

AGRADECIMENTOS

Terminada a jornada, gostaria de expressar os meus mais sinceros agradecimentos aos que direta, ou indiretamente, me acompanharam ao longo desta longa caminhada:

Aos meus **pais e irmão**, pela confiança depositada e pela oportunidade de dar mais uns passos em frente na vida académica e pessoal. Por todo o apoio incondicional e pela paciência, sem vocês nada disto teria sido possível. Muito obrigado pela pessoa que sou hoje.

Aos **professores** que me proporcionaram diversas aprendizagens e que contribuíram para a minha formação académica e pessoal. Em especial, à **Professora Doutora Susana Ramos** por todos os desafios, partilha e apoio constante ao longo de tantos meses, pela dedicação e por nunca desistir de mim.

Aos meus **colegas do mestrado**, por todos os momentos de partilha e diversão, por terem feito parte da “família de guerra” em todas as lutas e obstáculos com que nos deparámos ao longo desta etapa.

Aos meus **amigos e família** por todo o apoio e carinho, pelos momentos únicos, especiais e de pura amizade dia após dia.

Obrigado por fazerem parte da minha vida.

Muito, muito obrigada a todos!

RESUMO

O trabalho é um elemento central na vida de cada pessoa e um fator regulador da vida em sociedade. Toda a gente trabalha, ou gostaria de o fazer, para satisfazer necessidades básicas, como forma de realização pessoal ou mesmo para se relacionar com os outros e como forma de participação na sociedade. A satisfação no trabalho não depende apenas de circunstâncias objetivas como salário ou tipo de trabalho, mas também de fatores subjetivos, como estado psicológico, aspirações e desejos de cada pessoa.

O *stress* pode ser considerado como um dos “motores” da vida, prova disso é o sentimento de satisfação que nos invade, quando resolvemos, com êxito, as dificuldades do dia-a-dia. O *stress* pode ser determinado por fatores profissionais, sociais, familiares e pessoais, tendo consequências a nível pessoal e profissional, organizacional, familiar e social.

O *stress* está presente no nosso dia-a-dia, pessoal e profissional, pelo que é imprescindível que cada pessoa seja capaz de determinar as suas próprias estratégias que lhe permitam superar os contratemplos que, naturalmente, nos surgem na vida. Chegamos, então, ao conceito de *coping* .

Assim, definimos como **objetivos** do nosso estudo: conhecer o grau de satisfação, os níveis de *stress*, os fatores que o provocam e as suas consequências, bem como descrever as principais estratégias de *coping* dos Profissionais do Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de São Silvestre.

Para a realização do nosso trabalho, a amostra utilizada é constituída por 25 Profissionais do Centro de Atividades Ocupacionais de São Silvestre e o instrumento de medida utilizado é um questionário, dividido em cinco partes: 1- “Caraterização Sociodemográfica”; 2- “Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional”, adaptado de Ramos (2003); 3- “Questionário de Stress”, de Vaz Serra (2000); 4- “Questionário de

Manifestações Físicas de Mal-Estar”, de Ribeiro (2003); 5- “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), de Vaz Serra (1987).

Como principais conclusões, podemos afirmar que os Profissionais se encontram satisfeitos com os fatores que interferem no seu trabalho, ao nível pessoal e relacional, social, institucional e relativamente à gestão e administração. Os Profissionais trabalham há muito tempo na instituição (média de 18,46 anos) e têm uma boa relação com os seus colegas e superiores (bom ambiente gera maior satisfação e produtividade), estando ainda satisfeitos com a função que exercem e com as condições de trabalho que lhes são proporcionadas. Apesar disso, os Profissionais acusam algum *stress* no seu dia-a-dia e consideram ter alguma intolerância à frustração, assumindo dar bastante importância ao fato de realizarem as suas tarefas e compromissos da melhor forma possível. Os Profissionais não consideram que “fugir” dos problemas, ou esperar que o tempo os resolva, seja a melhor solução, não se deixando abater pelos acontecimentos desagradáveis da vida, sendo até capazes de usar algum sentido de humor para os ajudar a encarar os mesmos de forma mais positiva.

Relativamente às manifestações físicas de mal-estar, os Profissionais não sentem manifestações relativas aos sistemas nervoso, respiratório, muscular e digestivo de forma regular na sua vida.

