

APÊNDICE I

Caracterização da Amostra

Statistics

		Idade	Meses_Trb	Empresa	Sexo
N	Valid	496	447	499	496
	Missing	3	52	0	3
Mean		31,17	8,95	,5391	,3468
Std. Error of Mean		,475	,311	,02234	,02139
Median		28,00	7,00	1,0000	,0000
Mode		22	4	1,00	,00
Std. Deviation		10,578	6,581	,49897	,47642
Variance		111,897	43,314	,249	,227
Range		48	29	1,00	1,00
Minimum		17	2	,00	,00
Maximum		65	31	1,00	1,00
Sum		15462	4002	269,00	172,00

Empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Emprecede	230	46,1	46,1	46,1
	Plurimarketing	269	53,9	53,9	100,0
Total		499	100,0	100,0	

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	F	324	64,9	65,3	65,3
	M	172	34,5	34,7	100,0
	Total	496	99,4	100,0	
Missing	System	3	,6		
Total		499	100,0		

APÊNDICE II

Questionário A Relação com as Empresas de Outsourcing

**Questionário de Investigação
A Relação com as Empresas de Outsourcing**

O presente questionário é parte de uma investigação desenvolvida pelo Núcleo de Psicologia das Organizações da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, coordenado pela Prof. Maria José Chambel. Pretendemos conhecer a relação dos empregados com a empresa com quem têm uma relação formal.

Este questionário visa recolher informação acerca da sua opinião sobre vários aspectos da sua vida profissional na Teleperformance. Não há respostas certas ou erradas, o que nos interessa é a sua opinião.

Essencialmente, está a ser questionado(a) para decidir se concorda ou não com cada questão.

Por favor dê a sua opinião sincera. As suas respostas serão estritamente confidenciais. As respostas individuais nunca serão conhecidas, dado que a análise que fizermos é do conjunto de todos os colaboradores. Para assegurar a confidencialidade não escreva o seu nome no questionário.

Muito obrigada pela sua colaboração, com ela deu não só um contributo para o nosso estudo, mas também permitiu fundamentar possíveis ajustamentos na gestão de recursos humanos da sua empresa.

Idade: _____

Sexo: M F

Habilitações Literárias:

- 9º Ano
- Entre o 9º e o 12º Ano
- 12º Ano Completo
- Frequência Universitária
- Licenciatura
- Pós-Graduação / Mestrado / MBA
- Outra. Qual? _____

Há quanto tempo trabalha para a Teleperformance? _____

Há quanto tempo trabalha com esta empresa cliente? _____

Quanto tempo prevê que vai ficar a trabalhar para a Teleperformance (pense no possível desejo da empresa e não no seu)? _____

Cumprimento das obrigações por parte da Teleperformance

Nesta secção, pedimos-lhe que reflecta sobre o cumprimento daquelas que considera serem as obrigações da Teleperformance para consigo. As empresas fazem promessas, explícitas ou implícitas, de que darão certas coisas às pessoas que nelas trabalham, em troca das suas contribuições para com a empresa. Pense nesta Empresa e indique a extensão em que considera que ela está a cumprir com as suas obrigações. Por favor responda a todas as questões, marcando X na resposta que melhor descreve o cumprimento das obrigações desta Empresa para consigo.

Se considera que esta empresa não tem a obrigação de dar um determinado benefício, então responda "0". Se considera que sim, então escolha de "1" a "5" o grau em que essa obrigação está a ser cumprida, marcando um X na resposta que quer assinalar.

0. Não tem essa obrigação
1. Tem cumprido muito menos do que era sua obrigação
2. Tem cumprido menos do que era sua obrigação
3. Tem cumprido com a sua obrigação
4. Tem cumprido mais do que era sua obrigação
5. Tem cumprido muito mais do que era sua obrigação

