantes, utilizando a seguinte formulação matemática (Cunha, 2004):

$$S = f(P, T, APT, E)$$

em que:

- S : Satisfação com o trabalho,
- P : Personalidade,
- APT : Grau de ajustes entre a pessoa e o trabalho,
- E : Erro.

Outras causas são também referidas por outros autores:

- i) Causas pessoais – têm a ver com os itens “gostar do que se faz” e “bom ambiente de trabalho”;
- ii) Causas da organizacional – têm a ver com o salário, trabalho, trabalho em si mesmo e oportunidades de promoção.

## 2.2 Evolução do conceito de QVT

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) teve ao longo dos anos várias conotações e mutações, resultantes essencialmente da sua importância na esfera organizacional. Neste processo, várias escolas e autores deram a sua contribuição, fazendo com que o actual conceito da QVT seja totalmente diferente daquela que esteve na sua origem. Medeiros (2002) considera que a definição da expressão QVT modificou-se bastante desde o seu surgimento, acompanhando a evolução do pensamento administrativo, da sociedade, das relações de trabalho e das organizações, cujos colaboradores se tornaram cada vez mais exigentes e conscientes de sua importância para os resultados da empresa. Por outro lado, alguns autores consideram que não há consenso sobre vários conceitos da QVT (Fernandes, 1996).

A origem do termo QVT está associada aos estudos de Eric Trist (Rodrigues, 1994; Fernandes, 1996) e data de 1950. Nessa altura, Eric Trist e seus colaboradores estudaram, no *Tavistock Institute of human relations*, em Londres, as mudanças de valores individuais, organizacionais e sociais. Esses estudos contribuíram para a criação da abordagem sócio-técnica das organizações, abordagem essa que visava compreender basicamente a organização do trabalho a partir da análise e reestruturação da tarefa e tornar a vida dos trabalhadores menos cansativa.

Na década de 1960, surgiram outras inquietações com os trabalhadores e que estavam relacionadas sobretudo com os efeitos do trabalho na saúde e no bem-estar bem como as formas de melhorar o desempenho das pessoas no trabalho. Estas inquietações ganharam particular relevância principalmente ao nível dos gestores, líderes, empresários, governantes, etc.

O tema QVT ressurgiu a partir dos finais dos 1970 com novas abordagens e dimensões particularmente nos Estados Unidos da América. Para Fernandes (1996), os casos bem sucedidos referidos por alguns projectos de QVT implementados pela fábrica General Motors em Tarratown, contestava a redução do comprometimento dos trabalhadores americanos no geral. Pode-se ainda referir a contestação do aumento da competitividade, principalmente no Japão, cujas práticas de gestão e programas de produtividade, centrados nos empregados, ganharam sucesso.

Mais tarde, século XX, as preocupações centraram-se mais com a satisfação no trabalho, tendo sido elaborados vários estudos e contribuições sobre este aspecto produzidos por muitos pesquisadores. Ferreira, Reis e Pereira (1999) destacam Elton Mayo os estudos efectuados na *Westerm Eletric Company* em Chicago e que estão relacionados com o comportamento humano, com a motivação dos indivíduos e qualidade de vida do trabalhador.

Nas últimas décadas, assiste-se a um desenvolvimento acelerado do tema da QVT em vários domínios do conhecimento e da organização, particularmente nos campos teórico - empírico e metodológico, ganhando espaços em aplicações na esfera organizacional de muitos países. Pode-se referir o último estágio sobre determinante do capital humano na produtividade. Neste contexto, surgem várias abordagens e interpretações, sistematizados

sob forma de teorias e modelos, com resultados objectivos nas organizações mormente na maior satisfação individual e produtividade empresarial. Chivenato (1999) afirma que a QVT representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização.

Hoje, a qualidade de vida dos trabalhadores adquiriu significativa importância, passando a ser objecto de estudo de vários pesquisadores e instituições. Contudo, vários estudos produziram teorias e modelos importantes actualmente aplicadas em várias organizações no sentido de explicar os factores que determinam o maior envolvimento das pessoas no trabalho de forma a garantir a satisfação das mesmas na organização. Por exemplo, a teoria comportamentalista seguidora dos contributos da Teoria das Relações Humanas tem como tributo os artifícios de Douglas Mc Gregor, Abram Maslow e Herzberg. Vasconcelos (2001) refere que existem um grande número de teorias relacionadas com a QVT tais como a saúde, a ecologia, a ergonomia, a psicologia, a sociologia, a economia, a administração e a engenharia. O mesmo autor refere esta situação deve-se à falta de consenso acerca da concepção da QVT. Entretanto, Walton (1975) define que a QVT como sendo o atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.

Uma das maiores teorias de carácter motivacional nas empresas foi produzida por Abram Maslow (Lopes, 1980). Nesta teoria, definiu hierarquicamente as cinco categorias de necessidades, a saber: fisiológica, de segurança, sociais, auto-realização e auto-estima. Esta teoria permite ao autor referir que o trabalhador que atingisse a auto realização seria considerado potencial pleno, ou seja, produziria mais e melhor.

A Teoria dos Factores de Motivação e Higiene permitiu concluir que os factores que determinavam a satisfação no trabalho eram intrínsecos ao cargo, enquanto os factores responsáveis pela insatisfação eram externos (Herzberg, 1968; citado por Ferreira, Neves e Caetano, 2001).

Entretanto, autores de referência surgem associados a esta temática designadamente Richard Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1973), Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1986) e Eda Fernandes (1996) na

produção de estudos e modelos. Há que sublinhar também que a preocupação com a QVT ganhou uma maior importância a partir das convenções da Organização Internacional do Trabalho. Nessas convenções os países membros da referida Organização comprometeram-se em adequar a legislação existente nos seus países, visando a melhoria do trabalho, principalmente nos aspectos que se prendem com a saúde, a higiene e a segurança do trabalhador.

## 2.3 Modelos da QVT mais utilizados

### 2.3.1 Modelo de Walton

Considerado como um clássico, o modelo proposto por Walton contém 8 (oito) dimensões para descrever a QVT, a saber:

- **Compensação justa e adequada:** nesta dimensão o trabalho é visto em primeiro plano e, por outro, considerado como meio do indivíduo ganhar a vida. Esta dimensão inclui três indicadores: salário/remuneração adequada ao trabalho, equidade interna e equidade externa. O primeiro indicador refere-se ao valor efectivamente pago pelo trabalho realizado e que permite ao trabalhador viver de acordo com os padrões pessoais, culturais, sociais e económicos do meio onde vive. O segundo refere-se à sua equiparação salarial com outros trabalhadores dentro da mesma empresa e o terceiro indicador prende-se com a sua equiparação salarial com o mercado de trabalho. Neste sentido, esta dimensão permite avaliar a percepção do trabalhador em relação ao sistema de remuneração utilizada na organização e também do mercado.
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** nesta dimensão, considera-se que o trabalho deve ser munido das condições de segurança e de saúde, de forma a garantir o nível de satisfação dos seus colaboradores. Esta dimensão inclui seis indicadores: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamentos, ambiente saudável e stress. Neste sentido, esta dimensão permite avaliar a percepção do trabalhador em relação ao sistema de segurança e saúde no seu trabalho.

- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** esta dimensão permite analisar a QVT em relação às oportunidades (saber, aptidões profissionais, desenvolver autonomia, etc.) que a pessoa tem de aplicar no seu dia-a-dia sobre o seu trabalho. Nesta dimensão, são incluídos cinco indicadores: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variabilidade das tarefas, e retroacção e retroinformação.
- **Oportunidade de crescimento e segurança:** esta dimensão reporta-se às oportunidades de crescimento e de segurança do emprego que as organizações oferecem. Os indicadores desta dimensão são: possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança do emprego. Esta dimensão permite também proporcionar ao trabalhador ou a pessoa um sentimento de segurança em relação ao emprego.
- **Integração Social na Organização:** esta dimensão visa medir o grau de integração social existente na instituição. Por outras palavras, a QVT está correlacionada ao nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de uma mesma instituição. Três indicadores fazem parte desta dimensão: igualdade de oportunidades, relacionamentos interpessoais e grupais, senso comunitário.
- **Constitucionalismo:** esta dimensão objectiva medir o grau em que os direitos dos empregados são efectivamente cumpridos na instituição. Neste sentido, considera-se que um elevado nível de QVT pressupõe a existência e o estabelecimento de direitos e deveres dos trabalhadores. Os indicadores desta dimensão correspondem a: respeito às leis e direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, de normas e de rotinas definidas de forma clara, difundida e aceites por todos os trabalhadores da instituição.
- **Trabalho e espaço total na vida:** esta dimensão analisa o equilíbrio entre dois aspectos: vida pessoal da pessoa/trabalhador e a vida no trabalho, admitindo que o trabalho possa interferir positiva ou negativamente na vida pessoal e social destes. Dois indicadores integram esta dimensão: papel balanceado do trabalho na vida pessoal e estabilidade de horários.

- **Relevância social na vida do trabalhador:** esta dimensão visa medir a QVT através da percepção do empregado em relação às questões de responsabilidade social da instituição na comunidade, da qualidade de prestação dos serviços e do atendimento a seus empregados. Os indicadores desta dimensão são: imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade social pelos produtos/serviços e responsabilidade social pelos empregados.

O quadro 1 apresenta as oito dimensões que integram o modelo de Walton para a QVT.

Quadro 1 – Dimensões e indicadores do Modelo de Walton para a QVT

Dimensões/critérios	Indicadores
1. Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salário adequada ao trabalho</li> <li>✓ Equidade interna</li> <li>✓ Equidade externa</li> </ul>
2. Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada de trabalho</li> <li>✓ Carga de trabalho</li> <li>✓ Ambiente físico</li> <li>✓ Material e equipamentos</li> <li>✓ Ambiente saudável</li> <li>✓ Stress</li> </ul>
3. Uso e desenvolvimento de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autonomia</li> <li>✓ Significado da tarefa</li> <li>✓ Identidade da tarefa</li> <li>✓ Variabilidade das tarefas</li> <li>✓ Retroacção e retroinformação</li> </ul>
4. Oportunidade de crescimento e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Possibilidade de carreira</li> <li>✓ Crescimento profissional</li> <li>✓ Segurança do emprego</li> </ul>
5. Integração social na Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Igualdade de oportunidades</li> <li>✓ Relacionamentos interpessoais e grupais</li> <li>✓ Senso comunitário</li> </ul>
6. Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respeito às leis e direitos trabalhistas</li> <li>✓ Privacidade pessoal</li> <li>✓ Liberdade de expressão</li> <li>✓ Normas e rotinas claras da organização</li> </ul>
7. O Trabalho e o espaço total da Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papel balanceado do trabalho na vida pessoal</li> <li>✓ Estabilidade de horários</li> </ul>
8. Relevância social da vida no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagem da empresa</li> <li>✓ Responsabilidade social da empresa</li> <li>✓ Responsabilidade social pelos produtos/serviços</li> <li>✓ Responsabilidade social pelos empregados</li> </ul>

Fonte: Walton referido por Chiavenato (2004)

### 2.3.2 O Modelo de Hackman e Oldham

Hackman e Oldham (1975) citados por Fernandes (1996) propõem um modelo que se apoia em características objectivas do trabalho. Este modelo é constituído por 5 (cinco) dimensões básicas do trabalho, a saber:

- Variabilidade de habilidades (VH)
- Identidade da tarefa (IT)
- Significado da tarefa (ST)
- Autonomia (AT)
- Feedback (FB)

De acordo com o modelo de Hackman e Oldham, as três primeiras dimensões (variedade de habilidade, identidade da tarefa e significado da tarefa) destinam-se a contribuir para uma significação da instituição para o trabalhador. A quarta dimensão, autonomia, permite ao trabalhador a experimentar o sentido da responsabilidade em seu trabalho. A quinta, *feedback*, traz ao trabalhador o conhecimento dos seus resultados.

Entretanto, surgiram ainda algumas discussões e/ou abordagens criando mais uma dimensão/factor denominado “Potencial Motivador” (PM), com a finalidade de ser utilizado como medida de análise de um determinado trabalho, em função das cinco dimensões inicialmente definidas. Matematicamente, o Potencial Motivador (PM) é determinado através da seguinte fórmula:

$$PM = \frac{VH + IT + ST}{3} . AT . FB$$

Por outro lado, vários autores referiram que a positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixa absentismo e rotatividade) podem ser obtidos quando os três estados psicológicos (significado percebida, responsabilidade percebida e conhecimento dos resultados do trabalho) estão presentes num determinado trabalho e apresentam um resultado positivo (Rodrigues, 1996). Acrescenta ainda que as dimensões do cargo produzem estados

Psicológicos Críticos (percepção), que por sua vez, determinam os Resultados Pessoais e do Trabalho (satisfação, motivação e produção).

Para Fernandes (1996), os resultados de várias pesquisas indicaram que os factores com maior representatividade para a melhoria da QVT são: realização do trabalho, oportunidade de aprender, informação científica para realizar o trabalho, equipamentos adequados para o trabalho, segurança no emprego e proporções justas na compensação. Com base em tais informações, foram estruturados os modelos para uma proposta de medição dos níveis de satisfação dos empregados.

A descrição deste modelo está apresentada no quadro 2.

Quadro 2 – Aspectos de análise de QVT de Hacman e Oldham

Dimensões da tarefa	Estados psicológicos críticos	Resultados pessoais e de trabalho
✓ Variabilidade de habilidades	✓ Percepção da significância do trabalho	✓ Satisfação geral com o trabalho
✓ Identidade da tarefa	✓ Percepção das responsabilidades pelos resultados	✓ Motivação interna para o trabalho
✓ Significado da tarefa	✓ Conhecimento dos reais resultados do trabalho	✓ Produção de trabalho de alta qualidade
✓ Inter-relacionamento		✓ Absentismo e rotatividade baixos.
✓ Autonomia		
✓ <i>Feedback</i> do próprio trabalho		
✓ <i>Feedback</i> extrínseco		

Fonte: Hacman & Oldham (1975) referidos por FERNANDES (1996).

### 2.3.3 O modelo de William Westley

O modelo proposto por William Westley (normalmente designado por modelo de Westley) integra 4 (quatro) indicadores (económico, político, psicológico e sociológico) para a avaliação de Qualidade de Vida nas Organizações (Fernandes, 1996).

Os quatro indicadores descritivos do modelo de Westley traduzem basicamente os seguintes aspectos:

- **Económico:** indica os aspectos relacionados com a equidade salarial, com a remuneração adequada, com os benefícios, com a equidade no tratamento recebido, carga horária e com os ambientes interno e externo à instituição;
- **Político:** indica os aspectos relacionados com o conceito de segurança no emprego dos trabalhadores/pessoas, actuação sindical, liberdade de expressão, relação com a chefia bem como o direito de trabalhar e não ser dispensado de maneira discriminatória;
- **Psicológico:** indica os aspectos relacionados com o conceito de auto – realização do trabalhador (realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, identidade com a tarefa, etc.);
- **Sociológico:** indica os aspectos relacionados com o conceito de participação activa em decisões que tem a ver directamente com o processo de trabalho na organização, com a forma de executar as tarefas cometidas e com a distribuição de responsabilidade pessoal e dentro da equipa.

O quadro 3 apresenta de forma detalhada os indicadores de QVT descritos no modelo de Westley.