Quanto à resolução de problemas, os Profissionais consideram-se pessoas que lutam para atingir os seus objectivos, sem desistir e com uma atitude positiva face às adversidades. Não se sentem responsáveis pelos problemas que surgem na sua vida, sendo capazes de pensar e planear estratégias para resolver e ultrapassar os problemas (boas estratégias de *coping*) que surgem de forma a atingirem o que pretendem. No entanto, revelam ser algo pessimistas e com alguma dificuldade em conseguirem enfrentar as dificuldades.

Palavras-chave: satisfação/insatisfação profissional; *stress* profissional; estratégias de *coping*.

ABSTRACT

Having a job is a key element in each person's life and it is a regulatory factor of life in society. Everyone works, or would like to do so, to fulfill their basic needs but also to achieve personal fulfillment, to create relationships with others or just to be an active participant in society. Job satisfaction does not only depend on objective circumstances, such as, salary, or type of job, but also on aspects like psychological state, personal aspirations or wishes.

Stress can be considered one of the "motors of life". Proof of that is for example when people solve any daily problem and become extremely happy with the achievement. Stress can be determined by professional, social, family and personal factors and it has consequences at the personal, professional, organisational, family and social levels.

Stress is present in our personal and professional daily life so it is essential that each person is capable of determining their own strategies that allow them to overcome the setbacks that appear naturally in life. At this point we can introduce the concept of coping.

The goal of this thesis is: to know the degrees of satisfaction, the stress levels, the factors that cause stress and its consequences. Furthermore, we hope to describe the main coping strategies of the professionals of the "Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de São Silvestre".

In order to achieve this goal, a sample made by 25 professionals of the "Centro de Atividades Ocupacionais de São Silvestre" was used. The measuring instrument consists of a questionnaire divided in five parts: 1- "Sociodemographic Characterization"; 2- "Questionnaire of Professional Satisfaction/Dissatisfaction", adapted from Ramos (2003); 3- "Stress questionnaire", from Vaz Serra (2000); 4- "Questionnaire about manifestations of physical discomfort", from Ribeiro (2003); 5- "Troubleshooting Inventory", from Vaz Serra (1987).

The main findings were: we can assert that professionals are satisfied with the factors that interfere with their job, not only at the personal, relational, social

and institutional levels but also concerning the management and the administration department. The professionals have been working for a long time in the institution (average of 18,46 years) and they have a good relationship with their co-workers and leaders (good environment creates more satisfaction and productivity). Moreover, they are satisfied with their position and with the work conditions. Nevertheless, the professionals show some stress in their daily life and present some intolerance to frustration. They admit to give a lot of attention to perform their tasks and appointments in the best way possible. Further, the professionals consider that they do not run away from problems and do not stand by and wait for time to solve the problems by itself. Also, they do not allow their enthusiasm to wane in the face of adversity, and are even able to use some sense of humor to face problems with a positive attitude.

Concerning the manifestations of physical discomfort, the professionals do not feel manifestations related to the nervous, respiratory, muscular or digestive system in a systematic way in their life.

Regarding problem resolution, professionals consider themselves as being persistent and positive people when overcoming a problem and people who do not give up on their objectives. They do not feel responsible for the problems that appear in their life, being able to think and plan strategies to overcome the problems (good coping strategies). However, they have show to be a quite pessimistic and tend to have a hard time overcoming obstacles.

Keywords: professional satisfaction/dissatisfaction; professional stress; coping strategies.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	I
RESUMO	II
ABSTRACT	IV
ÍNDICE	VI
LISTA DE ABREVIATURAS	XI
LISTA DE QUADROS	XII
LISTA DE TABELAS	XIII
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA	3
1. SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL.....	3
1.1. Conceito de Satisfação/Insatisfação Profissional	3
1.2. Fatores de Satisfação/Insatisfação Profissional	5
2. <i>STRESS</i>	8
2.1. Conceito de <i>Stress</i>	8
2.1.1. Potenciais Fatores de <i>Stress</i>	12
2.1.2. Consequências do <i>Stress</i>	13
2.2. <i>Stress</i> Ocupacional	15
2.2.1. Potenciais Fatores de <i>Stress</i> no trabalho	17
2.2.2. Consequências do <i>Stress</i> Ocupacional	18
3. <i>COPING</i>	20
3.1. Conceito de <i>Coping</i>	20
3.2. Estratégias de <i>Coping</i>	21
CAPÍTULO III - METODOLOGIA	24
1. Caraterização da Instituição	24
2. Caraterização da Amostra.....	25