1. Desenvolver as minhas competências, aumentando o meu valor na empresa	0	1	2	3	4	5
2. Dar-me oportunidades de promoção na carreira (mudança de categoria).	0	1	2	3	4	5
3. Dar-me objectivos de desempenho mais aliciantes.	0	1	2	3	4	5
4. Ajudar-me a desenvolver competências que são procuradas por outras empresas.	0	1	2	3	4	5
5. Ajudar-me a alcançar maiores níveis de qualidade no trabalho.	0	1	2	3	4	5
6. Apoiar-me na obtenção de um maior nível de desempenho.	0	1	2	3	4	5
7. Permitir-me progredir na organização (evolução na categoria).	0	1	2	3	4	5
8. Apoiar-me progressivamente no alcance de objectivos mais exigentes.	0	1	2	3	4	5
9. Atribuir-me funções que enriquecem o meu currículo.	0	1	2	3	4	5
10. Aumentar as minhas possibilidades de emprego fora desta empresa	0	1	2	3	4	5
11. Dar-me oportunidades de desenvolvimento nesta empresa	0	1	2	3	4	5
12. Promover a visibilidade do meu trabalho no exterior.	0	1	2	3	4	5
13. Estabelecer parcerias e protocolos com outras instituições que criem oportunidades de emprego.	0	1	2	3	4	5
14. Divulgar e dar visibilidade do meu trabalho no interior da empresa	0	1	2	3	4	5
15. Proporcionar-me um emprego estável.	0	1	2	3	4	5
16. Oferecer-me benefícios sociais permanentes que abranjam os meus familiares.	0	1	2	3	4	5
17. Preocupar-se com o meu bem-estar pessoal.	0	1	2	3	4	5
18. Oferecer-me remuneração e benefícios adequados.	0	1	2	3	4	5
19. Ser responsável pelas preocupações e bem-estar de todos os funcionários	0	1	2	3	4	5
20. Tomar decisões levando em consideração os meus interesses.	0	1	2	3	4	5
21. Preocupar-se com o meu bem-estar a longo prazo.	0	1	2	3	4	5
22. Dar-me segurança de emprego.	0	1	2	3	4	5
23. Oferecer-me uma remuneração estável.	0	1	2	3	4	5
24. Esforçar-se para que eu permaneça na empresa	0	1	2	3	4	5
25. Conceder-me um emprego por um período de tempo específico.	0	1	2	3	4	5
26. Pedir-me apenas a realização de tarefas, para que fui contratado.	0	1	2	3	4	5
27. Pagar-me de acordo com aquilo que faço.	0	1	2	3	4	5
28. Atribuir-me funções limitadas, com responsabilidades bem definidas.	0	1	2	3	4	5
29. Garantir a estabilidade do meu emprego.	0	1	2	3	4	5
30. Deixar-me ir embora, quando eu quiser.	0	1	2	3	4	5
31. Dar-me formação apenas para as tarefas da minha função.	0	1	2	3	4	5
32. Proporcionar-me um envolvimento limitado com a empresa.	0	1	2	3	4	5

A relação da Teleperformance para consigo

Nesta secção pedimos-lhe que reflecta sobre a forma como considera que esta empresa o trata. Pense na forma como é tratado pela Teleperformance e por favor responda a todas as questões marcando X na resposta que melhor descreve a sua opinião, usando a seguinte escala:

1. Discordo Totalmente
2. Discordo
3. Discordo Pouco
4. Não Concordo Nem Discordo
5. Concordo Pouco
6. Concordo
7. Concordo Totalmente

1. A empresa valoriza a minha contribuição para o meu sucesso.	1	2	3	4	5	6	7
2. Se a empresa me quisesse substituir por alguém a ganhar um salário inferior ao meu não hesitaria em fazê-lo.	1	2	3	4	5	6	7
3. A empresa não aprecia qualquer esforço extra da minha parte.	1	2	3	4	5	6	7
4. A empresa tem em consideração os meus objectivos e valores individuais.	1	2	3	4	5	6	7
5. A empresa iria aceitar bem uma ausência prolongada da minha parte, por motivo de doença.	1	2	3	4	5	6	7
6. A empresa ignora qualquer queixa da minha parte.	1	2	3	4	5	6	7
7. A empresa negligencia os meus interesses quando toma decisões que me afectam directamente.	1	2	3	4	5	6	7
8. A empresa disponibiliza-se para me ajudar quando tenho um problema.	1	2	3	4	5	6	7
9. A empresa preocupa-se bastante com o meu bem-estar.	1	2	3	4	5	6	7
10. Mesmo que fizesse o melhor trabalho do mundo a empresa não o reconheceria.	1	2	3	4	5	6	7
11. A empresa estaria disposta a ajudar-me caso necessitasse de um favor especial.	1	2	3	4	5	6	7
12. A empresa preocupa-se com a minha satisfação geral no trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
13. Mal surgisse uma oportunidade, a empresa aproveitar-se-ia de mim.	1	2	3	4	5	6	7
14. A empresa não se preocupa minimamente comigo.	1	2	3	4	5	6	7
15. A empresa preocupa-se com as minhas opiniões.	1	2	3	4	5	6	7
16. A empresa orgulha-se dos meus sucessos no trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
17. A empresa faz esforços no sentido de tornar o meu trabalho o mais interessante possível.	1	2	3	4	5	6	7

A sua ligação à Teleperformance

Nesta secção pedimos-lhe que reflecta sobre a sua ligação a esta empresa. Por favor responda a todas as questões marcando X na resposta que melhor descreve a sua ligação à Teleperformance, usando a seguinte escala:

1. Discordo Totalmente
2. Discordo
3. Discordo Pouco
4. Não Concordo Nem Discordo
5. Concordo Pouco
6. Concordo
7. Concordo Totalmente

1. Ficaria muito contente se desenvolvesse o resto da minha carreira nesta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
2. Eu sinto os problemas desta empresa como meus.	1	2	3	4	5	6	7
3. Esta empresa tem um elevado significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5	6	7

4. Eu não tenho um forte sentimento de pertencer a esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
5. Eu não me sinto como "fazendo parte de uma família" nesta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
6. Eu não me sinto "ligado emocionalmente" a esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