Quadro 3 – Indicadores de QVT do modelo de Westley

Económico	Político	Psicológico	Sociológico
• Equidade salarial	• Segurança no emprego	• Realização potencial	• Participação nas decisões
• Remuneração adequada	• Actuação sindical	• Nível de desafio	• Autonomia
• Benefícios	• Feedback	• Desenvolvimento pessoal	• Relacionamento interpessoal
• Local de trabalho	• Liberdade de expressão	• Desenvolvimento profissional	• Grau de responsabilidade
• Carga horária	• Valorização do cargo	• Criatividade	• Grau de responsabilidade
• Ambiente externo	• Relacionamento com a chefia	• Auto – avaliação	• Valor pessoal
		• Variedade da tarefa	
		• Identidade com a tarefa	

Fonte: Westley (1979) referido por Fernandes, 1996)

### 2.3.4 O Modelo de QVT de Nadler e Lawler

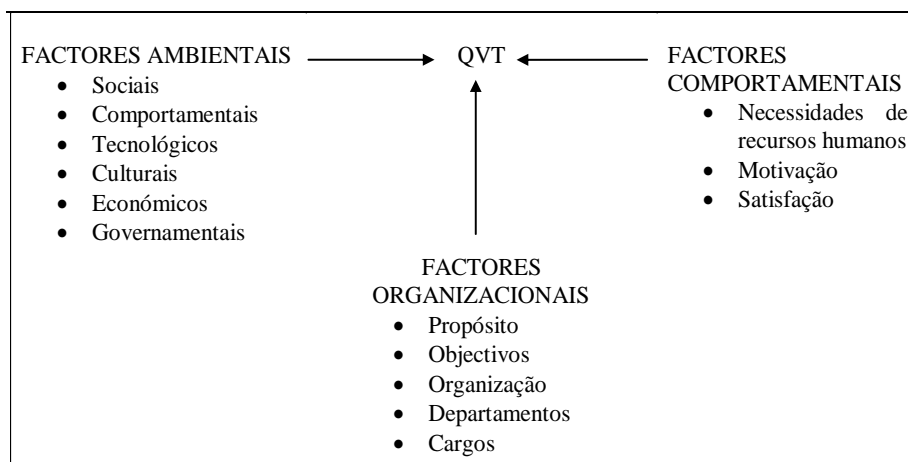
O modelo proposto por Nadler e Lawler referidos por Chiavenato (2004) de QVT assenta-se em quatro dimensões:

- ✓ Participação dos funcionários nas decisões;
- ✓ Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autónomos de trabalho;
- ✓ Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- ✓ Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

### 2.3.5 O Modelo de Davis e Werther

O modelo proposto por Davis e Werther centra-se basicamente nos factores determinantes da QVT. De acordo com o quadro 4, Davis e Werther (1983) consideram a QVT pode ser influenciada por 3 (três) tipos de factores/dimensões designadamente de natureza organizacional, ambiental e comportamental. Acrescenta ainda que os factores físicos, psicológicos, sociais, intelectuais, e profissionais podem ser agrupados em três dimensões/categorias, podendo efectivamente intervir na qualidade de vida dos trabalhadores. O quadro 4 apresenta os factores que influenciam a QVT de acordo com o modelo de Davis e Werther.

Quadro 4 – Factores do projecto de cargo e a Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: Davis & Werther (1983)

### 2.3.6 O Modelo de Eda Fernandes

O modelo proposto por Eda Fernandes em 1996 tem como objectivo diagnosticar a QVT na organização. Este processo de diagnóstico é desenvolvido através da percepção dos próprios funcionários na identificação dos factores intervenientes em sua qualidade de vida. Este modelo está também relacionado com os outros aspectos e dimensões da organização mormente os de auditoria operacional na área de recursos humanos para a melhoria da QVT. O referido diagnóstico permite identificar vários aspectos da organização, realçando sobretudo os aspectos que precisam ser melhorados no sentido de implementação de medidas e acções correctivas com vista a atender às expectativas dos trabalhadores.

O referido modelo integra dez dimensões/blocos. A primeira dimensão visa identificar a percepção do trabalhador em relação à sua qualidade de vida global no trabalho. As dimensões subsequentes têm como objectivo a avaliação do grau de satisfação do indivíduo em relação às expectativas dos funcionários. Todas as dimensões contribuem para a gestão estratégica dos recursos humanos.

## 2.4 Sector informal

Para Grassi (2003), o termo informal deve a Keith Hart (1973). Ficou popularizado através do relatório Kenia do BIT em 1972 (Sethuraman, 1976 referido por Grassi, 2003). Este termo era utilizado para designar as actividades espontâneas no meio urbano, que permitiam absorver uma parte da mão-de-obra das migrações rural. Neste contexto, Grassi (2003) refere estas actividades espontâneas não obedeciam as regras formais da economia, mormente a existência da contabilidade, a legislação do trabalho, etc. Estatisticamente, o termo informal designa o que escapa ao registo ou não é contabilizado e, portanto, o que se encontra fora do olhar e do controlo do Estado. Entretanto, muitos teóricos dizem que a economia informal nasce e cresce no seio da economia formal.

Contudo, conceito de sector informal vem conhecendo contornos diferentes com a evolução das teorias económicas em várias décadas e tem constituído tema de debate. Em 1970, procurou centrar a definição em actividades económicas ilícitas, que escapavam o controlo do Estado. Na década de 1980, com os problemas relacionados com a falência dos

modelos de desenvolvimento económico surgiram os programas de ajustes estruturais (implementados pelo Banco Mundial e Fundo Monetário Internacional) sobretudo para os países em vias de desenvolvimento com políticas relacionadas com a dinâmica das microempresas, etc. Neste contexto, o referido conceito surge associado às questões do emprego, da pobreza e das necessidades essenciais de um indivíduo. As teorias económicas ignoravam na maioria das vezes o sector informal. Hoje, o conceito que se tem do sector informal é bastante diferente de algumas décadas. Pernouil (1985) afirmam que as actividades informais são uma manifestação de desenvolvimento espontâneo e uma forma intermédia entre estruturas tradicionais e modernas que aparece quando as primeiras estão a transformar-se em modernas. Segundo Hart (1973), a antiga dicotomia muito fala entre sector moderno/sector tradicional foi então substituída pela oposição formal/informal.

Penouil e Lachaud (1985) consideram que a economia informal é um sector ubíquo em África. A omnipresença do sector informal confirma-se uma vez que grande parte das famílias obtêm os seus rendimentos de actividades informais, particularmente a faixa mais pobre da população, que engloba refugiados e deslocados de guerra, e tem-se tornado cada vez mais importante para o conjunto da economia. Talvez venha a ser aquele que permitirá dar um passo em frente no sentido do desenvolvimento.

O sector informal está em toda a parte do mundo e é constituído por várias actividades, sendo mas a mais vistosa é o comércio informal de rua. Com isto, pode-se dizer que muitas famílias obtêm os seus rendimentos através de actividades informais, principalmente a camada da população com poucos recursos, e isto, reflecte cada vez mais na economia africana. Angola, Mocambique, Senegal e etc. são os exemplos de países africanos com forte aproximação com Cabo Verde e que têm um sector informal com uma dimensão muito grande e com poucas informações. Por exemplo, em Angola pouco se sabe sobre as características e o funcionamento do comércio informal no que diz respeito à sua dimensão atingida, o seu papel, as suas potencialidades no emprego, satisfação das necessidades de base, e a sua distribuição das receitas.

## Capítulo III – Breve caracterização do mercado Sucupira

Este capítulo destina-se a apresentar a caracterização do mercado de Sucupira, incidindo particularmente sobre o trabalho dos rabidantes. Entretanto, para um melhor entendimento desta problemática, faremos no início deste capítulo um breve resumo sobre a caracterização de Cabo Verde.

### 3.1 Breve caracterização de Cabo Verde

#### 3.1.1 Contexto sócio-demográfico

Cabo Verde é um pequeno país africano de origem vulcânica, com 4033 km<sup>2</sup> de superfície, situado no Oceano Atlântico, a cerca de 450 km da costa oeste africana, na direcção do Senegal e do promontório africano de onde lhe veio o nome. Foi descoberto por navegadores portugueses em 1640.



Figura 2 – Mapa de Cabo Verde

É constituído por dez ilhas e vários ilhéus desérticos dispostos em dois grupos: Barlavento (Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal e Boavista) e Sotavento (Maio, Santiago, Fogo e Brava). As ilhas são na maioria montanhosas e rochosas, exceptuando-se as ilhas mais orientais (Sal, Boavista e Maio) que têm topografias muito suaves, com predomínio de áreas planas, e são as mais próximas do continente africano. A ilha de Santiago é a maior ilha (991 km<sup>2</sup>). Santa Luzia (com 35 km<sup>2</sup>) é a única ilha inabitada.

O Pico do Fogo situado na ilha do Fogo, com 2.829 metros, é o pico mais alto de Cabo Verde. Os recursos naturais são raros. Apenas 10% das terras são potencialmente aráveis. O clima é quente, tropical seco, com chuvas irregulares provocando prolongados períodos de seca. A cobertura vegetal é pobre devido aos efeitos conjugados do fraco nível de humidade, da erosão torrencial e também da acção do homem. Devido à influência das brisas marítimas, a temperatura média anual ronda entre 24°C e 25°C. As precipitações são geralmente fracas em todo o país, e mesmo nas zonas mais montanhosas a precipitação média anual não ultrapassa os 300 milímetros.

No que tange ao contexto político-administrativo, Cabo Verde foi colónia portuguesa por cinco séculos. A sua independência foi declarada a 5 de Julho de 1975. As primeiras eleições livres e pluralistas tiveram lugar a 13 de Janeiro de 1991, tendo o país optado pelo sistema de parlamentarismo. Em 1992, surgiu a nova Constituição considerando Cabo Verde como sendo uma República soberana, unitária e democrática que garante o respeito pela dignidade humana e reconhece a inviolabilidade e inalienabilidade dos Direitos do Homem como fundamento de toda a comunidade humana, da paz e da justiça. A última revisão da Constituição aconteceu em 2010. Administrativamente, Cabo Verde conta com 22 municípios. A Cidade da Praia, situada na ilha de Santiago, é a capital do país.

A língua oficial de Cabo Verde é o Português, usado nas escolas, nas administrações e nas publicações. A língua utilizada pela generalidade da população no dia-a-dia é o crioulo cabo-verdiano.

Segundo o Recenseamento Geral da População e Habitação (RGPH) realizado em 2010 pelo Instituto Nacional de Estatística, Cabo Verde conta com 491.595 habitantes residentes em 2010 (resultados preliminares), sendo que 40,5% são do sexo feminino (INE, 2011). A taxa de

crescimento da população é de 1,2% em relação a 2000. Mais de 30% dos habitantes têm idade menos de 20 anos, o que permite dizer que a população cabo-verdiana é ainda maioritariamente jovem. Em 2010, a taxa de urbanização é de 61%.

Segundo o Relatório de Desenvolvimento Humano de 2010, Cabo Verde melhorou três posições em relação a 2010 (saindo da posição de 121 em 2009 para 118 em 2010), no grupo de 159 países avaliadas. Entretanto, em relação ao continente africano, Cabo Verde ocupa a 11ª posição. A taxa de escolarização líquida na educação básica é ainda superior a 90% (INE, 2008) e a taxa de analfabetismo em 2010 situa a 15,9% (passou de 38% para 25,2% entre 1990 e 2000, respectivamente). Actualmente, Cabo Verde tem 10 instituições de ensino superior, invertendo completamente o binómio formação no exterior versus formação no país. A esperança média de vida à nascença é de 71,9 anos. A taxa de fecundidade tem vindo a decrescer significativamente, estando agora em menos de metade da que era há 20 anos (2,9 filhos por mulher em 2008).

### 3.1.2 Contexto económico

Desde a ascensão à independência em 1975, Cabo Verde conheceu períodos de forte crescimento económico, caracterizado por uma média de crescimento real do PIB da ordem dos 6% ao ano (10% entre 1975-85, cerca de 4,5% nos anos de 1990, acima dos 5,5% entre 2001-2006 e 4,5% em 2010), por contas externas em equilíbrio, e por uma inflação na ordem dos 2,5% em 2010. Neste contexto, a performance macroeconómica de Cabo Verde é considerada satisfatória.

Os principais meios económicos são a agricultura, a riqueza marinha do arquipélago, a prestação de serviços que corresponde a 80% do PIB, e mais recentemente o turismo que tem ganhado crescente relevância.

Se na data da independência, o PIB real *per capita* era de US\$190, em 1990 passou para US\$902 e para US\$1420 em 2002 (MFP, 2002). Em 2010, o PIB *per capita* está situado em US\$3193. A taxa de crescimento estável do Produto Nacional Bruto atingiu mais de 10% em 2006 e em 2010 situa-se em 4,5%.

Com as transformações políticas de 1991, o país optou por uma economia de mercado de base privada, introduzindo reformas do sector empresarial do estado e dos sistemas fiscal, financeiro e administrativo criando, assim, um ambiente empresarial favorável à promoção do investimento directo estrangeiro e, de uma maneira geral, conferindo novo papel ao sector privado. Outro aspecto que importa realçar prende-se com a forte procura de apoio tanto bilateral como multilateral dos doadores para melhorar as infra-estruturas, os serviços e o desenvolvimento humano.

No entanto, apesar desses avanços registados, Cabo Verde continua a apresentar vulnerabilidades estruturais, designadamente uma taxa de desemprego considerada ainda elevada (21% em 2010), a fraca competitividade dos seus produtos, por razões físicas e climáticas, aliás reflectida na incapacidade de gerar empregos, nas dificuldades estruturais ligadas à fraca capacidade de produção, à exiguidade do mercado e ao desequilíbrio do comércio externo. A economia cabo-verdiana é fortemente tributária das transferências externas, e nomeadamente das remessas dos emigrantes para o consumo privado e das transferências oficiais para o investimento público.

A evolução favorável dos principais indicadores sociais e macroeconómicos atrás referidos, com reflexos positivos no Índice de Desenvolvimento Humano, levou a que Cabo Verde conseguisse alguns ganhos importantes para o seu desenvolvimento, com maior relevância para:

- a integração no grupo de Países de Rendimento Médio;
- a adesão à Organização Mundial do Comércio;
- o Acordo de Parceria Especial com a União Europeia;
- a aproximação político-militar à NATO.

### 3.2 Enquadramento institucional do SEPAMP

Segundo o Estatuto do Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia (SEPAMP), publicado no Boletim Oficial n.º 51 da IIª Séria datado 21 de Dezembro de 1997, trata-se de um serviço municipal sem personalidade jurídica, com autonomia administrativa e financeira que fica sujeita a superintendência do Município da Praia. Entretanto, o art.3º do Estatuto refere que o SEPAMP tem por objecto institucional a gestão de serviço público de abastecimento, nomeadamente de mercados, feiras, matadouros, talhos, peixarias e equipamentos afins do Município da Praia.