3. Instrumentos de Medida Utilizados.....	27
4. Procedimentos	33
CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	35
1. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL (QSIP).....	35
1.1. Fator de Natureza Pessoal e Relacional	35
1.2. Fator de Natureza Social	36
1.3. Fator de Natureza Institucional	36
1.4. Fator Relacionado com a Gestão e Administração	37
1.5. Total do Questionário	38
1.6. Valores de <i>Alpha de Cronbach</i>	38
2. QUESTIONÁRIO DE STRESS (QS)	39
2.1. Perfeccionismo e Intolerância à Frustração	39
2.2. Inibição e Dependência Funcional	39
2.3. Carência de Apoio Social.....	40
2.4. Condições de Vida Adversas.....	41
2.5. Dramatização da Existência.....	41
2.6. Subjugação.....	42
2.7. Deprivação de Afeto e Rejeição	42
2.8. Total do Questionário	43
2.9. Valores de <i>Alpha de Cronbach</i>	44
3. QUESTIONÁRIO DE MANIFESTAÇÕES FÍSICAS DE MAL-ESTAR (QMFME).....	44
3.1. Sistema Nervoso	44
3.2. Sistema Respiratório	45
3.3. Sistema Muscular	45
3.4. Sistema Digestivo	46
3.5. Total do Questionário	47
3.6. Valores de <i>Alpha de Cronbach</i>	47
4. INVENTÁRIO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (IRP).....	48

4.1. Pedido de Ajuda.....	48
4.2. Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas	48
4.3. Abandono Passivo Perante a Situação	49
4.4. Controlo Interno/Externo dos Problemas.....	49
4.5. Estratégias de Controlo das Emoções	50
4.6. Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências	50
4.7. Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada.....	51
4.8. Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências	52
4.9. Confronto com o Problema e o Planeamento de Estratégias de Ação	52
4.10. Total do Questionário.....	53
4.11. Valores de <i>Alpha de Cronbach</i>	54
5. CÁLCULO DAS DIFERENÇAS ESTATISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE VARIÁVEIS	54
5.1. Em Função da Categoria Profissional	54
5.2. Em Função das Habilitações	55
5.3. Em Função do Estado Civil.....	56
5.4. Em Função do Grupo Etário	56
5.5. Em Função do Número de Anos de Serviço	56
5.6. Em Função do Sexo.....	57
6. CÁLCULO DO COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO ENTRE OS FATORES DOS QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS E OS QUESTIONÁRIOS NA SUA TOTALIDADE	58
6.1. Fatores do QSIP	58
6.2. Fatores do QS	59
6.3. Fatores do QMFME	59
6.4. Fatores do IRP.....	60
6.5. Fatores do QSIP e do QS	61
6.6. Fatores do QSIP e do QMFME	61
6.7. Fatores do QSIP e do IRP.....	62

6.8. Fatores do IRP e do QS	62
6.9. Fatores do IRP e do QMFME	62
CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	64
1. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL (QSIP).....	64
1.1. Fator de Natureza Pessoal e Relacional	64
1.2. Fator de Natureza Social	64
1.3. Fator de Natureza Institucional	65
1.4. Fator Relacionado com a Gestão e Administração	65
1.5. Total do Questionário	66
2. QUESTIONÁRIO DE STRESS (QS)	66
2.1. Fator "Perfeccionismo e Intolerância à Frustração"	66
2.2. Fator "Inibição e Dependência Funcional"	67
2.3. Fator "Carência de Apoio Social"	67
2.4. Fator "Condições de Vida Adversas"	68
2.5. Fator "Dramatização da Existência"	68
2.6. Fator "Subjugação"	69
2.7. Fator "Deprivação de Afeto e Rejeição"	70
2.8. Total do Questionário	70
3. QUESTIONÁRIO DE MANIFESTAÇÕES FÍSICAS DE MAL-ESTAR (QMFME).....	71
3.1. Fator "Sistema Nervoso"	71
3.2. Fator "Sistema Respiratório".....	71
3.3. Fator "Sistema Muscular"	71
3.4. Fator "Sistema Digestivo"	71
3.5. Total do Questionário"	72
4. INVENTÁRIO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (IRP).....	73
4.1. Fator "Pedido de Ajuda"	73
4.2. Fator "Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas"	73
4.3. Fator "Abandono Passivo Perante a Situação"	73

