

## Resumo

As Pessoas são o elemento chave no sucesso das organizações, e a Satisfação é um dos seus maiores desafios. Trabalhadores satisfeitos são sinónimo de maior compromisso e desempenho organizacional. Em contrapartida, a sua insatisfação reflete-se em alta rotatividade e baixo desempenho. As relações entre os trabalhadores e a organização funcionam numa lógica de interdependência e reciprocidade. Assim, a *Social Exchange Theory* permite compreender como um conjunto de condições contribuem para a Satisfação. Estas podem ser estabelecidas ao nível organizacional, com os líderes e com os pares. As organizações não existem sem comunicação, sendo que o presente estudo analisa os contributos da comunicação na Satisfação dos trabalhadores. Parte da riqueza deste processo está na análise da comunicação aos diversos níveis, isto é, ao nível da organização, do líder e dos pares. Outras condições relacionadas com a Satisfação, como o Equilíbrio Trabalho-Família, a Cultura Organizacional, a Liderança Transacional, a Liderança Transformacional e o Apoio dos Pares, são alvo de análise. O presente estudo analisou uma amostra de 163 respostas, obtidas via questionário, distribuído aos trabalhadores das empresas portuguesas do setor dos serviços. Este setor contribui ativamente para o crescimento nacional e para a composição do mercado de trabalho. Uma abordagem qualitativa foi utilizada para testar e identificar as combinações causais que levam à presença e à ausência de Satisfação (fsQCA). Os resultados evidenciaram a presença de caminhos para a Satisfação na presença de comunicação aos três níveis. Complementarmente foram encontrados caminhos para a ausência de Satisfação na presença de comunicação de pelo menos um dos níveis.

**Palavras-chave:** Satisfação, Social Exchange Theory, Comunicação, Serviços, fsQCA