De acordo com o art.4º do referido Estatuto, cabe ao SEPAMP, no âmbito das suas atribuições:

- Programar, projectar e executar obras necessárias à manutenção dos mercados, feiras, matadouros, talhos, peixarias e equipamentos afins;
- Gerir técnica e administrativamente os equipamentos de abastecimento público do Município da Praia;
- Controlar qualitativamente o abastecimento público de modo a que os produtos cheguem aos munícipes em condições óptimas de consumo;
- Cobrar tarifas e outras receitas relacionadas com o seu objecto institucional;
- Promover acções de informação junto da população da Praia;
- Elaborar estudos e projectos relacionados com o seu objecto institucional;
- Assegurar a correcta gestão financeira dos seus recursos;
- Praticar os demais actos necessários à correcta prossecução das suas atribuições gerais;

Existem ainda outros dispositivos que enquadram e regulam o funcionamento dos mercados designadamente o Regulamento Geral dos Mercados Municipais, que define, entre outros, a disciplina nos mercados, a fiscalização, as coimas, as medidas das penas, a gravidade das infracções, etc.

### 3.3 Situação do mercado do Sucupira em Cabo Verde

O mercado do Sucupira, mais conhecido por Sucupira, está localizado na Cidade da Praia, na ilha de Santiago em Cabo Verde. O nome “Sucupira” está associado à uma novela brasileira que na altura era passada pela televisão nacional em Cabo Verde. Surgiu na década de 1990 a necessidade de descongestionar o mercado do Plateau que na altura recebia comerciantes de todos os pontos da ilha. Sucupira faz parte da rede de mercados municipais da Câmara Municipal da Praia (CMP) e está sob a gestão do Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia (SEPAMP). Integra um dos nove mercados municipais existentes na Cidade da Praia. Hoje, por várias razões sobretudo económicas, é considerado o maior mercado de Cabo Verde.



**Figura 3 – Actividade comercial no mercado do Sucupira**

A actividade principal do mercado do Sucupira é a comercialização de produtos adquiridos no país e em vários países africanos (principalmente Senegal, Gâmbia, África do Sul e Guiné-Conakri), europeus (principalmente Portugal, Holanda, França) e americanos (principalmente Estados Unidos da América e Brasil). Muitas das coisas que se vende no mercado do Sucupira são trazidas dos Estados Unidos em bidões (que já foram utilizados com o petróleo). Isto constitui uma das formas que os emigrantes utilizam para ajudar a família. Outras actividades tais como a confecção de vestuários, produção e montagem de fotografias, salões de cabeleireiros, serviços informáticos, som, etc. são também produzidas no mercado do Sucupira.

De acordo com os dados do SEPAMP, operam no Sucupira 1350 vendedores/rabidantes sendo 950 em situação de contrato mensal efectuando um pagamento mensal e 400 sem contrato e com cobrança diária. Os rabidantes na sua maioria são mulheres e incluem pessoas de várias nacionalidades. Cabo Verde é o país da “morabeza” pela sua humildade, acolhimento, simpatia e principalmente pela sua solidariedade, onde os estrangeiros se sentem em casa. Por outro lado, estes dados demonstram a presença efectiva de mulheres comerciantes e o papel importante que têm tido no comércio informal em Cabo Verde. Segundo Grassi (2003), o crescimento do comércio informal em Cabo Verde tem sido constituído maioritariamente por mulheres. Geralmente, as mulheres têm tido um papel de destaque no âmbito do trabalho informal nas sociedades africanas desde a época pré-colonial.

Actualmente, com a redução das oportunidades de trabalho no sector formal (praticamente dominado pelo Estado), há sinais evidentes do aumento de desemprego, sobretudo na camada jovem. Nesta situação, o sector informal pode estar a crescer, como forma de obtenção de uma forma de viver e de dar sustentos à família (e particularmente aos filhos). Há uma boa parte da população activa em Cabo Verde que procura o emprego no sector informal da economia porque é aí que muitas vezes se conseguem rendimentos superiores aos que se obtêm no sector do trabalho formal. Segundo Grassi (2003), o emprego informal oferece um espaço de reprodução social e cultural que permite a manutenção de valores tradicionais e a sua adaptação aos novos conceitos propostos pelas políticas de desenvolvimentos centrais o que o sector formal proporciona.

Segundo um ex-Presidente da Câmara Municipal da Praia (CMP) publicados nos jornais da capital (“A Semana” e “Expresso” em 2006), o mercado do Sucupira contribui com mais de 40% para o crescimento da economia urbana e, por este motivo, constitui um espaço privilegiado para a observação das dinâmicas espontâneas do comércio informal em Cabo Verde.

Os rabidantes do Sucupira na Praia têm vindo a apresentar várias preocupações associadas à qualidade de vida do seu negócio. Contestam o pagamento das taxas de ocupação, dizendo que são elevadas e querem melhores condições de (saneamento, conforto, segurança, etc.) para poderem vender os seus produtos. Pagam as suas taxas e passam a maior parte do dia no mercado do Sucupira. O aumento das taxas, as condições de higiene e de segurança a que tem direito e principalmente o baixo volume de vendas são as maiores preocupações dos rabidantes do Sucupira. Portanto, põe-se aqui a questão de satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho que vem exercendo.

Por outro lado, dizem que o comércio informal tem estado muito parado devido a vários factores: a concorrência desleal por parte dos chineses; elevados preços das viagens; taxas alfandegárias elevadas e desmotivadoras, etc. Por isso, consideram que deverá haver intervenção do Governo senão dificilmente poderão levar adiante as suas actividades por muito tempo.

Entretanto, a situação mudou significativa em termos de satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho. Hoje, há uma lei para trabalhadores independentes em que os rabidantes podem descontar para a segurança social. Alguns rabidantes fazem estes descontos mas a maioria não faz. A segurança social é muito importante porque os rabidantes devem ter protecção no âmbito económico a fim de facilitar o relacionamento com outras instituições no que diz respeito à obtenção de licenças e na relação com o fisco com o intuito de facilitar o desenvolvimento com o sector, dar alguma sustentabilidade e assegurar que se continue a contribuir para o desenvolvimento de Cabo Verde. Neste país, a partir da independência (ocorrida a 5 de Julho de 1975), os modelos de desenvolvimento adoptados por razões diversas favoreceram o crescimento do sector empresarial informal. É neste espaço informal que os rabidantes desenvolvem as suas actividades e é nesse meio que os métodos e as estratégias empresariais se tornam mais visíveis.

Segundo o Relatório do SEPAMP (2011), as receitas correntes do SEPAMP, provenientes da cobrança de 8 (oito) mercados/centros do Município da Praia (Plateau, Sucupira, Matadouro, Achada Santo António, Terra Branca, Achadinha, Abastecedor e Vila Nova), totalizaram 76.137.872\$00 (escudos cabo-verdianos) em 2010. O mesmo Relatório refere, que apesar da crise internacional, foi registado um aumento de receitas em relação aos anos anteriores (aumento à volta de 2,5% em relação a 2009) e que este aumento se deve fundamentalmente à introdução de novos métodos e procedimentos de controlo das cobranças bem como o envio atempado/oportuno das facturas aos clientes/rabidantes do mercado do Sucupira.

O mercado do Sucupira na Praia, considerado o maior mercado do país (em termos de espaço físico, em número de rabidantes, em volume de receitas, etc.) contribuiu com 62,8% do total da receita do SEPAMP no referido ano. O mercado do Plateau na Praia surge com uma contribuição de 25,9% dessas receitas em 2010. O incremento registado nas receitas é resultante sobretudo do aumento das receitas correntes do mercado do Sucupira, já que nos outros mercados do Município da Praia, o nível de arrecadação das receitas manteve-se praticamente igual aos registados nos anos anteriores. A média mensal das receitas no mercado do Sucupira foi, em 2010, aproximadamente de 3.984.313\$00 (escudos cabo-verdianos), tendo sido registada a receita mínima de 3.079.742\$00 em Abril e a máxima de 5.474.785\$00 no mês de Julho de 2010. A distribuição mensal das receitas correntes do mercado do Sucupira em 2010 é apresentada no gráfico 1.

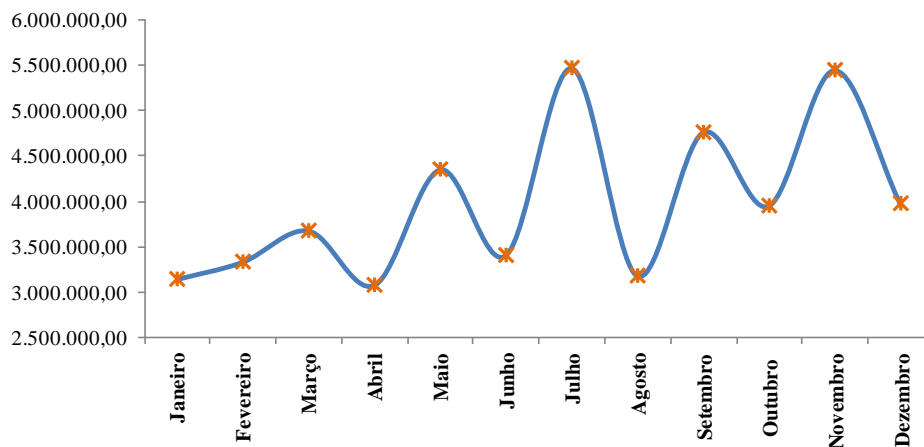


Gráfico 1 – Receitas correntes do mercado do Sucupira por mês em 2010 (ECV)

### 3.4 Acções desenvolvidas do mercado Sucupira

No sentido de proporcionar melhores qualidades de vida dos rabidantes do mercado do Sucupira, a Câmara Municipal da Praia através do SEPAMP e outras organizações (governamentais e não governamentais) já desenvolveram vários projectos e acções de informação, formação e sensibilização junto dos rabidantes em várias áreas do conhecimento, a saber:

- Infra-estruturação dos mercados municipais em termos de equipamentos, de materiais adequados e de outros bens e serviços que são efectivamente indispensáveis para a satisfação pessoal e material dos utentes. Particularmente no mercado do Sucupira foi realizado a construção e equipamentos de um talho e de uma peixaria; confecção de um dispositivo para abate de aves e suínos, etc.) (Relatório do SEPAMP de 2010, 2011);
- Cerca de 600 vendedeiras do mercado da Praia e do Sucupira receberam formação em auto estima, gestão e saúde (promovida pelo SEPAMP e pela organização não governamental designada MORABI em Agosto de 2011). Esta acção de formação contemplou vários módulos designadamente organização das contas, gestão de negócios, micro-crédito, manipulação de alimentos, etc;
- Foi realizada recentemente a formação dos comerciantes/rabidantes no sentido de melhorar o atendimento e a higiene nos mercados municipais da Praia (SEPAMP, Julho de 2011);
- Foi desenvolvida uma acção de formação para a qualificação dos fiscais do mercado do Sucupira direccionada para as boas práticas “como lidar com os rabidantes” (SEPAMP, Setembro de 1998);
- Em parceria com a Agência Espanhola de Cooperação Internacional (AECID), a Câmara Municipal da Praia, através do SEPAMP, está a ser realizado um estudo relacionado com o mercado do Sucupira. Os resultados deste estudo ainda não foram apresentados;

- O Instituto Nacional de Previdência Social abriu no mercado Sucupira, na Praia, um balcão com a finalidade de facilitar a integração dos comerciantes/rabidantes no sistema de Previdência Social. Esta medida tem um carácter pedagógico porque permite convencer os comerciantes/rabidantes dos benefícios resultante da integração no sistema de Previdência Social (realizado pelo Instituto Nacional de Previdência Social em Abril de 2000);
- Em relação sector financeiro, os dois mais antigos bancos cabo-verdianos (o Banco Comercial do Atlântico e a Caixa Económica de Cabo Verde) instalaram os seus nos arredores do mercado do Sucupira balcões de atendimentos e de operações bancárias (funcionando até aos sábados apenas para operações de depósitos e levantamento), permitindo os rabidantes movimentarem as suas contas e contraírem créditos bancários. Ainda, foi instalada uma caixa automática (para utilização de cartões da rede vint 24).

No entanto, várias vozes, sobretudo vindos da esfera política, afirmam que o mercado do Sucupira continua sem condições de higiene, pondo em causa a saúde pública. Mesmo depois de ter sido construído novos espaços destinados às peixeiras e ter sido implementados várias formações aos rabidantes/comerciantes, assiste-se ainda a presença de animais vivos (porcos, cabras, galinhas, etc.) a coabitarem o mesmo espaço que outros produtos (vestuário, beleza, carne, etc.).

Outro problema que é também muito referido prende-se a drenagem (ou controle de escoamento) da água, situação que tem vindo a perturbar o normal funcionamento da actividade comercial, sobretudo na época das chuvas. As primeiras chuvas de Agosto de 2010 deixaram a nova extensão do mercado de Sucupira da Praia num estado deplorável, tendo as águas infiltradas em algumas barracas/quiosques de vários rabidantes. O SEPAMP reconheceu publicamente que houve um erro de construção nessa nova extensão no mercado do Sucupira que permitiu a criação de poças de água. Esta situação foi resolvida com a construção de canais de evacuação de águas pluviais ainda em Agosto de 2010.

Em termos de acções futuras para a melhoria da qualidade de vida dos rabidantes dos mercados municipais, sobretudo os do Plateau e do Sucupira, a Câmara Municipal da Praia tem em construção um novo mercado municipal na cidade da Praia. A primeira pedra foi lançada em Maio de 2011. A obra está orçada em 333 mil contos cabo-verdianos e será executada em 14 meses (a contar a partir de Junho de 2011). O novo mercado fica situado no espaço actual do Estádio do Côco (a menos de um km do mercado do Sucupira). Assim, o futuro de muitos dos rabidantes do actual mercado do Plateau e do mercado do Sucupira deverá passar para a utilização deste novo espaço, uma vez que os referidos mercados estão em excesso. Neste contexto, o novo mercado municipal constitui um instrumento muito importante para o desenvolvimento da cidade da Praia, tendo em consideração que terá certamente um grande impacto económico e social;

O Centro de Estudos sobre a África e Desenvolvimento do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa está a realizar um estudo sobre o impacto comercial e social da construção do novo mercado municipal da cidade da Praia. Para o efeito, já foi realizado um seminário para debater os efeitos de intervenção, respectivas implicações comerciais, além de criar um instrumento de suporte para a minimização dos riscos associados à sua construção (Câmara Municipal da Praia, Outubro de 2010);

## Capítulo IV – Metodologia

---

Michel (2005) considera que a metodologia traduz o caminho a ser percorrido, para se atingir os objectivos propostos, comprovar as hipóteses levantadas e responder ao problema proposto no estudo.

Neste capítulo, serão apresentados os procedimentos operacionais e metodológicos utilizados no desenvolvimento deste trabalho. Neste contexto, são descritos o método, o instrumento, os procedimentos de recolha de dados, a população e a amostra deste estudo, as técnicas de tratamento e análise de dados.

### 4.1 Método e tipo de estudo

Para Carmo e Ferreira (1998), o método quantitativo baseia-se em técnicas de recolha de dados, apresentação e análise de dados que permitem a sua quantificação e o seu tratamento através de métodos estatísticos. Normalmente, envolve a formulação de hipóteses explicativas desses mesmos fenómenos, a formulação, o controlo de variáveis, a amostragem, a verificação ou rejeição das hipóteses, mediante uma recolha rigorosa de dados, posteriormente sujeitos a uma análise estatística e uma utilização de modelos matemáticos para testar essas mesmas hipóteses. O método qualitativo baseia-se na recolha de dados descritivos e sua análise, privilegiando técnicas de observação dos sujeitos, entrevistas, notas de campo, consulta de registos biográficos, etc. Por outro lado, o método exploratório visa proporcionar maior familiaridade com o problema em questão, com o intuito de torná-lo explícito ou a construir hipóteses (Gil, 2002).