4.4. Fator "Controlo Interno/Externo dos Problemas"	74
4.5. Fator "Estratégias de Controlo das Emoções"	75
4.6. Fator "Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências"	75
4.7. Fator "Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada"	76
4.8. Fator "Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências"	76
4.9. Fator "Confronto com o Problema e o Planeamento de Estratégias de Ação"	77
4.10. Total do Questionário	77
5. DIFERENÇAS ESTATISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE VARIÁVEIS	78
5.1. Em Função da Categoria Profissional	78
5.2. Em Função das Habilitações	80
5.3. Em Função do Estado Civil.....	81
5.4. Em Função do Grupo Etário	81
5.5. Em Função do Número de Anos de Serviço	82
5.6. Em Função do Sexo.....	83
6. CORRELAÇÃO ENTRE OS FATORES DOS QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS E OS QUESTIONÁRIOS NA SUA TOTALIDADE	85
CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO	89
CAPÍTULO VII – LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	91
CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	92
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	
ANEXO I – PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO	
ANEXO II – AUTORIZAÇÃO DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	
ANEXO III – QUESTIONÁRIO	

LISTA DE ABREVIATURAS

% – Percentagem

23 QVS – 23 Questões de Vaz Serra (Questionário de Stress)

A.P.P.A.C.D.M. – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

C.A.O. – Centro de Atividades Ocupacionais

IRP – Inventário de Resolução de Problemas

n – Tamanho da Amostra

N – Tamanho da População

Nº – Número

p – Nível de Significância

QSIP – Questionário de Satisfação/Insatisfação Profissional

QS – Questionário de *Stress*

QMFME – Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar

SGA – Síndrome Geral de Adaptação

sig – Nível de Significância

SPSS – Statical Package for Social Sciences

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Caraterização da amostra	25
Quadro 2: Fator de natureza pessoal e relacional	28
Quadro 3: Fator de natureza social	28
Quadro 4: Fator de natureza institucional	28
Quadro 5: Fator relacionado com a gestão e administração	29
Quadro 6: Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração	29
Quadro 7: Fator 2 – Inibição e dependência funcional	29
Quadro 8: Fator 3 – Carência de apoio social	29
Quadro 9: Fator 4 – Condições de vida adversas	30
Quadro 10: Fator 5 – Dramatização de existência	30
Quadro 11: Fator 6 – Subjugação	30
Quadro 12: Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição	30
Quadro 13: Sistema muscular	31
Quadro 14: Sistema digestivo	31
Quadro 15: Sistema nervoso	31
Quadro 16: Sistema respiratório	31
Quadro 17: Fator 1 – Pedido de ajuda	32
Quadro 18: Fator 2 – Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas	32
Quadro 19: Fator 3 – Abandono passivo perante a situação	32
Quadro 20: Fator 4 – Controlo interno/externo dos problemas	32
Quadro 21: Fator 5 – Estratégias de controlo das emoções	33
Quadro 22: Fator 6 – Atitude ativa, na vida quotidiana, de não-interferência pelas ocorrências	33
Quadro 23: Fator 7 – Expressão de agressividade internalizada/externalizada	33
Quadro 24: Fator 8 – Atitude de autorresponsabilização e medo das consequências	33
Quadro 25: Fator 9 – Confronto com o problema e o planeamento da estratégia de ação	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP	35
Tabela 2: Tabela de frequências para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP	35
Tabela 3: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza social” do QSIP	36
Tabela 4: Tabela de frequências para o “Fator de natureza social” do QSIP	36
Tabela 5: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza institucional ” do QSIP	36
Tabela 6: Tabela de frequências para o “Fator de natureza institucional” do QSIP	37
Tabela 7: Tabela de estatística descritiva para o “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP	37
Tabela 8: Tabela de frequências para o “Fator relacionado com a gestão e administração ” do QSIP	37
Tabela 9: Tabela de estatística descritiva para o Total do QSIP	38
Tabela 10: Tabela de frequências para o Total do QSIP	38
Tabela 11: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos factores do QSIP e para o Total do QSIP	38
Tabela 12: Tabela de estatística descritiva para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QS	39
Tabela 13: Tabela de frequências para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QS	39
Tabela 14: Tabela de estatística descritiva para o fator “Inibição e dependência funcional” do QS	39
Tabela 15: Tabela de frequências para o fator “Inibição e dependência funcional” do QS	40
Tabela 16: Tabela de estatística descritiva para o fator “Carência de apoio social” do QS	40
Tabela 17: Tabela de frequências para o fator “Carência de apoio social” do QS	40
Tabela 18: Tabela de estatística descritiva para o fator “Condições de vida adversas” do QS	41
Tabela 19: Tabela de frequências para o fator “Condições de vida adversas” do QS	41
Tabela 20: Tabela de estatística descritiva para o fator “Dramatização da existência” do QS	41
Tabela 21: Tabela de frequências para o fator “Dramatização da existência” do QS	41
Tabela 22: Tabela de estatística descritiva para o fator “Subjugação” do QS	42
Tabela 23: Tabela de frequências para o fator “Subjugação” do QS	42
Tabela 24: Tabela de estatística descritiva para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QS	42
Tabela 25: Tabela de frequências para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QS	43
Tabela 26: Tabela de estatística descritiva para o Total do QS	43
Tabela 27: Tabela de frequências para o Total do QS	43
Tabela 28: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos factores do QS e para o Total do QS	44
Tabela 29: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema nervoso” do QMFME	44
Tabela 30: Tabela de frequências para o fator “Sistema nervoso” do QMFME	44