A escolha adequada do método tem a ver com o estudo que se vai fazer bem como os propósitos do mesmo. Neste trabalho procura-se recolher dados para a sua respectiva análise e quantificação da opinião sobre a satisfação e qualidade de vida do trabalho dos rabidantes no Mercado de Sucupira na Cidade da Praia, utilizando técnicas e modelos estatísticos. Do exposto, pode-se dizer que o método a ser utilizado neste trabalho é de natureza quantitativa e exploratória.

Este estudo é aplicado aos rabidantes do Mercado de Sucupira da Cidade da Praia, o maior mercado municipal do país, em termos de número de rabidantes/comerciantes. Trata-se, portanto, de uma situação real contextualizada e aplicada a um dos vários mercados municipais existentes no país. Neste contexto, decidiu-se para aplicação de um estudo de caso, que se afigura como a estratégia mais ajustada para o desenvolvimento deste trabalho. Para Michel (2005) trata-se de uma técnica de pesquisa de campo que se caracteriza por ser o estudo de uma unidade, ou seja, de um grupo social, uma família, uma situação específica, empresa, entre outros com objectivo de compreendê-los em seus próprios termos. Yin (1988) referido por Carmo e Ferreira (1998) considera o estudo de caso como uma abordagem empírica que investiga um fenómeno actual no seu contexto real e que pode utilizar muitas fontes de dados. Referem ainda, que apesar da sua principal limitação que se prende com a impossibilidade de generalização dos resultados para a população, tem a vantagem da sua flexibilidade na obtenção dos dados e o baixo custo económico.

A revisão da literatura, que serviu de base para a sustentação teórica desta investigação, permitiu identificar o modelo de Walton como o modelo de referência deste trabalho. Trata-se de um modelo que integra oito formas que afectam a QVT. A justificação desta escolha assenta-se no facto de ser um dos clássicos em estudos desta natureza. A descrição detalhada deste modelo encontra-se no capítulo sobre a fundamentação teórica.

## 4.2 Procedimentos de investigação

Para o desenvolvimento desta investigação, foram utilizados vários procedimentos das quais são realçados os seguintes:

- Revisão da literatura – foram consultadas durante meses várias bibliografias (livros, pesquisas e publicações, artigos e trabalhos monográficos) sobre esta temática que serviram de base para a dissertação do tema em apreço. Para Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado (livros, artigos científicos, etc.);
- Pesquisa documental – foram consultadas nas várias instituições ligadas a este sector/área alguns documentos (relatórios, dados estatísticos, etc.) sobre o sector informal em Cabo Verde, particularmente o caso dos rabidantes dos mercados municipais;
- Recolha de dados – foi efectuada com base na aplicação de inquérito por questionário, descrito posteriormente.
- Tratamento e análise de dados – foram efectuados logo após a recolha, a digitação e a verificação da coerência dos dados. A análise de dados foi efectuada à luz da revisão da literatura e dos propósitos iniciais.

### 4.3 População e amostra

A população deste trabalho é constituída pela totalidade dos rabidantes do mercado do Sucupira (Cidade da Praia, ilha de Santiago, Cabo Verde). Os dados fornecidos pelo SEPAMP apontam para um total de 1395 rabidantes que diariamente desenvolvem a actividade comercial no referido mercado. Destes 1395 rabidantes, 950 (68,1%) têm contrato e cobrança mensal pelo SEPAMP e 400 (31,9%) não têm contrato e são efectuados cobrança diária pelo SEPAMP.

Estatisticamente, trata-se de uma população finita de dimensão igual a 1350 (universo de 1350 rabidantes). A amostra será determinada utilizando técnicas e procedimentos estatísticos relativos à amostragem para populações finitas descritas em Reis *et al.* (2008), tendo a seguinte fórmula de cálculo para a determinação da amostra:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

em que:

$N$  = tamanho ou dimensão da população;

$p$  = probabilidade de verificar a ocorrência (sucesso);

$q$  = complementar de  $p$ , ou seja, de não verificar ocorrência (insucesso);

$n$  = tamanho ou dimensão da amostra;

$e$  = amplitude máxima de erro (tolerável);

$z$  = valor da distribuição normal para um determinado grau de confiança;

No concreto deste estudo, foram utilizados as seguintes informações:

$N = 1350$ ;

$p = q = 0,5$  (iguais probabilidades);

$e = 0,08$ ;

$z = 1,960$  considerando 95% de confiança;

Introduzidas estas informações na referida fórmula de cálculo, foi determinado uma amostra de 135 rabidantes ( $n = 135$ ), correspondendo a uma taxa de amostragem de 10% (em relação à dimensão da população). Tendo em consideração os dados estatísticos relativos a rabidantes com e sem contrato com o SEPAMP, esta amostra foi estratificada proporcionalmente por tipo de contrato, tendo obtido 95 rabidantes com contrato e 40 sem contrato.

De acordo com os procedimentos efectuados, trata-se de um processo de amostragem probabilística na medida em que todos os elementos da população (neste caso concreto corresponde aos rabidantes do mercado de Sucupira) tiveram probabilidade conhecida e diferente de zero de pertencer a amostra (Reis, 2001). A selecção dos inquiridos (rabidantes) foi efectuada através do método de amostragem aleatória simples a partir da listagem nominal de rabidantes fornecidos pelo SEPAMP.

## 4.4 Instrumento utilizado

Tendo em consideração que foi utilizado como referência o modelo de Walton, o instrumento utilizado – questionário – foi adaptado ao contexto do país e, particularmente, à natureza de vida quotidiana dos rabidantes, de forma a ser aplicado para o caso dos rabidantes do mercado de Sucupira. Este tipo de instrumento é muito aplicado dentro de uma organização. Algumas referências dizem que o referido modelo é um instrumento que pode ser contextualizado e adaptado a uma realidade fora de uma organização, desde que objecto de estudo se centre na QVT realizada.

O questionário adaptado ao modelo de Walton encontra-se no Apendice. O referido questionário está estruturado em duas partes: na primeira parte, refere-se a questões sobre dados de natureza sócio-demográfica dos rabidantes (variáveis moderadoras do estudo). A segunda parte foi composta por 31 questões/variáveis relativos à satisfação dos rabidantes com a QVT, compostos em 8 (oito) dimensões e dispostos numa escala de 5 pontos (1 – Muito Insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Moderadamente Satisfeito, 4 – Satisfeito, 5 – Muito Satisfeito). Estas variáveis são consideradas independentes e operacionalizadas da seguinte forma:

- i) Compensação justa e adequada
  - a) Vencimento/lucro adequado
  - b) Equidade interna
  - c) Equidade externa
  
- ii) Condições de trabalho
  - a) Jornada de trabalho
  - b) Carga de trabalho
  - c) Ambiente físico
  - d) Material e equipamentos
  - e) Ambiente saudável
  - f) Stress

iii) Uso e desenvolvimento das capacidades

- a) Autonomia
- b) Significado do negócio
- c) Identidade do negócio
- d) Variabilidade do negócio
- e) Retroinformação

iv) Oportunidade de crescimento e segurança

- a) Possibilidade de incrementar o negócio
- b) Crescimento pessoal
- c) Perspectiva de vendas/lucro
- d) Segurança no negócio

v) Integração social no mercado

- a) Igualdade de oportunidade
- b) Relacionamento
- c) Senso comunitário

vi) Constitucionalismo

- a) Direitos de protecção ao rabidante
- b) Privacidade pessoal
- c) Liberdade de expressão
- d) Contribuições/taxa

vii) O trabalho “negócio” e o espaço total da vida

- a) Papel balanceado no negócio
- b) Estabilidade de horário de mercado

viii) Relevância social do trabalho na vida

- a) Imagem do negócio
- b) Responsabilidade social da CMP
- c) Responsabilidade social do SEPAMP
- d) Responsabilidade social dos rabidantes

O referido instrumento foi objecto de um pré-teste junto de 14 rabidantes do mercado de Sucupira no sentido de avaliar a facilidade de entendimento das questões. Após observar e ouvir explicações dos sujeitos do pré-teste, o instrumento foi validado. Entretanto, ao longo da aplicação do questionário foi necessário prestar alguns esclarecimentos pontuais aos rabidantes.

De acordo com a escala de 5 pontos (de 1 a 5), considerou-se como um bom índice de satisfação com a QVT, uma média da pontuação igual ou superior a 4 (quatro), que basicamente corresponde a estar satisfeito ou muito satisfeito com a Qualidade de Vida no Trabalho.

## 4.5 Recolha de dados

A recolha de dados foi efectuada entre os meses Maio e Junho de 2011, através do preenchimento directo por parte da autora deste trabalho e alguns técnicos do SEPAMP que deram a colaboração como inquiridor. No início de cada inquirição, foi explicado o contexto do trabalho e os objectivos da investigação. Cada rabidante pertencente à amostra foi inquirido individualmente, garantindo a confidencialidade dos dados individuais dos sujeitos implicados no estudo. A entrevista foi directa. A maioria dos rabidantes tem níveis académicos muito fracos, situação que obrigou a inquiridora a fazer o preenchimento;

## 4.6 Tratamento e análise dados

Os dados foram digitados, tratados e analisados no programa *Statistical Package for the Social Science* (SPSS), versão 19.0, uma poderosa ferramenta informática que permite realizar cálculos estatísticos complexos, e visualizar os resultados, em poucos segundos (Pereira 1999).

A análise estatística foi dividida em três etapas: na primeira etapa – análise descritiva, em que foi efectuada através de quadros de frequências, médias, desvio padrão e no cruzamento das variáveis; na segunda – análise inferencial, em que foi utilizada os testes de hipóteses e construção de modelo estatísticos. Os testes de hipóteses a ser utilizados serão os testes *t* de

*student* (aplica-se para duas amostras independentes e sempre que se pretenda comparar as médias de uma variável quantitativa em dois grupos diferentes de sujeitos e se desconhecem as respectivas variâncias populacionais), a ANOVA (análise da variância, permite testar a diferença entre diversas situações e para duas ou mais variáveis) e de teste de independência estatística de *qui*-quadrado para as proporções das frequências (analisar a relação entre atributos ou variáveis não numéricas) (Pereira 1999; Pestana e Gageiro, 2000). E, por último, a análise da causalidade (modelos explicativos), em que utilizada a correlação e a regressão linear.

Para verificar as hipóteses explicativas, recorreu-se ao método de correlação linear simples (o coeficiente de correlação,  $r$  de Pearson) e regressão linear. Para Reis et al. (2008), a correlação  $r$  de Pearson é uma técnica estatística que estuda o comportamento entre duas ou mais variáveis, ou seja, que permite avaliar o grau de relação ou associação existente entre as variáveis. O coeficiente de correlação varia entre -1 e +1, sendo que mais quanto próximo dos extremos, maior é a intensidade da correlação.

Para Guimarães e Cabral (1997), três situações podem daí resultar: correlação positiva (se uma variável “cresce” e a outra, em média, também “cresce”); correlação negativa (se uma variável “cresce” e a outra, em média, “decrece”); e correlação baixa ou nula (sem definição de direcção). Os resultados devem ser interpretados da seguinte forma:

- + - ] 0 – 0,25]: correlação muito fraca;
- + - ] 0,25 – 0,40]: correlação fraca;
- + - ] 0,40 – 0,60]: correlação média;
- + - ] 0,60 – 0,75]: correlação média forte;
- + - ] 0,75 – 0,90]: correlação forte;
- + - ] 0,90 – 1]: correlação muito forte;
- + - 1: Correlação perfeita;

A regressão linear estuda a relação de causalidade e tem como objectivo explicar e prever o comportamento da variável dependente (neste caso QVT) em função da(s) variável(is) ou dimensões consideradas explicativas.

Neste trabalho, foi utilizado o coeficiente Alfa de Cronbach com o objectivo de avaliar a consistência interna de um grupo de variáveis (Pestana e Gageiro, 2008). O seu resultado varia entre 0 e 1. Os valores de Alfa só são considerados aceitáveis acima de 0,7 (Numally, 1978). Hair et al. (1998) afirmam que o valor pode baixar até 0,6 em estudos de natureza exploratória.

Quadro 5 – Consistência interna

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,609	0,699	31

No caso deste estudo em que foi utilizado o método exploratório referido anteriormente, o resultado obtido para o Alfa de Cronbach é de 0,61 para um total de 31 itens, indicando uma consistência interna aceitável (Hair et al., 1998). O coeficiente Alfa de Cronbach baseado nos itens padronizados é de cerca de 0,70.

## Capítulo V – Apresentação e análise dos resultados

---

Pretende-se neste capítulo apresentar e analisar os resultados obtidos através da aplicação do inquérito por questionário. Em primeiro lugar, faremos a caracterização dos rabidantes inquiridos, de acordo com as variáveis moderadoras (sexo, idade, estado civil, nacionalidade, nível de ensino e anos que exerce a sua actividade), utilizadas no questionário. Em seguida, procederemos à análise dos dados de cada uma das 31 questões respondidas pelos rabidantes em relação às 8 (oito) dimensões do modelo Walton, efectuando, sempre que possível, a discussão entre os resultados obtidos, os propósitos definidos inicialmente e a abordagem teórica.

### 5.1 Caracterização dos rabidantes inquiridos

Como já foi referido anteriormente, esta caracterização será efectuada com base nas variáveis moderadoras. Para estas variáveis, serão produzidas frequências observadas (simples em valores absoluto e em percentagem), repartidas segundo o sexo dos rabidantes inquiridos assim como a aplicação do teste estatístico de comparação das proporções das frequências observadas em relação às variáveis não numéricas mormente o sexo.

Os resultados da caracterização dos rabidantes inquiridos neste trabalho por sexo estão representados no quadro 6.

Quadro 6 – Caracterização dos rabidantes inquiridos

Variável	Total		Feminino		Masculino	
	N	%	N	%	N	%
Sexo	135	100,0	93	68,9	42	31,1
Situação do contrato						
Com contrato	95	70,4	64	67,4	31	32,6
Sem contrato	40	29,6	29	72,5	11	27,5
Idade						
Menos de 25 anos	10	7,4	8	80,0	2	20,0
De 25 a 34 anos	28	20,7	16	57,1	12	42,9
De 35 a 44 anos	53	39,3	39	73,6	14	26,4
De 45 a 54 anos	28	20,7	19	67,9	9	32,1
Mais de 54 anos	16	11,9	11	68,8	5	31,2
Estado civil						
Casado	40	29,6	23	57,5	17	42,5
Solteiro	52	38,5	39	75,0	13	25,0
União de facto	36	26,7	25	69,4	11	30,6
Divorciado	4	3,0	3	75,0	1	25,0
Viuvo	3	2,2	3	100,0		
Nacionalidade						
Cabo-verdiana	115	85,2	87	75,7	28	24,3
Outra	20	14,8	6	30,0	14	70,0
Nível de ensino						
Não sabe ler/nem escrever	14	10,4	11	78,6	3	21,4
Básico	68	50,4	47	69,1	21	30,9
Secundário	47	34,8	32	68,1	15	31,9
Superior	6	4,4	3	50,0	3	50,0
Tempo de serviço						
Menos	6	4,4	4	66,7	2	33,3
De 5 a 10 anos	45	33,3	28	62,2	17	37,8
Mais de 10 anos	84	62,2	61	72,6	23	27,4

Quadro 7 – Estatística descritiva da variável idade dos rabidantes

Sexo	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo	Número de observações
Feminino	41,16	10,384	22	71	93
Masculino	40,69	10,987	23	72	42
<b>Ambos</b>	<b>41,01</b>	<b>10,536</b>	<b>22</b>	<b>72</b>	<b>135</b>

De acordo com os dados do quadro 6, participaram neste estudo 135 rabidantes do mercado de Sucupira. Destes, 93 são rabidantes do sexo feminino (68,9%) e 42 masculino (31,1%). Ainda, do total de 135 rabidantes, 95 têm contrato e cobrança mensal e 40 não tem contrato e tem cobrança diária.

A média de idades dos rabidantes situa-se à volta dos 41 anos (41,16 anos para o sexo feminino e 40,69 anos para o masculino) com um desvio padrão de 10,536 anos (10,384 anos para o sexo feminino e 10,987 anos para o masculino), quadro 7. As idades variam em 22 e 72 anos. Utilizando o teste  $t$  de student para comparar as médias das idades dos rabidantes por sexo, os resultados obtidos [ $t_{(gl=133)} = 0,240; p = 0,811 > 0,05$ ] revelam a inexistência de diferenças entre e as idades e os sexos, ou seja, a diferença de idades entre os sexos não é estatisticamente significativa.

Relativamente ao estado civil, nota-se mais de dois terços dos inquiridos são casados ou solteiros. Para comparar as proporções das frequências observadas em relação às variáveis não numéricas, utiliza-se o teste de Qui-Quadrado (Pereira, 1999). Neste estudo, foi utilizado o teste de Qui-Quadrado ( $\chi^2$ ) para comparar as duas variáveis qualitativas, estado civil e sexo. O resultado obtido [ $\chi^2_{(135; 4)} = 4,757; p = 0,313 > 0,05$ ] mostra, que para um nível de significância de 0,05, não existem diferenças estatisticamente significativas entre o estado civil e sexo dos inquiridos.

Cerca de 85,2% dos inquiridos têm nacionalidade cabo-verdiana e os restantes 14,8% têm outra nacionalidade (nigerianos, senegaleses, portugueses, guineses e malianos). O teste de comparação revelou a existência de diferenças estatisticamente significativas entre a nacionalidade e sexo dos rabidantes inquiridos [ $\chi^2_{(135; 1)} = 16,567; p = 0,000 < 0,05$ ].

Quanto ao nível de ensino, cerca de metade (50,4%) dos inquiridos declararam ter o ensino básico e de um terço o ensino secundário. Cerca de 4% tem o ensino superior. O teste de comparação revela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre os sexos quanto ao nível de ensino dos rabidantes inquiridos neste trabalho [ $\chi^2_{(135; 3)} = 1,627; p = 0,653 > 0,05$ ].

Em relação ao tempo de serviço como vendedor/rabidante, a maioria (62,2%) afirmou ter mais de 10 anos. Cerca de um terço declarou entre 5 e 10 anos. O tempo de serviço varia entre 1 e 53 anos. Quer dizer que há rabidantes que exercem esta actividade desde da época colonial. Quanto ao teste de comparação, os resultados encontrados [ $t_{(gl=133)} = 1,541; p = 0,126 > 0,05$ ] permitem afirmar que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis tempo de serviço e sexo.

## 5.2 Frequência das dimensões

O gráfico 1 a seguir indica os resultados estimados da frequência da QVT calculados a partir das respostas dos itens.

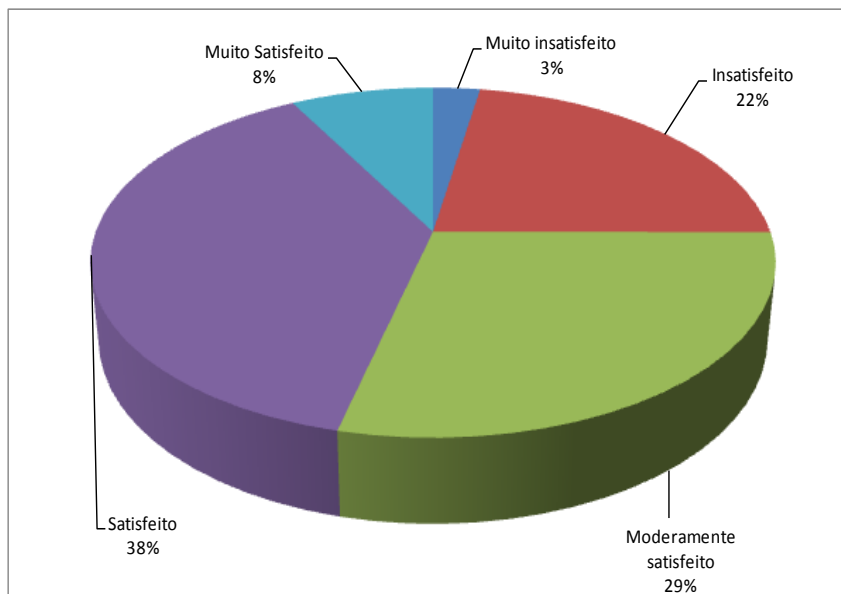


Gráfico 2 – Frequências das respostas em relação à QVT

Segundo o gráfico 2, os resultados obtidos revelam que 38% dos rabidantes inquiridos estão estar satisfeitos e 8% muito satisfeitos. Estes dois valores acumulam cerca de 46% das respostas de satisfeitos e muito satisfeitos. Cerca de 29% responderam que estão moderadamente satisfeitos e cerca de 25% insatisfeitos ou muito insatisfeitos (22% e 3%, respectivamente).

Relativamente ao gráfico 3, as dimensões “relevância social do trabalho na vida” (cerca de 71%) e “uso e desenvolvimento de capacidades” (cerca de 65%) são mais referidas pelos rabidantes (cerca de 71%) na categoria “satisfeito/muito satisfeito”. As menos referidas nesta mesma categoria correspondem às dimensões “compensação justa e adequada” (14,1%) e “constitucionalismo” (32,2%).

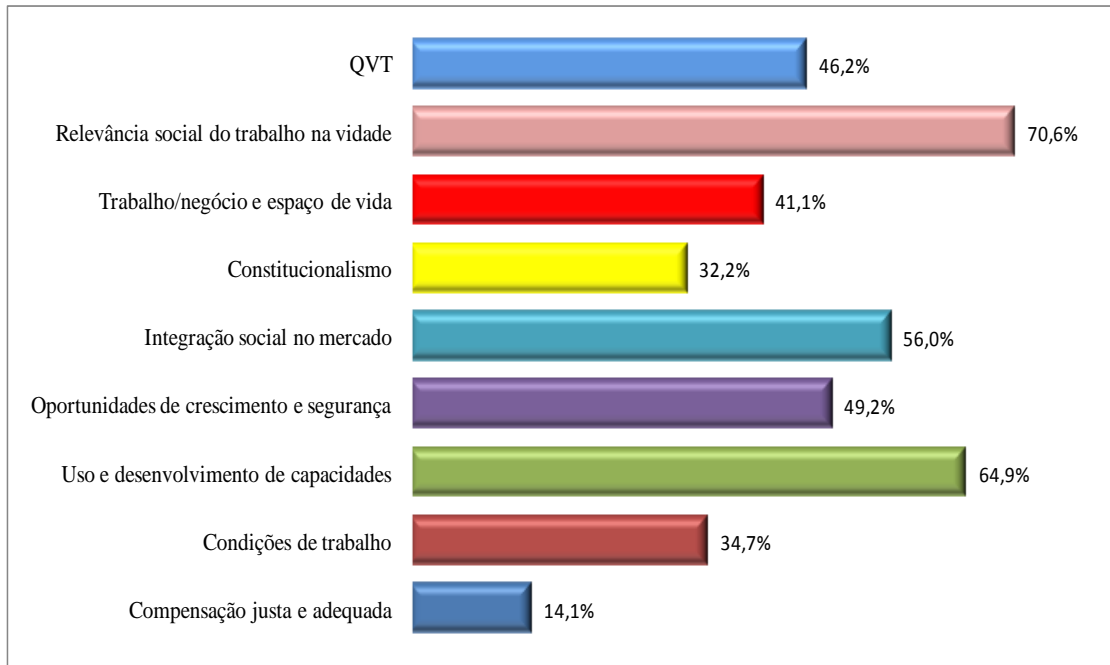


Gráfico 3 – Frequências das dimensões na categoria “satisfeito/muito satisfeito”

Quadro 8 – Frequência das dimensões (em percentagem)

Dimensões	Insatisfeito/ muito insatisfeito	Moderadamente satisfeito	Satisfeito/ muito satisfeito
Compensação justa e adequada	25,7	60,2	14,1
Condições de trabalho	41,7	23,6	34,7
Uso e desenvolvimento de capacidades	9,5	25,6	64,9
Oportunidades de crescimento e segurança	26,7	24,1	49,2
Integração social no mercado	14,1	29,9	56,0
Constitucionalismo	40,0	27,8	32,2
Trabalho/negócio e espaço de vida	21,9	37,0	41,1
Relevância social do trabalho na vida	12,0	17,4	70,6
<b>QVT</b>	<b>25,0</b>	<b>28,8</b>	<b>46,2</b>

De acordo com os dados do quadro 8, na categoria “moderadamente satisfeito” a dimensão mais referida pelos rabidantes inquiridos é a “compensação justa e adequada” com cerca de 60% das respostas. Por último, as dimensões “constitucionalismo”, “oportunidades de crescimento e segurança” e “compensação justa e adequada” com 40,0%, 26,7% e 25,7% das respostas, respectivamente, referem-se às dimensões que se apresentam as maiores percentagens de insatisfação dos rabidantes.

### 5.3 Análise geral das dimensões e dos itens da QVT

De acordo com os dados do quadro 9, “significado do negócio” é um dos itens que detém a maior média (4,4) no conjunto dos itens analisados, ou seja, os rabidantes mostram-se satisfeitos (quase muito satisfeito) com a importância que consideram ter o seu negócio na vida. Este resultado vem de encontro com as teorias referidas anteriormente mormente as de Locke (1976) e de James e Tetrick (1986). No entanto, o desvio padrão deste item é de 3,608 (coeficiente de variação de 77%) o que significa que há grande variabilidade de opiniões em relação a este item.

Os itens em que os rabidantes estão menos satisfeitos (média de 2,3) correspondem aos itens ambiente saudável e stress. Em 1992, a Organização Mundial da Saúde considera que um indivíduo necessita de uma ambiente saudável para as suas necessidades básicas. Neste contexto, o papel das organizações devem ser o de procurar este requisitos através da melhoria do seu ambiente organizacional. Conforme referido anteriormente, o stress constitui uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, que é avaliada como algo que excede os seus recursos e ameaça o seu bem-estar (Lazarus e Folkman, 1984). Entretanto, Rodrigues e Gasparini (1992) referidos por Guimarães (2000) consideram o stress como uma reacção natural em todos os momentos da vida, mas que em algumas circunstâncias pode tornar-se prejudicial ao indivíduo.

As dimensões “uso e desenvolvimento das capacidades” e “relevância social” apresentam as maiores médias (3,8), o que significa que são as dimensões em que os rabidantes estão mais satisfeitos. Este resultado aproxima da pontuação 4, considerada satisfeita, e corresponde à média dos itens que integram essas dimensões. Por outro lado, os rabidantes mostram-se

menos satisfeitos com várias dimensões nomeadamente “compensação justa e adequada”, “condições de trabalho” e “constitucionalismo”. Paiva (2006), no seu estudo sobre a QVT do profissional contábil, obteve a média de 3,9, a mais elevada, para a dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades” enquanto a dimensão “compensação justa e adequada” ficou uma média de 2.9.

Vários autores referidos na revisão da literatura põem a tónica entre a Qualidade de Vida no Trabalho e as condições de trabalho. A dimensão “integração social no mercado” apresenta uma média de 3,4, o que corresponde a um nível de satisfação de moderada.

Relativamente à percepção sobre a QVT, a média geral encontrada é de 3,3 o que significa que os rabidantes estão moderadamente satisfeitos com a Qualidade Vida do Trabalho (negócio). O desvio padrão de 0,282 e o coeficiente de variação é de 0,09 (menos de 10%) apresentam valores muito baixos, levando a afirmar que a dimensão QVT é mais homogénea e indicam uma boa representativa da média na amostra.

Na totalidade dos itens, nota-se nitidamente que vários itens constantes deste trabalho apresentam valores médios abaixo e acima quer do valor médio da QVT quer do valor médio da sua respectiva dimensão/factor. Estas situações são consideradas importantes para esta análise.

Comparando os valores médios dos diferentes itens com o valor médio obtido para a QVT (média geral de 3,3), constata-se que os itens que têm valores médios mais baixos correspondem ao ambiente saudável (2,3) e stress (2,3). Estes dois itens integram a dimensão/factor “condições de trabalho” (2,9), que por sua vez apresenta uma das médias mais baixas entre as dimensões. Chivenato (1999) refere que um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que garantam o cuidado como homem. Walton (1975) avalia a dimensão “condições de trabalho” como condições físicas do ambiente de trabalho bem como a aspectos relacionados com stress, ambiente saudável, a carga horária e, equipamentos e materiais existentes. As condições de trabalho são, entre outras, geradoras de factores de stress, sobretudo quando o ambiente é hostil entre as pessoas (França e Rodrigues, 1999).

Quadro 9 – Análise das médias das dimensões da QVT

	N	Min	Max	Media	DP	CV
<b>Compensação justa e adequada</b>				<b>2,9</b>	<b>0,491</b>	<b>0,17</b>
- Vencimento/lucro adequado	135	1	5	2,9	0,763	0,26
- Equidade interna	135	1	4	2,9	0,533	0,18
- Equidade externa	135	2	5	2,9	0,704	0,25
<b>Condições de trabalho</b>				<b>2,9</b>	<b>0,458</b>	<b>0,16</b>
- Jornada de trabalho	135	1	5	3,9	0,608	0,16
- Carga de trabalho	135	1	5	2,8	0,866	0,31
- Ambiente físico	135	1	5	2,8	0,902	0,32
- Material e equipamento	135	1	5	3,3	0,852	0,26
- Ambiente saudável	135	1	5	2,3	0,955	0,41
- Stress	135	1	5	2,3	0,891	0,38
<b>Uso/desenvolvimento das capacidades</b>				<b>3,8</b>	<b>0,860</b>	<b>0,23</b>
- Autonomia	135	1	5	3,4	0,875	0,26
- Significado do negócio	135	1	5	4,4	0,899	0,20
- Identidade do negócio	135	2	5	3,5	0,741	0,21
- Variabilidade de negócio	135	2	5	3,7	0,699	0,19
- Retroinformação	135	2	5	3,4	0,718	0,21
<b>Oport.de crescimento e segurança</b>				<b>3,3</b>	<b>0,539</b>	<b>0,17</b>
- Possibilidade de incrementar negócio	135	1	5	3,2	0,860	0,27
- Crescimento pessoal	135	1	5	2,7	0,945	0,35
- Perspectiva de vendas/lucro	134	1	5	3,5	0,773	0,22
- Segurança do negócio	135	1	5	3,6	0,780	0,21
<b>Integração social no mercado</b>				<b>3,4</b>	<b>0,573</b>	<b>0,17</b>
- Igualdade de oportunidade	135	1	5	3,3	0,822	0,25
- Relacionamento	135	1	5	3,6	0,766	0,21
- Senso comunitário	135	1	5	3,4	0,837	0,25
<b>Constitucionalismo</b>				<b>2,9</b>	<b>0,505</b>	<b>0,18</b>
- Direito de protecção ao rabidante	135	1	5	2,9	0,929	0,32
- Privacidade pessoal	135	1	4	2,7	0,728	0,27
- Liberdade de expressão	135	1	5	3,5	0,790	0,22
- Contribuições/taxa	135	1	5	2,4	0,980	0,41
<b>Trabalho “negócio” e espaço da vida</b>				<b>3,2</b>	<b>0,751</b>	<b>0,24</b>
- Papel balanceado negócio	135	1	5	3,1	0,783	0,25
- Estabilidade de horário	135	1	5	3,3	0,839	0,26
<b>Relevância social</b>				<b>3,8</b>	<b>0,656</b>	<b>0,17</b>
- Imagem de negócio	135	1	5	3,9	0,655	0,17
- Responsabilidade social CMP	135	1	5	3,7	1,058	0,28
- Responsabilidade social SEPAMP	135	1	5	3,3	0,928	0,29
- Responsabilidade social dos rabidantes	135	1	5	4,4	1,011	0,23
<b>Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)</b>				<b>3,3</b>	<b>0,282</b>	<b>0,09</b>

Os itens com valores médios mais elevados são o significado do negócio (4,4) na dimensão “uso/desenvolvimento das capacidades” e a responsabilidade social dos rabidantes (4,4) pertencente à dimensão “relevância social”. Ambas as dimensões destes itens têm valores médios iguais a 3,8 (superior à média geral da QVT).