Tabela 31: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema respiratório” do QMFME	45
Tabela 32: Tabela de frequências para o fator “Sistema respiratório” do QMFME	45
Tabela 33: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema muscular” do QMFME	45
Tabela 34: Tabela de frequências para o fator “Sistema muscular” do QMFME	46
Tabela 35: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema digestivo” do QMFME	46
Tabela 36: Tabela de frequências para o fator “Sistema digestivo” do QMFME	46
Tabela 37: Tabela de estatística descritiva para o Total do QMFME	47
Tabela 38: Tabela de frequências para o Total do QMFME	47
Tabela 39: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos fatores do QMFME e para o Total do QMFME	47
Tabela 40: Tabela de estatística descritiva para o fator “Pedido de ajuda” do IRP	48
Tabela 41: Tabela de frequências para o fator “Pedido de ajuda” do IRP	48
Tabela 42: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP	48
Tabela 43: Tabela de frequências para o fator “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP	48
Tabela 44: Tabela de estatística descritiva para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP	49
Tabela 45: Tabela de frequências para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP	49
Tabela 46: Tabela de estatística descritiva para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP	49
Tabela 47: Tabela de frequências para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP	49
Tabela 48: Tabela de estatística descritiva para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP	50
Tabela 49: Tabela de frequências para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP	50
Tabela 50: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP	50
Tabela 51: Tabela de frequências para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP	51
Tabela 52: Tabela de estatística descritiva para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP	51
Tabela 53: Tabela de frequências para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP	51
Tabela 54: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” do IRP	52
Tabela 55: Tabela de frequências para o fator “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” do IRP	52
Tabela 56: Tabela de estatística descritiva para o fator “Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” do IRP	52
Tabela 57: Tabela de frequências para o fator “Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação” do IRP	52
Tabela 58: Tabela de estatística descritiva para o Total do IRP	53
Tabela 59: Tabela de frequências para o Total do IRP	53
Tabela 60: Valores de <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i> para cada um dos fatores do IRP e para o Total do IRP	54

Tabela 61: Diferenças estatisticamente significativas em função da categoria profissional	54
Tabela 62: Diferenças estatisticamente significativas em função das habilitações	55
Tabela 63: Diferenças estatisticamente significativas em função do estado civil	56
Tabela 64: Diferenças estatisticamente significativas em função do grupo etário	56
Tabela 65: Diferenças estatisticamente significativas em função do número de anos de serviço	56
Tabela 66: Diferenças estatisticamente significativas em função do sexo	57
Tabela 67: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP	58
Tabela 68: Coeficiente de correlação entre os fatores do QS	59
Tabela 69: Coeficiente de correlação entre os fatores do QMFME	59
Tabela 70: Coeficiente de correlação entre os fatores do IRP	60
Tabela 71: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do QS	61
Tabela 72: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do QMFME	61
Tabela 73: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do IRP	62
Tabela 74: Coeficiente de correlação entre os fatores do do IRP e do QS	62