Relativamente ao significado do trabalho (negócio neste caso), havendo satisfação com o trabalho, há sentido e significado associados a esse trabalho (CODA, 1992 *apud* Paiva, 2006). Kanaane (1999) referido por Paiva (2006) considera que a preocupação com a QVT é também uma questão de responsabilidade social, pois a organização que busca desenvolver a competência pessoal e interpessoal contribui para melhorar o relacionamento de seus membros e, conseqüentemente, eleva o nível de QVT, reflectindo de certa forma na vida social do indivíduo (lazer, família, amigos, etc.). Estes resultados sobre a responsabilidade social dos rabidantes enquadram-se com a abordagem de Chivenato (1998), mencionada na parte teórica deste trabalho e que está centrada na actuação responsável dos seus membros com a sociedade em geral.

Analisando os resultados dos itens dentro de cada dimensão, pode-se observar que na dimensão “compensação justa e adequada” todos os itens têm valores médios iguais. Os resultados dos coeficientes de variação destes itens são inferiores a 0,25 (ou 25%), demonstrando uma boa representatividade da média da amostra (Reis, 2001).

Na dimensão “condições de trabalho”, os itens jornada de trabalho (3,9) e menor coeficiente de variação (0,16) enquanto o ambiente saudável tem menor média (2,3) e maior coeficiente de variação (0,41). O item stress também surge com menor média (2,3) e um coeficiente de variação de 0,38. Na dimensão “uso/desenvolvimento das capacidades”, o significado do trabalho é o item que apresenta maior média (4,4) e um coeficiente de variação de 0,20. Neste caso, é notória que a média constitui uma boa representatividade na amostra.

## 5.4 Relação entre a QVT e as variáveis moderadoras

O gráfico funcional (gráfico 4) da variável explicada, QVT, com as variáveis moderadoras sexo, grupo etário e estado civil mostra que a grande maioria das médias situam-se à volta da pontuação 3 (moderadamente satisfeito) de acordo com a escala de 1 a 5. Este resultado leva a concluir que apesar das diferenças individuais, as opiniões dos rabidantes quanto a QVT convergem.

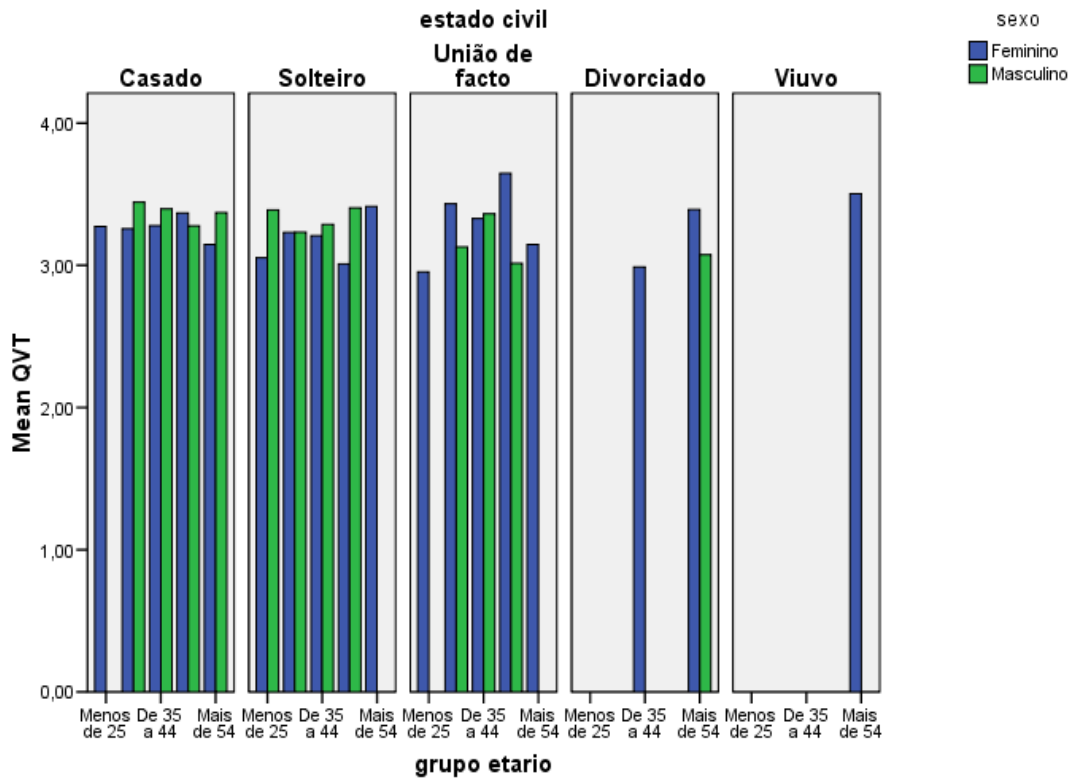


Gráfico 4 – QVT e diferenças individuais

Como seria de esperar num universo heterogêneo, a existência de determinadas diferenças individuais não influencia significativamente a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho (negócio).

## 5.5 Teste de hipóteses

O quadro 10 apresenta os resultados da aplicação do teste t para testar a aderência da média de QVT ao valor 4.

	N	Média	Desvio Padrão	Margem de erro
QVT	135	3,3	0,282	0,024

Os dados do quadro 10 revelam que o nível médio da satisfação é de 3,3, valor aproximado à pontuação 3 (moderadamente satisfeita). Tendo em consideração que a hipótese nula neste caso considera que a média das opiniões/percepção deve ser igual ou superior a 4. Neste sentido, foi aplicado o teste a hipótese *t* em relação ao valor 4, conforme referido na hipótese nula.

	Teste t	GL	Sig. (bilateral)	Diferença da média	Diferença do intervalo de confiança 95%	
					Mínimo	Máximo
QVT	-30,057	134	0,000	-0,729	-0,77	-0,68

Os resultados do quadro 11 indicam um nível de significância (0,00) inferior ao nível de significância fixada de 0,05. Significa que existe evidência estatística que permite rejeitar a hipótese nula. Quer dizer que, estatisticamente, a média observada para a QVT difere significativamente da média de referência (igual ou superior a 4). Neste sentido, não se afirmar que os rabidantes do mercado de Sucupira estejam satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho (negócio).

Relativamente aos propósitos do estudo, serão necessários analisar se a percepção de QVT pode ser influenciada ou não pelas dimensões “compensação justa e adequada” através do modelo 1 ou pelas “condições de trabalho/negócio dos rabidantes” do modelo 2 ou pelo “uso e desenvolvimento das capacidades” do modelo 3 ou por fim com a “relevância social” do modelo 4.

Os resultados dos coeficientes de correlação e de determinação dos modelos estão indicados no quadro 12.

Quadro 12 – Coeficiente de determinação dos modelos

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Estimativa de erro
1	0,380	0,145	0,138	0,272
2	0,477	0,228	0,222	0,249
3	0,563	0,317	0,311	0,234
4	0,557	0,310	0,305	0,235

Legenda: R: coeficiente de correlação; R<sup>2</sup>: coeficiente de determinação.

Dentre os 4 modelos estimados no quadro 12, o maior grau de associação/correlação e de explicação foram obtidos nos modelos 3 e 4, corroborando com os resultados encontrados anteriormente de que são essas dimensões têm as maiores médias.

Relativamente ao grau de associação das dimensões, o coeficiente de correlação do modelo 3 é de 0,563 o que significa que existe uma correlação positiva entre a QVT e a dimensão “uso e desenvolvimento das capacidades” e entre a QVT e a dimensão “relevância social”. Em ambos os casos, a intensidade das correlações é considerada média. Os modelos 1 e 2 apresentam valores de coeficientes de correlações de 0,380 e 0,477, respectivamente.

Quanto ao grau de explicação em que foi utilizado a regressão linear, pode-se dizer que cerca de 32% (R<sup>2</sup>) da variação da QVT é explicada pela dimensão “uso e desenvolvimento das capacidades”. No modelo 4, o grau de explicação da QVT é de 31% da variável independente – dimensão “relevância social”. Os dois primeiros modelos (1 e 2) apresentam baixos níveis de explicação da variável independente (QVT).

## 5.6 Estudo das correlações entre a QVT e as dimensões

O quadro 13 representa as correlações lineares de Pearson inter-dimensões através da matriz das correlações que deram origem aos valores apresentados.

Quadro 13 – Matriz das correlações inter-dimensões

		Compensacao justa e adequada	Condicoes de trabalho	Uso e desenvolvimento das capacidades	Oportunidades de crescimento e segurança	Integracao social no mercado	Constitucionalismo	trabalho e espaço da vida	relevancia social	QVT
Compensacao justa e adequada	Pearson Correlation	1	,197*	,237**	,214*	-,003	,041	-,146	,073	,380**
	Sig. (2-tailed)		,022	,006	,013	,973	,640	,091	,401	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Condicoes de trabalho	Pearson Correlation	,197*	1	,044	,052	,034	,277**	,096	,341**	,477**
	Sig. (2-tailed)	,022		,611	,550	,692	,001	,268	,000	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Uso e desenvolvimento das capacidades	Pearson Correlation	,237**	,044	1	,236**	,088	,110	-,057	,124	,563**
	Sig. (2-tailed)	,006	,611		,006	,308	,202	,514	,152	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Oportunidades de crescimento e segurança	Pearson Correlation	,214*	,052	,236**	1	,096	,063	-,080	-,030	,389**
	Sig. (2-tailed)	,013	,550	,006		,269	,467	,359	,729	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Integracao social no mercado	Pearson Correlation	-,003	,034	,088	,096	1	,189*	,061	,300**	,467**
	Sig. (2-tailed)	,973	,692	,308	,269		,028	,483	,000	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Constitucionalismo	Pearson Correlation	,041	,277**	,110	,063	,189*	1	,181*	,183*	,508**
	Sig. (2-tailed)	,640	,001	,202	,467	,028		,036	,033	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
trabalho e espaço da vida	Pearson Correlation	-,146	,096	-,057	-,080	,061	,181*	1	,070	,356**
	Sig. (2-tailed)	,091	,268	,514	,359	,483	,036		,418	,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
relevancia social	Pearson Correlation	,073	,341**	,124	-,030	,300**	,183*	,070	1	,557**
	Sig. (2-tailed)	,401	,000	,152	,729	,000	,033	,418		,000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135
QVT	Pearson Correlation	,380**	,477**	,563**	,389**	,467**	,508**	,356**	,557**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

A QVT apresenta correlações positivas e estatisticamente significativas a 1% com todas as dimensões estudadas neste trabalho. As correlações de maior intensidade situam-se entre QVT e a dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades” (0,563, média) e entre a QVT e a relevância social do trabalho na vida (0,557, média).

A QVT apresenta um coeficiente de 0,358 com a dimensão “trabalho/negócio e espaço de vida” e 0,380 com a dimensão “compensação justa e adequada”. Ambas as dimensões apresentam correlações positivas com a QVT, o que indica de alguma forma a influencia sobre a QVT. No entanto, a intensidade dessas correlações são muito fracas, o que significa que a influência que efectivamente poderá existir é considerada fraca. As correlações médias normalmente apresentam valores nos intervalos de 0,4 e 0,6.

Neste estudo, além das correlações já referidas, foram registadas correlações positivas médias da QVT com dimensões “condições de trabalho” (0,477), com “oportunidades de crescimento e segurança” (0,389 quase 0,4), com “integração social no mercado” (0,467) e com “constitucionalismo” (0,508).

Ainda foram observações correlações inter-dimensões. A dimensão “compensação justa e adequada” detém uma correlação positiva e estatisticamente significativa a 0,05 com a dimensão “condições de trabalho” no valor 0,197, correlação considera de intensidade muito fraca. Surge ainda outras correlações fracas e estatisticamente significativas a 0,05 relacionando a dimensão "compensação justa e adequada” com “uso e desenvolvimento de capacidades” (0,237) e com a “oportunidades de crescimento e segurança” (0,214). A dimensão "condições de trabalho” relaciona-se positiva e estatisticamente significativa com a dimensão “constitucionalismo” (0,277) e com “relevância social do trabalho na vida” (0,341), mas também de intensidades fracas. A dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades” apresentam um coeficiente de correlação de 0,238, considerada fraca, e estatisticamente significativa ( $p=0,006 < 0,01$ ). A dimensão “relevância social” detém uma correlação positiva, estatisticamente significativa e fraca com as dimensões “integração social no mercado” (0,300) e com “constitucionalismo” (0,033).

Neste trabalho, as correlações não estatisticamente significativas não foram analisadas uma vez que não fornecem elementos de análise e discussão.

## 5.7 Qualidade dos modelos estimados

A qualidade dos modelos estimados obtida através da análise da regressão linear permitir obter o teste *F* na Análise de Variância (ANOVA). Os resultados estatísticos destes modelos são apresentados no quadro 14.

Quadro 14 – Resumo da ANOVA

Modelo	Graus de liberdade		Teste F	Sig ou p
	Regressão	Residual		
1	1	133	22,470	0,000
2	1	133	39,299	0,000
3	1	133	61,592	0,000
4	1	133	59,687	0,000

Os resultados obtidos através da ANOVA indicados no quadro 14 mostram que todos os modelos utilizados neste trabalho são estatisticamente significativos ( $p < 0,05$ ), o que significa que os modelos são estatisticamente adequados.

## 5.8 Análise dos coeficientes estimados da regressão linear

Segundo Reis et al. (2008) e Pestana e Gageiro (2005), os modelos de regressão linear permitem explicar e prever a evolução de fenómenos, com base num conjunto de hipóteses, que expressam relações lógicas entre as grandezas que dele fazem parte. Com base nesta teoria, desenvolveu-se os modelos de regressão linear simples. A formulação matemática dos 4 (quatro) modelos é a seguinte:

- Modelo 1: Pretende-se verificar se a QVT é ou não influenciada pela dimensão “compensação justa e adequada” (CJA). Neste sentido, a QVT é considerada como variável dependente/explicada e a dimensão “compensação justa e adequada” (CJA), como independente/explicativa. Em termos matemáticos, este modelo de regressão linear simples é definido da seguinte forma:

$$QVT = f(CJA), \quad \text{ou seja,} \quad QVT = \beta_0 + \beta_1(CJA) + \varepsilon_i$$

em que:

$\beta$ : coeficientes estimados ( $\beta_0$ : ordenada na origem e  $\beta_1$ : declive)

$\varepsilon_i$ : erro ou resíduo.

- Modelo 2: Pretende-se verificar se a QVT é ou não influenciada pela dimensão “condições de trabalho” (CT). Posto isto, a variável dependente/explicada é a QVT e a independente/explicativa é a dimensão “condições de trabalho” (CT). A formulação matemática deste modelo é a seguinte:

$$QVT = f(CT), \quad \text{ou seja,} \quad QVT = \beta_0 + \beta_1(CT) + \varepsilon_i$$

$\beta$ : coeficientes estimados ( $\beta_0$ : ordenada na origem e  $\beta_1$ : declive)

$\varepsilon_i$ : erro ou resíduo.

- Modelo 3: Pretende-se verificar se a QVT é ou não influenciada pela dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades” (UDC). A QVT deste modelo corresponde à variável explicada e a dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades” (UDC) é identificada como variável explicativa. Este modelo é descrito matematicamente pela seguinte formulação:

$$QVT = f(UDC), \text{ ou seja, } QVT = \beta_0 + \beta_1(UDC) + \varepsilon_i$$

$\beta$ : coeficientes estimados ( $\beta_0$ : ordenada na origem e  $\beta_1$ : declive)

$\varepsilon_i$ : erro ou resíduo.

- Modelo 4: Pretende-se verificar se a QVT é ou não influenciada pela dimensão “relevância social do trabalho na vida” (RSTV). A QVT deste modelo corresponde à variável explicada e a dimensão “relevância social do trabalho na vida” (RSTV) é identificada como variável explicativa. Matematicamente, a formulação do modelo 4 é a seguinte:

$$QVT = f(RSTV), \text{ ou seja, } QVT = \beta_0 + \beta_1(RSTV) + \varepsilon_i$$

$\beta$ : coeficientes estimados ( $\beta_0$ : ordenada na origem e  $\beta_1$ : declive)

$\varepsilon_i$ : erro ou resíduo.

Os coeficientes estimados estão resumidos no quadro 15.

Quadro 15 – Coeficientes estimados dos modelos

	Modelo	Coeficientes estimados		Teste t	Sig. ou p
		$\beta$	Erro padrão		
1	Constante ( $\beta_0$ )	2,640	0,135	19,568	0,000
	CJA ( $\beta_1$ )	0,218	0,046	4,740	0,000
2	Constante ( $\beta_0$ )	2,416	0,138	17,503	0,000
	CT ( $\beta_1$ )	0,294	0,047	6,263	0,000
3	Constante ( $\beta_0$ )	2,577	0,091	28,431	0,000
	UDC ( $\beta_1$ )	0,184	0,023	7,848	0,000
4	Constante ( $\beta_0$ )	2,352	0,121	19,506	0,000
	RSTV ( $\beta_1$ )	0,239	0,031	7,726	0,000

Obs: Variável dependente: Dimensão V.

Analisando os resultados dos coeficientes estimados em cada regressão linear, nota-se que individualmente todos os coeficientes dos modelos estudados neste trabalho são todos estatisticamente significativos ( $p < 0,01$ ). Pode-se então concluir que a significância individual dos parâmetros estimados, através da regressão linear, não pondo em causa a utilização desses coeficientes estimados nos respectivos modelos.

No modelo 1, a dimensão “compensação justa e adequada” possui um coeficiente estimado (0,218) positivo (e estatisticamente significativo) em relação à QVT. Sendo assim, o modelo de regressão linear passa a ser estimado pela seguinte equação:  $QVT = 2,640 + 0,218(CJA)$ . Por variação unitária da dimensão “compensação justa e adequada”, a QVT aumenta em 0,266 valores.

De forma idêntica, o modelo 2 apresenta coeficientes positivos e estatisticamente significativos. A equação estimada é dada por:  $QVT = 2,416 + 0,294(CT)$ , o que significa que por cada unidade de variação da dimensão “condições de trabalho”, a QVT aumenta em 0,294 valores.

O modelo 3 estimado é dado por  $QVT = 2,577 + 0,184(UDC)$ . Os parâmetros estimados são positivos (e estatisticamente significativos). Neste modelo, o aumento de uma unidade na dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades”, implica um aumento de 0,184 valores na variável dependente (QVT).

Por último, a equação estimada que traduz o modelo 4 é dado por  $QVT = 2,352 + 0,239(RSTV)$ . Os parâmetros estimados são positivos (e estatisticamente significativos). Neste modelo, o aumento de uma unidade na dimensão “relevância social do trabalho na vida”, implica um aumento de 0,239 valores na variável dependente (Qualidade de Vida no Trabalho).

## 5.9 Apreciação e discussão das hipóteses

Todas as hipóteses deste trabalho foram testadas através de testes estatísticos designadamente testes de hipótese, análise de correlação e ajustamento ou grau de explicação dos modelos. Neste sentido, apresentam-se a apreciação em relação a cada uma das hipóteses deste trabalho, a saber:

H<sub>1</sub>: Os rabidantes do mercado de Sucupira estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no trabalho (negócio);

Esta hipótese foi testada através do teste *t* de *student*, na qual foi formulada a hipótese nula de que a QVT é igual ou superior a 4. Os resultados obtidos para a QVT (média e o gráfico funcional) situaram à volta da pontuação 3 (considerada moderadamente satisfeita). Menos de metade dos rabidantes responderam satisfeitos ou muito satisfeitos com a QVT. O resultado obtido para o teste de hipótese levou a rejeição da hipótese nula. Disto tudo, a apreciação que se pode fazer é que esta hipótese não foi estatisticamente confirmada.

H<sub>2</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos rabidantes não é influenciada pela compensação justa e adequada (CJA);

Esta hipótese foi verificada utilizando os coeficientes de correlação (de Pearson) e de determinação ( $R^2$ ). Os resultados obtidos revelaram uma correlação positiva e estatisticamente significativa. No entanto, a intensidade da correlação e o grau de explicação mostraram valores muito baixos. Apesar destes resultados, a apreciação final é que esta hipótese foi estatisticamente corroborada.

H<sub>3</sub>: As condições de trabalho (CT) não influenciam a percepção de satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT);

De igual modo, a hipótese H<sub>3</sub> foi testada com recurso aos coeficientes de correlação de Pearson e de determinação. Os resultados obtidos mostraram correlação positiva e estatisticamente significativa, mas a intensidade da correlação e o grau de explicação

mostraram valores muito baixos. Neste sentido, considera-se que a hipótese foi estatisticamente confirmada.

H<sub>4</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos rabidantes é influenciada pelo uso e desenvolvimento de capacidades (UDC) dos rabidantes;

Na hipótese H<sub>4</sub>, os resultados dos coeficientes de correlação de Pearson e de determinação (R<sup>2</sup>), além de serem positivos e estatisticamente significativos, apresentam intensidade média para a associação entre as variáveis e um grau de explicação considerado razoável. Perante estes resultados, considera-se que esta hipótese foi estatisticamente confirmada.

H<sub>5</sub>: A Qualidade de Vida no Trabalho dos (QVT) rabidantes é influenciada pela relevância social do trabalho na vida (RSTV);

Nesta hipótese, os resultados dos coeficientes de correlação de Pearson e de determinação são positivos e estatisticamente significativos. A intensidade da correlação nesta hipótese é média e a explicação aceitável. Neste sentido, considera-se que a hipótese foi estatisticamente corroborada.

Com a exceção da primeira hipótese em que não foi estatisticamente confirmada, as 4 (quatro) hipóteses seguintes foram totalmente confirmadas, não obstante o facto de alguns modelos subjacentes a estas hipóteses se mostrarem resultados com baixos níveis de associação e explicação.



## Capítulo VI - Conclusão

---

Este capítulo reúne as principais ilações desta dissertação, resultantes dos estudos apresentados nos vários capítulos deste trabalho bem como a apresentação de algumas sugestões consideradas pertinentes. Sendo assim, apresentam-se as ilações que emergem deste trabalho.

O conceito de QVT tem hoje uma dimensão e importância muito grande para as organizações, razão pela qual tem sido objecto de interesse e estudos por parte de várias instituições. Este interesse justifica-se pelo facto de os aspectos referidos na análise de QVT designadamente a segurança, as condições de trabalho, a equidade salarial, o ambiente saudável, stress, significado do trabalho e etc. são temas actuais e que mexem a vida de todos os profissionais quer estejam nas instituições a trabalhar por conta de outrem quer tenham a sua actividade por conta própria.

A revisão da literatura sobre a Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho é muito vasta e abrangente. São temas que vêm sendo estudados há várias décadas e aplicadas a várias realidades. Existem vários modelos que tratam estas temáticas envolvendo abordagens completamente diferentes. Entretanto, a Qualidade de Vida no Trabalho integra um conjunto de acções de uma instituição que envolve o diagnóstico e a implementação de melhorias e inovações de gestão, de tecnologias, e etc. interno e externo ao ambiente de trabalho. Todo este processo tem como objectivo propiciar ao profissional melhores condições para o desenvolvimento do seu trabalho.

Neste trabalho foi utilizado o modelo de Walton. Este modelo integra oito formas que afectam a QVT, permitindo por isso abarcar todas as áreas e dimensões deste estudo e, em consequência, obter resultados considerados interessantes.

Foi constatado que existem poucos trabalhos em Cabo Verde sobre o tema deste trabalho aplicado a essa realidade. Existem alguns estudos mas virados para a abordagem social, mas sem focar quantitativamente aspectos relacionados com a QVT dos rabidantes no mercado de Sucupira. A vida dos rabidantes enquadra-se no estudo do comércio informal, mas este conceito de sector informal sofreu significativas melhorias na abordagem.

A metodologia utilizada nesta dissertação revelou-se adequada, não tendo encontrado grandes problemas ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Os dados previstos neste estudo foram totalmente recolhidos no Sucupira. Ao longo deste processo de recolha, foram constatadas *in loco* várias situações relacionadas com a Qualidade de Vida no Trabalho dos rabidantes no Sucupira. A análise da consistência interna, efectuado através do Alfa de Cronbach, mostrou-se adequada para a natureza do estudo.

Constatou-se também o interesse dos rabidantes em participar no inquérito, não só procurando responder às questões colocadas, mas o que é importante, verbalizando de forma incisiva os aspectos positivos e negativos que têm vindo a enfrentar no dia-a-dia do seu trabalho/negócio e tecendo comentários e reparos em relação a determinadas perguntas.

Dos resultados obtidos, conclui-se que a média de idades dos rabidantes situa-se à volta dos 41 anos. Entretanto, foram encontradas rabidantes com 72 anos de idades que laboram no Sucupira todos os dias. Em relação à variável “anos de serviço no exercício dessa actividade”, foram constatadas que existem rabidantes com 53 anos dessa actividade, ou seja, já exerciam esta actividade desde da época colonial.

A utilização dos testes estatísticos para a comparação das variáveis moderadoras permitiu constatar que não são, na sua maioria, estatisticamente significativas. A única comparação estatisticamente significativa foi encontrada entre as variáveis nacionalidade e sexo dos rabidantes.

Os resultados obtidos através das frequências demonstram que menos de metade dos rabidantes inquiridos dizem sentir-se satisfeitos ou muito com a Qualidade de Vida no Trabalho/negócio no mercado do Sucupira. A dimensão mais apreciada pelos rabidantes é a relevância social do trabalho na vida e a menos referida corresponde a compensação justa e adequada.

A média geral da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos rabidantes situa-se em 3,3 na escala de 5 pontos (de 1 a 5). Este resultado evidencia que os rabidantes se mostram moderadamente satisfeitos com a QVT.

Relativamente à totalidade dos itens, o significado do negócio (4,4) e a responsabilidade social dos rabidantes (4,4) apresentam os maiores valores médios (superior a média geral que é 3,3), o que significa que os rabidantes atribuem grande importância a qualidade de vida no trabalho/negócio para a sua vida. Portanto, existem uma perspectiva de realização pessoal e social por parte dos rabidantes que é fortemente reflectida neste trabalho. Os itens de menor satisfação (valores médios mais baixos) correspondem aos ambientes saudável (2,3) e stress (2,3), itens que incidem sobre a Qualidade de Vida dos rabidantes.

Quanto às dimensões/factores, a conclusão chegada revela que as dimensões “uso e desenvolvimento das capacidades” e “relevância social” são as referidas pelos rabidantes nas pontuações mais elevadas. Qualquer dos casos, a média obtida (3,8) situa-se próxima da pontuação satisfeita (pontuação 4). As dimensões com menor grau de satisfação na opinião dos rabidantes prendem-se com a “compensação justa e adequada”, “condições de trabalho” e “constitucionalismo”.

A média geral encontrada para a Qualidade de Vida do Trabalho (negócio) situa-se em 3,3, o que significa que os rabidantes estão moderadamente satisfeitos, enquanto o propósito inicial referida a uma percepção satisfeita ou muito satisfeita (pontuação mínima de 4). O teste de hipótese permitiu rejeitar a hipótese nula de que os rabidantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Neste sentido, não evidencia estatisticamente para afirmar que os rabidantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho (negócio) no mercado de Sucupira.

Os modelos analisados neste trabalho revelaram estatisticamente significativas e adequadas para o estudo. Entretanto, dois dos modelos apresentam valores mais expressivos em termos de coeficientes de associação (correlação) e de explicação (regressão). Portanto, a conclusão a que se chegou é que as dimensões “uso e desenvolvimento das capacidades” e “relevância social” são os modelos mais importantes para a explicação da Qualidade Vida no Trabalho dos rabidantes no mercado do Sucupira. Importa ainda dizer que, com a excepção da primeira hipótese, as outras 4 (quatro) hipóteses deste trabalho científico foram estatisticamente confirmadas.

Em termos de acções futuras que poderão ser desenvolvidas pelo SEPAMP no mercado do Sucupira, apresentam-se as seguintes sugestões e recomendações:

- É extremamente importante auscultar sistematicamente os rabidantes com a finalidade, seja de conhecer melhor a realidade existente seja de atender os seus anseios e corrigir situações ou problemas que possam ocorrer no mercado do Sucupira (ou no futuro mercado municipal);
- Realizar regularmente pesquisas junto dos rabidantes com o objectivo de identificar e comparar as diferenças de atitudes e satisfação entre os vários mercados municipais geridos pelo SEPAMP;
- Desenvolver uma pesquisa no sentido de evidenciar as formas de gestão da QVT das diversas organizações públicas e privadas que operam nos mercados municipais da cidade da Praia;
- Promover e incentivar a utilização de procedimentos baseados nas tecnologias de informação e comunicação de forma a proporcionar melhores condições de vida no trabalho dos rabidantes;
- Dar continuidades as acções de formação, capacitação e reciclagem dos rabidantes nas várias áreas que operam nos mercados municipais;

- Propiciar mecanismos que permitam aos rabidantes beneficiarem de acessos a créditos especiais, de incentivos fiscais, de taxas alfandegárias mais baixas, de melhores cuidados de saúde dos rabidantes (e também de saúde pública) e de maior segurança física e social;
- Aumentar a segurança física quer dos fornecedores quer dos clientes que operam e frequentam os mercados municipais, particularmente, no mercado do Sucupira.

## Bibliografia

- Alcobia, P. (2001): Atitudes e satisfação no trabalho. In Ferreira, Jorge et al. (2001). Manual de Psicossociologia das Organizações, Lisboa, McGraw-Hill Editora.
- Boletim Oficial (1997). Estatutos do SEPAMP”. B.O. n.º 51, IIª Série, de 21 de Dezembro de 1997, Cabo Verde.
- Carmo e Ferreira (1998). Metodologia de investigação. Guia de aprendizagem. Lisboa, Universidade Aberta.
- Chiavenato, I. (2004). Recursos Humanos. O Capital Humano das Organizações, Edição Compacta. São Paulo, Editora Atlas, 8ª Edição.
- Chivenato, I. (1998). Recursos humanos na empresa. 5ª Edição. São Paulo: Atlas.
- Chivenato, I. (1999). Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 21ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Cunha, M. et al. (2004). Manual de comportamento organizacional e gestão. 3ª Edição, Lisboa, Editora RH, Lda.
- Davis, K. e Werther, W. (1983). Administração do pessoal e recursos humanos. São Paulo: McGraw Hill.
- Fernandes, E.C. (1996), Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Savalador: Casa da Qualidade, Brasil.
- Ferreira, A.A., Reis, A.C.F. e Pereira, M.I. (1999). Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas. São Paulo: Editora Pioneira.
- Ferreira, J., Neves, J. Caetano, A. (2001). Manual de Psicossociologia das Organizações. Amadora: McGraw-Hill.

- Figueiredo, C. (1996). Grande dicionário da língua Portuguesa. 25ª Educação, Lisboa, Bertand Editora, volume II., Portugal.
- França, A.C.L. e Rodrigues, A.L. (1999). Stress e trabalho. Uma Abordagem Psicossomático. 2ª edição, São Paulo: Atlas.
- Francês, R (1984). Satisfação no trabalho e no emprego. Lisboa, Rès Editora.
- Geoge, J.M e Jones, G.R. (1999). *Understanding and managing organizational behavior*. 2<sup>nd</sup> ed., Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gil, A. C. (2002). Como elaborar projectos de pesquisa. 4ª Edição. São Paulo. Atlas.
- Grassi, M. (2003). Rabidantes. Comércio Espontâneo Transnacional em Cabo Verde. 2003. Imprensa de Ciências Sociais e Spleen Edições.
- Guimarães, L.M. (2000). Série Saúde Mental e Trabalho. 2ª ed. São Paulo: Casa do psicólogo. Brasil.
- Guimarães, R. e Cabral (1997). Estatística. Edição Revista. Lisboa. McGraw-Hill.
- Hair et al. (1998), *Multivariate data analysis*. UK: Printice Hall International Editions.
- INE (2008). Questionário Unificado de Indicadores Básicos de Bem-Estar (QUIBB) de 2007, Instituto Nacional de Estatística, Praia, Cabo Verde.
- INE (2011). Resultados preliminares do Recenseamento Geral da População e Habitação de 2010, Instituto Nacional de Estatística, Praia, Cabo Verde.
- James, L.R. e Tetrick, L.E. (1986). *Confirmatory factor analytic tests of three causal models relating Job perceptions to job satisfaction*. Journal of Applied Psychology, 71(1), 77-82.
- Lazarus, R.S., e Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Em M. D. Dunnette (Org.). Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1350). Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Lopes, T.V.M. (1980). *Motivação no Trabalho*. Ed. Fundação Gertúlio Vargas, Brasil.
- Medeiros, E.G. (2002). *Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de caso na Área da Construção Civil*, Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Brasil.
- MFP (2002). *Documento de Estratégia de Crescimento e Redução da Pobreza*, Ministério de Finanças e do Plano, Praia, Cabo Verde.
- Michaelis, (1998). *Moderno Dicionário da Língua Portuguesa*. São Paulo, Companhia Melhoramentos.
- Michel, M.H. (2005). *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.
- Numally, J.C. (1970). *Introducción a la medición psicológica*. Buenos Aires: Paidós.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspectiva on the consumer*. New York, NY: McGraw.
- Paiva, S.B. (2006). *Um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho do Profissional Contábil na Cidade de João Pessoa-PB*, Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ, Rio de Janeiro, v.11,n.2,p.11.
- Pata, M. (2008) *Como a satisfação a nível individual influencia o comportamento organizacional*. Disponível em <http://www.prof.santana-e-silva.pt> [Consultado em 21/05/2011]
- Penouil, M. e Lachaud, M. (1985). *Le développement spontané: les actividades informelles en Afrique*. Paris: A. Pedone.
- Pereira, A. (1999). *SPSS – Guia Prático de Utilização – Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia*. Lisboa. Edições Sílabo.

- Pestana, M.H. e Gageiro, J. N. (1998). *Análise de Dados para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS*. Lisboa. Edições Sílabo.
- Pestana, M.H. e Gageiro, J. N., (2005). *Descobrimo a Regressão – Com a Complementaridade do SPSS*. Lisboa. Edições Sílabo.
- Pestana, M.H. e Gageiro, J. N., (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS*. 5ª Ed. Revista e corrigida. Lisboa. Edições Sílabo.
- Reis, E. (2001). *Estatística Descritiva*. Lisboa. Edições Sílabo.
- Reis, et al. (2008). *Estatística Aplicada*, vol 2. 4ª Edição, revista. Lisboa. Edições Sílabo.
- Roberson, L.(1990). *Predictions of Job satisfaction from characteristics of personal work goals*. *Journal of Organization Behavior*, 11, 39.41.
- Rodrigues, M.V.C. (1994). *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes, Brasil.
- SEPAMP (2011). *Relatório de Actividades de 2010*. Serviço Público de Abastecimento do Município da Praia. Câmara Municipal da Praia, Cabo Verde.
- Vasconcelos, A.F. (2001). *Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas*. *Cadernos de pesquisa em administração*. São Paulo. v. 8, n. 1, p. 23-35.
- Walton, R.E. (1973), *Quality of working life: what is it?* *Sloan Management*, v. 15, n.1. p.11-21.
- Walton, R.E. (1975), *Criteria for quality of work life*. In L. E. Davis & R.L. Cherns (Eds). *The quality of working life: Problem, prospects, and the state of the art* (pp. 12-54). USA. New York: Free Presse

## Apêndice

---

## Questionário

	<p><b>Universidade de Cabo Verde</b> <b>Escola de Negócios e Governação</b></p>
--	---

### Questionário sobre a Satisfação e Qualidade de Vida dos Rabidantes

Prezado(a) rabidante

O presente questionário destina-se à recolha de dados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos rabidantes no Mercado do Sucupira na Praia. Este questionário destina-se à elaboração de dissertação de Mestrado em Gestão e Administração Pública na Universidade de Cabo Verde. Neste sentido, é imprescindível que as respostas sejam absolutamente correctas. Por favor responda às perguntas que se seguem lendo as instruções. A confidencialidade das suas respostas será integralmente garantida.

**Muito obrigada pela sua colaboração**

Situação do rabidante:    1.Com contrato        2.Sem contrato        N.º Questionário: |\_\_|\_\_|\_\_|

### PARTE I – SOCIO-DEMOGRAFICOS

[01] Idade	__ __  anos				
[02] Sexo	1. Feminino		2. Masculino		
[03] Estado civil	1.Casado	2.Solteiro	3.União de facto	4. Divorciado	5. Viúvo
[04] Nacionalidade	1. Cabo-verdiana		2. Outra	Qual?	
[05] Nível de ensino	1.Não sabe ler nem escrever	2. Primário/Básico	3. Secundário	4. Superior	
[06] Anos que exerce a sua actividade	__ __  anos				

### PARTE II – SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA

Expresse a sua opinião (em termos de grau de satisfação) em relação a cada um dos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho dos Rabidantes no Mercado de Sucupira. Marque uma cruz na resposta correcta tendo em conta a escala que varia de 1 a 5, (1- muito Insatisfeito, 2- Insatisfeito, 3- Moderadamente Satisfeito, 4- Satisfeito, 5- Muito satisfeito).

Questões/Itens	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

#### A - Compensação justa e adequada

[07] <b>Vencimento/lucro adequado:</b> vencimento necessário para viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e padrões culturais, sociais e económicos da cidade onde vive.					
[08] <b>Equidade interna:</b> comparação do seu volume de vendas com os outros rabidantes do Sucupira.					
[09] <b>Equidade externa:</b> comparação do seu volume de vendas com outros rabidantes de outros mercados.					

**B – Condições de trabalho no mercado de Sucupira**

[10] <b>Jornada de trabalho:</b> a sua satisfação com o número de horas que trabalha no Sucupira.					
[11] <b>Carga de trabalho:</b> quantidade de trabalho realizado num fim-de-semana.					
[12] <b>Ambiente físico:</b> possui condições de bem-estar ou conforto para desempenho das tarefas					
[13] <b>Material e equipamentos:</b> quantidade e qualidade de materiais disponíveis para execução do seu negócio.					
[14] <b>Ambiente saudável:</b> local de trabalho (Mercado do Sucupira) e suas condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidente, furtos, assaltos ou doença.					
[15] <b>Stress:</b> quantidade percebida de stress a que você é submetido na sua jornada de trabalho.					

**C – Uso e desenvolvimento de capacidades**

[16] <b>Autonomia:</b> grau de liberdade e independência financeira na realização do seu negócio.					
[17] <b>Significado do negócio:</b> importância que considera ter o seu negócio na vida.					
[18] <b>Identidade do negócio:</b> trabalho executado na sua totalidade e que permite ter conhecimento do resultado do seu trabalho.					
[19] <b>Variabilidade do negócio:</b> qualidade de diferentes produtos que disponibiliza aos clientes.					
[20] <b>Retroinformação:</b> informação acerca da venda/avaliação do seu negócio como um todo.					

**D – Oportunidades de crescimento e segurança**

[21] <b>Possibilidade de incrementar o negócio:</b> viabilidade de aumentar o seu negócio, que pode ser reconhecido por colegas, membros da família e comunidade.					
[22] <b>Crescimento pessoal:</b> processos de educação/formação continua que pode aproveitar para o desenvolvimento das potencialidades e aplicação dos seus negócios.					
[23] <b>Perspectiva de vendas/lucros:</b> probabilidade de ter mais vendas/lucros.					
[24] <b>Segurança no negócio:</b> sentimento de segurança quanto à continuidade do seu negócio.					

**E – Integração social no mercado**

[25] <b>Igualdade de oportunidade:</b> ausência de estratificação por parte do Governo ou da CMP em termos de “status”/hierarquia, e de discriminação quanto à raça, sexo, crença, religião, origem e estilo de vida ou aparência.					
[26] <b>Relacionamento:</b> relação marcada por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades (com os colegas, fiscais, etc.).					
[27] <b>Senso comunitário:</b> sentimento de comunidade existente no mercado.					

**F – Constitucionalismo**

[28] <b>Direitos de protecção ao rabidante:</b> responsabilidade/observância do SEPAMP no cumprimento dos direitos dos rabidantes.					
--	--	--	--	--	--

[29] <b>Privacidade pessoal:</b> privacidade que você possui no mercado.					
[30] <b>Liberdade de expressão:</b> forma como pode expressar as suas ideias e comentários ao SEPAMP/CMP, sem medo de represálias ou consequências nefastas.					
[31] <b>Contribuições/taxa:</b> respeito pelas normas e compromissos com as instituições tais como Finanças, INPS, SEPAMP, etc. que influenciam o desenvolvimento do seu negócio.					

**G – O trabalho “negócio” e espaço total da vida**

[32] <b>Papel balanceado no negócio:</b> equilíbrio entre horários de trabalho/negócio, viagem e convívio familiar.					
[33] <b>Estabilidade de horários de mercado:</b> equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho no mercado e família.					

**H – Relevância social do trabalho na vida**

[34] <b>Imagem do negócio:</b> Importância do seu negócio para a sociedade e orgulho e satisfação pessoal de fazer parte do mercado.					
[35] <b>Responsabilidade social da CMP:</b> responsabilidade do CMP para a comunidade, reflectida na preocupação de resolver os seus problemas e também de não causar danos.					
[36] <b>Responsabilidade social do SEPAMP:</b> responsabilidade do SEPAMP com a qualidade dos serviços postos à disposição da sociedade/comunidade.					
[37] <b>Responsabilidade social dos rabidantes:</b> valorização e participação dos rabidantes, a partir da sua política de crescimento económico.					

## Dados descritivos (percentagem por item)

Itens	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Moderamente satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
vencimento adequado	2,2%	26,7%	54,1%	14,8%	2,2%
equidade interna	,7%	16,3%	73,3%	9,6%	,0%
equidade externa	,0%	31,1%	53,3%	14,1%	1,5%
jornada de trabalho	,7%	4,4%	8,1%	80,7%	5,9%
carga de trabalho	,7%	47,4%	28,9%	20,7%	2,2%
ambiente físico	3,0%	38,5%	34,1%	21,5%	3,0%
material e equipamento	2,2%	13,3%	40,0%	39,3%	5,2%
ambiente saudável	14,8%	54,8%	12,6%	17,0%	,7%
stress	10,4%	60,0%	17,8%	8,9%	3,0%
autonomia	3,0%	13,3%	27,4%	52,6%	3,7%
significado do negócio	2,2%	3,7%	3,7%	32,6%	57,8%
identidade do negócio	,0%	10,4%	31,1%	54,1%	4,4%
variabilidade de negocio	,0%	5,9%	22,2%	63,0%	8,9%
reestruturação	,0%	8,9%	43,7%	43,0%	4,4%
possibilidade negocio	,7%	23,7%	37,0%	34,8%	3,7%
crescimento pessoal	,7%	58,5%	11,9%	26,7%	2,2%
perspectiva de vendas	,7%	12,7%	25,4%	59,0%	2,2%
segurança do negocio	1,5%	8,1%	22,2%	62,2%	5,9%
igualdade de oportunidade	2,2%	13,3%	34,1%	48,1%	2,2%
relacionamento	1,5%	7,4%	26,7%	59,3%	5,2%
senso comunitario	,7%	17,0%	28,9%	49,6%	3,7%
direito de protecção	5,2%	31,1%	33,3%	28,9%	1,5%
privacidade pessoal	1,5%	42,2%	42,2%	14,1%	,0%
liberdade de expressão	,7%	13,3%	21,5%	61,5%	3,0%
contribuicoes/taxa	14,1%	51,9%	14,1%	19,3%	,7%
papel balanceado negocio	,7%	22,2%	42,2%	34,1%	,7%
estabilidade de horario	1,5%	19,3%	31,9%	45,9%	1,5%
imagem de negocio	1,5%	1,5%	11,1%	73,3%	12,6%
responsabilidade social CMP	3,0%	12,6%	16,3%	43,7%	24,4%
responsabilidade social SEPAMP	3,0%	19,3%	32,6%	40,0%	5,2%
responsabilidade social rabadantes	2,2%	5,2%	9,6%	13,3%	69,6%